Lista de comprobación para elegir software de atención al cliente

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Los pesos son una propuesta.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

PROVEEDORES
[A], [B] y [C]

DECISIÓN ANTES DEL
[fecha]

RESPONSABLE
[nombre]

LA HOJA, EN CIFRAS

7	0 a 5	1 a 3	10
Bloques de criterios	Puntos por criterio	Peso de cada criterio	Preguntas para la demo

01 Cómo se usa esta hoja

Se compara a dos o tres proveedores con la misma hoja y con las mismas conversaciones. Cada criterio lleva un peso de 1 a 3, ya propuesto, que la empresa cambia según lo que más le importa. Cada proveedor recibe de 0 a 5 puntos por criterio, con la escala de abajo. Un punto solo se da por lo que se ha visto funcionar o por lo que consta por escrito, nunca por lo que se promete en voz alta.

Puntos	Qué significa
0	No lo hace o no sabe responder.
1	Lo promete, pero no se ha visto ni hay nada por escrito.
2	Lo hace con límites importantes que afectan a la empresa.
3	Lo hace con límites menores, visto en la demo.
4	Lo hace bien, visto en la demo con datos de la empresa.
5	Lo hace bien, visto con datos propios y respaldado por escrito.

02 Datos de partida

- Conversaciones al mes [número], por canal [chat / correo / WhatsApp / otros].
- Los diez temas que más se repiten [lista].
- Sistemas que consulta el equipo para responder [facturación / base de clientes / producto / CRM].
- Plazos que se prometen hoy a los clientes [primera respuesta / resolución].
- Años de historial y volumen de conversaciones a conservar [años y número].
- Obligaciones con clientes sobre datos personales [cláusulas, sectores regulados].
- Fecha límite para decidir y para estar funcionando [fechas].

03 Descartes

Antes de puntuar, se escriben los criterios que dejan fuera a un proveedor si fallan, sea cual sea su puntuación total. Los más habituales se proponen aquí.

- No se pueden exportar los datos propios en un formato abierto.
- No hay contrato de encargado del tratamiento ni lista de subencargados.
- Las conversaciones se usan para entrenar modelos sin posibilidad de evitarlo.
- Un canal que hoy usan muchos clientes no está cubierto y no hay alternativa.
- [Descarte propio de la empresa.]

04 Canales

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Cubre los canales que usan hoy los clientes, y no solo los de la ficha.	3			
Todo llega a una sola cola con la ficha y el historial del cliente al lado.	3			
Un cliente que escribe por dos canales se ve como una sola persona.	2			
Se conocen las reglas de cada canal, como el límite de WhatsApp pasadas 24 horas.	2			
El agente de IA responde en todos los canales y no solo en el chat.	2			

05 IA que resuelve con los datos del cliente

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Con diez conversaciones de la empresa que dependen de datos de la cuenta, resuelve las que corresponde.	3			
Consulta los datos del cliente que escribe (plan, estado, pedidos, facturas) desde los sistemas de la empresa.	3			
Distingue lo que consulta de lo que cambia, y lo que cambia lo autoriza quien se decide.	3			
Cada respuesta deja rastro de qué usó y por qué, para poder corregirla.	3			
Cuando no sabe, pasa el caso a la persona adecuada con la conversación entera y no inventa.	3			
Se puede probar con conversaciones propias antes de activarla de cara a los clientes.	2			

06 Migración y salida

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Dice qué se puede traer (conversaciones, clientes, empresas, adjuntos, etiquetas, atributos) y en qué formato.	3			
Dice qué se queda fuera (macros, automatizaciones, enlaces antiguos) antes de firmar.	2			
Hay un plan con fechas y quién hace cada parte.	2			
Se puede probar con un volumen pequeño antes de comprometerse.	2			
Los datos se pueden sacar completos si algún día se cambia otra vez, y se sabe lo que cuesta.	3			
Mientras se migra, el equipo puede seguir atendiendo sin duplicar trabajo.	2			

07 Datos en la UE y RGPD

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Dónde se guardan los datos de los clientes, por escrito.	3			
En qué región se ejecutan los modelos de IA, por escrito.	3			
Las conversaciones no se usan para entrenar modelos del proveedor ni de terceros.	3			
Contrato de encargado del tratamiento y lista de subencargados disponibles.	3			
Se distingue entre las certificaciones del proveedor y las de su infraestructura.	2			
Hay un procedimiento claro para atender una petición de borrado de un cliente.	2			

08 Permisos y control

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Hay roles distintos y se sabe qué puede hacer cada uno.	2			
Quien configura se puede separar de quien solo responde.	2			
Se controla quién cambia las instrucciones de la IA y quién publica los cambios.	3			
Queda registro de lo que cambió y de quién lo hizo.	2			
Se sabe qué pasa con las conversaciones de alguien que deja la empresa.	1			

09 Informes

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Los informes se ven con datos de la empresa o con un ejemplo cargado, no en una captura.	2			

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Volumen por canal, equipo y tema.	2			
Tiempos de primera respuesta y de resolución, y cumplimiento del SLA.	2			
Valoración del cliente (CSAT) por canal y por persona.	2			
Separa lo que resolvió la IA de lo que resolvió el equipo.	3			
Enseña los temas que se repiten y no tienen respuesta.	2			

10 Coste total

Qué se comprueba	Peso (1 a 3)	Proveedor A (0 a 5)	Proveedor B (0 a 5)	Proveedor C (0 a 5)
Está claro quién cuenta como usuario (quien solo consulta, los administradores).	2			
Está claro cómo se cobra la IA y qué cuenta como una resolución o una conversación.	3			
Los canales como WhatsApp no llevan costes ocultos aparte.	2			
Se sabe qué plan hace falta para tener SLA, informes y permisos.	2			
Los costes de migración y de formación están por escrito.	2			
Hay un precio por escrito para un mes con el doble de volumen.	3			
Las horas de mantenimiento semanal del equipo son razonables.	2			

11 Cómo se calcula el resultado

Por cada criterio se multiplica el peso por los puntos del proveedor. La suma de todos es su total. El máximo posible es 5 por la suma de todos los pesos. El resultado es el total entre el máximo, en porcentaje.

Una lectura orientativa, que la empresa puede ajustar. Por debajo del 60 % el proveedor no encaja. Entre el 60 % y el 80 % puede servir si sus fallos no están en criterios de peso 3. Por encima del 80 % es candidato firme. Si dos proveedores quedan a menos de cinco puntos de diferencia, decide el coste total en el escenario del doble de volumen y la facilidad de salida.

	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor C
Total de puntos ponderados			
Máximo posible			
Porcentaje			
Descartes que incumple			
Lo que falta por comprobar			

12 Las diez preguntas para la demo de cualquier proveedor

- Con diez conversaciones nuestras, ¿cuántas resuelve la IA sin intervención?
- ¿Qué ve de cada cliente y de dónde lo saca?
- ¿Qué puede cambiar en nuestros sistemas y quién lo autoriza?
- ¿Cómo se trae el historial y qué se queda fuera?
- ¿Dónde se guardan los datos y dónde se ejecutan los modelos?
- ¿Se entrena con nuestras conversaciones?
- ¿Qué roles existen y cómo se audita un cambio?
- ¿Qué informe separa lo que resolvió la IA de lo que resolvió el equipo?
- ¿Cuál sería el coste total en un mes con el doble de volumen?
- ¿Cómo salimos si dentro de dos años queremos irnos?