

# Transformación Digital para **Los Ahoros**

Ejercicio práctico del Curso de Consultoría de Inteligencia Artificial.

Cómo la IA puede ayudar a organizar pedidos y envíos automáticamente, sin perder la calidez que hace especial a la marca.

Propuesta realizada por **Marion Fernández** · Consultora de IA

## La marca

Los Ahoros es una joyería online en Shopify. Cada pedido es una experiencia emocional, no solo una venta.



## El reto

A medida que crece el volumen de pedidos, también crecen las tareas repetitivas. La pregunta ya no es *¿podemos gestionar más pedidos?*, sino *¿podemos hacerlo sin perder nuestra calidez?*

# El problema y los objetivos

## Tres situaciones habituales en equipos pequeños

### Respuestas repetidas

«¿Cuándo sale mi pedido? ¿Dónde está mi paquete?» Las mismas preguntas generan trabajo diario sin aportar valor.

### Tono inconsistente

Cada persona del equipo responde diferente, lo que genera una experiencia desigual y diluye la identidad de marca.

### Siempre a reaccionar

Cuando aumentan los pedidos, el equipo trabaja reaccionando en vez de anticipando. Más operativa, menos crecimiento.



Consecuencia directa: más tiempo en tareas operativas, menos tiempo para atención personalizada y ventas.

## Objetivos del proyecto

01

---

### Automatizar la comunicación

Cubrir los momentos clave del ciclo de compra: confirmación, envío y seguimiento.

02

---

### Mantener el tono de marca

Cada mensaje automático debe sonar cálido y coherente con la voz de Los Ahoros.

03

---

### Liberar horas del equipo

Tiempo recuperado para atención personalizada, ventas y crecimiento del negocio.

04

---

### Definir la frontera humana

Dejar claro qué automatiza la IA y qué sigue gestionando una persona.

# La solución: mensajes automáticos **con alma**

Diseñé un sistema de comunicación automatizada con IA que cubre los tres momentos críticos del pedido, sin sustituir el criterio humano.

## Confirmación de pedido

*«Hola María 🧡 Tu pedido ya está siendo preparado con mucho cariño. Te avisaremos en cuanto esté de camino. Gracias por formar parte de Los Ahoros.»*

La IA detecta el pedido y envía el mensaje en segundos, sin intervención manual.

## Envío realizado

*«Tu joya ya está viajando hacia ti ✨ Puedes seguirla aquí: [enlace]. Esperamos que llegue para recordarte vivir más en el ahora.»*

La IA detecta el número de seguimiento y notifica al instante.

## Consulta de seguimiento

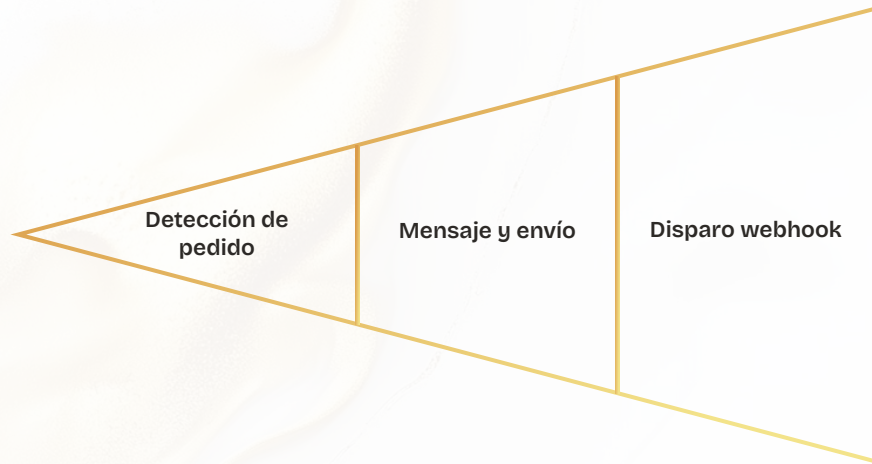
*«Tu pedido está actualmente en tránsito y la entrega prevista es para mañana.»*

Ante «¿Dónde está mi pedido?», la IA busca el tracking en tiempo real y responde sola.

**Regla práctica:** la IA ejecuta, las personas supervisan. La IA automatiza procesos repetitivos y redacta con el tono de marca. Las personas gestionan incidencias delicadas, reclamaciones y decisiones comerciales importantes.

# Arquitectura del sistema y herramientas

## Flujo de automatización



El flujo se dispara automáticamente ante cada evento del pedido —creado, enviado, en tránsito, entregado— sin copiar y pegar información manualmente entre plataformas.

## Herramientas del ecosistema



### Shopify

Sistema central de pedidos y clientes.



### Correos / DHL

Seguimiento y estado del envío en tiempo real.



### Make

Conecta los eventos de Shopify con las respuestas automáticas.



### WhatsApp / Gmail

Canal de comunicación automática con el cliente.



### IA generativa (GPT)

Redacción de mensajes con tono y voz de marca.

# Impacto esperado y aprendizajes

**80-90%**

## Menos tiempo en mensajes

Reducción estimada en tiempo dedicado a consultas repetitivas de seguimiento.

**30%**

## Menos consultas de soporte

Negocios con notificaciones automáticas por WhatsApp reportan hasta un 30% menos de preguntas «¿dónde está mi pedido?».

**0**

## Errores manuales

Los errores al copiar datos entre sistemas quedan prácticamente eliminados.

## Lo que aprendí

La automatización con más impacto no siempre es la más compleja técnicamente: es la que mejor protege la identidad emocional de la marca. Aprendí a diseñar mensajes que suenan humanos, a definir la frontera entre IA y persona, y a evaluar la preparación real de un negocio para automatizar.

## ¿Tu negocio también pierde horas respondiendo siempre lo mismo?

Descubre cómo la automatización inteligente puede liberar tiempo de tu equipo sin perder la cercanía que hace especial a tu marca.

**Marion Fernández**

Consultora de IA · Madrid