

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F004
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GESTION DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO INFORME DE EJECUCION DE PROYECTOS TI	Páginas: 1 de 6

## Índice de contenidos

### Tabla de contenido

1. Introducción al proyecto .....	2
1.1. Objetivos del proyecto .....	2
1.2. Productos .....	3
1.2.1. Bitrix24 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Entidades Participantes.....	6
1.4. Equipo de trabajo .....	6
2. Avance en la planificación .....	7
3. Problemas en la ejecución, riesgos, imprevistos a atender .....	8
3.1. Problemas.....	8
3.2. Riesgos.....	8
3.3. Imprevistos.....	8
4. Adecuación de la Planificación del próximo mes .....	9
5. Otros .....	10

# 1. Introducción al proyecto

El proyecto de implementación de Eva, el chatbot desarrollado por la Oficina Asesora Informática (OAI), responde a la necesidad de ofrecer una solución innovadora y eficiente para atender las demandas y problemáticas que surgen en el ámbito informático de la organización. Con una estructura basada en inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural, Eva se posiciona como una herramienta avanzada de soporte técnico que busca optimizar la interacción entre los usuarios y el departamento informático, agilizando la resolución de problemas y proporcionando información relevante de manera rápida y precisa.

## 1.1. Objetivos del proyecto

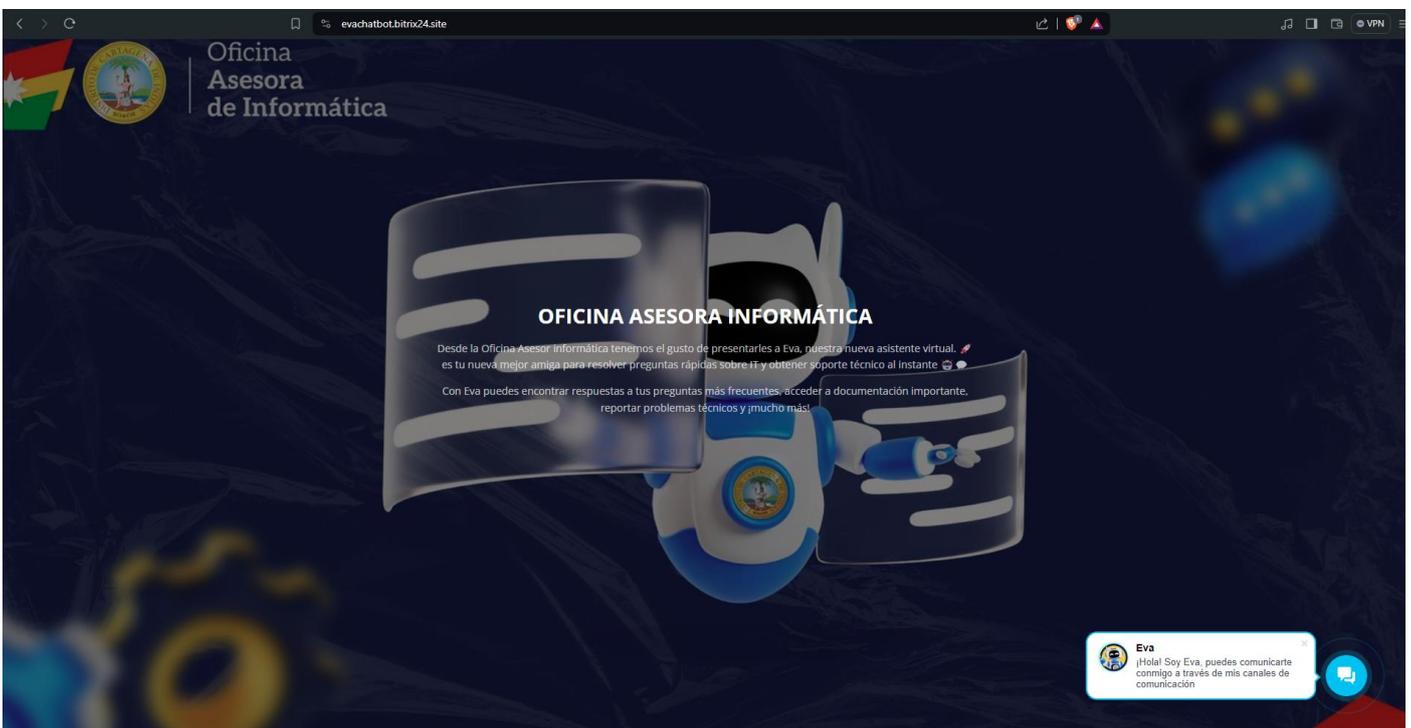
- **Mejora la experiencia del usuario:** Eva tiene como objetivo principal mejorar la experiencia de los usuarios al ofrecer una atención personalizada y ágil para resolver sus consultas y problemas informáticos. Al reducir los tiempos de espera y proporcionar respuestas precisas, Eva contribuye a aumentar la satisfacción y la productividad de los usuarios.
- **Optimizar el servicio de soporte técnico:** El proyecto busca optimizar el servicio de soporte técnico de la organización al implementar una solución automatizada que esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto permite una atención inmediata a las consultas de los usuarios, independientemente de la disponibilidad del personal técnico.
- **Incrementar la eficiencia operativa:** Al agilizar la resolución de problemas y proporcionar asistencia continua, Eva contribuye a reducir los tiempos de inactividad y los costos asociados con el soporte técnico tradicional.
- **Facilitar el acceso a la información:** Eva no solo se encarga de resolver problemas, sino que también proporciona información relevante y actualizada sobre herramientas, sistemas y procedimientos informáticos. Esto facilita el acceso a recursos y documentación, promoviendo la autonomía y el autoaprendizaje entre los usuarios.

