

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE CASO DE USO PARA AGENTE VIRTUAL

El punto más importante para utilizar correctamente un agente virtual, es identificar correctamente el caso de uso de cómo lo aplicarán en su negocio.

Riskos Consulting, comparte acá un cuestionario sencillo de las preguntas a identificar para un mejor ejercicio.

1. Información general

- Nombre de la empresa:
 - Sector o industria:
 - Número aproximado de usuarios internos o clientes que atienden al mes:
 - ¿Tienen canales digitales activos (web, WhatsApp, app, redes sociales)? ¿Cuáles?
-

2. Tipo de usuarios a atender con el agente

- Clientes finales
 - Empleados internos
 - Proveedores
 - Ciudadanos / público general
 - Otro: _____
-

3. Objetivos del agente virtual

(Selecciona los más relevantes)

- Reducir carga en canales de atención humana
 - Responder preguntas frecuentes
 - Guiar procesos o formularios
 - Automatizar tareas repetitivas
 - Acompañar procesos comerciales o de ventas
 - Servir como primer filtro antes de escalar al equipo humano
-



- Mejorar la experiencia del cliente
 - Otro: _____
-

4. Procesos o áreas candidatas para automatizar

Marca todos los que apliquen:

- Servicio al cliente
 - Soporte técnico o TI
 - Gestión humana (vacaciones, incapacidades, certificados)
 - Ventas o cotizaciones
 - Cobro, cartera o recaudo
 - Agendamiento de citas o visitas
 - Información institucional
 - Operaciones / logística
 - Educación / entrenamiento
 - Otro: _____
-

5. Preguntas o interacciones frecuentes en esos procesos

Enumere hasta 5 preguntas comunes que reciben de usuarios en esas áreas:

1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____
 5. _____
-

6. Canales donde debería operar el agente virtual

- WhatsApp
 - Página web
-



- Intranet corporativa
 - Aplicación móvil
 - Kioskos físicos
 - Otro: _____
-

7. Horario de atención deseado

- 24/7
 - Horario laboral (L-V)
 - Solo fines de semana o eventos especiales
 - Otro: _____
-

8. Tipo de respuestas esperadas

- Solo texto informativo
 - Respuestas con botones o menú guiado
 - Formularios interactivos
 - Archivos o enlaces descargables
 - Integración con sistemas internos (consultas, agendamientos, pagos, etc.)
-

9. ¿Qué sistemas actuales deberían integrarse con el agente?

Ej: CRM, ERP, bases de datos, portal transaccional, etc.

10. ¿Cómo espera medir el éxito del agente virtual?

- Reducción de tickets o llamadas
 - Aumento en satisfacción del cliente
 - Tiempo promedio de atención
 - Conversaciones completadas sin intervención humana
 - Otro: _____
-





RISKOS CONSULTING SAS
Nit 901.386.760

www.riskos.com.co
Calle 124#7-35 of 301
Cel 315 220 61 91