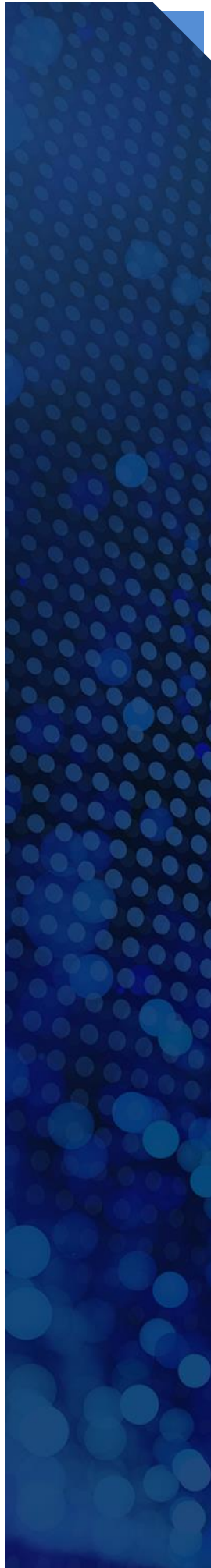


Hackathon BBVA 2022

Cerrando oportunidades
Equipo +4

22/10/2022



Problemática

Actualmente BBVA Colombia se enfrenta a la pérdida de oportunidades en venta de tarjetas de crédito *Aqua*, su producto estrella, de las cuales, aproximadamente, solo la mitad las personas que aprueban el estudio de riesgo terminan la adquisición de la tarjeta, dejando a potenciales clientes a un paso de culminar el proceso.

Propuesta de Solución

El proceso de reanudación de la contratación de la tarjeta *Aqua* se realiza mediante la llamada telefónica desde un *call center* donde el agente de ventas cuenta con la información previamente conseguida de los potenciales clientes que abandonaron o no finalizaron el proceso de contratación. Dicho método permite la venta de tan solo 500 tarjetas.

La pandemia nos ha empujado a modernizar procesos que se creían necesarios, por ejemplo las escuelas pasaron de las aulas y sus clases presenciales a las reuniones por Google Meet, Zoom o Microsoft Teams, los restaurantes tuvieron que cerrar sus puertas al público y se aliaron con aplicaciones de delivering como Rappi o UberEats, las dependencias de gobierno y los laboratorios médicos generaron sistemas digitales de citas para la atención de sus usuarios. **¿Por qué no aprovechar esta ola de recursos digitales para ampliar nuestro sistema de ventas?**

La intención de BBVA Colombia es reconectar con aquellos clientes que pueden contratar una tarjeta, pero que por algún motivo no lo han hecho. Nosotros como equipo **creemos que una conversación que simule un agente de ventas no solo puede retomar y cerrar la venta de tarjetas Aqua, sino que también puede iniciar el proceso mismo**. Y esto se **lograría mediante un ChatBot** que se despliegue en diferentes canales como: Messenger, Teams, Páginas Web o WhatsApp.

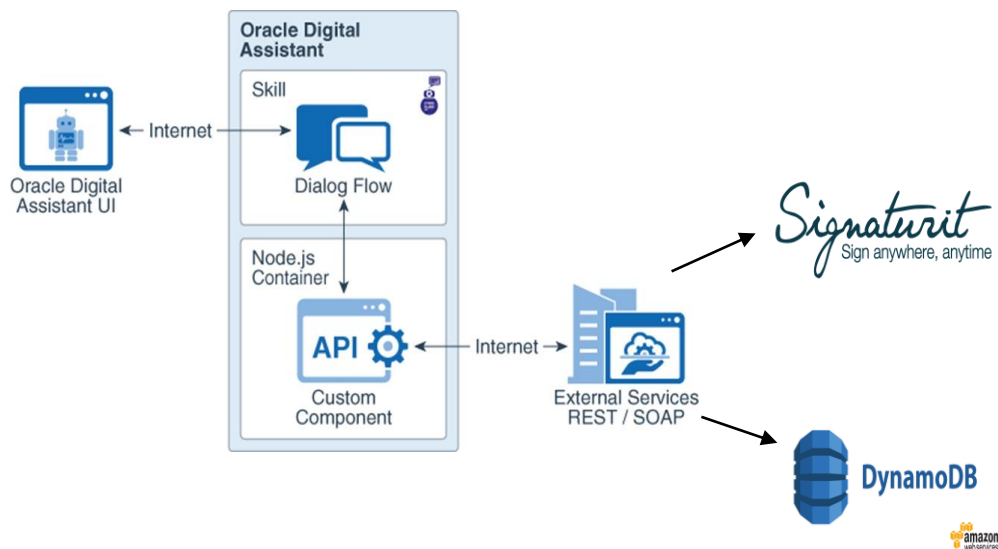
Fundamentos de la solución

El paso acelerado de las nuevas tecnologías nos ha forzado a interactuar de maneras que antes se creían distintas y que hoy en día son muy comunes, no obstante estas interacciones no son tan sencillas para todos, por lo que nuestro ChatBot busca simplificar dicha interacción y si de clientes hablamos la experiencia de usuario, el modo de atención y el flujo de la conversación deben ser lo mejor posibles a través de diferentes canales que no dependan solo de un *call center*.

Posibles Tecnologías a Implementar

- Oracle Digital Assistant ([ODA](#)): Es una plataforma de Inteligencia Artificial para implementar sistemas conversacionales.
- [NodeJS](#) y [NPM](#): Es una plataforma de código abierto para ejecutar programas JavaScript, usando el manejador de paquetes NPM.
- [Signaturit](#): Es un sistema de firmas digitales.
- [DynamoDB](#): Sistema gestor de BD NoSQL

Arquitectura de la Solución



Mediante una interfaz de usuario, en este caso un chat, que puede ser Messenger, WhatsApp o una página Web, **el potencial cliente interactuara con el asistente digital** de Oracle o el asistente digital “Aqua” que a través del entrenamiento y las técnicas de Machine Learning se generara una conversación amena, **que permita la contratación de una tarjeta de crédito**. Donde los procesos y las operaciones lógicas y de validación se manejaran mediante NodeJS el cual nos brindará la oportunidad de comunicarnos con los servicios externos que deseemos, así como nuestra base de datos en Amazon o mandando llamar el sistema de firmas en Signaturit, que automatizara el papeleo.

Equipo +4

Oscar Adenuar Banti Serna

oscar.banti.13@gmail.com

5576187282

Brandon Aldair Banti Serna

brandon.banti.98@gmail.com

5548826401

Juan Daniel Pérez Vargas

danielpervarg15@gmail.com

5628055232

Brayan Quirino Muñoz

bq.acatlan@gmail.com

5527624009