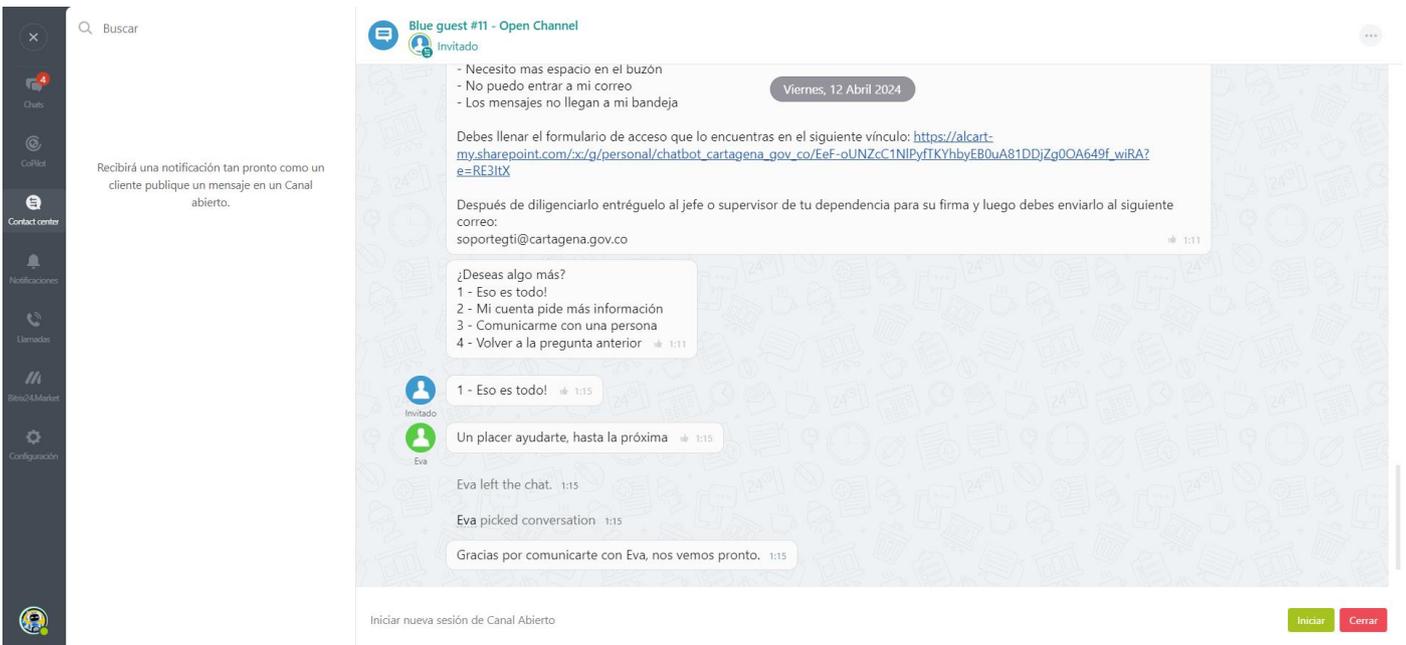
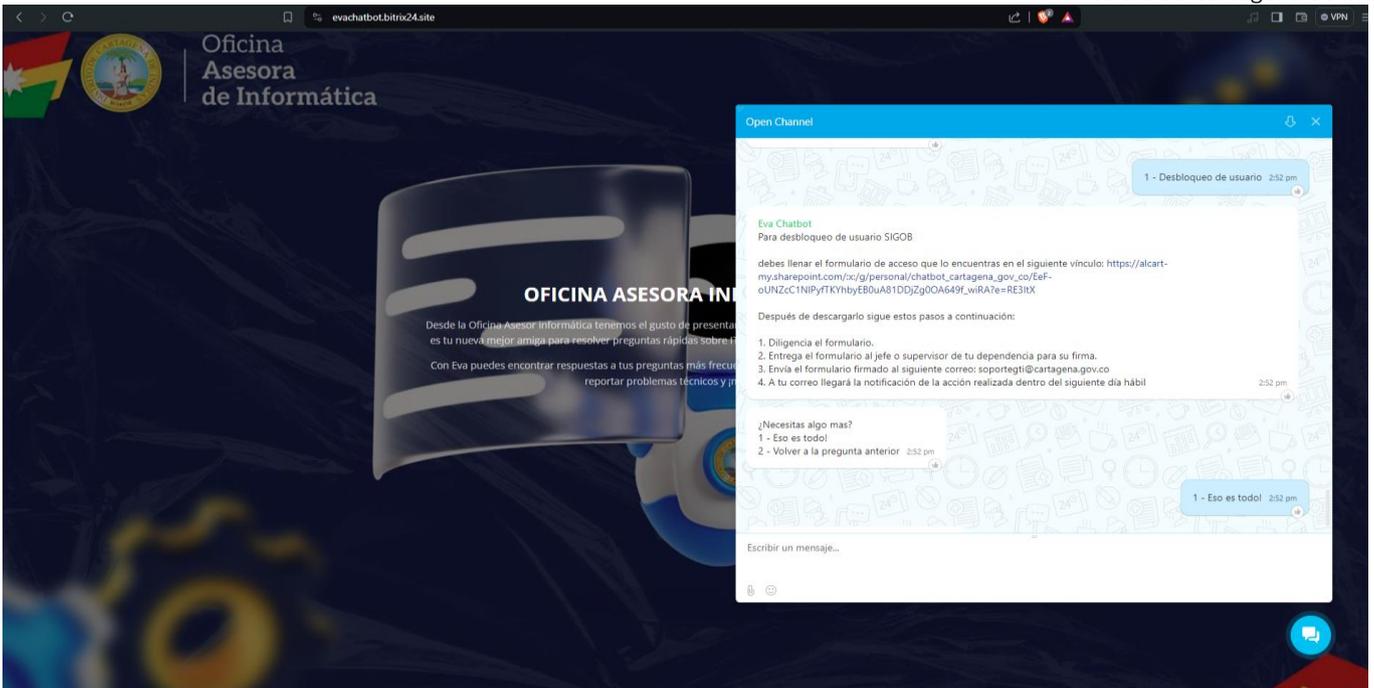
## 1.2. Productos

