

The background of the cover features a close-up of hands holding a smartphone. Overlaid on this is a white line-art illustration of a chatbot head with a speech bubble containing three dots. The title "CREAR UN CHATBOT IA" is prominently displayed in the center.

CREAR UN CHATBOT IA

¿POR QUÉ NO ES MAGIA? (NI UN PROYECTO FÁCIL...)

**Guía completa destinada a sponsors y
jefes de proyecto de negocio**

¿POR QUÉ ESTA GUÍA?

Los chatbots impulsados por LLM (Large Language Models) y enriquecidos con sus datos y documentos se han convertido en una palanca estratégica para las empresas, pero su implementación sigue siendo compleja. En el contexto del servicio al cliente, un chatbot RAG puede reducir los costes operativos entre un 30% y un 50%, mejorando al mismo tiempo la satisfacción del cliente entre un 15% y un 25%.

Esta guía tiene como objetivo presentar las etapas esenciales para diseñar un chatbot basado en la técnica RAG (Retrieval Augmented Generation), evitando los errores más frecuentes. Ya sea jefe de proyecto, responsable de negocio o experto técnico, encontrará aquí las claves para que su proyecto sea un éxito.

El interés de un chatbot RAG reside en su capacidad para proporcionar respuestas pertinentes y precisas apoyándose en bases de conocimiento estructuradas. A diferencia de los chatbots tradicionales que siguen árboles de decisión rígidos, un chatbot RAG puede gestionar solicitudes complejas y matizadas, adaptarse a las evoluciones de su documentación y mantener una coherencia con sus procesos de negocio.

Sin embargo, sin un método adecuado, un proyecto de este tipo puede convertirse rápidamente en un fracaso costoso. Esta guía pretende acompañarle en cada etapa, identificando los desafíos específicos y las soluciones adaptadas.



ÍNDICE

1

DES-MONTAR LOS MITOS DE LOS CHATBOTS

2

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

ENCUADRE DEL PROYECTO
CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTOS
POSICIONAMIENTO MULTICANAL, INTEGRACIÓN EN LOS
PROCESOS Y RECORRIDOS DE CLIENTES
CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE REGLAS
TESTS Y VALIDACIÓN DE CALIDAD
DESPLIEGUE Y PUESTA EN PRODUCCIÓN

3

GOBERNANZA DEL PROYECTO

ROLES CLAVE Y RESPONSABILIDADES

4

GESTIONAR EL CAMBIO PARA UNA ADOPCIÓN EXITOSA

GESTIÓN DE LAS RESISTENCIAS Y TEMORES DE SUSTITUCIÓN
FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

5

PILOTAJE A LARGO PLAZO

OPTIMIZACIÓN CONTINUA
ROLES CLAVE EN LA GESTIÓN Y LA
ACTUALIZACIÓN
MEDIR EL RENDIMIENTO: LOS KPI ESENCIALES
IMPORTANCIA DE LA GOBERNANZA DE DATOS
PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN

6

CONCLUSIÓN: ¿LISTO PARA PASAR A LA ACCIÓN?

7

¿QUIÉNES SOMOS?

8

ANEXOS

DESMONTAR LOS MITOS DE LOS CHATBOTS

1

FAKE!

"UN CHATBOT RAG ES SIMPLEMENTE UNA IA QUE TIENE ACCESO A NUESTROS DATOS"

El éxito de un chatbot se basa en una combinación de **gobernanza, gestión de los datos, alineamiento con el negocio y estrategia de despliegue**

FAKE!

"EL CHATBOT VA A COMPRENDER INMEDIATAMENTE TODAS NUESTRAS ESPECIFICIDADES DE NEGOCIO"

Un chatbot RAG necesita una fase de calibración y ajustes. Hay que **prever de 3 a 6 meses para alcanzar un nivel de rendimiento óptimo**, con ciclos de mejora continua basados en los comentarios de los usuarios.

"UNA VEZ DESPLEGADO, EL CHATBOT FUNCIONA DE MANERA AUTÓNOMA"

FAKE!

El **mantenimiento representa el 70% del esfuerzo total**. Hay que prever actualizaciones regulares de la base de conocimientos, ajustes de las reglas y una vigilancia continua del rendimiento.

"CUANTOS MÁS DATOS TENGAMOS, MEJOR SERÁ EL CHATBOT"

FAKE!

La calidad prima sobre la cantidad. 100 documentos bien estructurados y actualizados son más eficaces que 1000 documentos obsoletos o mal organizados. El reto es la curación y la estructuración de los datos.

