

Consejo estratégico para el uso de agentes de IA (chat, teléfono, WhatsApp) con YOUNEA

1

Definir objetivos

- ¿Qué tareas debe asumir la IA?
(por ejemplo, atención al cliente, gestión de citas)
- ¿Qué problemas debe resolver?
- ¿Qué espera de la IA?

2

Analizar la comunicación con los clientes

- ¿Qué canales de comunicación utiliza?
(WhatsApp, correo electrónico, chat web, teléfono)
- ¿Debe la IA utilizar respuestas predefinidas?
- ¿Puede proporcionarnos ejemplos de historiales de chat para una mejor personalización?

3

Crear una base de conocimientos

- ¿Existe una lista de preguntas frecuentes que la IA deba responder?
- ¿Qué información sobre productos o precios es importante?
- ¿Debe la IA proporcionar documentos o instrucciones?
- ¿Quién mantendrá actualizado el contenido?

6

Automatizar la gestión de citas

- ¿Debe la IA reservar citas por usted?
- ¿Es suficiente una integración con el calendario de Google o necesitas otra solución?
- ¿Debe recordarte las citas o gestionar los cambios?

5

Establecer AI telefónica

- ¿Qué número se utiliza? (fijo o móvil)
- ¿Cómo debe recibir la IA a sus clientes?
- ¿Debe responder a las llamadas o simplemente desviarlas?

4

Integración de WhatsApp

- ¿Estás utilizando tu número actual o necesitas uno nuevo?
- ¿Deben analizarse los chats anteriores para entrenar a la IA?
- ¿La IA responde automáticamente o se limita a reenviar las consultas?

7

Definir el estilo y la tonalidad de la lengua

- ¿Cómo debe comunicarse la IA? (Amistosa, formal, informal)
- ¿Hay términos que deba utilizar o evitar a toda costa?
- ¿Debe comportarse de forma diferente según el canal de comunicación?

8

Plan de accesibilidad y disponibilidad

- ¿La IA debe estar disponible las 24 horas del día o sólo a determinadas horas?
- ¿Cómo debe responder fuera del horario laboral?
- ¿Existen contactos de emergencia a los que deban remitirse las consultas difíciles?

9

Definir la comunicación proactiva

- ¿Debe la IA informar a los clientes sobre ofertas o novedades?
- ¿Quiere que envíe mensajes personalizados?
- ¿Hay ocasiones específicas en las que desea que la IA se active?
(cumpleaños, promociones especiales)