



CHAT2LEARN

Tecnologías de chatbot para la educación 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 sobre el aprendizaje
potenciado por la tecnología y la creación de una biblioteca de recursos sobre
el tema*

PREPARADO POR





Plantilla de buenas prácticas

Definición de buenas prácticas

Una “buena práctica” puede definirse de la siguiente manera:

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

Criterios de buenas prácticas

El siguiente conjunto de criterios nos ayudará a entender si una práctica es una “buena práctica”:

- **Eficaz y exitosa:**

Una “buena práctica” ha demostrado su relevancia estratégica como la forma más eficaz de alcanzar 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 y de implementar

- **Replicable y adaptable:**

Una “buena práctica” debe tener potencial de replicación y, por lo tanto, debe ser adaptable a objetivos similares en diversas situaciones



● **Sostenible desde el punto de vista medioambiental, económico y social:**

Una “buena práctica” satisface las necesidades actuales sin comprometer el medio ambiente y/o la cohesión social de los territorios

Título <i>A.S.R.</i>	
Fecha/Periodo <i>Lanzado en 2016</i>	Autores <i>A.S.R.Verzekeringen</i>
Socio <i>Lidi Smart Solutions, Países bajos</i>	

Elemento	Pregunta orientativa
Tipo de práctica	<i>La interfaz conversacional A.S.R. es una aplicación técnica de la tecnología Chatbot en el sector de los seguros.</i>
Editor (opcional)	<i>Investigación documental mediante el uso de periódicos, artículos y páginas web relacionadas con la industria de los seguros y la tecnología de chatbot.</i>
Público objetivo	<p><i>El público objetivo de la interfaz conversacional A.S.R. son los clientes actuales y potenciales de los productos de la empresa A.S.R.</i></p> <p><i>Este chatbot ha sido desarrollado con la ayuda de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Agencia DEPT cuyo papel ha sido el de favorecer a los clientes mediante la arquitectura de la orientación visual en forma de iconos.</i> ● <i>Empresa de CX, que es especialista en chatbots desde 2005. Con el desarrollo de la plataforma de conversación digital CX, ofrecen a las empresas una plataforma en la que los chatbots, la inteligencia artificial y las soluciones de autogestión online garantizan que el cliente encuentre rápidamente lo que busca.</i>
Objetivo/Finalidad	<i>Interfaz conversacional de la compañía de seguros A.S.R., cuyo objetivo es facilitar a sus clientes la búsqueda de la información</i>



	<i>y las respuestas necesarias, al tiempo que se mejora la experiencia del usuario y la satisfacción del cliente.</i>
Localización/ Cobertura geográfica	<i>Países Bajos</i>
Descripción	<p><i>A.S.R., una de las compañías de seguros más grandes y antiguas de los Países Bajos, se enorgullece de ser un socio justo y fiable para sus clientes. Trabajando en estrecha colaboración con una red de asesores financieros independientes, A.S.R. evalúa las necesidades de los clientes antes de indicarles las pólizas y los asesores más adecuados.</i></p> <p><i>A.S.R. lleva apostando por los chatbots desde 2016. Su chatbot es diferente de los otros ejemplos de chatbot, ya que toda su página web se ha transformado en una especie de interfaz conversacional. Lo han hecho para mejorar la experiencia de sus clientes. Antes, los clientes se perdían con frecuencia entre la multitud de páginas y los diferentes números de teléfono.</i></p> <p><i>La personalidad del chatbot no se manifiesta claramente, pero el lenguaje es apropiado para los seguros. El tono es neutro y útil. Esto es importante cuando se desarrolla un chatbot.</i></p> <p><i>La interfaz está diseñada de manera que el cliente sepa inmediatamente dónde hacer su pregunta. Cuando un cliente llega a la página de inicio, se encuentra con varias opciones. De este modo, se encuentra enseguida en un proceso que personaliza por completo su experiencia. Llegar a la respuesta correcta no requiere mucho esfuerzo, ya que, al utilizar botones para moverse por el chatbot, se puede encontrar visualmente a dónde dirigirse con el problema. Esta es una de las tendencias de chatbot que se encontrará cada vez más.</i></p> <p><i>A.S.R. es una de las primeras empresas que ha cambiado su página de inicio de diseño tradicional por una página de inicio basada en la conversación. Después de un comienzo difícil, la aseguradora ha conseguido mejorar significativamente el proceso de atención al cliente a través del chatbot. El 85% de los visitantes encuentran su respuesta a través del chatbot (frente al 50% anterior). Aún más impresionante es el aumento de 50 puntos en la puntuación NPS.</i></p>



	<p>Desde entonces, A.S.R. ha recibido frecuentes peticiones para compartir sus conocimientos con proveedores de telecomunicaciones, proveedores de servicios financieros y ayuntamientos.</p> <p>El lanzamiento de un chatbot es solo el principio. Han aprendido rápidamente del comportamiento de los clientes. Con los datos y el feedback disponibles, el proceso de análisis y optimización es sencillo. A.S.R. puede ver fácilmente qué preguntas se hacen, qué temas son relevantes, la fase en la que los clientes abandonan y las partes con las que están más insatisfechos.</p> <p>Los planes futuros de A.S.R. incluyen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formularios conversacionales. ▪ Identificación del cliente en el chatbot mediante el inicio de sesión. ▪ Añadir partes interesadas a la plataforma. ▪ Integrar la inteligencia artificial en los cuadros de mando personalizados para mejorar los diálogos.
Enfoque metodológico	Esto no se compartió.
Finanzas	Recursos propios de la empresa A.S.R.
Restricciones (opcional)	No se identificaron.
Resultados	<p>La implementación de la interfaz conversacional de A.S.R. en el sitio web de A.S.R. ha dado los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento de +50 puntos en la puntuación de satisfacción del cliente NPS, lo que la convierte en un máximo histórico. El NPS (Net Promoter Score) es un índice que va de -100 a 100 y que mide la disposición de los clientes a recomendar los productos o servicios de una empresa a otras personas. Se utiliza como indicador para medir la satisfacción general del cliente con el producto o servicio de una empresa y la fidelidad del cliente a la marca



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El 85% de los visitantes encuentran respuesta a través del chatbot (antes era el 50%) ▪ Reducción de llamadas/correos electrónicos no deseados. ▪ Conocimiento de lo que realmente quiere el cliente. ▪ Reducción de los compartimentos organizativos.
Posibilidad de replicación y/o ampliación	<p>El chatbot de A.S.R. puede reproducirse sin duda en otras compañías de seguros, así como en muchos otros sectores. Su concepto de convertir todo el sitio web en una interfaz conversacional y utilizar una guía visual para ayudar a los clientes a navegar fácilmente por él lo convierte en una solución aplicable y adecuada en todo el mundo. Sin duda, daría una puntuación de 5 a este chatbot.</p>
Conclusión (opcional)	No se ha compartido.
Opinión (opcional)	<p>Expresa tu opinión en una escala de 1 (=min) a 5(=max) sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utilidad – 5. ● Relevancia (el grado en que se considera significativo el problema abordado por la buena práctica) – 5. ● Detalle (el grado de detalle de la buena práctica) - 5. ● Integración (el grado de integración de las buenas prácticas en el proyecto “chat2learn”)- sin opinión.
Consideraciones adicionales	Ninguna.