DESMONTAR LOS MITOS DE LOS CHATBOTS

1

LOS ESCOLLOS FRECUENTES



Subestimación de las necesidades organizativas y humanas.

Los aspectos técnicos representan solo una parte del proyecto. La gobernanza, la gestión del cambio y el alineamiento con el negocio son igualmente cruciales.



Mala segmentación de los motivos de contacto con clientes.

Sin un análisis profundo de los motivos de contacto y de las respuestas a dar, el chatbot corre el riesgo de no responder a las preguntas reales.



Documentación de negocio insuficiente o de mala calidad.

La calidad de las respuestas del chatbot depende directamente de la calidad de su base de conocimientos.



Ausencia de gobernanza adaptada.

Sin procesos claros de actualización y mantenimiento, el chatbot se vuelve rápidamente obsoleto.



Negligencia del recorrido cliente/colaborador, conduciendo a una experiencia de usuario fragmentada.

Una integración mal pensada puede fragmentar la experiencia de los clientes y perjudicar la satisfacción global.

LOS CHATBOTS NO SON SIMPLEMENTE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: IMPLICAN UN CAMBIO ORGANIZATIVO PROFUNDO Y UNA REFLEXIÓN ESTRATÉGICA SOBRE SU ROL EN EL ECOSISTEMA DE NEGOCIO.

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.1 ENCUADRE DEL PROYECTO



Identificar las necesidades de negocio

Definir los casos de uso prioritarios y los objetivos medibles.

Ejemplos: reducir los emails un 40%, mejorar el NPS en 10 puntos, tramitar el 60% de las solicitudes de nivel 1 de forma autónoma.



Evaluar los prerequisites

- Datos disponibles (FAQ, procedimientos, histórico de tickets)
- API necesarias (CRM, base de conocimientos)
- Gobernanza existente



Medir el ROI potencial

Calcular las ganancias concretas.

Ejemplos: coste de una llamada evitada (15-25€), tiempo de agente liberado (30-50% en nivel 1), reducción de escalados (20-30%), mejora de la satisfacción cliente (+15-25%).

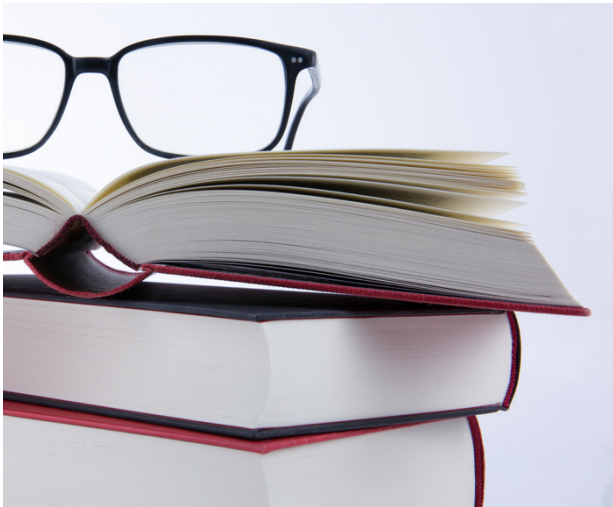
UN ENCUADRE CLARO DESDE EL INICIO PERMITE EVITAR LAS DESVIACIONES EN TÉRMINOS DE PERÍMETRO Y GARANTIZAR QUE EL CHATBOT RESPONDERÁ A UNA NECESIDAD DE NEGOCIO PRECISA.

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.2 CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTOS

CONSTRUIR UNA BASE DE CONOCIMIENTOS DE ALTO RENDIMIENTO ES UNA ETAPA CRUCIAL PARA GARANTIZAR QUE EL CHATBOT RAG PROPORCIONE RESPUESTAS PERTINENTES Y PRECISAS.



ESTE PROCESO NO CONSISTE ÚNICAMENTE EN ACUMULAR DATOS, SINO EN ASEGURARSE DE QUE ESTOS SEAN ADAPTADOS, FIABLES Y FÁCILMENTE EXPLOTABLES POR EL MODELO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

LOS RETOS DE ESTA ETAPA SON IMPORTANTES. UNA BASE DE CONOCIMIENTOS MAL ESTRUCTURADA U OBSOLETA PUEDE PROVOCAR RESPUESTAS INCORRECTAS Y AMBIGÜEDADES. Y EN ÚLTIMA INSTANCIA, UNA PÉRDIDA DE CONFIANZA DE LOS USUARIOS HACIA EL CHATBOT. ES PUES ESENCIAL GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS DATOS (PERTINENCIA, ACTUALIZACIÓN REGULAR), SU ORGANIZACIÓN (CLARIDAD, AUSENCIA DE REDUNDANCIA) Y SU INDEXACIÓN (FACILIDAD DE ACCESO Y DE BÚSQUEDA).

