

Trabajo Integrador - Organización Empresarial

Alumno: Kenyi Meza, rober mendez

Materia: Organización Empresarial

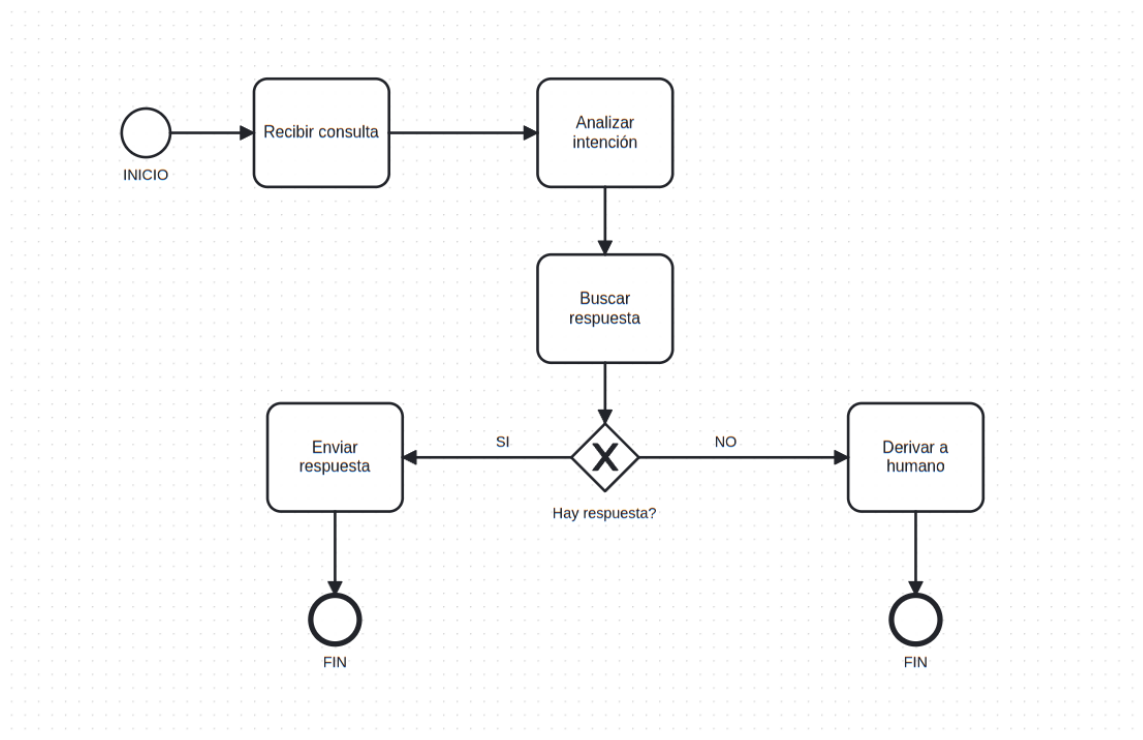
Tema: Proceso de atención al cliente en tienda online

Chatbot: TiendaBot (Dialogflow)

1. Objetivo del Trabajo

El objetivo de este trabajo es modelar un proceso simple de atención al cliente en una tienda online mediante BPMN y desarrollar un chatbot básico en Dialogflow para automatizar respuestas a preguntas frecuentes.

2. Diagrama BPMN del Proceso



3. Explicación del Diagrama BPMN

- Evento de inicio: representa el momento en que el cliente realiza una consulta.

- Tarea “Recibir consulta”: el chatbot recibe el mensaje del cliente.
- Tarea “Analizar intención”: el sistema identifica la pregunta o necesidad del cliente.
- Tarea “Buscar respuesta”: se consulta la base de respuestas posibles.
- Exclusive Gateway (X): decide si hay respuesta.
- Flujo “SI”: va a la tarea “Enviar respuesta”.
- Flujo “NO”: va a la tarea “Derivar a humano”.
- End Events: finalizan cada rama del proceso.

4. Preguntas Frecuentes y Respuestas

Pregunta	Respuesta del chatbot
¿Qué medios de pago aceptan?	Aceptamos tarjetas de crédito, débito, transferencia y Mercado Pago.
¿Cuál es el horario de atención?	Nuestro horario es de lunes a viernes de 9 a 18 hs.
¿Hacen envíos al interior?	Sí, realizamos envíos a todo el país por Correo Argentino.
¿Cómo hago un reclamo?	Podés escribirnos por WhatsApp al 11-1234-5678 o usar el formulario web.
¿Cuánto tarda el envío?	El tiempo estimado es de 3 a 5 días hábiles, dependiendo del destino.

5. Creación y Prueba del Chatbot

Se utilizó Dialogflow para crear un chatbot sin código. Se definieron cinco intenciones con sus frases de entrenamiento y respuestas correspondientes. El bot fue probado en la consola de Dialogflow, verificando que cada pregunta frecuente devolviera la respuesta esperada.