

# **PRESENTACIÓN PROYECTO CHATBOT**

# ÍNDICE

**01**

Introducción

**02**

Objetivos

**03**

Alcance y Propuesta

**04**

Documentación

**05**

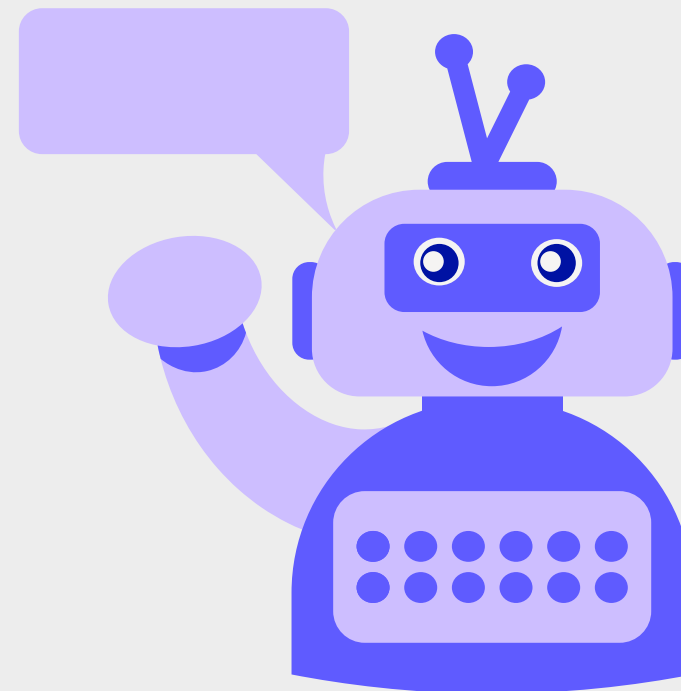
Prototipo Funcional

**06**

Conclusion

# INTRODUCCIÓN

El chatbot es una solución automatizada implementada para mejorar la atención al cliente, proporcionando acceso rápido a información clave sobre proveedores, productos, servicios logísticos y más. Además, facilita la gestión de reclamos y solicitudes, ofreciendo una experiencia ágil y accesible las 24 horas del día.



# OBJETIVO

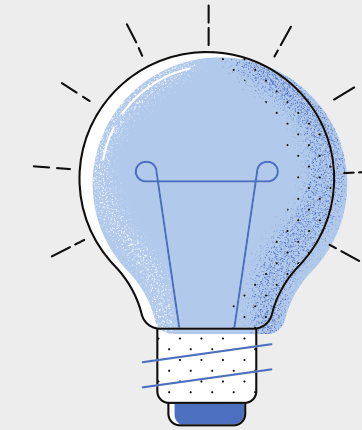
Brindar una herramienta eficiente que optimiza la comunicación con los usuarios, sin necesidad de grandes inversiones ni complicadas implementaciones.



**Desarrollar una plataforma  
accesible y de fácil  
implementación.**

**Implementar soluciones de  
automatización.**

**Asegurar la integración con  
sistemas existentes.**



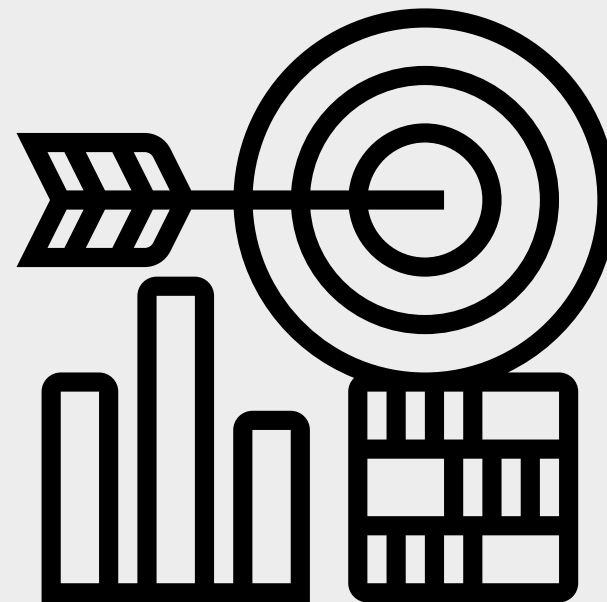
**Optimizar la eficiencia de la  
comunicación con los  
usuarios.**

