Cuadro para comparar agentes de IA de atención al cliente

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Una respuesta cuenta cuando se ha visto en la demo o consta por escrito.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

AGENTES
[A], [B] y [C]

DECISIÓN ANTES DEL
[fecha]

00 Datos de partida

Empresa [Nombre]. Producto [Nombre]. Canales donde respondería la IA [chat / correo / WhatsApp / Slack]. Conversaciones al mes [número]. Temas que más se repiten [lista]. Gestiones que la IA podría hacer [lista]. Fecha de decisión [fecha].

Quién decide [Nombre]. Por soporte [Nombre]. Por producto o desarrollo [Nombre]. Por legal [Nombre].

01 Descartes, escritos antes de ver ninguna demo

- ☐ No se puede probar un cambio antes de que lo vean los clientes.
- ☐ No se ve de qué fuente sale una respuesta.
- ☐ Una gestión delicada no puede quedar a la espera de una persona.
- ☐ El cliente que pide una persona no llega a una.
- ☐ Los modelos no corren en la Unión Europea, o no consta por escrito.
- ☐ [Otro descarte propio de la empresa]

02 Respuestas y fuentes

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Acertó la pregunta que está en un solo artículo? ¿Se vio la fuente?			

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Qué hizo con la pregunta que no está en ningún artículo?			
¿Ve el cliente de dónde sale la respuesta? ¿En qué canales?			

03 Datos de la cuenta y gestiones

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Resolvió la consulta que necesita los datos de la cuenta?			
¿Qué gestiones puede hacer y cuáles esperan a una persona?			
¿Queda registrado qué consultó y qué cambió?			

04 Paso a una persona

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Qué pasa cuando el cliente pide una persona?			
¿A qué equipo llega y con qué resumen?			
¿Qué temas se pueden dejar siempre en manos del equipo?			

05 Prueba y control

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Se prueba un cambio sin que lo vea ningún cliente?			
¿Se guardan las preguntas de prueba para repetirlas en cada cambio?			
¿Se ve por qué dio cada respuesta?			
¿Avisa de los temas que no sabe resolver?			

06 Coste y datos

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Cómo se cobra la IA? ¿Qué cuenta como resolución?			

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Cuánto costaría con el volumen de la empresa, y con el doble?			
¿Dónde se guardan los datos y dónde corren los modelos? ¿Por escrito?			
¿Se entrena algún modelo con las conversaciones?			

07 Decisión

Agente elegido `[Nombre]`. Descartes que incumple cada uno `[lista]`. Lo pendiente y quién lo pide por escrito `[lista y nombres]`. Siguiente paso `[prueba de 30 días con fecha de inicio]`.