

# Alumnos sinaloenses buscan aumentar eficiencia de empresas con chatbot



Estudiantes de Ingeniería Industrial del Tec campus Sinaloa se encuentran trabajando en un modelo de negocio con enfoque a **beneficiar a las empresas pequeñas y grandes** a lograr una mayor eficiencia en las áreas de atención a clientes, soporte y ayuda.

La idea consiste en implementar un **chatbot**, el cual es un sistema que se enlaza a las redes sociales de una empresa, por ejemplo en **WhatsApp Empresarial** o **Facebook Messenger**.

Los alumnos **Pablo Martínez, Octavio Avilés y Daniel de la Cruz**, crearon y desarrollaron la **idea de negocio** a partir de un área de oportunidad encontrada en su **Semestre I** en Agosto 2019 con la agencia automotriz **Premier Chevrolet**.

De acuerdo con los jóvenes, este bot trabaja con el fin de responder ante **las inquietudes del cliente** a través de preguntas y respuestas previamente identificadas por la empresa que el cliente seguramente podría preguntar.

Octavio explicó que es como si **interactuaras con una persona**, teniendo como objetivo que personas en el país **agenden una cita** por medio de este chatbot para facilitar procesos y tener una mejor organización como empresa.

“Con este modelo de negocio buscamos que las empresas aumenten su eficiencia entre el usuario y la empresa”, comentó el equipo.

## INICIO DE LA IDEA

Durante un **Semestre i**, alumnos de profesional del Tec de Monterrey fortalecen sus competencias a través de **experiencias con empresas** que funcionan como aliados estratégicos, para trabajar con distintos retos para mejorar procesos o servicios.

Dentro de las problemáticas encontradas observaron que al inicio de cada turno matutino, los **clientes hacían una larga fila** generando un problema para la empresa de poder atenderlos ya que muchos de ellos tenían cita y otros no.

“Para solventar esto, nosotros acudimos a la medida de resolver esta problemática por medio de la idea de un **chatbot** vía redes sociales”, explicó Daniel.

Asimismo, mencionó que el gerente de la agencia fue quien los **impulsó a seguir perfeccionando la idea** para en un futuro **lanzarla al mercado** y que la pudieran implementar en la empresa y en distintos mercados.

“A medida que el bot se va desarrollando, al final lo podemos entregar a la empresa para que le haga las adecuaciones que necesite, como el identificar palabras coloquiales, ciertos modismos, etc”, mencionó Octavio.

También, mencionaron que también se puede **delimitar un parámetro** en el que se pueda llegar a tener contacto humano si el bot no se ha desarrollado lo suficiente a ese nivel en relación con su inteligencia e historial.

“El bot será capaz de determinar en qué momento la charla la debe de continuar con un asesor especializado, esperando que eso sea en los últimos casos y no al inicio de la conversación”, explicó Pablo.



width="1900" loading="lazy">

## INCUBADORA DE EMPRENDIMIENTO

**Krissel Monzón**, coordinadora de la zona de emprendimiento innovador del Tec campus **Sinaloa** ha sido mentora de los alumnos en el trayecto del desarrollo de su idea.

*“En el área de emprendimiento se les ha otorgado asesorías personalizadas y una canalización para **Tec Lean Launch**, programa de incubación acelerada para proyectos de alto impacto con duración de 6 meses”,* destacó.

La coordinadora detalló que al estar en esta incubadora el equipo **genera diversos contactos**, propuestas de validación y desarrolla modelos de negocios.

Sumado a ello, comentó que encuentran vinculados con algunos organismos aliados, contando con acercamiento con la **Secretaría de Innovación y Economía de Sinaloa**.

“Los apoyamos con metodologías para el desarrollo de su modelo de negocios, con el objetivo de llegar a ser un start up, vinculándolos con oportunidades para que su proyecto realmente funcione y llegue lejos”, finalizó.

## VISUALIZACIÓN EN 5 AÑOS

Los jóvenes mencionaron que su modelo de negocio está basado para lograr en un futuro smart cities, donde a través del bot se podrá hacer el super, **resolver dudas, agendar, cancelar o**

