Chatbot inteligente para atención al cliente en una tienda de ropa online

**Introducción**

La tienda de ropa "ModaClick" vende productos exclusivamente por internet. Recibe muchas preguntas repetidas a través de su página web y redes sociales, como: horarios de entrega, métodos de pago, cambios y devoluciones. Actualmente, las respuestas son manuales y lentas, lo que genera molestias en los clientes. Por eso, la tienda desea implementar un chatbot con Inteligencia Artificial que pueda responder preguntas frecuentes de forma automática y rápida.

**Problemática**

ModaClick no cuenta con personal suficiente para responder a todos los mensajes de los clientes en tiempo real. Esto provoca demoras, pérdida de ventas y mala experiencia para el cliente.

**Objetivo general**

Implementar un chatbot inteligente que responda automáticamente a las preguntas frecuentes de los clientes en la tienda online ModaClick.

**Objetivos específicos**

Escoger solamente los correctos.

1. Analizar las preguntas frecuentes de los clientes para definir el contenido necesario del chatbot.
2. Garantizar que el chatbot funcione sin errores ni fallas en todos los casos posibles de uso.
3. Diseñar, entrenar e integrar el chatbot con respuestas automáticas en el sitio web de ModaClick.
4. Medir el impacto del chatbot en la atención al cliente y el tiempo de respuesta.

**Historias de usuario**

En base a los objetivos específicos escogidos, crear 6 historias de usuario para cada objetivo específico

**Objetivo 1: Analizar las preguntas frecuentes de los clientes para definir el contenido necesario del chatbot**

* **HU1.1**: Como *administrador de la tienda*, quiero ver cuáles son las preguntas más comunes que hacen los clientes, para que el chatbot las pueda responder.
* **HU1.2**: Como *desarrollador del sistema*, quiero tener acceso a los mensajes anteriores de los clientes para analizar qué información debe saber el chatbot.
* **HU1.3:**  
  Como operador de soporte, quiero disponer de un panel visual con las tendencias de consultas diarias, para sugerir ajustes en las respuestas del chatbot de forma ágil.
* **HU1.4:**  
  Como responsable del análisis, quiero comparar datos históricos con la información actual, para ver si han cambiado las dudas de los clientes y adaptar el conocimiento del chatbot.
* **HU1.5:**  
  Como encargado de mantenimiento, quiero clasificar las preguntas por canal (web, redes, WhatsApp), para identificar si hay diferencias en la información que se solicita de cada medio.
* **HU1.6:**  
  Como coordinador de servicio, quiero recibir alertas cuando se registre un incremento inusual de consultas sobre un tema, para investigar de inmediato y ajustar las respuestas del chatbot.

**Objetivo 2: Garantizar que el chatbot funcione sin errores ni fallas en todos los casos posibles de uso**

* **HU2.1:** Como *administrador del sistema*, quiero que el chatbot responda correctamente el 100% de las preguntas, sin errores, sin importar la forma en que se escriban.
* **HU2.2:** Como *cliente nuevo*, quiero que el chatbot nunca falle ni se quede colgado, para tener una experiencia perfecta cada vez que lo uso.
* **HU2.3:**  
  Como tester, quiero hacer pruebas de carga y estrés en el sistema, para comprobar que el chatbot se mantenga activo y responda incluso cuando haya muchos usuarios al mismo tiempo.
* **HU2.4:**  
  Como responsable de soporte, quiero recibir notificaciones en tiempo real si el chatbot presenta errores o se cae, para poder intervenir y solucionar el problema rápidamente.
* **HU2.5:**  
  Como desarrollador, quiero que se registre detalladamente cada fallo o error en un log, para poder depurar y mejorar continuamente el sistema.
* **HU2.6:**  
  Como cliente habitual, quiero que el chatbot maneje preguntas atípicas o mal formuladas sin colapsar, para que siempre obtenga una respuesta coherente y útil.

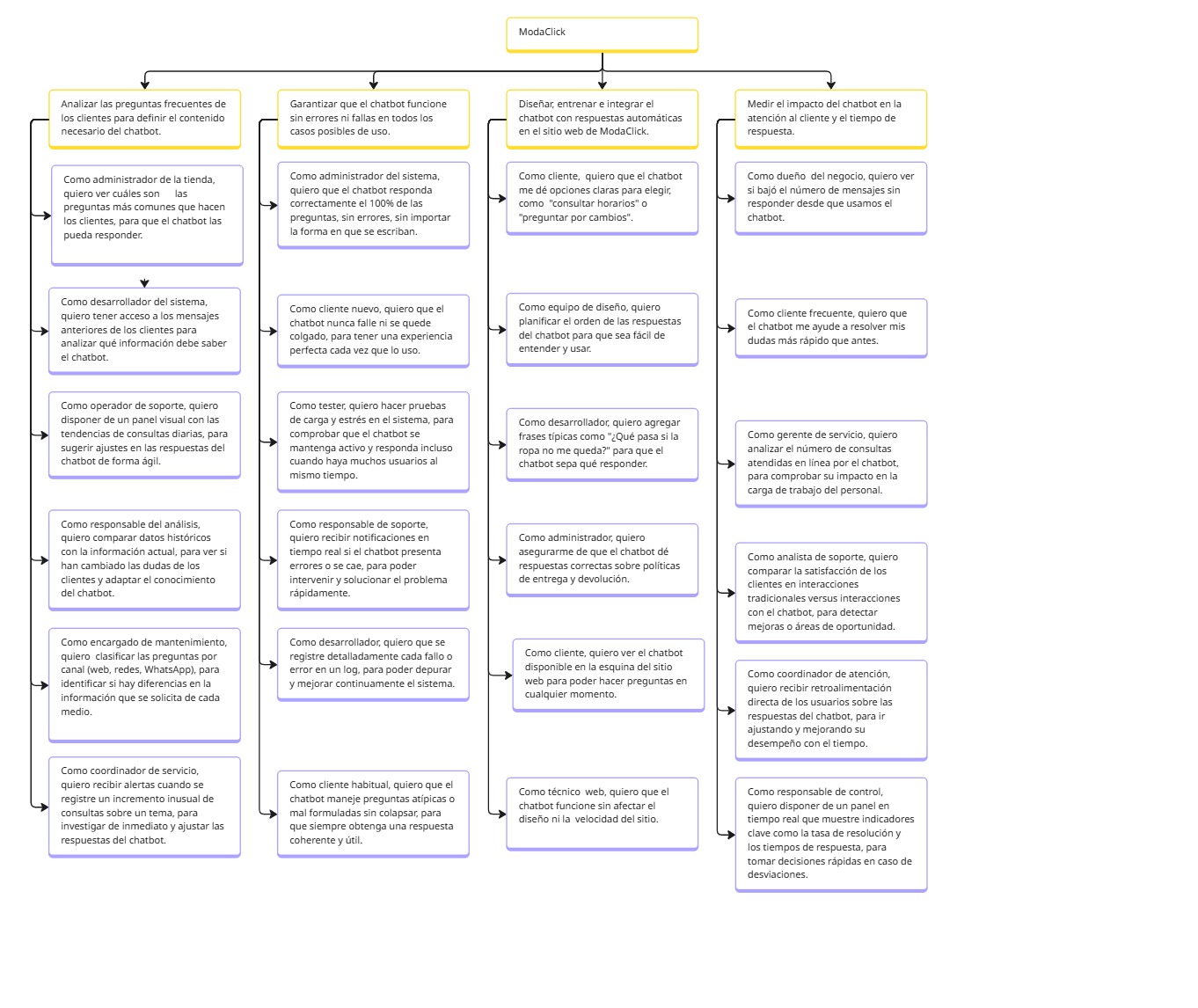
**Objetivo 3: Diseñar, entrenar e integrar el chatbot con respuestas automáticas en el sitio web de ModaClick**

* **HU4.1:** Como *cliente*, quiero que el chatbot me dé opciones claras para elegir, como "consultar horarios" o "preguntar por cambios".
* **HU4.2:** Como *equipo de diseño*, quiero planificar el orden de las respuestas del chatbot para que sea fácil de entender y usar.
* **HU4.3:** Como *desarrollador*, quiero agregar frases típicas como "¿Qué pasa si la ropa no me queda?" para que el chatbot sepa qué responder.
* **HU4.4:** Como *administrador*, quiero asegurarme de que el chatbot dé respuestas correctas sobre políticas de entrega y devolución.
* **HU4.5:** Como *cliente*, quiero ver el chatbot disponible en la esquina del sitio web para poder hacer preguntas en cualquier momento.
* **HU4.6:** Como *técnico web*, quiero que el chatbot funcione sin afectar el diseño ni la velocidad del sitio.

