

Asistente Virtual de Customer Health

1. Problema operativo

Las organizaciones suelen detectar el deterioro en la relación con sus clientes cuando el problema ya es visible a través de quejas, escalaciones o riesgo de pérdida, lo que deriva en una gestión reactiva y con baja capacidad de priorización. Aunque existen métricas clave como puntualidad, NPS, quejas e incidentes, estas se analizan de forma aislada y no permiten anticipar el riesgo. En entornos logísticos de alta complejidad, esta falta de visión integrada impacta directamente el cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio y la estabilidad operativa de cuentas estratégicas.

2. Lógica del modelo

El Asistente Virtual de Customer Health integra métricas operativas y de experiencia del cliente para generar una evaluación estructurada y accionable del nivel de riesgo, mediante reglas de negocio y acumulación progresiva de señales. El modelo contrasta las métricas ingresadas contra umbrales definidos, identifica desviaciones y sus causas, clasifica al cliente en riesgo bajo, medio o alto y emite un diagnóstico sintético con una acción preventiva sugerida. Esta lógica refleja dinámicas reales de la operación logística, donde múltiples indicadores deben evaluarse de forma conjunta para priorizar clientes y anticipar desviaciones del servicio.

3. Impacto esperado

La solución habilita una gestión preventiva del riesgo de clientes al facilitar la detección temprana de señales de deterioro, la priorización objetiva de la cartera y la reducción de clientes que dejan de operar contigo, cancelan contratos o reducen significativamente su volumen. reactivo mediante intervenciones oportunas. En organizaciones logísticas de primer nivel, este enfoque reduce la improvisación operativa, mejora la continuidad del servicio y fortalece la relación con clientes clave a través de una comunicación preventiva basada en desempeño real. Adicionalmente, contribuye a una mejor asignación de recursos operativos, permite anticipar impactos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (Service Level Agreements) y en los niveles de servicio comprometidos, y genera una visión compartida del estado del cliente entre las áreas operativas y comerciales.

4. Limitaciones y siguientes pasos

El prototipo no se encuentra conectado a sistemas productivos ni incorpora aprendizaje automático, por lo que la evaluación se limita a las métricas ingresadas por el usuario; como evolución del modelo, se contempla la integración con datos históricos, la automatización de alertas tempranas y el desarrollo de capacidades predictivas. Estos avances permitirán incorporar una visión longitudinal del desempeño del cliente, mejorar la anticipación de riesgos operativos y comerciales, y fortalecer la toma de decisiones preventivas en entornos logísticos complejos con altos niveles de volumen y variabilidad.