



# RETO:

“Chatbot: Servicing para Kueski”  
en alianza con:



## INDICE DEL REGLAMENTO

<b>Descripción general</b>	<b>3</b>
Kueski Chatbot busca	3
<b>Fechas clave del reto</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>Registro de equipos y capitán</b>	<b>4</b>
<b>Descripción y etapas del reto</b>	<b>4</b>



Etapas de evaluación del reto	5	
Fechas de evaluación del reto		5
Información adicional		6
Especificaciones técnicas y tecnológicas		7
<b>Evaluación</b>		<b>7</b>
Elementos a evaluar		7
Entregable		8
Jueces		8
<b>Premio</b>		<b>8</b>
<b>Terminos y condiciones particulares del reto</b>		<b>9</b>

## Descripción general

- **Categoría del reto:** Se busca que el talento desarrolle un **PROTOTIPO** funcional.
- **Dirigido a:** Estudiantes afines a temas tecnológicos, Coders, Personas interesadas en productos de automatización / servicing
- **Número de personas por equipo:** 3
- **Número de equipos seleccionados para la etapa final:** 20 equipos
- **Contacto:** retos@talent-network.org



## Kueski Chatbot busca:

Kueski continúa escalando, la automatización de canales de comunicación se vuelve una necesidad relevante para el equipo. El poder crear una solución que nos permita proactivamente enfrentar esta situación podría generar mucho valor para la organización.

## Fechas clave del reto

- **Fecha de lanzamiento del reto:** 01 de Abril 2019
- **Fecha de cierre de convocatoria:** 22 de Abril 2019
- **Fecha para anunciar al ganador:** 24 de Abril a las 12:00.
- **Fecha y lugar de premiación:** 26 de abril en el Main Stage de Talent Land 2019.
- **Fecha para entregar premio:** Podrán pasar a las oficinas por su premio en los próximos 5 días hábiles a partir de la notificación. En caso de no reclamar el premio, se procede a ceder el Nintendo Switch al concursante que haya quedado en 2do lugar.

## Objetivo

Crear un chatbot (de forma individual) que permita automatizar la respuesta a entradas comunes en el flujo de Kueski. Tomando en cuenta que cuando el nivel de complejidad de la interacción sea alto (ej. el chatbot no sepa cómo responder), pensar en maneras de obtener más información y/o que alguien del equipo de Operaciones pudiera entrar a auxiliar en la interacción.

## Registro de equipos y capitán

1. Todos los integrantes de equipo deberán registrarse en: <https://app.retomexico.org/#/public/challenges/challenge/412e8ad2-cb15-4952-b512-74126f2aa440>
2. El equipo deberá designar a un capitán, el cual deberá subir los entregables descritos en este documento.
3. La comunicación sobre los resultados de este reto se llevará a cabo entre los organizadores de Talent Land 2019 y el capitán del equipo



## Descripción y etapas del reto:

Kueski ha proveído +1.2M de préstamos en México de forma digital. En cada uno de los procesos que ejecutamos buscamos que la interacción con los usuarios sea lo más sencilla posible (y no sea dependiente de algún humano). Al punto en que un Kueski puede obtener un préstamo en menos de 5 minutos una vez que ya está enrolado en la plataforma. Sin embargo hay dudas respecto al producto, a la empresa y a la vida en general que generan interacciones. Creemos que si pudiéramos mediante un bot automatizar la respuesta a entradas comunes, podríamos mejorar el nivel de servicio de nuestros clientes.

### 1ra etapa: DISCOVER

Entender el problema completamente, sus implicaciones, complejidades y oportunidades. Explorar qué opciones existen que pudieran ser adaptadas a Kueski para dar solución a este reto y/o qué se puede crear desde cero.

### 2da etapa: DEFINE

Generar una primera propuesta de lo que se puede crear pensando en qué puntos se buscará solucionar y cuáles se dejará fuera.

### 3ra etapa: DEVELOP

Crear una primera versión funcional de la solución que se considera puede generar valor para esta propuesta. Intentar acercar esa solución a usuarios potenciales y medir su reacción (les ayuda a resolver sus dudas, les genera más dudas...). Itera si es necesario tras tener el input de los usuarios en esta etapa y ajusta tu prototipo con base a eso.

### 4ta etapa: DELIVER

Comparte tu prototipo funcional y explica a detalle el por qué consideras que genera valor para el proyecto clave que se incluye acá (señala beneficios, áreas de oportunidades y otros features que pudieran incluirse más adelante).

**IMPORTANTE:** Es posible tocar base con el equipo Kueski en cualquier etapa del desarrollo de ser necesario. Sólo será necesario escribir al correo [retos@talent-network.org](mailto:retos@talent-network.org) para poder coordinar sesiones particulares de seguimiento.

## Información adicional del reto:

Si bien existen interacciones vía correo, teléfono y chat. Para este ejercicio podemos centrarnos únicamente en las interacciones vía chat.



Existe un FAQ donde se concentra documentación particular de la plataforma, productos y demás. La información que está disponible por acá es la base con la que se debería crear la solución. Siéntete libre de tomar los puntos incluidos en este sitio para poder armar las respuestas del chatbot:

<https://kueski.zendesk.com>

## Especificaciones técnicas y tecnológicas:

Puntos que son de valor para este proyecto:

- Asumir que las interacciones recibidas son en español
- Diagramas de flujo del proceso diseñado
- Considerar que el CRM que utiliza el equipo de Operaciones es Zendesk. La solución generada debería poder incluirse en el flujo de Zendesk (en la forma de un widget preferentemente puesto que así podría ingresarse vía desktop y mobile a través de esa plataforma).
- Pensar que la solución debería de poder ser útil para alguien que interactúa con Kueski a través de su computadora o su teléfono.

## Evaluación

### 1. Elementos de evaluación del reto:

- **Generación de valor:**
  - Lo entregado, ¿qué tanto resuelve la solución el problema propuesto? ¿Sí le puede dar una solución al usuario? ¿Y cuando no, la forma en la que lo maneja le da tranquilidad al usuario final o le puede generar estrés/ansiedad?
- **Calidad de insights:**
  - Tras compartir esta propuesta con algún grupo de usuarios, ¿qué tipo de insights se pudieron obtener? ¿Eso cómo mejoró / afectó el desarrollo de la propuesta final?
- **Escalabilidad de propuesta:**
  - ¿La solución puede fácilmente adaptarse cuando la operación escale (aumente la complejidad de las preguntas, el usuario tenga más o menos contexto de los temas en el FAQ, se quieran sumar otros temas en el futuro...)? ¿La solución propuesta podría escalar para poder llevar varias conversaciones en paralelo? ¿Hasta cuántas?
- **Integración tecnológica:**
  - ¿La solución puede integrarse a Zendesk? ¿Requiere una integración aparte al sitio web? ¿O a la app?



## 2. Entregables:

- Diagrama de flujo de las interacciones del chatbot (funcionamiento)
- Prototipo funcional de chatbot con el que se pueda interactuar ya sea vía desktop o mobile
- Widget

## 3. Jueces:

1. **Germán Sánchez** - Product Experience
2. **Hildebrando Ramírez** - Product Design
3. **Guillermo Araiza** - Product Management
4. **Arturo Hernández** - Product

## Premio

- Premio al primer lugar  
-Nintendo Switch

## Terminos y condiciones particulares del reto:

\*CONSULTAR EL DOCUMENTO ADJUNTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES\*