COMPARATIVA

Cuadro para comparar software de atención al cliente en una empresa de software

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]

HERRAMIENTAS
[A], [B] y [C]

DECISIÓN ANTES DEL
[fecha]

00 Datos de partida

Empresa [Nombre]. Producto [Nombre del producto]. Herramienta actual [Nombre]. Canales [chat en el producto / correo / WhatsApp / Slack / teléfono]. Conversaciones al mes [número]. Clientes con SLA firmado [número]. Gestor de incidencias [Jira / Linear / GitHub / otro]. CRM [Nombre]. Fecha de decisión [fecha].

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

01 Descartes, escritos antes de ver ninguna demo

- ☐ La IA no puede consultar la cuenta del cliente en la API del producto.
- ☐ No hay forma de que un cliente llegue a una persona cuando lo pide.
- ☐ No hay alojamiento en la Unión Europea, o no consta por escrito.
- ☐ El SLA que la empresa ya firma con sus clientes no se puede medir.
- ☐ [Otro descarte propio de la empresa]

02 IA con los datos de la cuenta

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Resolvió la consulta que necesita los datos de la cuenta?			
¿Qué puede cambiar en el producto y quién lo autoriza?			

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Se prueba un cambio antes de que lo vean los clientes?			
¿Cómo se cobra la IA?			

03 Paso a una persona

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Qué pasa cuando el cliente pide hablar con una persona?			
¿A qué equipo llega y con qué contexto?			

04 Canales y SLA

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Están los canales de hoy? ¿Y Slack?			
¿Hay plazos por prioridad y por tipo de cliente? ¿Desde qué plan?			
¿Avisa antes de vencer? ¿Hay informe de cumplimiento?			

05 Integraciones

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Se crea una incidencia en el gestor del equipo desde la conversación?			
¿Se avisa a los clientes cuando se cierra la incidencia?			
¿Qué lee y qué escribe en el CRM?			

06 Migración y datos

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Se traen el histórico, los artículos y las macros? ¿Quién lo hace?			
¿Qué se queda fuera?			

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Dónde se guardan los datos y dónde corren los modelos? ¿Por escrito?			

07 Decisión

Herramienta elegida `[Nombre]`. Descartes que incumple cada una `[lista]`. Lo pendiente y quién lo pide por escrito `[lista y nombres]`. Siguiente paso `[plan de migración con fecha]`.