



Chatbot technologies for digital entrepreneurship and  
education and adult learners

# CHAT2LEARN

## Tecnologías de chatbot para la educación en el espíritu empresarial digital y los estudiantes adultos

*Proyecto n. 2020-1-CY01-KA204-065974*

*IO1: Desarrollo de un entorno de aprendizaje de chatbot en el campo del  
emprendimiento digital*

*1.1. Recopilación de las mejores prácticas y herramientas en el aprendizaje  
mejorado por la tecnología y creación de una biblioteca de recursos sobre el  
tema.*

CREADO POR





# Plantilla de buenas prácticas

## **Definición de buenas prácticas**

Una "buena práctica" se puede definir de la siguiente manera:

Una buena práctica no es solo una práctica que es buena, sino una práctica que ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Es una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y merece ser compartida para que un mayor número de personas pueda adoptarla.

## **Criterios de buenas prácticas**

El siguiente conjunto de criterios nos ayudará a comprender si una práctica es una "buena práctica":

- **Efectiva y exitosa:**

Una "buena práctica" ha demostrado su relevancia estratégica como la forma más eficaz de lograr un objetivo específico; se ha adoptado con éxito y tiene un impacto positivo en las personas y / o comunidades

- **Técnicamente viable:**

La viabilidad técnica es la base de una "buena práctica". Es fácil de aprender e implementar.

- **Replicable y adaptable:**

Una "buena práctica" debe tener el potencial de reproducirse y, por lo tanto, debe poder adaptarse a objetivos similares en distintas situaciones.

- **Ambiental, económica y socialmente sostenible:**

Una "buena práctica" responde a las necesidades actuales sin comprometer el medio ambiente y / o la cohesión social de los territorios.



<b>Título</b> <i>Chatbot Vera</i>	
<b>Fecha / Periodo</b> <i>Actualmente disponible, lanzado inicialmente en 2020</i>	<b>Autores</b> <i>Vakanties.nl</i>
<b>SOCIO</b> <i>Lidi Smart Solutions, Países Bajos</i>	

<b>Elemento</b>	<b>Pregunta orientadora</b>
<b>Tipo de practica</b>	<i>Chatbot Vera</i> es parte de una aplicación técnica de la tecnología <i>Chatbot</i> en las industrias del turismo y la hostelería.
<b>Editorial (opcional)</b>	Investigación documental mediante el uso de periódicos, artículos y varios sitios web relacionados con el turismo en línea y servicios virtuales.
<b>Público objetivo</b>	El público objetivo del <i>chatbot Vera</i> son los clientes del sitio web: <a href="http://www.vakanties.nl">www.vakanties.nl</a> . El público objetivo de este sitio web son los clientes que buscan vacaciones fuera de los Países Bajos.  El público objetivo del concepto en el que se basa <i>Vera</i> son organizaciones que brindan servicios de reserva de vacaciones en línea.
<b>Objetivo / meta</b>	El objetivo de esta práctica es ayudar a las personas a encontrar un destino de vacaciones adecuado a través de un servicio en línea.
<b>Ubicación / Cobertura geográfica</b>	Holanda y Bélgica
<b>Descripción</b>	Reservar un viaje a través de una plataforma en línea se ha convertido en el nuevo estándar para los clientes que buscan unas vacaciones. Encontrar el mejor lugar para las mejores vacaciones y al mejor precio es decisión de los clientes y sus demandas continúan aumentando. La funcionalidad de las empresas de la industria del turismo, los viajes y la hostelería se puso a prueba en gran medida al comienzo de la



	<p>pandemia Covid-19 cuando, debido a las restricciones de viaje, se cancelaron millones de planes de viaje. Si bien muchas empresas que operan tradicionalmente en línea experimentaron problemas y retrasos en sus tasas de respuesta, las agencias de viajes tecnológicas, incluida <i>Vakanties.nl</i>, pudieron satisfacer las demandas de los clientes y responder más rápidamente a las preguntas mediante el uso de su <i>Chatbot Vera</i>. La plataforma <i>Vakanties.nl</i> permite a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer combinaciones de vuelos, hoteles y coches de alquiler en tiempo real.</li> <li>- Crear/programar las propias vacaciones sin estrés de elección, pero con sugerencias personales.</li> <li>- Además, si surge alguna pregunta sobre la reserva, el cliente puede ponerse en contacto con el <i>chatbot, Vera</i>.</li> </ul> <p>Muchas cosas dentro de la empresa están automatizadas, lo que también ahorra muchos costes. La empresa no tiene la ambición de crecer mucho en personal. La empresa tiene como objetivo que todo lo que se haga en <i>Vakanties.nl</i> pueda ampliarse sin el despliegue de personal adicional.</p> <p><i>Vakanties.nl</i> cree que todo el mundo debería poder ir de vacaciones y comparte que, según ellos, las vacaciones son una necesidad primordial de la vida. La propietaria menciona que a través de la creación de este negocio, como emprendedora, ella lucha por la provisión de vacaciones asequibles para las masas.</p>
<p><b>Enfoque metodológico</b></p>	<p>En <i>Vakanties.nl</i> la cultura de empresa es aquella en la que la innovación y la tecnología están ancladas desde el principio y en la que los procesos de negocio están orientados a ella.</p> <p>La tecnología es la base que diferencia a <i>Vakanties.nl</i> de otras agencias de viajes. Su algoritmo se diferencia en el componente personal mediante el uso de <i>big data</i>. Al usar <i>big data</i>, no solo pueden hacer ofertas personalizadas, sino que también pueden impulsar el marketing dirigido y armar rápidamente una combinación de productos para que el cliente ya no tenga que buscar durante horas. Esto le da al cliente la oportunidad de poder organizar unas vacaciones de manera más eficiente.</p>