Uno de los desafíos mayores es **gestionar las ambigüedades entre conceptos próximos**

Por ejemplo, en el caso de pólizas de seguros hospitalarios, una con cobertura básica y otra con una cobertura superior (como un mejor reembolso para habitación individual), una falta de distinción de los casos puede llevar al chatbot a proporcionar respuestas inapropiadas, mezclando las informaciones sin distinguir a qué póliza pertenecen.

Identificar y resolver estas ambigüedades desde el inicio es esencial para garantizar la fiabilidad del chatbot.

> **SOLUCIÓN: CREAR "FICHAS DE DESAMBIGUACIÓN" QUE LISTEN LOS CONCEPTOS SIMILARES Y LAS PREGUNTAS DE CLARIFICACIÓN A FORMULAR (EJ: "¿SE REFIERE A LA FÓRMULA BASIC O PREMIUM?").**

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.2 CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTOS

1

AUDITORÍA DE LAS FUENTES EXISTENTES

Identificar los documentos pertinentes para responder a las solicitudes de los usuarios. Inventariar todas las fuentes: FAQ, manual de usuario, base de conocimientos CRM, procedimientos internos, transcripciones de llamadas, emails tipo. Evaluar la calidad y la frescura de cada fuente.

2

ESTRUCTURACIÓN Y LIMPIEZA

Adaptación de los documentos para facilitar su explotación por un chatbot. Armonizar los formatos, eliminar los duplicados, corregir las incoherencias. Dividir los documentos en chunks de 200-500 palabras para optimizar la búsqueda vectorial.

3

ENRIQUECIMIENTO DE LOS METADATOS

En función de la identificación de las fuentes de ambigüedades potenciales, añadir etiquetas (producto, proceso, nivel de complejidad), fechas de validez, nivel de confidencialidad, segmento de cliente concernido para mejorar la pertinencia de las búsquedas.

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2.3 POSICIONAMIENTO MULTICANAL, INTEGRACIÓN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIO Y LOS RECORRIDOS DE CLIENTES



Asegurar la coherencia vista desde los clientes

En un entorno donde los clientes interactúan a través de diversos canales (sitio web, apps móviles, redes sociales, mensajería instantánea, etc.), **asegurar un posicionamiento claro del chatbot** es esencial para maximizar su impacto y ofrecer una experiencia cliente óptima.

Retos principales :

- Garantizar una **coherencia** entre los diferentes puntos de contacto.
- Asegurar una **transición fluida** entre el chatbot y los agentes humanos.
- Definir criterios precisos para **decidir dónde y cómo interviene el chatbot**.



ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.3 POSICIONAMIENTO MULTICANAL, INTEGRACIÓN EN LOS PROCESOS DE NEGOCIO Y LOS RECORRIDOS DE CLIENTES



Asegurar la coherencia vista desde los colaboradores

En una organización donde cada servicio ya se apoya en indicadores bien rodados (cuadros de mando de calidad, plazos de tramitación, tasas de satisfacción), el chatbot no debe crear un silo adicional; debe inscribirse en los mismos circuitos de datos para que los equipos puedan comparar y pilotar el conjunto de las interacciones con las mismas referencias.

Retos principales :

- **Hablar el mismo lenguaje:** retomar las denominaciones, las unidades y las periodicidades ya utilizadas para el reporting (volúmenes, plazos, tasas de resolución, NPS, etc.).
- **Alimentar las herramientas existentes:** registrar automáticamente cada intercambio en el CRM, el sistema de ticketing o el data lake, reutilizando los identificadores y las categorías de negocio establecidas.
- **Garantizar la trazabilidad de extremo a extremo:** vincular la conversación inicial con todas las etapas que siguen (escalado a un agente, cierre del ticket, envío de una encuesta de satisfacción) para disponer de una visión continua del servicio prestado.



ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.4 CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE REGLAS

LA BASE DE REGLAS ES EL FUNDAMENTO COMPORTAMENTAL DEL CHATBOT RAG. DETERMINA LA MANERA EN QUE EL CHATBOT INTERACTÚA CON LOS CLIENTES, GESTIONA LAS SOLICITUDES COMPLEJAS Y GARANTIZA UNA EXPERIENCIA COHERENTE Y FLUIDA.



