

Actividad | 1 | Gestión

Organizacional-ERP

Tecnologías de Información para los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Karol Ochoa Beltran

FECHA: 20 de octubre 2025

Índice

Desarrollo	2
Datos del negocio	2
Propuesta de implementación	3

Desarrollo

Datos del negocio

Nombre del negocio: Banco BBVA

Proceso seleccionado: Atención a clientes

¿Qué tecnología se podría implementar para mejorar el proceso y, por ende, el negocio seleccionado? Se busca implementar la inteligencia artificial tanto en la página web como en la app del banco para crear un asistente virtual que brinde atención personalizada al cliente.

¿Por qué el proceso seleccionado necesita mejorar? El objetivo de esta mejora no solo es brindar atención personalizada 24/7 a cada cliente o usuario nuevo que busque adquirir alguno de los servicios del banco, sino también captar mayor cantidad de clientes con esta innovación ya que se busca que con el asistente virtual más personas puedan adquirir servicios y recibir la información que lleguen a necesitar del banco sin necesidad de ir directamente a una sucursal en físico.

¿Por qué la propuesta puede mejorarlo? La implementación de la inteligencia artificial puede mejorar el proceso ya que pone a disposición del usuario toda la información de manera más rápida y eficiente, además que permite al banco recopilar información sobre los clientes que puede utilizar para mejorar el servicio, crear nuevos servicios, marketing, etc.

¿Cuál es el mayor incidente con este proceso que conlleva una desventaja para el negocio? Debido al ritmo de vida actual, muchos usuarios carecen de tiempo para acudir a las sucursales a realizar trámites, buscar información acerca de un producto o servicio de

su interés, etc. Implementando al asistente virtual se busca cubrir este aspecto y hacer los medios electrónicos más amigables para personas que no están muy familiarizadas con la tecnología.

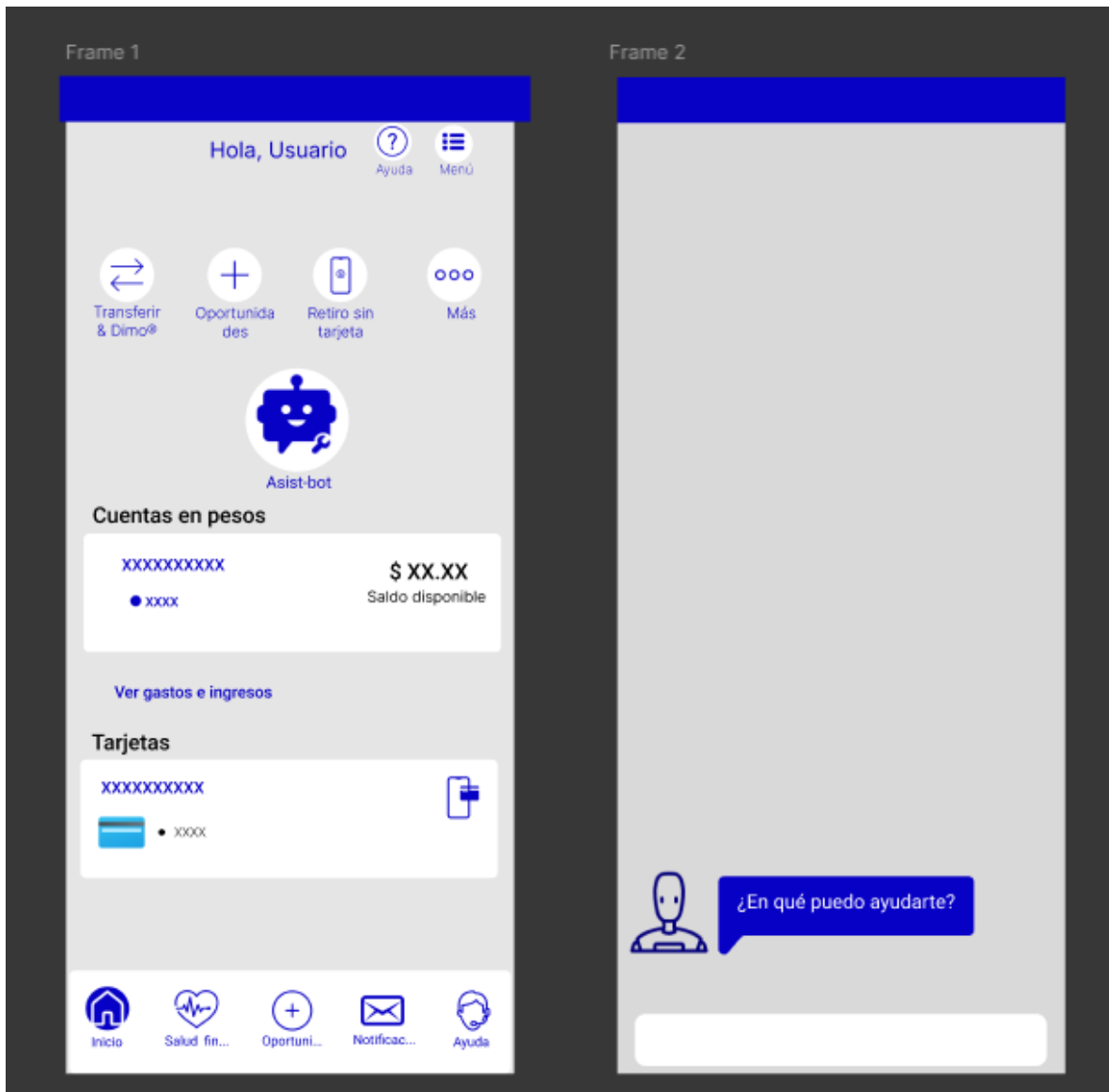
¿Cuál es el impacto que se generará ante la implementación de esta propuesta?

Se espera mejorar el lazo de confianza entre el usuario y la institución con el fin de aumentar la tasa de fidelidad en los clientes y captar la mayor cantidad posible de nuevos usuarios.

Propuesta de implementación

La propuesta consta de crear un asistente virtual con inteligencia artificial para implementarlo tanto en la app como en la pagina web del banco BBVA, se busca que el asistente virtual sea capaz de responder dudas y/o brindar la información que el cliente requiera, todo esto de forma personalizada para que el cliente tenga una mejor experiencia.

Para crear al asistente hay que definir la misión y los objetivos que tendrá esta herramienta. Además de establecer la personalidad, diseño e interacciones que este tendrá, después es importante seleccionar algún gestor de IA que nos permita crear y configurar el sistema. Por último, realizar pruebas de interacción con los usuarios para agregar los detalles finales e implementar el sistema en la app y la página web del banco.



En el lado izquierdo la imagen podemos observar la pantalla de inicio una vez que el ícono del asistente ya fue agregado, mientras que del lado derecho podemos visualizar el menú de interacción con el asistente.

Link GitHub: