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**

1. Analizar las preguntas frecuentes de los clientes para definir el contenido necesario del chatbot.
2. Diseñar, entrenar e integrar el chatbot con respuestas automáticas en el sitio web de ModaClick.
3. Medir el impacto del chatbot en la atención al cliente y el tiempo de respuesta.

**Historias de usuario**

**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 integrante del equipo de atención al cliente, quiero agregar información manualmente que ayudaría al chatbot para tener mayor precisión en los mensajes.
* **HU1.4:** Como integrante del equipo de marketing, quiero agregar mensajes especiales al chatbot en distintas épocas del año como navidad, año nuevo, pascua; etc. Para que este no se vea tan frio y genere confianza al cliente.
* **HU1.5:** Como cliente, quiero que el chatbot reconozca variaciones de la misma pregunta para que así logre comprender cuando no sabemos muy bien lo que buscamos.
* **HU1.6:** Como administrador de la tienda, quiero que el chatbot almacene las preguntas frecuentes para ver de qué manera se comportan durante el año.

**Objetivo 4: 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 5: 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 administrador de la tienda, quiero ver la comparación de dudas resueltas entre el chatbot y personalemente.
* **HU5.**4: Como cliente, quiero que exista una opción para calificar si la respuesta del chatbot me sirvió.
* **HU5.**5: Como administrador de la tienda, quiero una comparación entre las ventas antes y después del chatbot.
* **HU5.**6: Como integrante del equipo de atención al cliente, quiero crear un registro de quejas o recomendaciones para el chatbot mediante mensajes directos a la tienda para mejorarlo desde comentarios más sinceros.

**WBS**





