

Trabajo Final de Curso



AI-900T00
Conceptos
Básicos de IA
en Microsoft
Azure

Tecnologías de la Información

1.TEMA

Uso de chatbots en E-commerce

2.OBJETIVO

Al finalizar el presente trabajo final el estudiante tendrá la competencia de crear soluciones de inteligencia artificial, cumpliendo las normas técnicas, las normas de seguridad y salud en el trabajo, actuando de manera responsable con el medio ambiente.

3.CONSIDERACIONES

El trabajo final consiste en resolver el caso práctico presentado, utilizando como referencia el problema planteado y las preguntas guía proporcionadas para orientar el desarrollo.

Los participantes deberán fundamentar sus propuestas en los conocimientos adquiridos a lo largo del curso, aplicando lo aprendido en las tareas y operaciones descritas en los contenidos curriculares.

4.CASO PRÁCTICO

La empresa InnovVentas, especializada en la comercialización de productos tecnológicos, enfrenta una baja interacción en su sitio web, lo que impacta negativamente en sus ventas y en la retención de clientes. Un análisis reciente reveló que los usuarios abandonan el proceso de compra debido a la falta de respuestas rápidas a sus consultas, como dudas sobre especificaciones técnicas, métodos de pago y disponibilidad de productos. Esta situación genera una alta tasa de carritos abandonados y pérdidas anuales significativas, afectando la competitividad de la empresa en el mercado digital.

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y optimizar el rendimiento de su área de E-commerce, InnovVentas requiere implementar un chatbot funcional en su sitio web. Este chatbot debe ser capaz de responder preguntas frecuentes, asistir en el proceso de compra y ofrecer soporte técnico básico de forma automática y eficiente. Además, la solución debe integrarse al sitio web existente y permitir la recopilación de métricas para medir su impacto en la mejora de las ventas y la reducción de carritos abandonados.

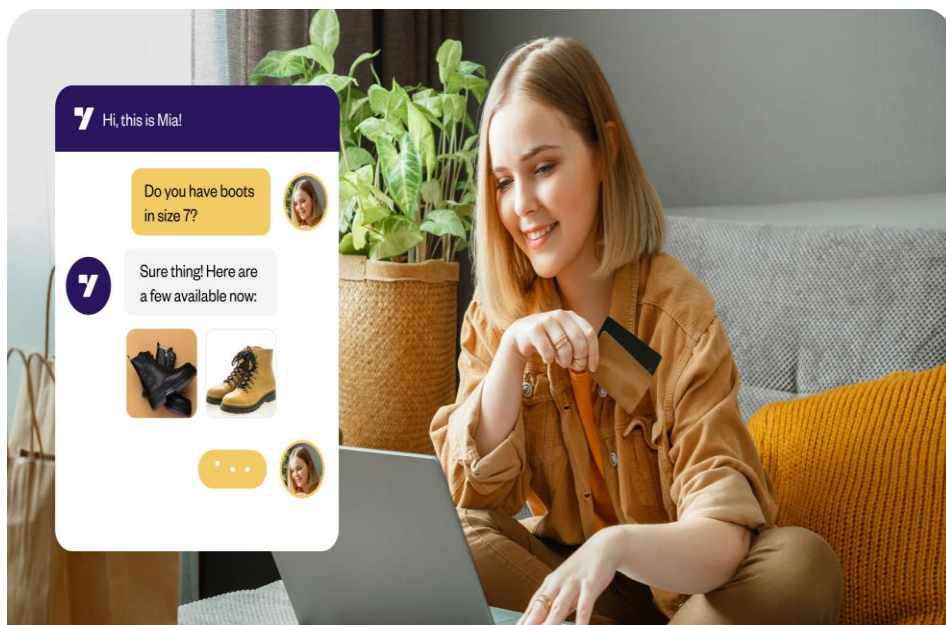
Condiciones para el desarrollo del caso:

1. Contar con las herramientas necesarias, como una plataforma para desarrollar el chatbot y acceso al sitio web donde será integrado.

2. Realizar un estudio de las interacciones de los usuarios en el sitio web para identificar las preguntas frecuentes.

La propuesta que permita solucionar el Caso Práctico debe incluir:

- ✓ Una descripción de las necesidades del cliente y los problemas identificados en el flujo de E-commerce.
- ✓ Diseño del Chatbot, mediante esquema de interacciones, flujo de conversación y preguntas frecuentes que abordará, incluyendo diagramas o mapas conversacionales.
- ✓ Explicación de las plataformas y frameworks que se usarán para desarrollar el chatbot, justificando su elección.
- ✓ Plan de Implementación indicando los pasos para integrar el chatbot al sitio web.



[Imagen referencial de la interacción con un chatbot en inglés.](#)

5.PREGUNTAS GUÍAS

- **El desarrollo de las preguntas guías tienen el propósito de orientar la generación de su propuesta sobre el caso práctico.**
 - 1) ¿Cuáles son las preguntas frecuentes más comunes que enfrentan los clientes al usar el sitio web de InnovVentas?
 - 2) ¿Qué herramientas o plataformas son más adecuadas para desarrollar e integrar el chatbot al sitio web?
 - 3) ¿Cómo se puede evaluar la efectividad del chatbot en términos de satisfacción del cliente y aumento de ventas?
 - 4) ¿Qué desafíos técnicos podrían surgir durante la implementación del chatbot y cómo podrían resolverse?
 - 5) ¿Qué métricas deben monitorearse para asegurar el éxito del chatbot y cómo se pueden optimizar sus funcionalidades?

6.CONSIDERACIONES PARA EL ENTREGABLE

- ✓ Entregar una propuesta de solución para el caso práctico, fundamentado con los conocimientos adquiridos a lo largo del curso, aplicando lo aprendido con las tareas y operaciones descritas en los contenidos curriculares.
- ✓ Generar esquema y/o diagramas alineados a la propuesta de solución del caso práctico.

