

**Informe Avance Plan de Proyecto APT:**

**“IA de Atención al Cliente”**

Integrantes:

-Vicente Baranda

-Andrés Gatica

Fecha de presentación: 9 Octubre, 2025

**Entrevista con el cliente**

El cliente inicia por explicar qué es lo que busca presentar al consumidor de sus servicios, después detalla cuales son las tareas del personal.

Dentro del gimnasio se encuentra una persona designada como barista, que se encarga de recibir a los clientes y atenderlos, desde ese momento hay muchas alternativas, entre ellas, el cliente puede solicitar un pase libre, una mensualidad o pagar clases de escalada, puede comprar o arrendar equipo para escalar, y por separado puede comprar comida de la cafetería. Cuando el cliente para por las clases de escalada, el barista debe anotar sus datos personales en un excel, dentro se encuentran los horarios de clases con los cupos y los datos personales del cliente (nombre completo, numero de contacto, fecha de inicio de clases y estado de actividad del cliente), junto a su profesor en el horario reservado.

A pesar de que los datos recién descritos son sobre la atención presencial, es importante destacar el uso que se le da al archivo excel y cómo podemos mantener esa estructura en la automatización o si es conveniente cambiarla/adaptarla.

Después hablamos con el cliente sobre el servicio en instagram, confesaron que ellos son los únicos con acceso a las preguntas de los clientes, son 2 personas que, al ser dueños de dos locales, no tienen el tiempo de responder todos los mensajes. Mencionan también que no quieren dejar la responsabilidad completamente en el barista porque no hay tiempo de evaluar si sus respuestas son las correctas.

El proceso de responder mensajes es, “abrir instagram, entrar a mensajes, revisar primero todos los mensajes sobre tomar clases, aclarar todas las dudas y ver quien confirma su asistencia, después se anotan sus datos en el excel manualmente, continuamos con los mensajes sobre dudas generales del gimnasio, se identifica la temática, se arma una respuesta y se envía.” según el cliente, este proceso muchas veces puede tomar más de un día, y muchas veces antes de terminar, ya hay más mensajes nuevos que revisar.

Estiman que el gimnasio recibe alrededor de 30 mensajes diarios preguntando sobre clases y horarios. Agregar que como la plataforma de instagram también muestra las etiquetas como mensajes, muchas veces tienen más de 50 notificaciones pendientes por respuestas o etiquetas de historias, que puede ser molesto a la hora de contestar dudas específicas sobre clases.

Lamentablemente no contamos con un pantallazo del excel por privacidad, pero sabemos cuál es la estructura:

nombre, profesor, veces por semana, horario, fecha de ingreso, fecha pago de mensualidad, comentarios, clase 1, clase 2, clase 3, clase 4

**Análisis**

Basados en la información recién descrita, podemos concluir que, los dolores del proceso actual son encontrar el tiempo en la vida ocupada del cliente para dar respuesta a la incrementante cantidad de mensajes de su página sin dañar la imagen del gimnasio con una respuesta incorrecta o mal formulada, motivo por el cuál no quieren dejar a alguien que no sea dueño del local a cargo de contestar mensajes.

Tras la conversación queda claro que el tiempo promedio de respuesta puede variar mucho, ya que no tienen un horario fijo para responder, sino que depende completamente de la disponibilidad de los dueños.

El volumen de consultas es alrededor de 30 mensajes al día, entre ellos hay que filtrar menciones y respuestas en comentarios.