La construcción de una base de reglas clara y bien definida es esencial.

Los retos son múltiples: sin reglas precisas, el chatbot corre el riesgo de proporcionar respuestas incoherentes, de no identificar los casos que requieren un escalado hacia un humano o de gestionar mal las interacciones delicadas.

Una base de reglas bien concebida permite también optimizar los recorridos de clientes haciendo las preguntas adecuadas, resolviendo eficazmente las ambigüedades.

Es el fundamento esencial sobre el que se construye la confianza de los usuarios.

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.4 CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE REGLAS

DEFINICIÓN DE LOS COMPORTAMIENTOS CLAVE



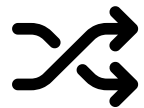
Cuándo el chatbot debe hacer preguntas para clarificar las solicitudes ambiguas (y qué preguntas hacer)



Cuándo debe redirigir al cliente hacia un agente humano (por ejemplo, para litigios o solicitudes complejas)



Cuándo debe buscar la respuesta en su base de conocimientos o a través de conexiones al sistema de información



Cómo debe redirigir para garantizar una transición fluida y mantener una experiencia de usuario óptima

ESTAS REGLAS GARANTIZAN QUE EL COMPORTAMIENTO DEL CHATBOT PERMANEZCA SIEMPRE ALINEADO CON LAS EXPECTATIVAS DE NEGOCIO, LAS SALVAGUARDAS DEFINIDAS Y LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

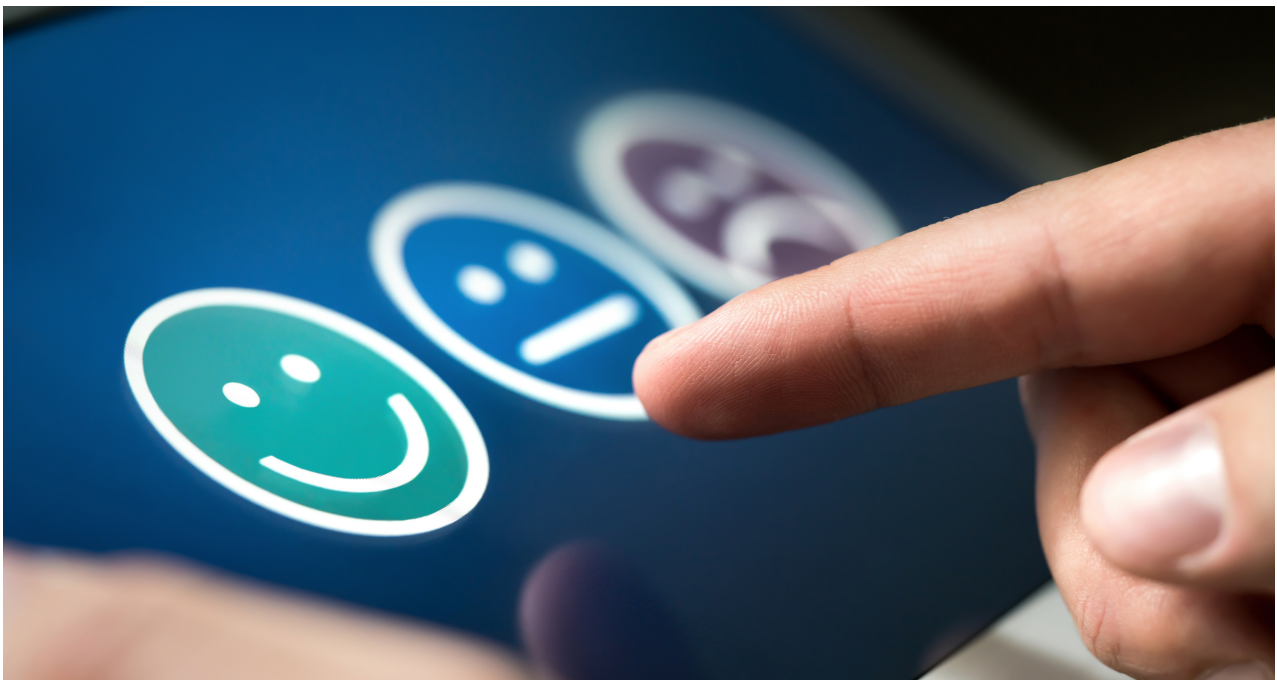
2.5 TESTS Y VALIDACIÓN DE CALIDAD

La calidad es uno de los pilares fundamentales de todo proyecto de chatbot RAG. Hay que **garantizar la pertinencia de las respuestas para ganar la confianza**, tanto de los expertos de negocio como de los clientes.

