



TIC



Reto **Hackathon**

Ficha Técnica

Operador:

ANDES

11 y 12 de febrero de 2026
Cúcuta, Norte de Santander

▶ TALENTO
TECH
ORIENTE



Reto

¿Cómo se puede desarrollar una plataforma visual y sencilla que permita gestionar y visualizar de forma eficiente los clientes que interactúan a través de WhatsApp, facilitando el seguimiento, y la toma de decisiones, utilizando conocimientos básicos de programación, análisis de datos e inteligencia artificial?

Este reto ha sido planteado por CEREBIIA SAS, empresa de diseño y desarrollo de software.



Descripción del problema:

Descripción de la entidad

En CEREBIIA diseñamos y desarrollamos software a la medida que transforma procesos, mejora decisiones y potencia el impacto de empresas, instituciones y comunidades. Nos mueve la innovación con propósito, la experiencia del usuario y una visión estratégica y global.

Contextualización del problema para el Reto Tecnológico

Actualmente, muchas empresas utilizan WhatsApp como canal principal de comunicación con clientes y prospectos, apoyándose en chatbots automatizados conectados a herramientas como n8n para responder mensajes, recolectar datos y automatizar flujos.

Sin embargo, aunque el chatbot funciona, no existe una plataforma visual centralizada que permita:

- Ver claramente quiénes son los clientes o prospectos que escriben.
- Gestionar conversaciones y asignarlas a agentes humanos.
- Hacer seguimiento del estado de cada contacto.
- Obtener estadísticas básicas e informes de desempeño.

Descripción del reto

El reto principal radica en desarrollar una solución tecnológica sencilla, adaptada a las capacidades básicas de los campistas en programación, análisis de datos e inteligencia artificial, que permita gestionar y visualizar la información de clientes y conversaciones provenientes de WhatsApp, integrándose de forma conceptual o simulada con un chatbot existente.

La solución debe funcionar como un CRM básico, priorizando la claridad visual, la facilidad de uso y una funcionalidad mínima viable.

Objetivo del reto:

Desarrollar una herramienta sencilla que permita:

- a. Visualizar clientes o prospectos que escriben por WhatsApp.
- b. Gestionar información básica de contactos.
- c. Asignar conversaciones a agentes.
- d. Visualizar métricas e informes simples.
- e. Facilitar el seguimiento del estado de cada cliente.

Requerimientos funcionales:

La solución debe incluir, al menos:

- Registro y visualización de clientes o prospectos (nombre, número, estado).
- Vista general de conversaciones (simulada o básica).
- Gestión básica de agentes (lista de agentes).
- Asignación manual de clientes o conversaciones a agentes.
- Visualización de estadísticas simples (ej. número de clientes, conversaciones atendidas).
- Interfaz gráfica básica y funcional.

Requerimientos NO funcionales:

- **Usabilidad:** Interfaz clara e intuitiva, fácil de usar por personas no técnicas.
- **Simplicidad:** La solución debe evitar complejidad innecesaria.
- **Escalabilidad:** El diseño debe permitir agregar más clientes, agentes o métricas en el futuro.
- **Desempeño:** Respuesta fluida al interactuar con la plataforma.
- **Documentación:** Explicación clara del funcionamiento de la solución.

Atributos de la solución:

- **Usabilidad:** Diseño enfocado en la facilidad de uso.
- **Claridad visual:** Información organizada y fácil de interpretar.
- **Flexibilidad:** Posibilidad de modificar o agregar datos.
- **Escalabilidad:** Capacidad de crecer hacia un CRM más completo.
- **Innovación:** Uso creativo de herramientas simples para resolver el problema.



Criterios de evaluación:

1. **Viabilidad técnica:** Que pueda desarrollarse con conocimientos básicos.
2. **Usabilidad:** Facilidad de uso y comprensión.
3. **Funcionalidad:** Cumplimiento de los objetivos del reto.
4. **Innovación:** Creatividad en la solución propuesta.
5. **Impacto:** Potencial de mejora en la gestión de clientes vía WhatsApp.
6. **Escalabilidad:** Posibilidad de ampliar la solución en el futuro.

Recursos disponibles

- Sesión de orientación inicial para explicar el problema y resolver dudas.
- Acompañamiento puntual de mentores durante el reto.
- Escenario simulado (no se requiere conexión real a WhatsApp).

Restricciones o consideraciones especiales:

- Los campistas tienen un **nivel básico** en inteligencia artificial, análisis de datos y programación, por lo que las soluciones deben enfocarse en un prototipo simple, que pueda ser escalable en el futuro.
- El tiempo para desarrollar el prototipo está limitado a los días del hackathon, por lo que se espera una **funcionalidad mínima viable**.





Posibles herramientas y técnicas (nivel básico):

Análisis de datos:

- Uso de tablas o archivos simples (CSV, Excel).
- Métricas básicas y conteos. Visualización simple de datos.

Inteligencia artificial:

- Clasificación básica de clientes (ej. nuevo, en seguimiento).
- Reglas simples para sugerir estados o acciones. Lógica básica de recomendación.

Programación:

- Desarrollo de una interfaz básica (web o dashboard).
- Backend sencillo para gestionar datos.

▶ TALENTO
TECH
ORIENTE

www.talentotechoriente.com