

# Preparación para la Llamada Inicial

**COPIA ESTE DOCUMENTO EN TU DRIVE O DESCÁRGALO EN TU PC  
PARA RELLENARLO**



**appyweb**

## Preparación para la Llamada Inicial

**COPIA ESTE DOCUMENTO EN TU DRIVE O DESCÁRGALO EN TU PC PARA RELLENARLO**

Para que nuestra reunión sea lo más efectiva posible, te pedimos que prepares la siguiente información. Esto nos permitirá diseñar una solución de Asistentes Telefónicos con Inteligencia Artificial completamente alineada a las necesidades de tu negocio, optimizando procesos y mejorando la experiencia de tus clientes.

 **Aquí tienes un ejemplo de documento detallado:** 

<https://docs.google.com/document/d/1KWOaeXA85O93lsdfh3O2uLuBdZ7St6YQhUET7N8Cbtw/edit?tab=t.4x0g0vo7ldj>

A continuación, encontrarás las preguntas clave que nos ayudarán a definir la propuesta:

## Objetivos del Proyecto

¿Qué metas deseas alcanzar con el asistente telefónico?  
(Ej.: mejorar la atención al cliente, reducir tiempos de respuesta, automatizar procesos de soporte técnico).

## Procesos Actuales

¿Qué procesos relacionados con la gestión de llamadas deseas mejorar o automatizar?

¿Utilizas actualmente herramientas de gestión de llamadas, CRM o centralitas? Si es así, ¿cuáles?

## Interacción con Clientes

¿Qué tipo de experiencia deseas ofrecer a tus clientes a través de llamadas?  
(Ej.: atención personalizada, respuestas rápidas, derivación automática a departamentos, gestión de citas, gestión de nuevos pedidos).

## Información sobre Datos

¿Qué tipo de datos relacionados con llamadas o clientes generas y gestionas?  
(Ej.: historial de llamadas, bases de datos de clientes, datos de seguimiento).

¿Dónde almacenas estos datos?

## Expectativas de Resultados

¿Qué indicadores de éxito (KPIs) utilizarías para medir el impacto?  
(Ej.: reducción de tiempos de espera, aumento en la resolución de llamadas, reservas de cita, ventas).

## Integración con Otras Áreas

¿Existen otros proyectos o departamentos que podrían beneficiarse de este asistente telefónico con IA?

¿Deberíamos coordinar la integración con algún equipo específico?

## Casos Previos o Experiencia

¿Has implementado antes alguna solución de inteligencia artificial o automatización?

¿Qué resultados obtuviste y qué problemas enfrentaste?

## Regulaciones y Cumplimiento

¿Tu negocio está sujeto a alguna regulación que debamos tener en cuenta?  
(Ej.: protección de datos, normativas específicas del sector financiero, salud, etc.).

 Ejemplo 

## Objetivos del Proyecto

### ¿Qué metas deseas alcanzar con el asistente telefónico?

*Queremos mejorar la atención al cliente con un asistente telefónico que pueda automatizar tareas como la gestión de citas (agendar, modificar o cancelar), enviar recordatorios por WhatsApp, y proporcionar información sobre los servicios de la clínica (horarios, tratamientos disponibles, ubicación, etc.). El objetivo principal es reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia del personal administrativo.*

## Procesos Actuales

### ¿Qué procesos relacionados con la gestión de llamadas deseas mejorar o automatizar?

*Actualmente, la gestión de citas y atención telefónica es manual. El personal de recepción se encarga de atender llamadas, programar citas y enviar recordatorios de forma individual, lo que genera retrasos en horas pico. Necesitamos automatizar estos procesos para agilizar la atención y liberar tiempo para tareas más críticas.*

### ¿Utilizas actualmente herramientas de gestión de llamadas, CRM o centralitas? Si es así, ¿cuáles?

*Utilizamos un software básico de gestión de citas, pero no está integrado con otras plataformas. No contamos con centralita telefónica ni CRM, por lo que la información de los pacientes se gestiona de forma independiente en varias herramientas.*

## Interacción con Clientes

### ¿Qué tipo de experiencia deseas ofrecer a tus clientes a través de llamadas?

*Deseamos ofrecer a nuestros pacientes una experiencia ágil y personalizada. Queremos que el asistente pueda responder de inmediato a preguntas frecuentes, gestionar citas en tiempo real y enviar recordatorios automáticos por WhatsApp. También sería ideal que pueda redirigir llamadas más complejas al personal adecuado.*

## Información sobre Datos

### ¿Qué tipo de datos relacionados con llamadas o clientes generas y gestionas?

*Generamos y gestionamos datos como:*

- *Historial de citas de los pacientes.*
- *Bases de datos con información de contacto.*
- *Registro de tratamientos y consultas previas.*

*Actualmente, estos datos se almacenan en servidores locales y parcialmente en la nube, aunque no de forma centralizada.*

### ¿Dónde almacenas estos datos? Software

*Software interno de gestión de citas*

## Expectativas de Resultados

**¿Qué indicadores de éxito (KPIs) utilizarías para medir el impacto?**

*Esperamos ver mejoras en los siguientes indicadores:*

- *Reducción del tiempo de espera en llamadas.*
- *Aumento en la puntualidad de las citas gracias a los recordatorios automáticos.*
- *Incremento en la tasa de confirmación de citas.*
- *Mayor disponibilidad del personal para tareas administrativas complejas.*

## Integración con Otras Áreas

**¿Existen otros proyectos o departamentos que podrían beneficiarse de este asistente telefónico con IA?**

*La integración con nuestro sistema de gestión de citas actual y con las plataformas de comunicación (WhatsApp Business, email) es crucial.*

**¿Deberíamos coordinar la integración con algún equipo específico?**

*También nos gustaría coordinar con el equipo de IT para garantizar una transición sin inconvenientes.*

## Casos Previos o Experiencia

**¿Has implementado antes alguna solución de inteligencia artificial o automatización?**

*No hemos implementado una solución de inteligencia artificial antes, pero utilizamos herramientas básicas de automatización (recordatorios por correo). Los principales problemas han sido la falta de integración entre sistemas y el tiempo que requiere la gestión manual.*

**¿Qué resultados obtuviste y qué problemas enfrentaste?**

## Regulaciones y Cumplimiento

**¿Tu negocio está sujeto a alguna regulación que debemos tener en cuenta?**

*Nuestra clínica debe cumplir con la normativa de protección de datos personales (RGPD) en Europa, ya que gestionamos información sensible de los pacientes. Es importante que el asistente cumpla con estas regulaciones para garantizar la seguridad y privacidad de los datos.*



**Volver al documento Base:**



<https://docs.google.com/document/d/1KWOaeXA85O93lsdfh3O2uLuBdZ7St6YQhUET7N8Cbtw/edit?tab=t.0>