Un chatbot mal testeado o mal calibrado puede provocar respuestas erróneas o ambiguas, lo que impacta la credibilidad de la empresa.

El desafío: **mantener un nivel de calidad elevado, incluso cuando el chatbot evoluciona** o cuando debe gestionar solicitudes variadas y complejas.

Tests rigurosos y un seguimiento basado en KPI precisos son indispensables para identificar las carencias y mejorar continuamente el rendimiento.



ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.5 TESTS Y VALIDACIÓN DE CALIDAD

1

TESTS INTERNOS

Validación de las funcionalidades básicas (UX, integración, etc.) y de la tonalidad y "personalidad" del chatbot

2

TESTS QA EN PROFUNDIDAD POR ITERACIONES

Examen de la calidad de las respuestas y recopilación de feedback detallado

3

AJUSTES SUCESIVOS POR ITERACIONES

Actualización de la base de conocimientos y de las reglas

CRITERIOS DE ÉXITO:

- PERTINENCIA Y EXACTITUD DE LAS RESPUESTAS
- FLUIDEZ DE LAS INTERACCIONES
- GESTIÓN CORRECTA DE LOS CASOS LÍMITE Y DE LAS SOLICITUDES AMBIGUAS

ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2.6 DESPLIEGUE Y PUESTA EN PRODUCCIÓN

EL DESPLIEGUE NO SE RESUME A "ENCENDER" EL CHATBOT.

FAKE!

ES UNA FASE ESTRATÉGICA QUE CONDICIONA LA ADOPCIÓN POR LOS USUARIOS Y EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO.

UN ENFOQUE PROGRESIVO Y BIEN ORQUESTADO MAXIMIZA LAS POSIBILIDADES DE ÉXITO.

Estrategia de despliegue progresivo

Enfoque piloto (2-3 semanas):

- Selección de un grupo reducido de usuarios representativos
- Test en condiciones reales con monitorización reforzada
- Recopilación de feedback detallado y ajustes rápidos
- Validación del rendimiento antes de la extensión

Despliegue progresivo (4-6 semanas):

- Extensión por oleadas: equipos, servicios, luego generalización
- Acompañamiento personalizado para cada grupo
- Aumento controlado de la carga del servidor
- Ajustes continuos basados en los comentarios del terreno



ETAPAS ESENCIALES PARA LOGRAR UN PROYECTO DE CHATBOT RAG

2

2.6 DESPLIEGUE Y PUESTA EN PRODUCCIÓN

2 PALANCAS ESENCIALES PARA ASEGURAR EL DESPLIEGUE



Formación operativa

Para los equipos de soporte "compañeros" del chatbot:

- Dominio de las reglas de escalado y de relevo
- Formación en las herramientas de monitorización y cuadros de mando
- Proceso de actualización rápida en caso de disfuncionamiento

Para los usuarios finales

- Guías de vídeo concisas
- Si son usuarios internos:
- Champions internos para acompañar la adopción
- Sesiones de descubrimiento interactivas (30 min máx)



Comunicación del lanzamiento

Mensajes claves :

- *"El chatbot complementa al equipo humano, no lo reemplaza"*
- Demostrar los beneficios concretos: ahorro de tiempo, respuestas 24h/7d, resolución más rápida
- Canal de feedback para mejora continua

GOBERNANZA DEL PROYECTO

3

UNA GOBERNANZA BIEN ESTABLECIDA ES LA CLAVE DEL ÉXITO DE UN PROYECTO DE CHATBOT RAG.

TODAS LAS PERSONAS IMPACTADAS POR EL PROYECTO (DIRECCIÓN, EQUIPOS DE NEGOCIO, TÉCNICOS, SOPORTE, ETC.) DEBEN ESTAR IMPLICADAS DESDE EL INICIO.



garantiza el alineamiento estratégico con los objetivos de la empresa



acelera los arbitrajes y la fijación de prioridades



refuerza la adhesión y reduce la resistencia a los cambios



asegura una mejor coordinación entre los equipos



facilita la integración armoniosa en los procesos de negocio

LA GOBERNANZA EVOLUCIONA SEGÚN LAS FASES:

