COMPARATIVA

Cuadro para comparar software de atención al cliente en software sanitario

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 de la empresa]. Producto [Nombre del producto]. Herramienta actual [Nombre]. Canales por los que escriben los centros [correo / chat en la aplicación / WhatsApp / teléfono / otros]. Conversaciones al mes [número]. Años de histórico [número]. Fecha de decisión [fecha].

Quién decide [Nombre]. Por legal y protección de datos [Nombre]. Por soporte [Nombre]. Por sistemas [Nombre].

01 Descartes, escritos antes de ver ninguna demo

- ☐ El contrato de encargo excluye los datos de salud y el proveedor no ofrece otro.
- ☐ No hay alojamiento en la Unión Europea, o no consta por escrito.
- ☐ El proveedor entrena modelos con las conversaciones y no se puede desactivar.
- ☐ No hay forma de que un cliente llegue a una persona cuando lo pide.
- ☐ [Otro descarte propio de la empresa]

02 Datos en la UE y contrato de encargo

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Dónde se guardan conversaciones, adjuntos y copias? ¿Por escrito?			

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿El contrato de encargo admite datos de salud? ¿Con qué condiciones?			
¿Qué subencargados hay y cómo se avisa de sus cambios?			
¿Qué pasa con los datos al terminar, y en qué plazo?			

03 Qué ve la IA

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Qué lee el agente para responder? ¿Conversaciones, artículos, datos de la cuenta?			
¿Se puede dejar un tema fuera de lo que lleva el agente?			
¿Dónde se ejecutan los modelos? ¿Entrenan con las conversaciones?			
¿Qué hizo el agente con el mensaje de ejemplo con un dato clínico?			
¿Se prueba un cambio antes de que lo vean los clientes?			

04 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?			
¿Se ve lo que el agente ya ha consultado o hecho?			

05 Migración con el equipo

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Se trae el histórico de conversaciones? ¿Quién lo hace?			
¿Se traen los artículos, las macros y los contactos?			
¿Qué se queda fuera?			
¿Hay alguien del proveedor durante la puesta en marcha?			

06 Canales y SLA

Pregunta	[Herramienta A]	[Herramienta B]	[Herramienta C]
¿Están los canales que usan hoy los centros?			
¿Hay plazos por prioridad, por cliente y por canal? ¿Desde qué plan?			
¿Hay informe de cumplimiento del SLA?			

07 Decisión

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