

Checklist: Piloto de 14 días – HubSpot Customer Agent

Guía rápida de Interius para activar, medir y demostrar ROI temprano.

Día 0 — Preparación (60–90 min)

- Define objetivo del piloto (p. ej., reducir 30% tickets repetitivos).
- Selecciona 1 canal para empezar (live chat o WhatsApp) y 1 horario controlado.
- Lista de 20–30 FAQs y enlaces de apoyo (artículos, URLs públicas).
- Asegura permisos en HubSpot (Customer agent editor).

Días 1–3 — Conecta conocimiento y tono

- Carga base de conocimiento / URLs públicas y crea respuestas cortas (short answers).
- Define tono de marca y límites (qué sí/no puede responder).
- Activa handoff a humano por palabras clave sensibles (cancelación, reembolso, queja formal).

Días 4–6 — Acciones de alto impacto

- Configura 1–2 acciones (API) con tus sistemas: 'consultar pedido', 'verificar saldo'.
- Prueba extremo a extremo con casos reales (happy path y errores controlados).
- Documenta tiempos y fricciones para el tuning.

Días 7–10 — Despliegue controlado

- Activa el canal en horario definido; monitorea conversaciones diariamente.
- Revisa 'gaps' de conocimiento y añade contenidos faltantes.
- Afina prompts e intenciones; ajusta triggers de handoff.

Días 11–14 — Medición y escalamiento

- En la pestaña Performance: resolución automática, tiempos y temas frecuentes.
- Compara contra línea base (antes del piloto).
- Prepara plan de escala (más canales/acciones) y un tablero de seguimiento.

Entrega ejecutiva (1 slide)

- Objetivo y alcance del piloto.
- Resultados clave (KPIs, ejemplos reales).
- Sigüientes pasos (acciones y canales a escalar).

Tip: agenda una revisión quincenal del Performance para nutrir el contenido y mejorar la tasa de resolución.