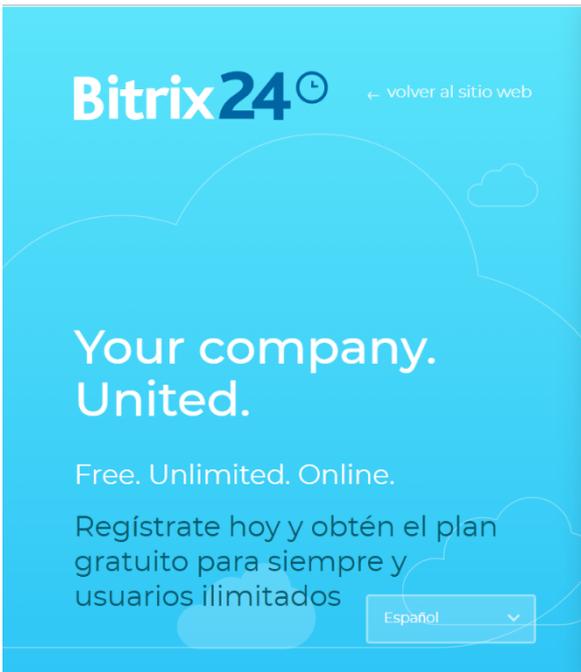
### 1.2.1. Bitrix24

Bitrix24 es una plataforma de gestión empresarial en línea que integra herramientas de comunicación, colaboración, gestión de proyectos, CRM (Customer Relationship Management) y recursos humanos. Permite a las empresas gestionar sus procesos internos de manera eficiente y centralizada. Es un espacio de trabajo unificado con el que podemos manejar cantidades de tareas y administrar proyectos, grupos de trabajo, operaciones, y muchas cosas más. Este CRM no solo proporciona espacios de trabajo, sino que además de esto proporciona canales de comunicación entre usuarios y la mesa de ayuda

#### 1.2.1.1. Eva y Bitrix24 (IMÁGENES)







**Bitrix24**  [← volver al sitio web](#)

# Your company. United.

Free. Unlimited. Online.

Regístrate hoy y obtén el plan gratuito para siempre y usuarios ilimitados

Español 

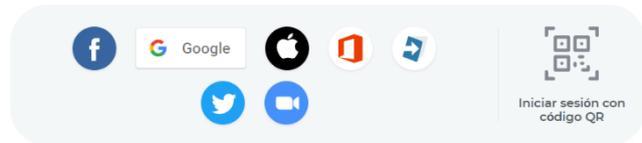
## Inicio de sesión en Bitrix24

Inicie sesión en su cuenta de Bitrix24 usando su nombre de usuario y contraseña (o utilice el inicio de sesión en las redes sociales)

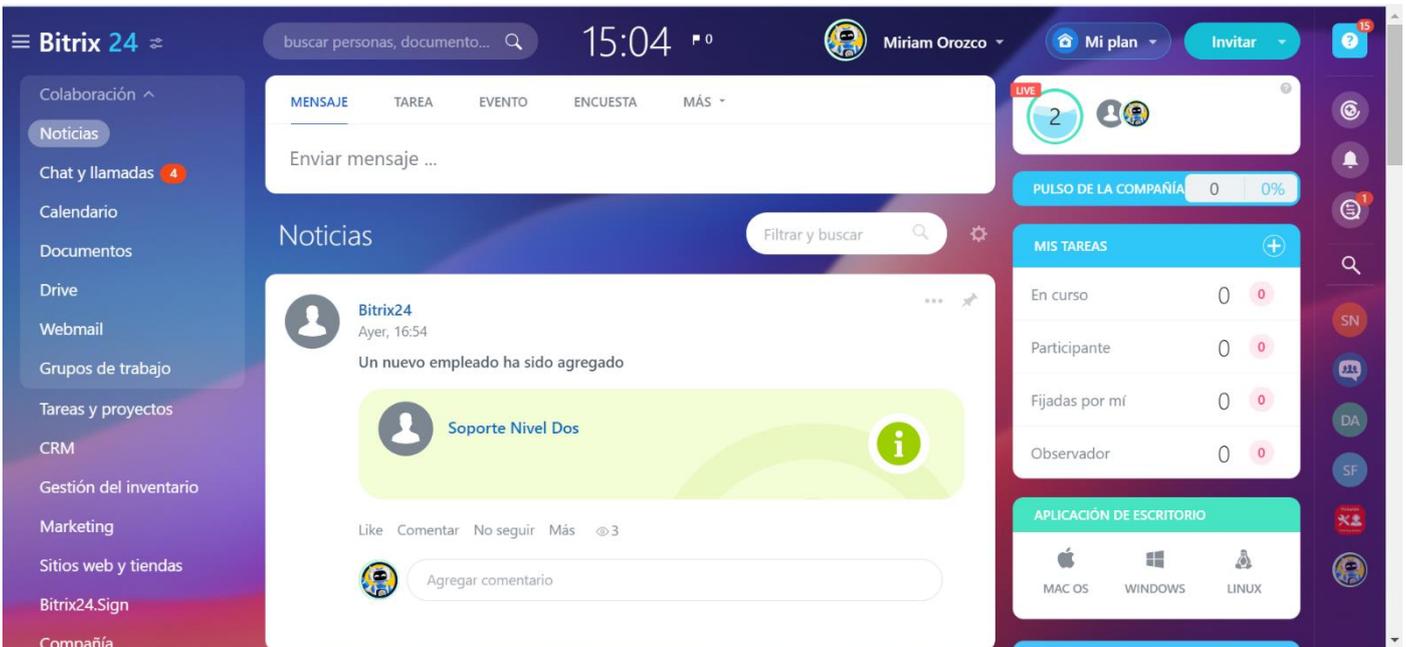
Introduzca el número de teléfono o correo electrónico

Iniciar sesión con



Buttons for: Facebook, Google, Apple, Microsoft, LinkedIn, Twitter, and Video chat. Also includes a QR code icon with the text "Iniciar sesión con código QR".



