

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Antecedentes Generales..... | 1 |
| 1.1 Características de la Organización..... | 1 |
| 1.1.1 Rubro..... | 1 |
| 1.1.2 Misión y Visión..... | 1 |
| 1.1.3 Organigrama..... | 2 |
| 1.1.4 Productos y Servicios | 2 |
| 1.1.5 Clientes..... | 3 |
| 1.1.6 Dimensión de la empresa con respecto al mercado | 3 |
| 1.2 Marco Institucional | 4 |
| 1.2.1 Actores | 4 |
| 1.2.2 Relaciones de la organización con los actores..... | 5 |
| 1.2.3 Niveles de venta de la empresa..... | 6 |
| 1.2.4 Normativa nacional relevante | 7 |
| 1.2.5 Tendencias del Marco Institucional..... | 8 |
| Justificación del Tema..... | 11 |
| 2.1 Información de las organizaciones involucradas..... | 11 |
| 2.1.1 Principales funciones..... | 11 |
| 2.1.2 Clientes..... | 12 |
| 2.1.3 Beneficiarios | 13 |
| 2.2 Identificación de los problemas | 14 |
| 2.2.1 Diagrama de Ishikawa | 14 |
| 2.2.2 Resumen de los problemas identificados | 14 |
| 2.2.3 Justificación del Problema Identificado..... | 16 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.3 | Análisis del Problema..... | 22 |
| 2.3.1 | Identificación de Hipótesis | 22 |
| 2.3.2 | Análisis de Hipótesis..... | 23 |
| 2.3.3 | Propuesta de Solución..... | 25 |
| 2.3.4 | Estado del arte..... | 26 |
| 2.3.5 | Cálculo de Servilleta | 29 |
| | Objetivos | 31 |
| 3.1 | Objetivo General | 31 |
| 3.2 | Objetivos Específicos | 31 |
| | Resultados Esperados y Alcances | 32 |
| 4.1 | Resultados esperados..... | 32 |
| 4.2 | Alcances..... | 32 |
| | Marco Conceptual | 33 |
| 5.1 | Términos Generales..... | 33 |
| 5.2 | Términos Específicos | 33 |
| | Metodología..... | 34 |
| | Desarrollo | 36 |
| 7.1 | Definición de casos de uso y exploración | 36 |
| 7.1.1 | Obtención de información..... | 36 |
| 7.1.2 | Elección de plataforma | 38 |
| 7.1.3 | Definición de personalidad del bot..... | 38 |
| 7.2 | Confección de guiones de conversación..... | 39 |
| 7.2.1 | Esquema general de temas | 39 |
| 7.2.2 | Mapeo de intents | 39 |
| 7.2.3 | Mapeo de entities | 40 |

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 7.2.4 | Escritura de dialogs | 42 |
| 7.3 | Desarrollo del chatbot | 43 |
| 7.3.1 | Elección de herramientas | 43 |
| 7.3.2 | Arquitectura general | 45 |
| 7.3.3 | Definición de KPIs | 49 |
| | Conclusiones..... | 50 |
| | Pasos a seguir..... | 51 |
| | Bibliografía | 52 |
| | Anexos | 55 |