

Dependencia solicitante: Oficina Asesora Informática

Persona que toma el requerimiento: Jesus Daniel De Avila Villadiego

Nombre del proyecto

Chatbot para la comunicación entre la mesa de servicios de la OAI y las dependencias de la alcaldía distrital.

Objetivo general

Desarrollar un chatbot para la solución de problemas y consultas mas comunes que llegan a la OAI y automatizar las respuestas a estas, además de crear canales de comunicación para conectar la mesa de servicio con todas las dependencias de la alcaldía distrital.

Requerimientos funcionales

Número	Descripción
RF1	Eva debe ser capaz de diagnosticar problemas comunes con dispositivos de hardware, como problemas de conexión a Internet, problemas de CPU, problemas con monitores y teclados, entre otros.
RF2	Eva debe poder solucionar problemas relacionados con plataformas de software específicas como Sigob, Certico, correo corporativo, Sicapital, etc.
RF3	Eva debe proporcionar asistencia personalizada a los usuarios para resolver problemas específicos que puedan enfrentar en las plataformas mencionadas.
RF4	Eva debe ser capaz de transferir la conversación a la mesa de ayuda cuando el problema no pueda ser resuelto mediante asistencia automatizada.
RF5	Eva debe ofrecer una interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar para interactuar con los usuarios y proporcionar asistencia eficaz.
RF6	Eva debe recibir actualizaciones periódicas para mejorar su capacidad de diagnóstico y resolución de problemas a medida que surjan nuevas situaciones o problemas.
RF7	Eva debe integrarse completamente con los canales de comunicación de Bitrix24, incluidos el chat y otras herramientas de mensajería, para facilitar la transferencia de conversaciones a los asesores de la mesa de ayuda.
RF8	Eva debe ser capaz de enrutar automáticamente los casos a los asesores de la mesa de ayuda de Bitrix24, proporcionando la información relevante y el contexto del problema para una resolución eficiente.

RF9

Eva debe enviar notificaciones y alertas a los usuarios y asesores de la mesa de ayuda cuando se genere un nuevo caso o cuando se actualice el estado de un caso existente en Bitrix24.



Requerimientos no funcionales

Número	Descripción
RNF1	Eva debe ser capaz de resolver problemas de manera eficiente y rápida, minimizando el tiempo de inactividad para los usuarios.
RNF2	La solución proporcionada por Eva debe ser precisa y confiable para garantizar una experiencia de usuario satisfactoria.
RNF3	El sistema que respalda a Eva debe ser escalable para manejar un aumento en la carga de usuarios y problemas reportados sin comprometer el rendimiento.
RNF4	Eva debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para proporcionar asistencia a los usuarios en cualquier momento que lo necesiten.
RNF5	La interfaz de usuario de Eva debe ser fácil de entender y usar, incluso para usuarios con diferentes niveles de habilidad tecnológica.
RNF6	La integración de Eva con los canales de comunicación de Bitrix24 debe ser compatible y estable, garantizando un funcionamiento sin problemas en todo momento.
RNF7	El sistema que respalda a Eva y Bitrix24 debe ser capaz de manejar una carga de usuarios creciente y casos de soporte sin comprometer el rendimiento o la disponibilidad.
RNF8	La interfaz de usuario de Eva en los canales de comunicación de Bitrix24 debe ser intuitiva y fácil de usar tanto para los usuarios finales como para los asesores de la mesa de ayuda, facilitando la interacción y la resolución de problemas.