**Bitrix 24** 15:04 Miriam Orozco

buscar personas, documento...

MENSAJE TAREA EVENTO ENCUESTA MÁS

Enviar mensaje ...

### Noticias

Filtrar y buscar

**Bitrix24**  
Ayer, 16:54

Un nuevo empleado ha sido agregado

**Soporte Nivel Dos**

Like Comentar No seguir Más 3

Agregar comentario

**MIS TAREAS**

En curso	0	0
Participante	0	0
Fijadas por mí	0	0
Observador	0	0

**APLICACIÓN DE ESCRITORIO**

MAC OS WINDOWS LINUX

**PULSO DE LA COMPAÑÍA** 0 0%

**Invitar**

**Chat y llamadas** 4

Colaboración ^

- Noticias
- Chat y llamadas 4
- Calendario
- Documentos
- Drive
- Webmail
- Grupos de trabajo
- Tareas y proyectos
- CRM
- Gestión del inventario
- Marketing
- Sitios web y tiendas
- Bitrix24.Sign
- Compañía

### 1.3. Entidades Participantes

ENTIDADES PARTICIPANTES		
FECHA	NOMBRE DE LA ENTIDAD	FUNCIÓN
22/03/2024	OFICINA ASESORA INFORMÁTICA (OAI)	DESARROLLO E INFORMÁTICA

### 1.4. Equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO		
FECHA	PARTICIPANTE	ROL
22/03/2024	JESUS DANIEL DE AVILA VILLADIEGO	DESARROLLADOR
22/03/2024	JOSE ANTONIO BARRIOS	SOPORTE DE APLICACIONES
22/03/2024	VICTOR ORTIZ GANDARA	GESTOR DE DESARROLLO

## 2. Avance en la planificación

### **ALCANCE**

Eva, el asistente virtual desarrollado por la Oficina Asesora Informática (OAI), se ha diseñado para ofrecer un soporte técnico ágil y eficaz ante cualquier inconveniente informático dentro de la organización. Su propósito es entender las consultas de los usuarios de manera natural y proporcionar respuestas precisas y comprensibles, abarcando una amplia gama de problemas relacionados con hardware, software y redes. Además de resolver problemas técnicos, Eva se encargará de suministrar información detallada sobre el uso de herramientas informáticas y los procedimientos internos de la empresa. Esto incluye el acceso a documentación técnica, instrucciones detalladas y consejos prácticos para optimizar el rendimiento de los sistemas. Eva estará disponible para los usuarios a través de diversas plataformas de comunicación, ofreciendo una interfaz intuitiva y accesible. Su objetivo es proporcionar una experiencia de soporte técnico fluida y sin complicaciones, reduciendo al mínimo los tiempos de inactividad y maximizando la productividad del personal. Asimismo, se ha previsto que Eva evolucione con el tiempo, incorporando nuevas funcionalidades y actualizaciones para adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización. Esto garantizará que siga siendo una herramienta valiosa y relevante en el panorama tecnológico en constante cambio.

## 3. Problemas en la ejecución, riesgos, imprevistos a atender

### 3.1. Problemas

- Latencia en el canal de WhatsApp: las respuestas a través del canal de WhatsApp de Eva han presentado lentitud en sus respuestas, por lo cual se decidió solo usar el chat en vivo desde la página web de Eva hasta encontrar una solución definitiva y volver a habilitar el canal de WhatsApp.
- Sobreescritura de conversaciones anteriores en Eva: cuando se inicia una nueva conversación en Eva desde un mismo dispositivo se sobre escribe la ultima conversación con esta misma, de tal manera que pueden haber dos o mas conversaciones en un solo registro, para evitar esto se debe cerrar el navegador del dispositivo y volverse a abrir para crear una nueva conversación. Este es un tema interno con los desarrolladores de Bitrix24 que debido a una actualización que se hizo a la plataforma ha generado conflicto entre esta y la herramienta con la que se está desarrollando Eva.

### 3.2. Riesgos

- Lentitud de respuestas en el chat en vivo: por ahora no se han presentado demoras en el chat en vivo pero se deben tener soluciones en caso de este tener demoras. La única demora será el tiempo que se tome el asesor de la mesa de ayuda una vez transferida la conversación desde Eva hacia este.

### 3.3. Imprevistos

Por ahora no hay imprevistos a tener en cuenta respecto a Eva y Bitrix24.

## 4. Adecuación de la Planificación del próximo mes

## 5. Otros

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
04/06/2024	Elaboración de Documento	1.0