### **Ejercicio Técnico para Candidatos a Product Owner de Soluciones Digitales Basadas en IA**

#### **Introducción**

Pronto es el asistente virtual de Protección, diseñado para asesorar a nuestros clientes en diversos temas y ofrecer una experiencia de autogestión en nuestros canales. A continuación, se presentan las cifras y datos relevantes sobre su rendimiento actual:

* **Satisfacción del cliente en el canal:** 73% para todos los segmentos de afiliados.
* **Segmentos de clientes:** Basic, Preferencial y Premium.
* **Interacciones promedio diarias:** 1800 conversaciones, 1300 de ellas provenientes de clientes únicos.
* **Tasa de Error:** 20% en las respuestas proporcionadas.

#### Costos Asociados

* **Costo por Interacción:** $75
* **Costo por Paso a Asesor:** $300
* **Costo por Hora de Asesor:** $23,000
* **Promedio de Interacciones por Conversación:** 20
* **Porcentaje de Conversaciones que Terminan con Asesor:** 30%
* **Tiempo Promedio de Atención del Asesor:** 5 a 10 minutos por conversación

#### Canales Actuales

* **Disponibilidad:** Portal Web a través del widget y WhatsApp a través de la línea 3102205575
* **Distribución de Conversaciones:** 63% en WhatsApp, 37% en Portal Web
* **Página Web:** <https://www.proteccion.com/contenidos/personas/>

### **Reto:** Interactúa con Pronto en ambos canales (Portal Web y WhatsApp) para comprender su flujo y cómo maneja la conversación relacionada cuando necesitas información sobre la reforma pensional que se aprobó este año en Colombia.

#### **Tareas**

* **Diseño y Análisis del Flujo Conversacional:**
* Diseñar un árbol lógico explicando como crees está formado el flujo conversacional, las decisiones tomadas, las variables existentes y los posibles servicios matriculados.
* Proponer una forma de almacenar y organizar estos datos para la toma de decisiones y mejoras de la experiencia.
* **Propuesta de Mejora e Implementación de Nuevas Tecnologías:**
* Proponer mejoras para el flujo de conversación sobre la reforma pensional utilizando tecnologías de IA y herramientas de análisis.
* Cuantificar el impacto esperado en métricas clave (costos, satisfacción, número de pasos a asesor, etc.). Pueden ser las que consideres más relevantes.
* Presentar una propuesta de MVP (mínimo producto viable) para integrar las tecnologías, con un plan de implementación y priorización, dividir las propuestas en épicas y redactar al menos 2 historias de usuario.

### **Convertir Históricos de Conversaciones**

* Convertir los históricos de conversaciones proporcionados en los archivos adjuntos (.json) a tablas estructuradas.

**Confidencialidad: *La información brindada es de tipo SENSIBLE. Debes mantener absoluta confidencialidad con los datos proporcionados.***

**Herramientas:** Puedes utilizar la herramienta de tu preferencia para convertir y analizar los datos.

#### Entregables

1. **Informe:**
   * Redactar un informe claro que incluya el análisis, las propuestas de mejora y las tecnologías sugeridas.
2. **Presentación:**
   * Preparar una presentación para exponer los hallazgos y propuestas al equipo directivo. La presentación debe ser clara y concisa, con una duración máxima de 5 minutos.