**Objetivo 4: Medir el impacto del chatbot en la atención al cliente y el tiempo de respuesta**

* **HU5.1:** Como *dueño del negocio*, quiero ver si bajó el número de mensajes sin responder desde que usamos el chatbot.
* **HU5.2:** Como *cliente frecuente*, quiero que el chatbot me ayude a resolver mis dudas más rápido que antes.
* **HU5.3:**  
  Como gerente de servicio, quiero analizar el número de consultas atendidas en línea por el chatbot, para comprobar su impacto en la carga de trabajo del personal.
* **HU5.4:**  
  Como analista de soporte, quiero comparar la satisfacción de los clientes en interacciones tradicionales versus interacciones con el chatbot, para detectar mejoras o áreas de oportunidad.
* **HU5.5:**  
  Como coordinador de atención, quiero recibir retroalimentación directa de los usuarios sobre las respuestas del chatbot, para ir ajustando y mejorando su desempeño con el tiempo.
* **HU5.6:**  
  Como responsable de control, quiero disponer de un panel en tiempo real que muestre indicadores clave como la tasa de resolución y los tiempos de respuesta, para tomar decisiones rápidas en caso de desviaciones.

**WBS**

* Dibujar en un WBS los objetivos específicos y las historias de usuario. El título debe ser “ModaClick”.
* Adjuntar una imagen en este apartado.
* La misma imagen debe estar en la carpeta “Anexos”.

**Diagrama de Gantt**

* Dibujar en un Diagrama de Gantt los objetivos específicos y las historias de usuario con sus fechas de trabajo.
* Se recomienda que las tareas tengan una duración de 2-6 semanas.
* Adjuntar una imagen en este apartado.
* La misma imagen debe estar en la carpeta “Anexos”.

**Procesos de Negocio: Implementación de Chatbot en ModaClick**

**Objetivo del proceso:**

Mejorar la atención al cliente y optimizar los recursos humanos mediante la incorporación de un chatbot que responda consultas frecuentes en la tienda online de ropa "ModaClick".

**Roles involucrados:**

1. 👩‍💼 Responsable de Atención al Cliente y Operaciones de Negocio (AO)
2. 📊 Responsable de Mejora y Estrategia Comercial (ME)
3. 📑 Responsable de Comunicación y Marketing (CM)

**Tareas por rol:**

**1. Responsable de Atención y Operaciones (AO)**

* T1. Revisar y clasificar los mensajes recibidos por WhatsApp, redes y web.
* T2. Redactar respuestas estándar claras y consistentes.
* T3. Simular conversaciones típicas con clientes para validar respuestas.
* T4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* T5. Definir en qué momentos y canales operará el chatbot (web, redes, etc.).

**2. Responsable de Mejora y Estrategia Comercial (ME)**

* T6. Asignar responsables para revisar métricas semanales del chatbot.
* T7. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* T8. Recopilar comentarios de los clientes sobre la utilidad del chatbot.
* T9. Detectar oportunidades de venta cruzada o sugerencias.
* T10. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Responsable de Comunicación y Marketing (CM)**

* T11. Diseñar la campaña de lanzamiento del chatbot en redes sociales.
* T12. Elaborar mensajes publicitarios amigables para explicar el uso del chatbot.
* T13. Coordinar con AO para garantizar que la comunicación sea coherente con la experiencia real.
* T14. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* T15. Ajustar las estrategias de marketing según el comportamiento de los usuarios con el chatbot.

En las tareas vacías rellenar con las siguientes opciones:

* Atender las consultas que el chatbot no pueda resolver
* Medir el impacto de la campaña de lanzamiento en tráfico y consultas
* Evaluar si el chatbot reduce el tiempo promedio de atención
* Proponer mejoras al flujo de atención integrando el chatbot con promociones

**Flujo general del proceso:**

1. **Inicio del proceso**
   * AO identifica las consultas más frecuentes y define la operación del chatbot.
2. **Configuración operativa del chatbot**
   * AO elabora respuestas claras y entrena al personal.
3. **Activación y comunicación**
   * CM lanza campaña de difusión y AO activa el sistema.
4. **Seguimiento, evaluación y mejora continua**
   * ME analiza resultados y propone ajustes con AO y CM.

En base a la información provista, dibujar un modelado del proceso de negocio con 4 swinlanes: