

Conoce nuestro proceso de **implementación**

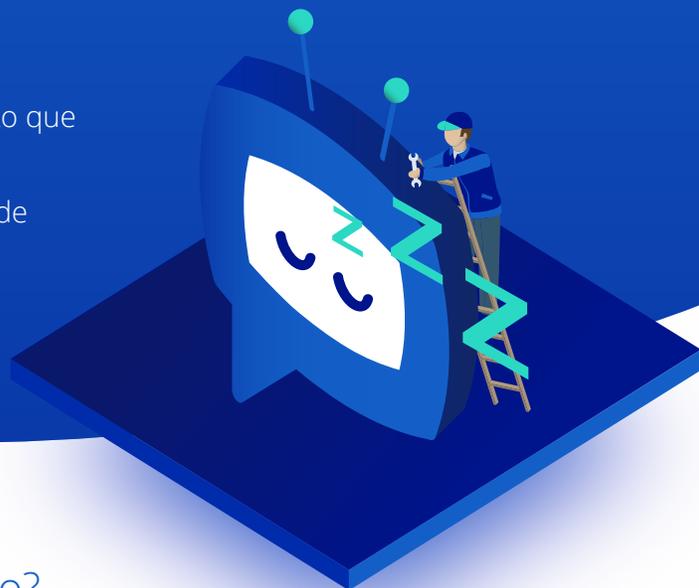
Y por qué ha marcado
la diferencia



Conoce nuestro proceso de implementación

Y por qué ese proceso hace la diferencia

Las nuevas tecnologías necesitan un proceso de adquisición e implementación un tanto más robusto que el resto. La inteligencia artificial y los chatbots han generado un gran interés, pero también una serie de cuestionamientos por parte de las empresas.



¿Implementar un chatbot es sencillo?

... 02

Muchos competidores responderán que sí para posicionar rápidamente su producto. Pues bien, no es tremendamente complejo, pero sí requerirá mucho esfuerzo, sobre todo por parte del cliente. ¿Esfuerzo en qué?

- ⚡ Entender por qué y para qué necesita incluir inteligencia artificial en sus procesos
- ⚡ Repasar la operación de su empresa y encontrar los puntos de quiebre
- ⚡ Estudiar nuevamente su producto y servicio
- ⚡ Analizar su tecnología de cara a nuevas implementaciones (apis, integraciones, etc.)
- ⚡ Desempolvar las investigaciones sobre sus clientes
- ⚡ Encontrar el proceso crítico en el que quiere que el chatbot intervenga
- ⚡ Tener muy claras las reglas de su negocio, pues serán llevadas a un nuevo canal

¿Complicado?

No, sólo es un ejercicio retrospectivo de la empresa que en ocasiones es mucho más sencillo si tu proveedor te guía. Son pocos los proveedores que investigan a sus clientes para ayudarlos a entender cómo el servicio va a impactar en su negocio, cuáles serán los alcances, cómo definir objetivos, pero sobre todo para hacer un plan de trabajo con un engranaje perfecto para ambas partes.



... 03

“Nosotros no conocemos tu producto ni a tus clientes tan bien como tú, pero sí conocemos nuestra tecnología y su potencial para generar satisfacción en los usuarios.”

Alex Osorio, UX Director at Gus Chat

Co Creation Sprint Bot

Una vez que un cliente está interesado en comenzar un proyecto de chatbots con nosotros damos inicio a nuestro **Co Creation Sprint Bot**, un conjunto de prácticas ágiles, para el diseño e implementación de nuestros chatbots.

Buscamos involucrar a nuestros clientes al máximo, ellos son los que conocen su negocio y a sus usuarios.



... 04

¿Cómo funciona?

- 01.** Nuestro departamento comercial te compartirá un term sheet (un pre acuerdo de alcances del proyecto).
- 02.** Una vez que ambas partes estén conformes con el term sheet tú y tu equipo recibirán una invitación por parte de nuestros equipos de planning y user experience.
- 03.** Nuestro equipo te compartirá una breve presentación con las intenciones de este Co Creation Sprint: Bot, objetivos, tiempo de desarrollo y personajes involucrados.
- 04.** Seleccionarás al equipo que te gustaría incluir en la sesión y confirmarás con nosotros día y fecha.

Recomendamos cien por ciento que el **Co Creation Sprint Bot** se desarrolle en persona. Vendemos tecnología, pero sin duda la interacción cara a cara con nuestros clientes nos ayuda a empatizar con su producto, entender mejor sus reglas de negocio y conocer a detalle sus necesidades.

Tú y Gus chat en una misma mesa de trabajo

Aquí no se permiten los típicos: 'te mando la información que necesitamos para arrancar', 'comparteme una lista de tus productos', '¿quién llevará el proyecto?' o peor aún: 'solo estamos a la espera de tu información para comenzar'.

Sabemos que sin este proceso no podemos iniciar.

El Co-creation plan tiene 4 objetivos principales:



Definir un MVP (en español: producto mínimo viable). Lo que se traduce mejor como un primer lanzamiento del chatbot, esta primera versión debe aportar un valor real y resolver una necesidad puntual de tu empresa.



Entregar un plan de trabajo en forma una vez que hemos comprendido las necesidades de tu producto y/o servicio.



Aclarar dudas entre ambos equipos para agilizar el proceso de diseño y producción.



Darte un marco de información amplio sobre los chatbots que te sirva de referencia para etapas de ideación futuras que beneficien tu producto y/o servicio.

¿Quiénes deberán estar presentes?

Recomendamos la presencia de un representante con amplio expertise del producto/servicio con capacidad de decisión por cada una de las siguientes áreas:



- ⚡ Marketing
- ⚡ IT - Tecnología Informática
- ⚡ Director de Operaciones
- ⚡ Atención al Cliente
- ⚡ Ventas
- ⚡ User Experience
- ⚡ Customer Experience

En la reunión no puede faltar un consultor técnico de tu producto y/o servicio así como un gran tomador de decisiones con la capacidad de rechazar o aprobar las ideas a las que el equipo llegue.

5 horas que cambiarán el curso del proyecto

Después de estas cinco horas de sesión puede que salgas con una idea muy distinta con la que iniciaste. ¿Por qué?

Nuestro director de UX te expondrá algo de teoría sobre la tecnología, la idea es que comprendas los alcances y limitantes, pero sobre todo que nos cuestiones cada detalle (sí, sí, estaremos personalmente para escuchar cada duda). No nos iremos sin entender tus necesidades y deseos.

Posterior, una célula de trabajo de Gus Chat compuesta por nuestros directores de UX, IT, customer care y dirección de proyectos en conjunto con tu equipo de trabajo diseñaremos la mejor solución y experiencia para este nuevo chatbot.

Release Plan

Una vez que juntos desarrollemos dichas actividades, con un formato muy específico que ya te contaremos en su momento, regresaremos a Gus para trabajar en tu release plan. En conjunto analizamos cada requerimiento y determinarán el número de sprints y plan de entrega, mismo que no se ejecutará hasta que tú y tu equipo lo apruebe.

Comienza la etapa de desarrollo

Siempre buscaremos que el desarrollo tenga una duración óptima con el mayor valor. Trabajamos con SCRUM (con equipo certificado), hacemos incrementos de producto mediante iteraciones cortas entre 2 y 3 semanas, esto nos ayuda a tener avances significativos para las presentaciones que te entregamos. Aquí no te venderemos humo, tendrás entregas puntuales según las fechas y el release plan. De hecho, te pediremos que repases algunas cosas previo a nuestras reuniones, la idea es que las juntas sean altamente productivas tanto para ustedes como para nosotros.

... 07

¿Por qué lo hacemos así?

Los resultados de cada junta te ayudarán a tener interacciones tempranas y así podremos visualizar cambios que aporten realmente valor al chatbot y no sólo hacer cambios sobre las cosas que no funcionaron.

Somos transparentes, hacemos reuniones diarias, donde nuestros clientes pueden participar, para sincronizarnos y estar claros con los objetivos. Este modelo te permitirá monitorear los avances reales e intervenir a tiempo. Muchos proveedores te cobran los 'cambios' y alegan que todo sería diferente si lo hubieras comunicado antes. Aquí tendremos un control para ayudarte y créenos cada vez tendrás menos intervenciones y serán mucho más concretas.



Finalmente...

Ya estamos prácticamente listos, solo falta la implementación en producción y la capacitación con la plataforma Intercom y dashboards de métricas. Te tomará poco tiempo, ya estarás bastante familiarizado con varias cosas.



Qué evitaremos con el **Co Creation Sprint Bot**:

“El chatbot no es lo que esperaba”

“No sabía que tal cosa podía o no podía integrarse con mi tecnología”

“¿Por qué el chatbot no responde como nosotros lo habíamos pensado?”

“El chatbot no da ni una con mis clientes”

“Nunca me dijeron que eso se podía o no se podía hacer”

... 08

Para nosotros es sumamente importante que nuestros clientes pasen por este proceso, nos ayuda a jugar del mismo lado de la cancha, pero sobre todo, creemos que podemos darte mucho más que la integración de un bot. La serie de actividades prácticas te ayudarán a repasar la operación de tu empresa y a encontrar los puntos de quiebre, casi casi llegaremos al diseño de producto y /o servicio repensado para un proyecto tecnológico disruptivo.

Te cuestionaremos mucho, trabajaremos duro, pero al final tendrás muy claras tus necesidades, encontrarás un uso real y efectivo para esta tecnología y podrás valorar con claridad los alcances del proyecto y así tomar acciones en consecuencia.

Gracias por tomarte el tiempo de leernos.

**#LETS
CHAT WITHBOTS**

Ellos ya trabajan con nosotros



¿Estás listo para iniciar un proyecto de chatbots con nosotros?

Clic aquí