**Reducir los costos  
operativos de atención al  
cliente.**

**Garantizar la facilidad de  
uso y accesibilidad.**

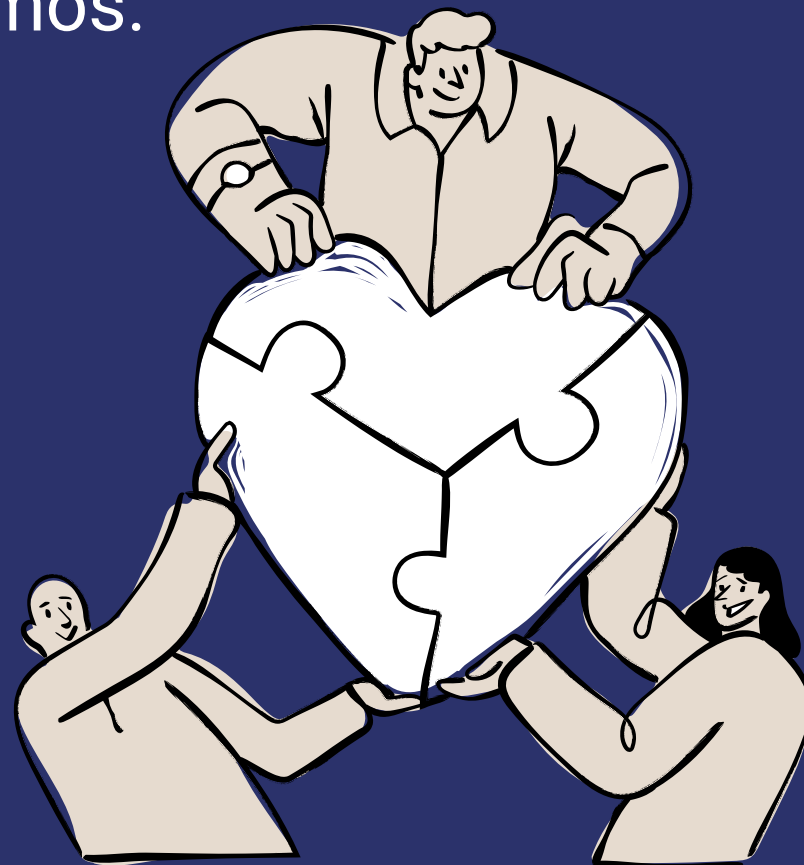
# ALCANCE

Desarrollar un chatbot eficiente para optimizar la comunicación con clientes interesados en productos, proveedores, reclamos y comunidad en la página web de la organización, minimizando las inversiones y las implementaciones complicadas.



# PROPUESTA

Una solución eficiente, accesible y automatizada para mejorar la gestión de información y reclamos.





### **Acceso Rápido a Información**

Respuestas instantáneas sobre productos, proveedores, etc.



### **Gestión de Reclamos**

Presentación de reclamos sin intervención humana.



### **Optimización de Recursos**

Reduce la carga operativa y permite la automatización de tareas repetitivas.



### **Disponible 24/7**

Acceso desde cualquier dispositivo en cualquier momento.



### **Fácil Implementación**

Bajo costo y rápido de implementar para pequeñas empresas.

