

Problema  
Descripción: ¿A cuál de los desafíos refiere?

¿Quién?

¿Para quienes es un problema?

Perfiles de usuario

¿Qué?

¿Qué propongo para resolverlo?

¿Qué lo vuelve innovador?

¿Cómo?

¿Cómo lo voy a implementar?

¿Cuál es el grado de avance?

¿Cuánto?

Breve descripción de los costos que implica la puesta en marcha y operación del proyecto  
Breve descripción de los ingresos que se esperan del proyecto

**Innovar para Viajar.**

**Entregable / Fase de co-creación**

**2 Junio 2017**

## **Problema**

### **Descripción: ¿A cuál de los desafíos refiere?**

Nuestra idea enfoca principalmente al desafío: “Más argentinos viajando por Argentina”, aunque también impacta sobre los otros dos desafíos.

El desarrollo apunta a mejorar los **servicios de información turística**. A pesar del uso masivo de los dispositivos móviles con conectividad, todavía en gran parte del país, no se aprovechan los avances tecnológicos, y la información turística se sigue trabajando de la misma forma que hace 50 años.

#### **Los problemas que detectamos son:**

- Falta de **atención inmediata** a las demandas de información turística.
- **Horarios restringidos** de atención al público.
- **Información turística segmentada** según el rubro.
- Falta de acompañamiento a ciertas iniciativas estratégicas por parte de los organismos de turismo del Estado. Por ejemplo, promover nuevas zonas o circuitos turísticos.
- Limitación en los **recursos humanos** para atender al turista en temporada alta. Esto genera demoras e insatisfacción en los visitantes.
- Falta de visibilidad de **pequeños prestadores turísticos**, en una oferta polarizada por grandes portales y metabuscadores.
- Poco acceso a **información en tiempo real** de alojamiento y otros servicios turísticos.
- Falta de **herramientas de comunicación masiva y directa** con turistas, en situaciones de emergencias.

## ¿Quién? ¿Para quienes es un problema?

### Perfiles de usuario

Nuestra propuesta está destinada a resolver problemas a tres tipos de usuarios:

- **Turistas entre 18 y 45 años, que viajan de manera autónoma o con paquetes que no incluyen todos los servicios.** Este segmento:
  - Recorre de forma autónoma el destino.
  - Busca y compara precios e información de alojamientos, gastronomía, excursiones y actividades, en Internet y en oficinas de turismo.
- **Entes municipales y provinciales de turismo y/o actividades vinculadas, como Parques Nacionales,** que:
  - Tengan dificultades para cubrir las áreas de atención al público, especialmente en temporada alta.
  - Necesiten herramientas para acompañar e incentivar el desarrollo equitativo de los emprendimientos turísticos en la comunidad.
  - Necesiten actualizar sus canales de información turística y mensajería con los turistas.
- **Prestadores turísticos que buscan estrategias de difusión directa para llegar a sus potenciales clientes.**

## **¿Qué? ¿Qué propongo para resolverlo?**

### **¿Qué lo vuelve innovador?**

Proponemos generar canales de atención digital mediante el uso de un chatbot, para implementar en cualquier ciudad turística del país. Se trata de un servicio que brindaría la posibilidad de resolver las preguntas más frecuentes de los usuarios con asistentes virtuales, basados en algoritmos de Inteligencia Artificial (AI). Es decir, los usuarios podrían contar con atención las 24 horas, los 365 días del año, desde sus teléfonos móviles.

El chatbot estaría programado para chatear con los usuarios en Facebook Messenger, Twitter o páginas webs, y responder sus preguntas o brindar la información requerida. Por ejemplo, si alguien quiere saber dónde alojarse, podría preguntar "¿En dónde puedo dormir?" y el programa le respondería: "¿En qué fecha viajas?", "¿Qué tipo de alojamiento preferís: cabañas, hoteles o campings?", y así continuaría afinando los parámetros para finalmente mostrar las opciones disponibles, de acuerdo a las preferencias del usuario.

Se trata de una herramienta innovadora, porque reconoce el lenguaje natural e interactúa con las personas como si fuera un humano. Además, aprende y complejiza su estructura con las sucesivas conversaciones. Esto permite usar la tecnología para brindar soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades y preferencias de cada viajero. Por otro lado, descarga la concurrencia a los centros tradicionales de atención turística, ahorrando costos y mejorando la imagen y el posicionamiento del destino.

## **¿Cómo?**

### **¿Cómo lo voy a implementar? ¿Cuál es el grado de avance?**

Somos una micro empresa de software, que cuenta con diseñadores, programadores y comunicadores. Nosotros realizaríamos el desarrollo y la puesta en marcha del chatbot. Podríamos hacer una ingeniería completa desde la idea hasta la implementación.

A efectos de evaluación preliminar, hemos desarrollado un chatbot sencillo para testear si los algoritmos funcionan, las plataformas son interconectables y las funcionalidades previstas en nuestra idea pueden ser alcanzadas, obteniendo resultados satisfactorios en todos los casos.

Poseemos la capacidad y los recursos técnicos para desarrollar un producto de calidad y en la escala del robot turístico planteado. Sin embargo, estamos limitados para financiar un proyecto de este tipo.

El objetivo es desarrollar la primera experiencia en un caso real, trabajando en conjunto con la Secretaría de Turismo de una ciudad de alta afluencia turística.

## ¿Cuánto?

Breve descripción de los costos que implica la puesta en marcha y operación del proyecto

Breve descripción de los ingresos que se esperan del proyecto

### Costos

#### Equipo de trabajo:

- 2 Programadores (Desarrollo del Bot y API's)
- 1 Diseñador / Maquetador HTML (Diseño y maquetación HTML de las vistas y sitio web)
- 1 Comunicador / Lingüista (Entrenamiento del robot de IA y diseño del árbol de conversación)
- 1 Project Manager

#### Tiempo de desarrollo / Costos lanzamiento

- Tiempo estimado de desarrollo : 120 / 150 días
- Total de horas: 1287
- Horas de programación: 517 / Horas de entrenamiento del motor NLP: 440 / Horas de Gestión de proyecto, diseño: 330
- Costo total de horas de programación: \$ 319.000
- Lanzamiento producto: Material gráfico promocional / Publicidad / Adwords / Redes sociales: \$ 50.000
- **Costos total estimado: \$ 369.000**

## **Ingresos esperados:**

Después de contar con la primera versión del producto, esperamos en el **primer año** implementarlo, idealmente, en **3 destinos**, contemplando un proyecto de 3 a 4 meses por ciudad. Los posibles destinos, por una cuestión de cercanía, podrían ser: Bariloche, Puerto Madryn y Calafate. Sin embargo, un objetivo realista, de 2 destinos por año, continúa siendo rentable.

En el segundo año, luego de contar con un producto ya conocido y estable, buscaríamos trabajar con los destinos más importantes del centro / norte del país: Buenos Aires, Mendoza, Salta y Córdoba.

Estimamos un precio de venta de \$250.000, comparando con tecnologías equivalentes. Y un ingreso de \$500.000 por año, previendo la implementación en 2 ciudades por año.