



# Diagnóstico de Atención al Cliente para Automatización

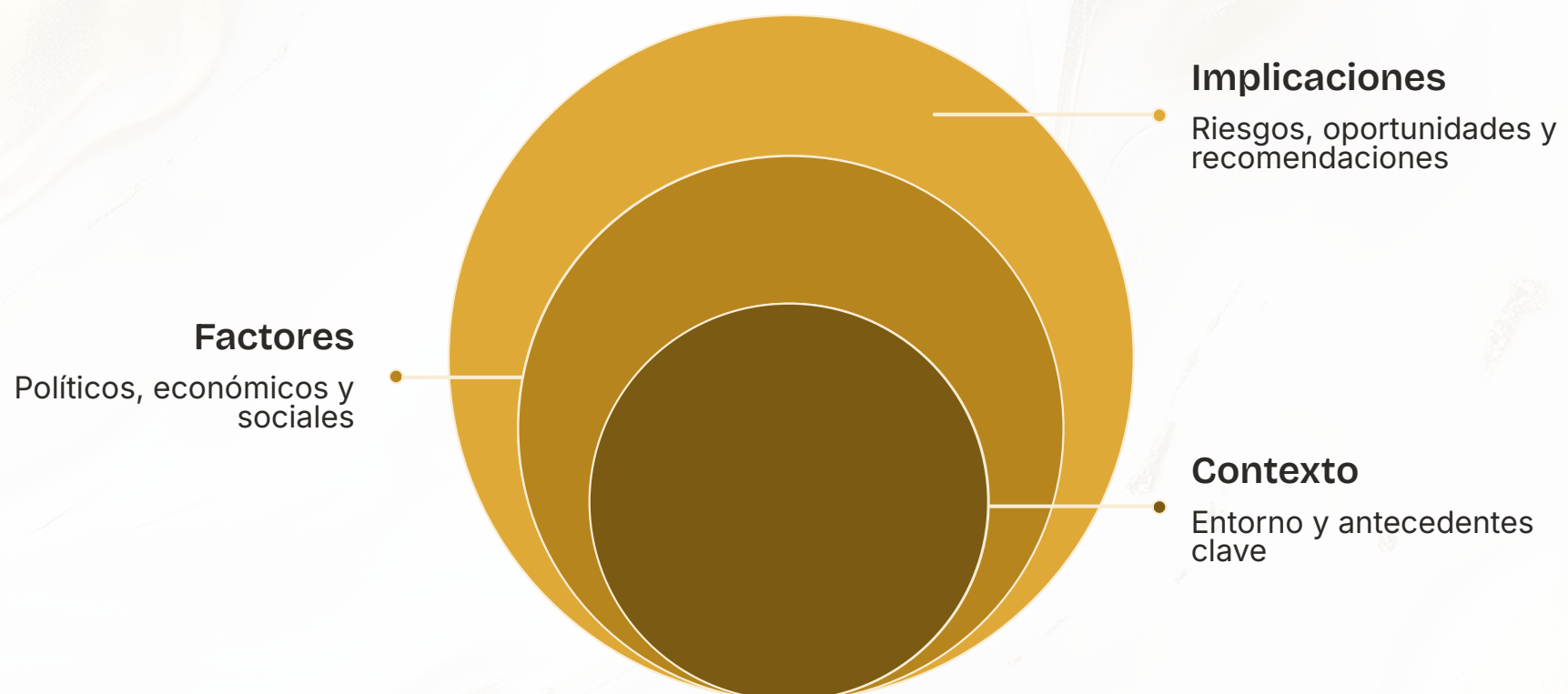
Proyecto de portfolio de Marion Fernández, Consultora de IA

Cómo detectar, antes de automatizar, dónde la IA aporta más valor real a un negocio — sin perder su esencia de marca.

**PROPUESTA REALIZADA POR MARION FERNÁNDEZ · CONSULTORA DE IA · CONSULTORÍA DE PROCESOS · 2026**

---

## El contexto



Los Ahorás es una joyería emocional con venta online y física en Málaga. Antes de proponer cualquier automatización, era necesario entender a fondo cómo funcionaba el negocio día a día — sin ese diagnóstico, cualquier solución de IA corre el riesgo de ser genérica y no resolver el problema real.

La pregunta clave:

¿Dónde pierde tiempo el equipo de verdad, y qué automatizar primero para tener el mayor impacto con el menor riesgo?



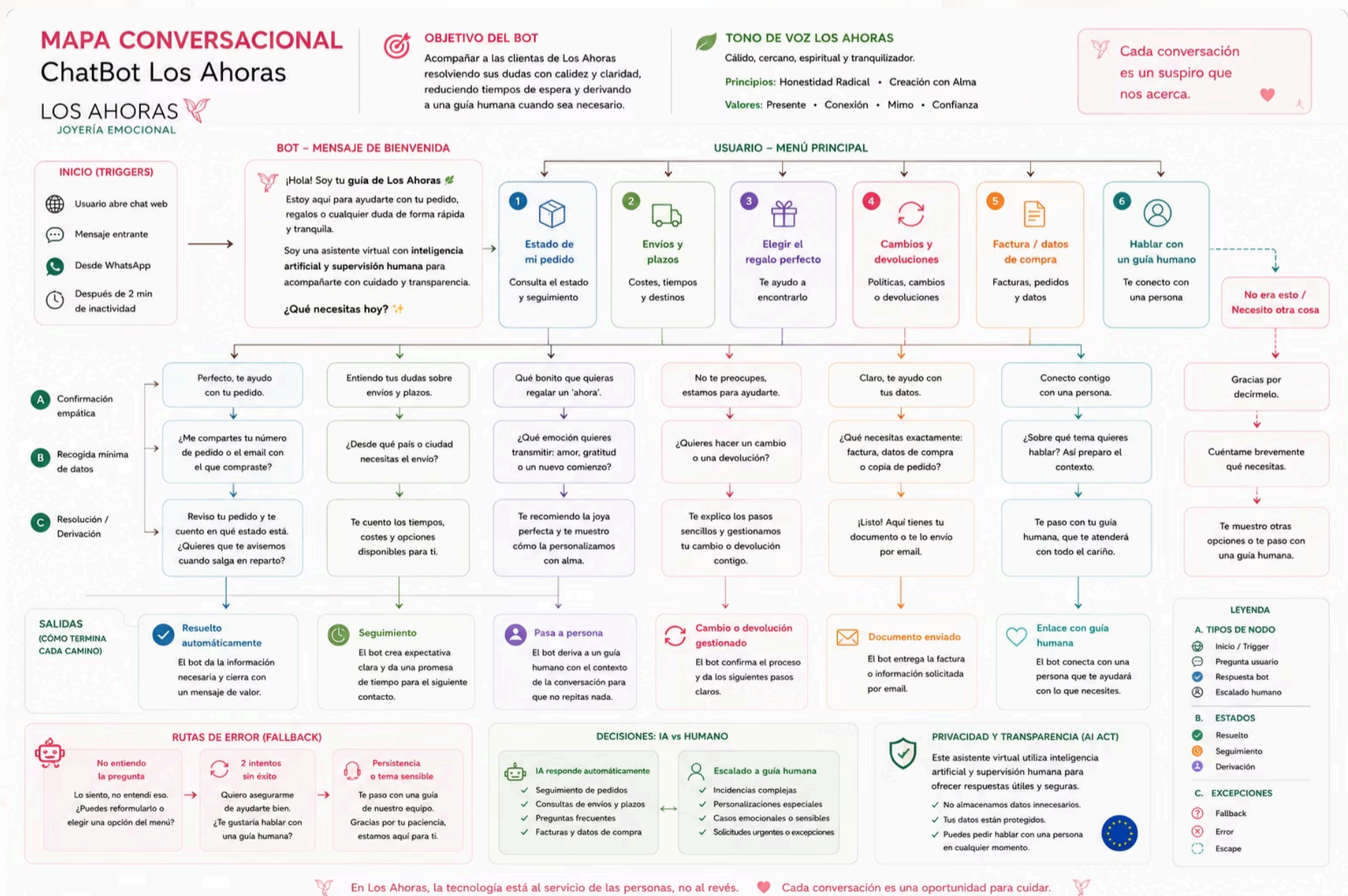
# Metodología: el email de diagnóstico

Antes de recomendar herramientas, diseñé un cuestionario estructurado en 4 áreas críticas del negocio, enviado directamente a la dirección de Los Ahoras:



Filosofía: "Antes de proponer herramientas concretas, entender primero el funcionamiento real del negocio."

## La solución diseñada: mapa conversacional



A partir del diagnóstico, diseñé el mapa conversacional completo de un chatbot para Los Ahoras: 6 rutas principales (pedidos, envíos, regalos, cambios, facturación, contacto humano), tono de marca definido, rutas de fallback y reglas claras de escalado a persona.



# Principios de diseño

 **IA ejecuta, personas supervisan**

incidencias sensibles siempre con criterio humano

 **Tono cálido y de marca, nunca robótico**

 **Transparencia y privacidad**

cumplimiento con AI Act, sin almacenar datos innecesarios

---

## SLIDE 6 – Resultados esperados y aprendizajes

- Reducción del tiempo de respuesta en consultas repetitivas
- Consistencia de tono en todos los canales
- Base clara para decidir qué automatizar primero

Aprendizaje clave:

Un buen diagnóstico vale más que una buena herramienta — sin entender el proceso real, cualquier automatización es un parche.

¿Tu negocio también necesita saber dónde automatizar primero? Contacta con Marion Fernández, Consultora de IA en Madrid.