INFINITODHD

Cómo implementar un asistente de atención al cliente

Guía práctica para automatizar consultas frecuentes, orientar mejor a tus clientes y escalar a una persona cuando sea necesario.

Objetivo de esta guía

Ayudarte a diseñar un asistente útil para tu negocio. No se trata de reemplazar a tu equipo: se trata de responder mejor, filtrar consultas repetitivas, capturar información y entregar contexto antes de una atención humana.

1. Define el objetivo

Qué problema concreto debe resolver el asistente.

2. Organiza la información

Precios, servicios, horarios, políticas y preguntas frecuentes.

3. Diseña conversaciones

Qué debe preguntar, responder y registrar.

4. Define límites

Qué puede resolver y cuándo debe escalar a una persona.

5. Prueba con casos reales

Valida respuestas antes de publicarlo.

6. Mide y mejora

Aprende de las preguntas que reciben tus clientes.

1. Empieza por un problema concreto

El error más común es querer crear un asistente que “responda todo”. Un buen primer asistente debería resolver uno o varios problemas definidos y frecuentes.

Preguntas frecuentes

Horarios, ubicación, requisitos, formas de pago o políticas.

Orientación inicial

Ayudar al cliente a identificar el servicio o producto adecuado.

Captura de datos

Nombre, teléfono, correo, empresa, necesidad o fecha requerida.

Reservas y citas

Recoger información y dirigir al proceso de agenda.

Estado de solicitudes

Consultar estados simples cuando existe integración.

Precalificación

Separar consultas informativas de oportunidades reales.

Ejemplo

Una clínica puede usar el asistente para identificar el síntoma o necesidad, orientar hacia una especialidad, mostrar profesionales disponibles y luego derivar a agenda o WhatsApp.

2. Construye una base de conocimiento

El asistente solo puede responder bien si la información de la empresa está ordenada. Antes de pensar en inteligencia artificial, organiza qué información puede consultar.

Tipo de información	Ejemplos
Servicios / productos	Qué ofrece la empresa, características, restricciones y diferencias.
Preguntas frecuentes	Horarios, ubicación, tiempos, requisitos, soporte, cobertura.
Precios	Tarifas públicas, rangos, condiciones o cuándo debe cotizar una persona.
Políticas	Cambios, garantías, cancelaciones, devoluciones, privacidad.
Procesos	Cómo reservar, comprar, solicitar soporte o enviar información.
Contactos	Área responsable, teléfono, correo, WhatsApp o formulario.

Regla importante

Si tu equipo no tiene una respuesta clara para una pregunta, el asistente tampoco debería inventarla. Primero define la política o el proceso.

3. Diseña la conversación antes de programar

Empieza dibujando el flujo. Una conversación útil suele tener una entrada clara, algunas preguntas necesarias, una respuesta concreta y un siguiente paso.

Cliente → **Necesidad** → **Información** → **Respuesta** → **Acción**

Ejemplo de flujo

Caso: empresa de desarrollo de software

Cliente: “Necesito un sistema para mi empresa.”

Asistente: pregunta qué proceso desea mejorar, cuántas personas lo usan, cómo lo gestiona actualmente y qué problema principal tiene.

Resultado: entrega una orientación inicial y registra la información para que una persona continúe la conversación con contexto.

4. Define qué puede y qué no puede hacer

Un asistente confiable necesita límites. Hay situaciones en las que debe detenerse y derivar a una persona en lugar de intentar responder.

Sí puede

Responder preguntas documentadas, recopilar datos, orientar y ejecutar acciones simples.

Debe confirmar

Precios variables, disponibilidad, condiciones especiales o información sensible.

Debe escalar

Reclamos complejos, excepciones, negociaciones, decisiones críticas o solicitudes fuera de alcance.

No debe inventar

Información que no exista en la base de conocimiento o que no pueda verificar.

Criterios de escalamiento

✓ El cliente solicita hablar con una persona.

✓ La pregunta no tiene una respuesta confiable.

✓ Existe una excepción a la política habitual.

✓ Hay molestia, reclamo o riesgo reputacional.

✓ La solicitud requiere negociación o aprobación.

✓ Se solicita información que el asistente no debería manejar.

5. Elige dónde debe atender

No necesitas implementar el asistente en todos los canales desde el primer día. Empieza donde recibes más consultas y donde puedas controlar mejor el flujo.

Sitio web

Buen punto de entrada para orientar visitantes y convertirlos en contactos.

WhatsApp

Adecuado para conversaciones comerciales y atención recurrente.

Redes sociales

Útil para responder consultas básicas y derivar a un canal principal.

Aplicación / sistema

Conveniente cuando el usuario ya está autenticado y necesita soporte contextual.

Recomendación para MYPE

Empieza por **un solo canal**, mide qué preguntas aparecen y estabiliza el proceso antes de expandirlo.

6. Decide qué información registrar

Un asistente puede ayudarte a convertir conversaciones en información útil, pero no debería pedir datos innecesarios.

Privacidad

Explica qué datos se recopilan, para qué se utilizan y evita solicitar información sensible si no es necesaria para prestar el servicio.

7. Prueba antes de publicarlo

No pruebes únicamente preguntas perfectas. Los clientes escriben con errores, mensajes incompletos y preguntas ambiguas.

Preguntas normales

Consulta exactamente como esperas recibirla.

Errores de escritura

Prueba abreviaturas, faltas y frases incompletas.

Variaciones

La misma intención formulada de varias formas.

Fuera de alcance

Temas que el asistente no debería responder.

Casos sensibles

Reclamos, molestias o solicitudes urgentes.

Escalamiento

Confirma que una persona recibe suficiente contexto.

Checklist mínimo antes del lanzamiento

✓ Responde correctamente las 20-30 preguntas más frecuentes.

✓ No inventa información cuando desconoce la respuesta.

✓ Puede explicar claramente sus límites.

✓ Registra los datos necesarios sin pedir información excesiva.

✓ La derivación a una persona funciona.

✓ El equipo sabe quién revisará las conversaciones escaladas.

8. Mide si realmente está ayudando

Un asistente no se evalúa por la cantidad de mensajes que responde. Debes medir si reduce trabajo, mejora tiempos y ayuda a resolver necesidades reales.

9. Plan de implementación de 30 días

No empieces por la tecnología

Empieza por las preguntas, los procesos, los límites y la información. Cuando eso está claro, elegir la plataforma y automatizar resulta mucho más sencillo.

Un buen asistente no reemplaza la atención: la mejora.

La automatización funciona cuando resuelve lo repetitivo y entrega mejores condiciones para que las personas atiendan los casos que realmente necesitan criterio, empatía o decisión.

Secuencia recomendada

¿Quieres implementar un asistente en tu empresa?

INFINITODHD puede ayudarte a ordenar la información, diseñar los flujos de atención, integrar el asistente con tus canales y definir cuándo debe intervenir una persona.