- Fase **proyecto**: decisiones rápidas, coordinación intensa
- Fase **despliegue**: validación rigurosa, gestión de riesgos
- Fase **mantenimiento**: optimización continua, evolución estratégica

GOBERNANZA DEL PROYECTO

ROLES CLAVE Y RESPONSABILIDADES DE NEGOCIO



Jefe de proyecto

Piloto global del proyecto, garante de los plazos y de la calidad



Data steward

Responsable de la calidad y de la exhaustividad de los datos



Product owner de negocio

Define las reglas de comportamiento y asegura la calidad de las respuestas generadas



Responsable de cambio

Supervisa la adopción y la formación de los equipos



Responsable técnico (Tech Lead)

Define la arquitectura y el desarrollo del chatbot, y su integración en el ecosistema técnico.

ESTABLECER UN COMITÉ DE PILOTAJE QUE INCLUYA TAMBIÉN AL SPONSOR, AL DPO Y A LOS RESPONSABLES DE CALIDAD

GESTIONAR EL CAMBIO PARA UNA ADOPCIÓN EXITOSA

4

Adoptar un chatbot RAG en una organización no se limita a desplegar una herramienta técnica.

Eso implica **transformar en profundidad los hábitos de trabajo**, integrar el chatbot en los procesos existentes y tranquilizar a los colaboradores sobre su rol.

Esta etapa es crucial para garantizar el éxito global del proyecto.

Los retos son múltiples: superar las resistencias al cambio, clarificar los beneficios del chatbot para los equipos, y velar por que su integración respete la fluidez de los procesos de negocio.

En otros términos, un proyecto de chatbot exitoso se apoya tanto en la **gestión de los cambios humanos** como en la excelencia técnica.



GESTIONAR EL CAMBIO PARA UNA ADOPCIÓN EXITOSA

4

TEMOR DE SUSTITUCIÓN DE LOS COLABORADORES: ¿CÓMO RESPONDER?

"El chatbot no reemplaza al humano, le permite concentrarse en las tareas de mayor valor añadido: asesoramiento personalizado, gestión de reclamaciones complejas, fidelización del cliente."



COMUNICACIÓN INTERNA

VALORIZAR EL ROL COMPLEMENTARIO DEL CHATBOT RESPECTO A LOS COLABORADORES

Organizar sesiones de información con ejemplos concretos: "Antes: 50 llamadas al día de las cuales 30 repetitivas. Después: 35 llamadas al día de las cuales 30 de alto valor añadido."

Presentar las nuevas misiones: coaching del chatbot, análisis de tendencias, gestión de casos complejos.



IMPLICACIÓN DE LOS EQUIPOS

ASOCIAR A LOS COLABORADORES DESDE LA FASE DE CONCEPCIÓN

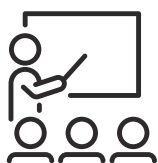
Crear grupos de trabajo con los asesores experimentados para definir las reglas de escalado, identificar los casos de uso prioritarios y participar en los tests. Nombrar "champions" del chatbot en cada equipo.



GESTIONAR EL CAMBIO PARA UNA ADOPCIÓN EXITOSA

4

FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO



Organizar sesiones de formación interactivas para familiarizar a los equipos con el funcionamiento del chatbot



Proporcionar materiales claros e ilustrados para explicar sus beneficios y sus límites

PILOTAJE A LARGO PLAZO

5

OPTIMIZACIÓN CONTINUA

UN CHATBOT RAG DE ALTO RENDIMIENTO
NUNCA ES UN PRODUCTO ACABADO.

LA IA, LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS
Y EL ENTORNO DE NEGOCIO EVOLUCIONAN
CONSTANTEMENTE.

LA OPTIMIZACIÓN CONTINUA PERMITE
MANTENER Y MEJORAR EL RENDIMIENTO
ANTICIPANDO LAS NECESIDADES FUTURAS.

SE BASA EN UN SEGUIMIENTO ATENTO DE
LA ACTIVIDAD QUE GESTIONA.



Los retos: identificar los puntos de fricción en las interacciones, optimizar las respuestas generadas y asegurarse de que el chatbot contribuye a la mejora de la experiencia de clientes.

Sin un reporting claro y ajustes continuos, un chatbot puede perder rápidamente pertinencia y valor añadido.

PILOTAJE A LARGO PLAZO

5

OPTIMIZACIÓN CONTINUA

Las actividades siguientes, esenciales para mantener el rendimiento del chatbot y su alineamiento con las necesidades de negocio, deben gestionarse de forma continua.



