



2025
ANCES OPEN
INNOVATION

ances
Asociación Nacional
de CEEI Españoles

ANCES OPEN INNOVATION 2025

EMPRESA: MUNDIPLAN

Mundiplan

DEFINICIÓN DEL RETO

Contexto, definición del problema

Mundiplan Turismo y Ocio S.I., está participada por IBERIA, ALSA e IAG7 que tras su experiencia en la explotación del contrato del IMSERSO, deciden constituir esta sociedad para satisfacer las necesidades de ocio del cliente senior.

Definición del reto

Desarrollar un buscador/chatbot/voicebot para nuestra web de e-commerce que permita:

- Comprensión del lenguaje natural: Entiende consultas complejas y palabras clave relacionadas, incluso si se escriben con errores ortográficos o se usan sinónimos.
- Personalización: Ofrece resultados personalizados basados en el historial de búsqueda del usuario, sus preferencias y su comportamiento en la tienda.
- Recomendaciones inteligentes: Sugiere productos complementarios o similares a los que el usuario está buscando, aumentando así el valor del carrito de compra.
- Respuestas a preguntas: Puede responder a preguntas sobre productos, disponibilidad, etc., proporcionando una experiencia más conversacional.
- Opción búsqueda por voz.

Además de mejorar la tasa de conversión buscamos:

- Mejor experiencia de usuario: así la interacción se vuelve más intuitiva y satisfactoria, aumentamos la fidelidad del cliente.
- Reducción de la tasa de abandono: Los clientes encuentran lo que necesitan rápidamente, lo que disminuye la probabilidad de que abandonen nuestra web.



2025
ANCES OPEN
INNOVATION

ances
Asociación Nacional
de CEEI Españoles

- Análisis de datos recopilar datos valiosos sobre el comportamiento de los usuarios para tomar decisiones más informadas sobre su estrategia de marketing y producto.

En definitiva, desde MUNDIPLAN se espera una solución para el desarrollo mediante AI de una **asesora de viajes virtual**, diseñada para interactuar en la web con nuestros clientes, mejorando la experiencia de usuarios, ofreciendo respuestas rápidas y precisas a consultas sobre destinos, reservas y servicios que ofrecemos. La comunicación podrá ser escrita u oral.