

## **RESUMEN**

Este trabajo está dirigido a proponer una solución de valor agregado al portal web de una empresa que brinda servicios de asesoría contable y tributaria con el propósito de aumentar sus ventas y capturar clientes con mayor eficacia. Se procederá a describir a la empresa auspiciante, indicando sus valores corporativos, giro de negocio y organización interna. Se presentará el portal web que desea mejorarse y se analizará su estado previo a la implementación de la solución. Se explicará el concepto del asesor virtual y se hará una revisión de temas como evolución de páginas web, comercio electrónico, gestión de conocimientos, inteligencia artificial, asesor virtual y plataformas de programación web. Luego se procederá a presentar el diseño del asesor virtual, constituido por gestor de conocimientos, base de datos, motor de autoaprendizaje, motor de reportes y finalmente el aspecto visual. Se indicará el funcionamiento del asesor virtual con todos sus procesos interrelacionados. Se presentará el proceso de implantación del asesor virtual en el portal web así como también las pruebas de validación realizadas. Se presentarán los ajustes realizados en la programación y depuración de errores. Se procederá a adquirir datos de funcionamiento del asesor virtual, registros de visitas, aciertos en respuestas y resultados. Finalmente se establecerán las conclusiones que se desprenderán de los datos obtenidos antes y después de la implantación del asesor virtual en el portal web de la empresa auspiciante. Se presentarán así mismo, las recomendaciones para trabajos a realizarse en el futuro dentro de la misma temática.

### **PALABRAS CLAVES:**

**ASESOR VIRTUAL**

**COMERCIO ELECTRÓNICO**

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

**GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS**

**BASE DE DATOS**

## **ABSTRACT**

The current research work is focused to propose a value-added solution to a company's website which offers accountant and tax advice with the purpose to increase the sales amount and capture customers with an enhanced efficacy. The sponsoring company, its corporative values, line of business and internal organization will be described. The website to be improved by means of the solution will be presented; the solution pre-implementation status will be briefly analyzed. The concept of virtual advisor will be presented as well as topics such as website evolution, e-Commerce, knowledge management, artificial intelligence, virtual advisor and web design platforms. Thereupon, the virtual advisor design will be presented composed by knowledge manager, database, self-learning engine, report engine and finally the visual appearance. The virtual advisor operation will be described with all of its interrelated processes. The implantation process of the virtual advisor on the website will be presented as well as the validation tests. The adjustments in the code and bugs depuration will be presented. Data will be acquired from the virtual advisor operation, visitors log, successful answers and general results. Finally the conclusions will be established, and those will emerge from the data obtained before and after implantation of the virtual advisor onto the sponsoring company website. Also recommendations will be presented in order to guide future research works within the same topic.

### **KEY WORDS:**

**VIRTUAL ADVISOR**

**E-COMMERCE**

**ARTIFICIAL INTELLIGENCE**

**KNOWLEDGE MANAGEMENT**

**DATABASE**