	<p>En <i>Vakanties.nl</i>, creen que el <i>chatbot Vera</i> es el futuro del servicio al cliente y el propietario tiene muchos planes innovadores para el futuro. Uno de estos planes está relacionado con las tecnologías conversacionales y <i>Google Dialogflow</i>. La compañía cree que este concepto es mucho más alcanzable que las soluciones híbridas que vemos a menudo ahora.</p> <p>El <i>chatbot Vera</i> ha estado trabajando con el servicio al cliente durante un año y tiene como tarea principal la responsabilidad de responder a todas las preguntas de los clientes de la empresa a gran velocidad. <i>Vera</i> realiza estas acciones a través de un <i>webchat</i> y <i>WhatsApp</i>, donde se han establecido enlaces personalizados entre <i>WhatsApp</i>, <i>Dialogflow</i> y <i>Salesforce</i>. <i>Vera</i> se vuelve más inteligente cada día a través del aprendizaje automático. Detrás del uso que experimenta el usuario, el equipo trabaja duro para convertir a <i>Vera</i> en la asistente personal de todos.</p> <p>El equipo de empleados de <i>Vakanties.nl</i> escribe gran parte del contenido para <i>Vera</i>, con el fin de utilizar el conocimiento de las respuestas al <i>chatbot</i>. Debido a la frecuente adición de contenido, actualmente están ocupados desarrollando una aplicación para este propósito, con el fin de hacerlo de manera más eficiente. Actualmente, <i>Vakanties.nl</i> está ocupado con la creación de esta aplicación de interfaz fácil de usar para la base de conocimientos del <i>chatbot</i>, vinculando <i>Lucidchart</i> a esta aplicación y la automatización de la carga de contenido de <i>Lucidchart</i> a <i>Dialogflow</i>.</p>
<b>Financiamiento</b>	La empresa <i>Vacanties.nl</i> , propietaria de <i>Vera</i> , es también la organización que invierte en el desarrollo del <i>chatbot</i> .
<b>Limitaciones (opcional)</b>	<p>¿Cuáles son los desafíos, obstáculos / barreras encontrados al aplicar las buenas prácticas? (por ejemplo: psicológico, legal, tecnológico, institucional, etc.)</p> <p>Max. 300 palabras</p>
<b>Resultados</b>	El <i>Chatbot</i> está disponible a través del sitio web de la empresa: <a href="https://www.vakanties.nl">https://www.vakanties.nl</a>
<b>Replicabilidad y / o ampliación</b>	Es importante mantener a los clientes actualizados y especialmente (y no solo) en tiempos de crisis. Muchas organizaciones de viajes recibieron críticas cuando no



	<p>podieron responder a los clientes preocupados a tiempo durante la <b>crisis de la corona</b>. Al ofrecer una amplia información a través del <i>chatbot Vera</i>, la empresa pudo hacer soportable la carga de trabajo del equipo.</p> <p>Este tipo de <i>chatbot</i> es muy adecuado para organizaciones que reciben regularmente consultas y preguntas similares. Automatizar el proceso de respuesta puede resultar eficaz en la mejora del servicio al cliente de las organizaciones.</p> <p>Se puede concluir que existen muchas posibilidades de extender esta buena práctica y se puede calificar en el nivel 5. Las características de esta buena práctica también le permiten adaptarse a otros contextos.</p>
<b>Conclusión (opcional)</b>	No fue compartido
<b>Opinión (opcional)</b>	<p>Expresa su opinión en una escala de 1 (= mínimo) a 5 (= máximo) sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Usabilidad - 5 - Este servicio es innovador para la industria de viajes y turismo.</li> <li>● Relevancia -5- No solo se relaciona con la satisfacción del cliente, sino también con la eficiencia empresarial y de los procesos. Esta práctica puede ahorrar tiempo y recursos financieros para la empresa.</li> <li>● Granularidad 3: Hay aspectos técnicos que deben investigarse y describirse más a fondo.</li> <li>● Integración 4 - La integración de esta práctica dentro del proyecto Chat2learn es posible. El concepto es innovador y relevante para los sectores de la educación y el aprendizaje y mediante el uso de este concepto se pueden automatizar muchas tareas que requieren mucha mano de obra.</li> </ul>
<b>Consideraciones adicionales</b>	Sin más consideraciones