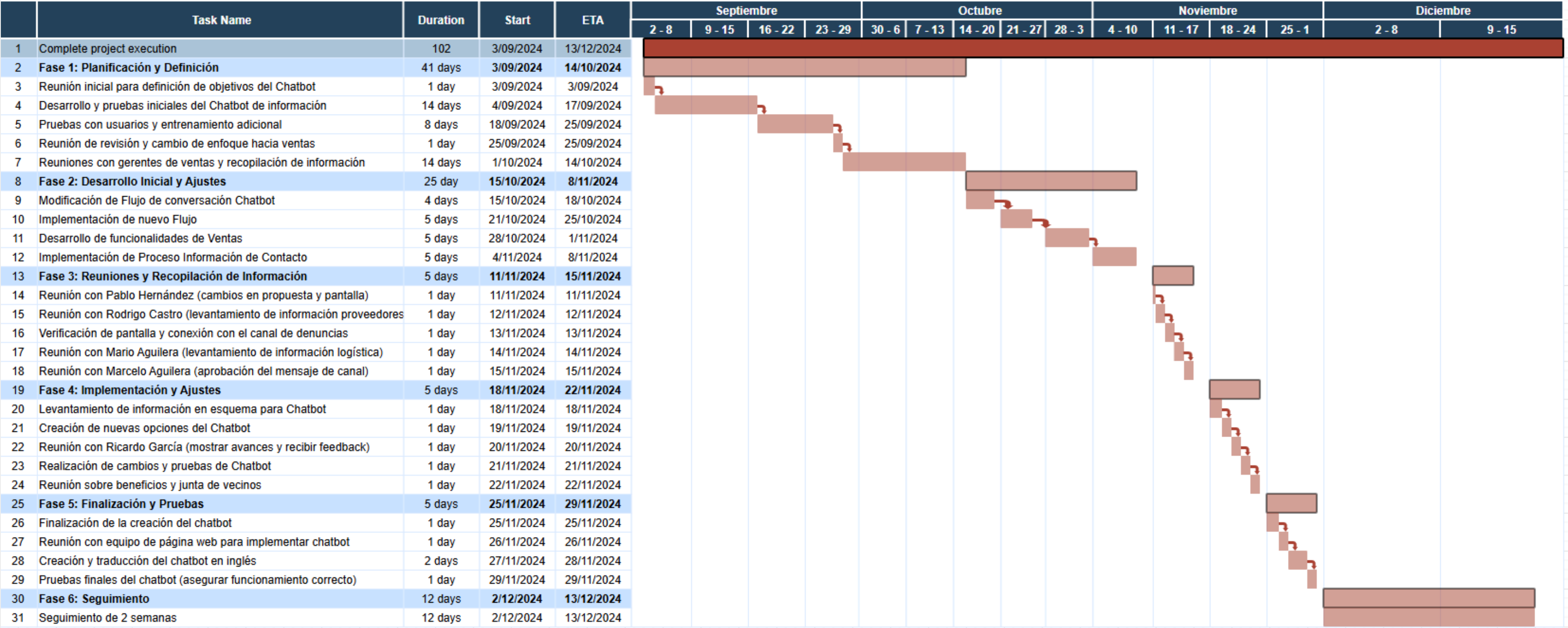


# METODOLOGÍA

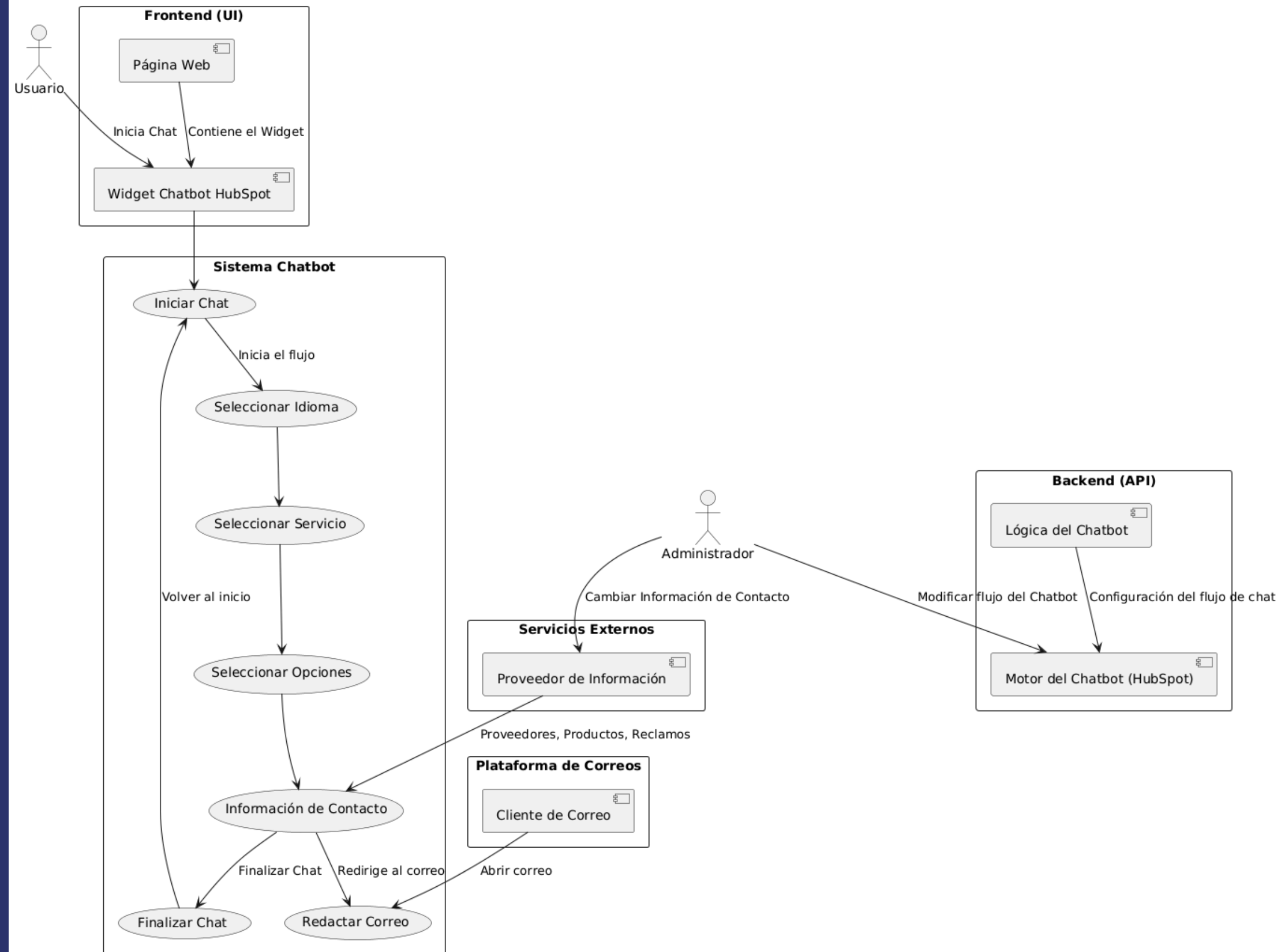


Metodología Ágil dividida en fases que facilitan la iteración y ajuste continuo del chatbot. Incluye planificación, desarrollo iterativo, pruebas constantes e implementación final, permitiendo ajustes según los resultados y la retroalimentación.

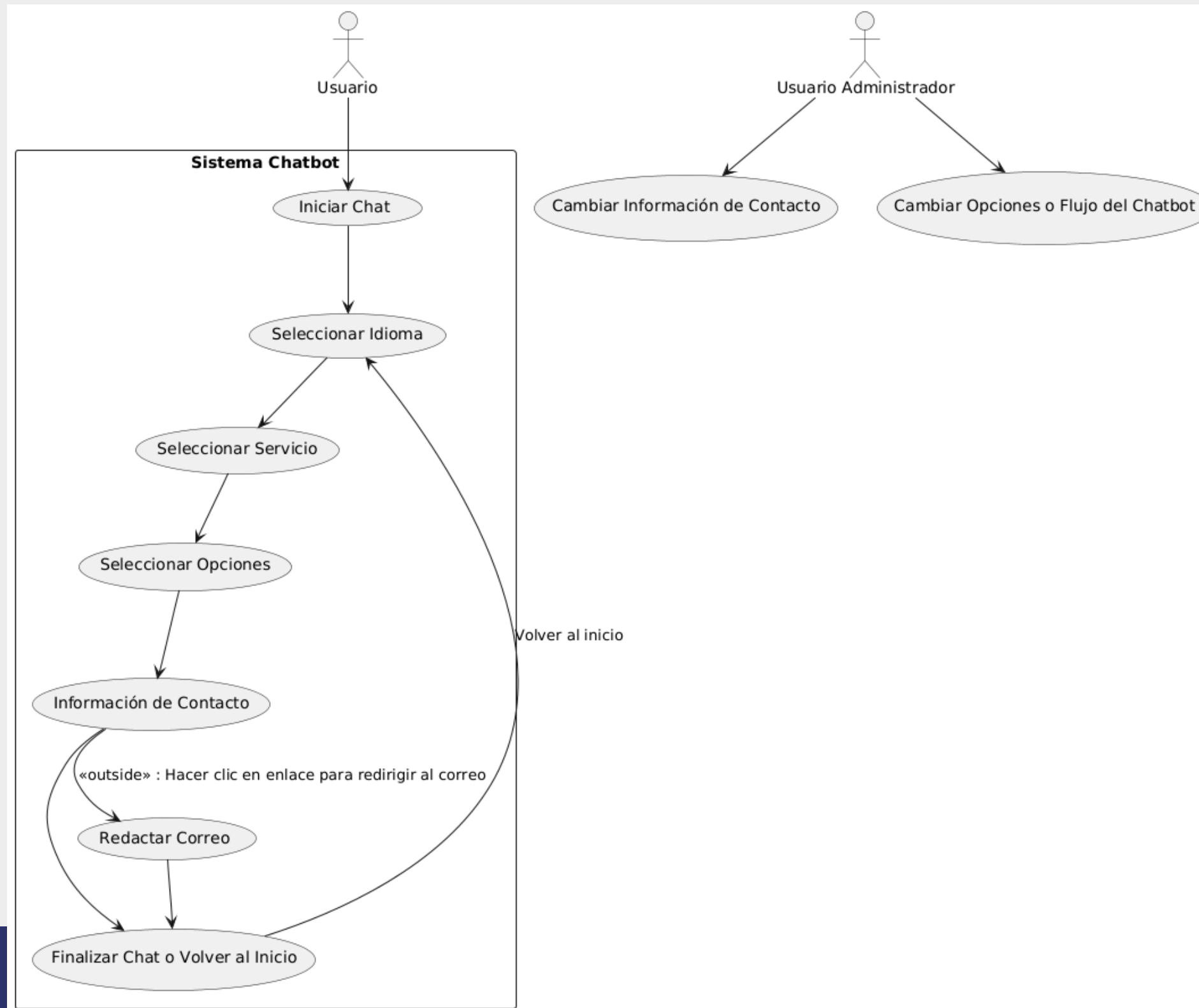
# CARTA GANTT



# ARQUITECTURA



# CASOS DE USO



# RIESGOS

- Levantamiento de procesos.
- Identificación de riesgos (TI, OP).
- Categorización de riesgos.
- Acción de Mitigación.
- Acción de Contingencia.
- Fecha de Revisión.

## MATRIZ DE RIESGOS CON MAPA CALOR

Impacto	5	Medio (5)	Alto (10)	Alto (15)	Crítico (20)	Crítico (25)
	4	Bajo (4)	Medio (8)	Alto (12)	Alto (16)	Crítico (20)
	3	Bajo (3)	Medio (6)	Medio (9)	Alto (12)	Alto (15)
	2	Bajo (2)	Bajo (4)	Medio (6)	Medio (8)	Alto (10)
	1	Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)	Medio (5)
		1	2	3	4	5
		Probabilidad de Ocurrencia				



RIESGO

MITIGACION

CONTINGENCIA



Incompatibilidad con otros sistemas o plataformas.

Realizar pruebas tempranas, Verificar especificaciones técnicas.

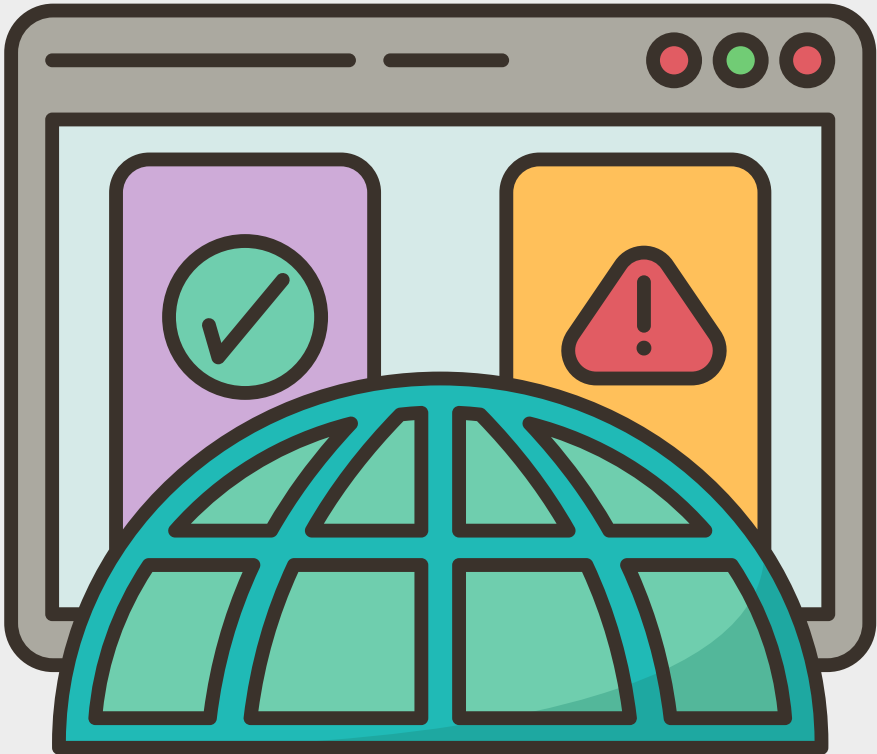
Buscar APIs diferentes o modificar la funcionalidad del chatbot.



Falta de tiempo por otras responsabilidades académicas.

Establecer un cronograma claro con fechas de entrega internas.

Dedicar más tiempo en los fines de semana.



# COSTO BENEFICIO

El análisis se enfoca en los costos de tiempo del equipo, sin gastos adicionales en herramientas o infraestructura. Los beneficios clave incluyen:

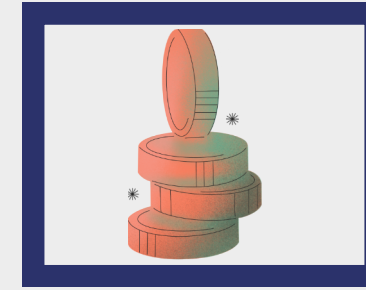
- **Reducción de tiempos de respuesta.**
- **Mejora en la atención al cliente.**
- **Optimización de recursos a través de la automatización.**





### **Costos Directos**

Debido a que el equipo utiliza herramientas gratuitas y no se incurre en gastos en infraestructura, los costos directos son nulos.



### **Costos Indirectos**

El principal costo asociado al proyecto es el costo de tiempo del equipo de trabajo.



### **Beneficios Tangibles**

Reducción de Costos Operacionales.  
Mejora en la Eficiencia.



### **Beneficios Intangibles**

Experiencia para los Desarrolladores.  
Mejora de la Reputación Académica.  
Satisfacción del Cliente.



# CÁLCULO DEL COSTO-BENEFICIO

## Costo Total del Proyecto

- Costos Directos: \$0
- Costos Indirectos: \$2,025,000 CLP

Costo Total: \$2,025,000 CLP

## Beneficios Totales

- Beneficios Tangibles: \$2,375,000 CLP

## Cálculo de Índice de Costo-Beneficio

Índice de Costo-Beneficio = Beneficios Totales/ Costo Total

**CBA**

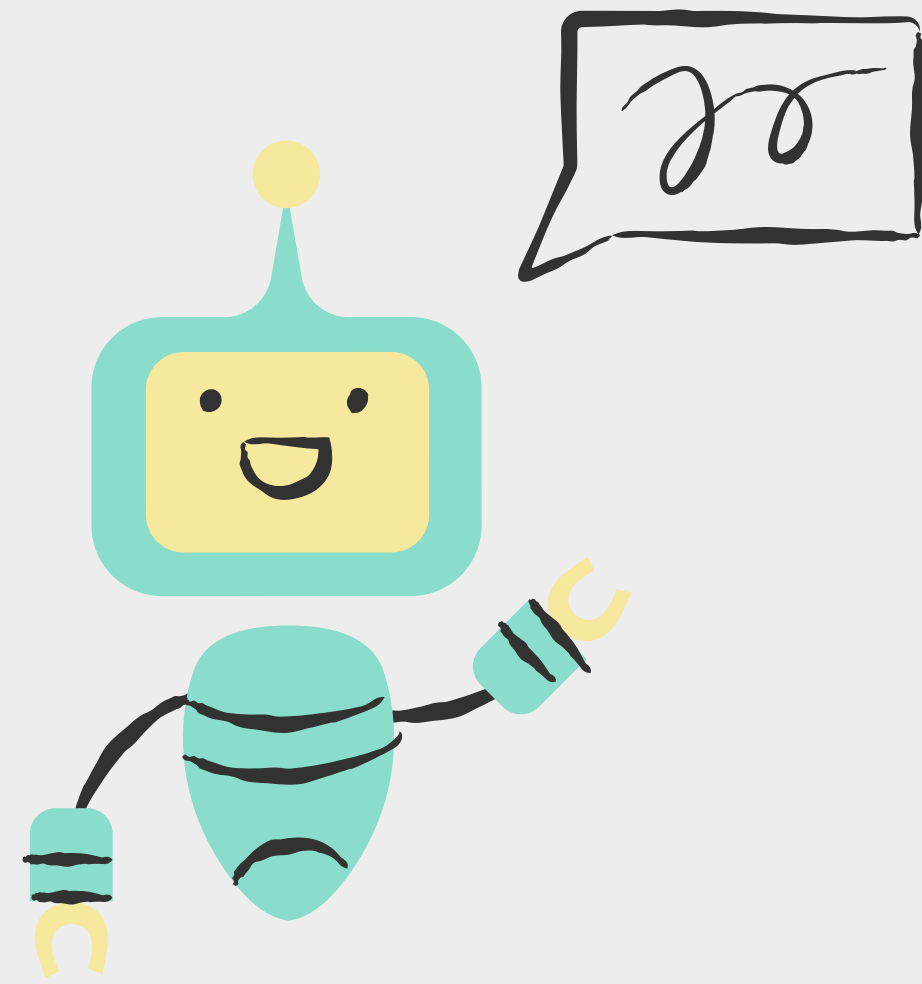
**1.173**

Fase	Horas Estimadas	% Tiempo por Fase	Costo de Tiempo (CLP)
Fase 1: Planificación y Definición	120	29.63%	600.000
Fase 2: Desarrollo Inicial y Ajustes	180	44.44%	900.000
Fase 3: Reuniones y Recopilación de Info	15	3.70%	75.000
Fase 4: Implementación y Ajustes	20	4.94%	100.000
Fase 5: Finalización y Pruebas	30	7.41%	150.000
Fase 6: Seguimiento	40	9.88%	200.000
Total Estimado de Costo de Tiempo	405	100%	2.025.000

# CHATBOT

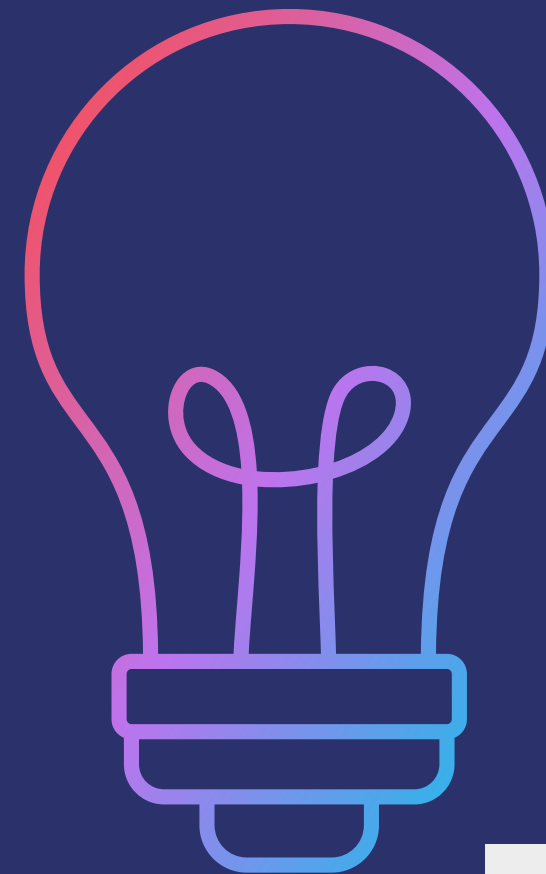
Chatbot

Diagrama



# CONCLUSION

El desarrollo del chatbot fue una experiencia enriquecedora para nosotros como estudiantes de informática, permitiéndonos aplicar nuestros conocimientos en un proyecto real. A través de este proyecto, mejoramos nuestras habilidades técnicas y de gestión, además de aprender a tomar decisiones basadas en análisis de costo-beneficio.





**MUCHAS  
GRACIAS**