**reagendar citas** para así **ahorrar tiempo** y ser eficientes.

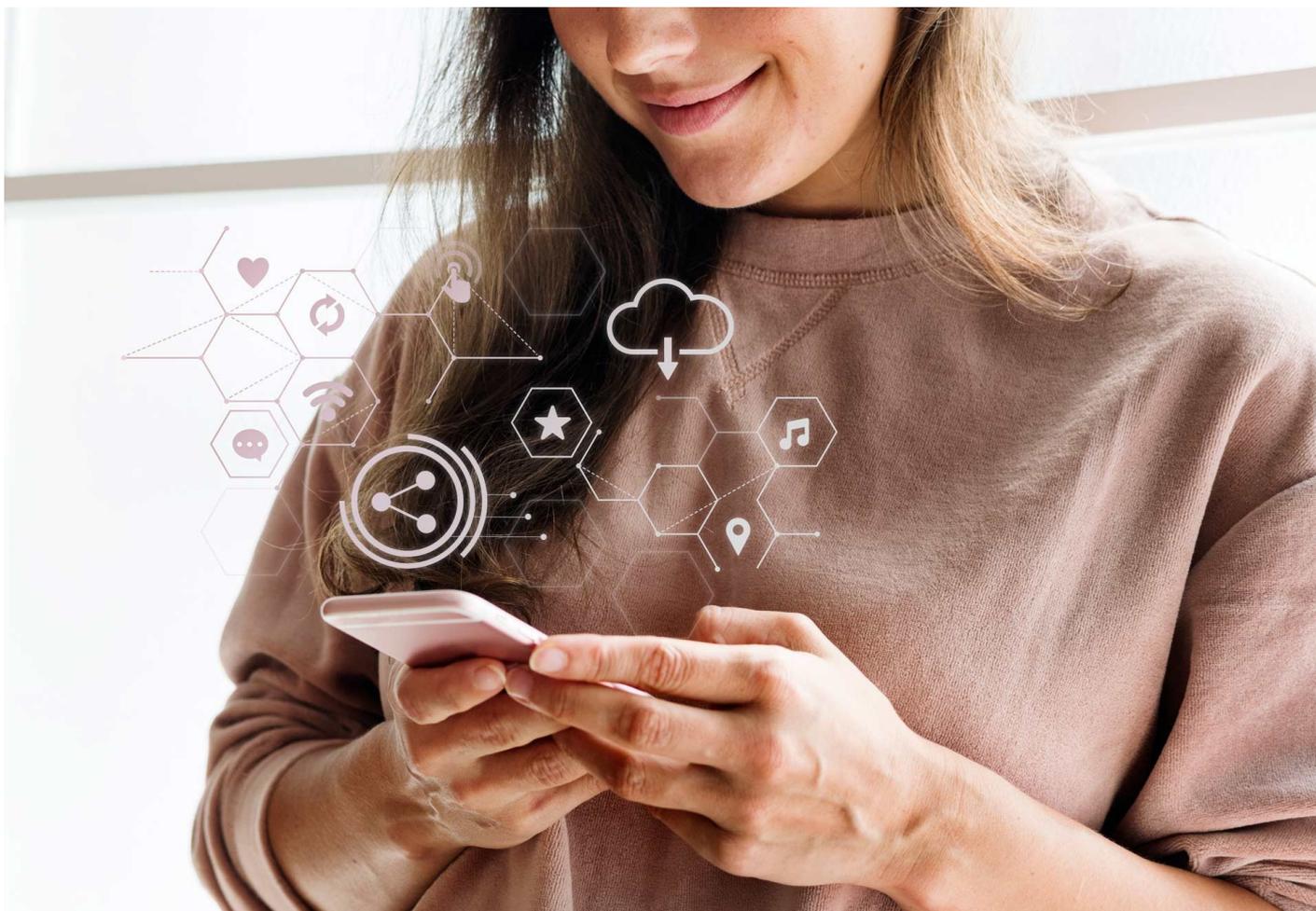
*“Servirá como un asistente personal funcional que será de gran ayuda para la sociedad y las empresas”,* explicó Pablo.

Daniel explicó que al comienzo, la idea estaba enfocada hacia agencias de servicio automotriz y fue hasta principios de 2020 que decidieron ampliarla a **empresas del área de servicio** que requieran manejo de información como reservaciones o citas.

“Estaremos localizados principalmente en empresas con el giro de consultorios, restaurantes o salones de belleza, contando con una mayor capacidad de funcionamiento”, explicaron.

Además, mencionaron que el bot será capaz de **recibir, dar información, guardar información del cliente y crear recordatorios.**

Actualmente, su modelo de negocio sigue en fase de pruebas pero esperan que antes de terminar el 2020 puedan **ofrecerlo abiertamente** a empresas de servicio.



width="1900" loading="lazy">

**CONVOCATORIAS PARTICIPANTES**

En el momento se encuentran participando en la **convocatoria Santander “De la idea a la empresa”** en la modalidad de idea.

*“Decidimos entrar a esta modalidad ya que tenemos demasiadas ideas para que el bot pueda realizar, donde en el momento no lo hemos podido aplicar debido a temas de conocimiento”,* mencionó Pablo.

Los jóvenes mencionaron que en el mes de junio se estarán notificando los mejores proyectos para después ser convocados en participar en una **modalidad presencial** en la Ciudad de México para **exponer ante un jurado** la idea y modelo negocios.

Actualmente, pasaron hacia la tercera etapa, donde concursaron **casi 300 personas y menos del 50%** han llegado a la **fase actual**.

## **CONSEJOS PARA EMPRENDER**

Los alumnos aconsejaron a los jóvenes a buscar aterrizar sus ideas y atreverse a desarrollarlas.

*“Se debe de perder el miedo y tener la iniciativa. Se tiene que tomar decisiones, afrontar los hechos y a no temerle a sacrificar tiempo y esfuerzo”,* explicó Daniel.

Por su parte, Krissel mencionó que cuando se tiene una idea de negocio bien definida y que esté satisfaciendo una necesidad, los estudiantes en general deben de **acercarse a instituciones o al área de emprendimiento** para que se les brinde soporte.

*“Esto los ayudará con diferentes metodologías probadas para que realmente esa idea se vuelva un negocio y lleguen lejos”,* destacó.

Finalmente, mencionó que el objetivo es que siempre estén en **contacto con personas expertas** que los puedan ayudar a que este camino sea de **mayor facilidad y con menos factor de riesgo**

**SEGURO QUERRÁS LEER TAMBIÉN:**