Seguimiento de las conversaciones

Identificar los motivos recurrentes y los puntos de fricción



Optimización continua

Actualizar la base de conocimientos y ajustar las reglas/escenarios en función de los comentarios de los usuarios



Cuadros de mando

Integrar métricas claras para seguir los volúmenes tramitados, la calidad de las respuestas y la satisfacción del usuario

La actualización de las bases de conocimientos y de reglas es esencial para garantizar que el chatbot RAG siga siendo pertinente y de alto rendimiento a lo largo del tiempo. Esta actividad se basa en una colaboración entre varios roles clave que deben trabajar juntos de manera coordinada.

PILOTAJE A LARGO PLAZO

ROLES CLAVE EN LA GESTIÓN Y LA ACTUALIZACIÓN



Data Steward

Responsable de la calidad de los datos. Identifica las informaciones obsoletas, verifica la exactitud de los documentos y vela por que la base de conocimientos refleje las últimas evoluciones de los productos, servicios o regulaciones.



Product owner de negocio

Proporciona insights de negocio para enriquecer las respuestas y adaptar los contenidos y las reglas de comportamiento a las necesidades de los usuarios finales.



Process owner de negocio

Vigila las métricas de rendimiento (ej.: tasa de resolución, solicitudes ambiguas) e identifica los ámbitos que necesitan mejoras.



Responsable técnico (Tech Lead)

Implementa las modificaciones en la base de conocimientos y la base de reglas, y se asegura de que los cambios no introduzcan errores técnicos o disfuncionamientos.

PILOTAJE A LARGO PLAZO

MEDIR EL RENDIMIENTO: LOS KPI ESENCIALES

- ✓ Tasa de cobertura de los motivos de contacto identificados
- ✓ Tasa de resolución autónoma (self-service rate)
- ✓ Tasa de conformidad con las reglas comportamentales
- ✓ Satisfacción del cliente (CSAT) tras la interacción.



KPI técnicos complementarios :

- Tiempo de respuesta medio (< 3 segundos)
- Disponibilidad del servicio (99,5% mínimo)

PILOTAJE A LARGO PLAZO

IMPORTANCIA DE LA GOBERNANZA DE DATOS

UNA GOBERNANZA CLARA DE LOS DATOS ES INDISPENSABLE PARA MANTENER LA COHERENCIA Y LA FIABILIDAD DE LAS INFORMACIONES UTILIZADAS POR EL CHATBOT.

PERMITE



Definir procesos de actualización regulares



Garantizar la accesibilidad de los datos a las partes interesadas respetando las restricciones regulatorias (ej.: RGPD)



Centralizar la gestión de los documentos críticos para evitar las incoherencias



PILOTAJE A LARGO PLAZO

PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN

1

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

Análisis de los feedbacks de usuarios y de los informes para detectar las carencias o informaciones obsoletas

2

VALIDACIÓN DE LOS CONTENIDOS

Las nuevas informaciones o modificaciones son validadas por los expertos de negocio antes de su integración

3

IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA

Los contenidos validados se añaden o actualizan en la base de conocimientos y la base de reglas

4

TESTS Y CONTROL DE CALIDAD

Se realizan tests para asegurarse de que las actualizaciones funcionan correctamente y no afectan al rendimiento global del chatbot



UNA GESTIÓN RIGUROSA Y COORDINADA DE ESTAS ACTUALIZACIONES PERMITE ASEGURARSE DE QUE EL CHATBOT SIGUE SIENDO PERTINENTE, DE ALTO RENDIMIENTO Y ADAPTADO A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ASÍ COMO A LAS EVOLUCIONES DE LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA.

CONCLUSIÓN

¿LISTOS PARA PASAR A LA ACCIÓN?

Los chatbots RAG ofrecen oportunidades increíbles para mejorar la experiencia de cliente y optimizar los procesos de negocio, pero **su implementación no debe ser subestimada**. El éxito se basa en una comprensión clara de las necesidades de negocio, una gobernanza adaptada y una integración armoniosa en los procesos existentes, de principio a fin.

Un chatbot mal calibrado puede convertirse rápidamente en una fuente de frustración para los clientes y perjudicar la imagen de la empresa. Por eso la atención al detalle, el rigor en los tests y la mejora continua son indispensables. Reuniendo las competencias adecuadas y adoptando un enfoque colaborativo, las empresas pueden aprovechar plenamente esta herramienta poderosa

Así, un chatbot RAG no se limita a automatizar las interacciones, sino que se convierte en una verdadera palanca de transformación. Ya sea para reducir los costes, aumentar la satisfacción del cliente o reforzar la eficiencia interna, este proyecto puede tener un impacto duradero cuando se concibe con cuidado.

SI DESEA HACERSE ACOMPAÑAR PARA DISEÑAR U OPTIMIZAR SU CHATBOT, NUESTRO EQUIPO ESTÁ LISTO PARA AYUDARLE EN CADA ETAPA DE SU PROYECTO.

¿QUIÉNES SOMOS?

NUESTRAS COMPLEMENTARIEDADE NOS PERMITEN ACOMPAÑARLE EFICAZMENTE EN CADA ETAPA DE SU PROYECTO DE CHATBOT.



Consultora especializada en transformaciones digitales impulsadas por la IA generativa.

Contact

www.facil.solutions



Consultora especializada en transformación a través de la experiencia de clientes y/o colaboradores.

Contact

www.acemis.fr

ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

CHATBOT RAG (RETRIEVAL-AUGMENTED GENERATION)

Chatbot basado en una técnica que combina la recuperación de información pertinente desde una base de conocimientos (retrieval) y la generación de respuestas en lenguaje natural mediante un modelo de lenguaje (generation). Este enfoque mejora la pertinencia y la precisión de las respuestas.

LLM (LARGE LANGUAGE MODEL)

Modelo de lenguaje de gran tamaño, capaz de comprender y generar texto en lenguaje natural. Los LLM, como GPT 4.1, se utilizan para interpretar las preguntas de los usuarios y formular respuestas.

BASE DE CONOCIMIENTOS

Conjunto estructurado de documentos (FAQ, manuales, contratos, etc.) utilizado como fuente principal para responder a las preguntas de los usuarios. Estos documentos se enriquecen e indexan para facilitar su explotación por el chatbot.

CHUNKING

Proceso de división de grandes documentos en pequeños fragmentos o unidades de información («chunks») para que puedan ser indexados y recuperados eficazmente por el sistema.

VECTORIZACIÓN

Transformación de los fragmentos de texto en vectores numéricos, que representan su contenido semántico en un espacio matemático. Esto permite comparar contenidos similares.

INDEXACIÓN VECTORIAL

Almacenamiento de los vectores resultantes de la vectorización en una base optimizada para búsquedas rápidas y eficaces. Permite al chatbot encontrar las informaciones pertinentes a partir de las consultas de los usuarios.

BASE DE REGLAS / ESCENARIOS

Conjunto de reglas comportamentales que guían al chatbot en sus interacciones, por ejemplo para formular preguntas de clarificación, gestionar las ambigüedades o redirigir hacia un agente humano.

METADATOS

Informaciones complementarias asociadas a los documentos (ejemplo: segmento de cliente, fecha de validez, versión) para mejorar la búsqueda y la pertinencia de las respuestas.

ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

MULTICANALIDAD

Capacidad del chatbot para interactuar con los usuarios en diferentes canales (sitio web, aplicación móvil, mensajería instantánea, etc.), garantizando al mismo tiempo una experiencia de usuario coherente.

CROSS-CANAL

Interacción fluida entre varios canales: por ejemplo, un usuario comienza una conversación en un chatbot y la continúa con un agente humano a través de otro canal.

DESAMBIGUACIÓN

Proceso que permite al chatbot clarificar las solicitudes ambiguas o imprecisas formulando preguntas complementarias o aplicando reglas específicas.

TASA DE RESOLUCIÓN AUTÓNOMA (SELF-SERVICE RATE)

Porcentaje de solicitudes resueltas por el chatbot sin necesidad de intervención humana.

PIPELINE DE DATOS

Conjunto de procesos automatizados que permiten extraer, transformar y cargar (ETL) los datos en la base de conocimientos del chatbot.

PROMPT

Instrucción o pregunta dada al modelo de lenguaje para generar una respuesta. Los prompts pueden ser optimizados para influir en la calidad y la pertinencia de las respuestas.

RGPD (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS)

Regulación europea que enmarca la protección de los datos personales. Los chatbots deben cumplirla, especialmente para garantizar la confidencialidad y la seguridad de la información de los usuarios.

AI ACT

Regulación europea destinada a enmarcar la utilización de la inteligencia artificial. Los chatbots deben respetar estas normas para garantizar un uso ético y seguro.

(c) Facil SRL - 2025

CONTÁCTENOS

www.facil.solutions

www.acemis.fr