

AI READINESS AUDIT · ESSENTIALS

Qué puede resolver un agente IA en tu Zendesk, antes de pagar por él.

CLIENTE	Tienda Ejemplo, S.L. · comercio electrónico de ropa y calzado
EQUIPO DE SOPORTE	8 personas · Zendesk Suite Professional
VOLUMEN	4.200 tickets al mes · email, chat y formulario web
PERIODO ANALIZADO	Últimos 90 días
FECHA	Octubre de 2026

Informe de ejemplo. La empresa y todas las cifras son ficticias. El formato, los criterios y los cálculos son los mismos que en un informe real.

Tu Zendesk está a medio camino. Lo que falla hoy tiene arreglo en semanas.

Un agente IA puede resolver de verdad alrededor de 1.270 conversaciones al mes en tres casos de uso. Antes hay que corregir la base de conocimiento y añadir el aviso de IA.



01 · LO BUENO

El 62 % de los tickets se concentra en cinco motivos, y el 71 % lleva el motivo etiquetado. Hay volumen repetitivo y medible.

02 · LO QUE FALLA

La base de conocimiento se contradice en devoluciones (14 o 30 días) y no tiene guía de tallas. Un agente IA repetiría esos errores.

03 · LO OBLIGATORIO

El chat no avisa de que responde una IA. El art. 50 del Reglamento europeo de IA lo exige antes de activar el agente.

RECOMENDACIÓN

Lanzar un piloto con tres casos de uso (estado del pedido, cambios y devoluciones, tallas y producto), corrigiendo antes la base de conocimiento y el aviso de IA dentro del propio lanzamiento. No hace falta una puesta a punto previa: los flujos están en 66.

Qué vimos y qué significa para el agente

Volumen e intenciones

78 / 100

QUÉ VIMOS

- 4.200 tickets al mes: email 58 %, chat 34 %, formulario 8 %.
- Cinco motivos suman el 62 % del volumen.
- Motivo etiquetado en el 71 % de los tickets.

QUÉ SIGNIFICA

Hay suficiente volumen repetitivo para que el agente compense. El 29 % sin etiquetar impide medir bien la base: se etiqueta durante el lanzamiento.

Base de conocimiento

41 / 100

QUÉ VIMOS

- 46 artículos; 19 sin revisar en más de 12 meses.
- Dos artículos de devoluciones con plazos distintos (14 y 30 días).
- Sin guía de tallas en el centro de ayuda: está en un PDF interno.

QUÉ SIGNIFICA

Es lo que haría fallar al agente hoy: responde con lo que hay publicado. Corregir los 3 casos de uso supone unos 12 artículos, no reescribir el centro de ayuda.

Flujos y enrutado

66 / 100

QUÉ VIMOS

- 112 triggers; 23 no se han disparado en 90 días.
- Dos pares de triggers se pisan al fijar la prioridad.
- Sin regla de escalado para el chat fuera de horario.

QUÉ SIGNIFICA

Funciona, pero el agente necesita un camino claro para pasar a una persona. Se resuelve configurando el escalado en el lanzamiento; la limpieza de triggers puede esperar.

Cumplimiento

55 / 100

QUÉ VIMOS

- Contrato de encargo de tratamiento con Zendesk firmado.
- Sin aviso de que el cliente habla con una IA.
- Tickets conservados sin plazo; datos de tarjeta escritos en el 3 % de la muestra.

QUÉ SIGNIFICA

El aviso de IA es obligatorio y bloquea el lanzamiento. La retención y el enmascarado de datos de pago se recomiendan, pero no bloquean.

Tres casos de uso, con los mismos seis criterios

1 · «¿Dónde está mi pedido?»

1.300 tickets/mes · 31 %

Impacto del cambio	Alto
Riesgo de implementación	Bajo
Mitigación	Pasar a una persona si no hay número de pedido o si el retraso supera 7 días
Complejidad de despliegue	Media · consulta de pedidos por API, solo lectura
ROI estimado	2.496 €/mes brutos
Resolución real estimada	60 %

2 · Cambios y devoluciones

756 tickets/mes · 18 %

Impacto del cambio	Alto
Riesgo de implementación	Medio · excepciones a la política
Mitigación	El agente informa y abre la devolución en el portal; fuera de plazo, a una persona
Complejidad de despliegue	Media · requiere unificar el plazo en la base de conocimiento
ROI estimado	848 €/mes brutos
Resolución real estimada	35 %

3 · Tallas y preguntas de producto

504 tickets/mes · 12 %

Impacto del cambio	Medio
Riesgo de implementación	Bajo
Mitigación	Limitar las respuestas a fichas de producto y guía de tallas publicadas
Complejidad de despliegue	Baja · publicar la guía de tallas
ROI estimado	726 €/mes brutos
Resolución real estimada	45 %

Descartados por ahora: incidencias de pago (riesgo alto, datos sensibles) y reclamaciones de producto defectuoso (requieren criterio humano).

Cuánto vale, con tus datos

$$\text{tickets/mes} \times \% \text{ resolución real} \times \text{coste por ticket} - \text{coste del agente IA}$$

CASO DE USO	TICKETS/MES	RESOLUCIÓN REAL	RESUELTOS/MES	AHORRO BRUTO
¿Dónde está mi pedido?	1.300	60 %	780	2.496 €
Cambios y devoluciones	756	35 %	265	848 €
Tallas y producto	504	45 %	227	726 €
Total	2.560	50 %	1.272	4.070 €
Coste del agente IA (ejemplo: 1 € por resolución)				- 1.272 €
Ahorro neto estimado				2.798 €/mes

Coste por ticket facilitado por el cliente: 3,20 € (salarios y licencias entre tickets atendidos). El coste del agente depende del proveedor y del contrato; aquí se usa 1 € por resolución como referencia. El ahorro es sobre todo capacidad: horas del equipo que pasan a casos que necesitan una persona.

05 · PILOTO PRESUPUESTADO

Lanzamiento de agente IA · tres casos de uso

ALCANCE

- Medición de base antes de activar nada
- Corrección de los ~12 artículos de los tres casos de uso
- Aviso de IA en el chat y en el email
- Escalado a una persona configurado, también fuera de horario
- Piloto controlado y paso a producción en 4-6 semanas
- 60 días de seguimiento

PRECIO

4.500 € sin IVA
- 590 € de esta auditoría si se contrata en 60 días: **3.910 €**.

Con el ahorro neto estimado, se recupera en menos de dos meses.

Tres cifras que se suelen confundir

Resolución real

La conversación se cierra sin traspaso a una persona y el cliente no vuelve a escribir por el mismo motivo en 7 días. Es la cifra de este informe.

Contención

La conversación no llegó a una persona. Incluye a quien se rindió y a quien volvió a escribir al día siguiente: siempre sale más alta.

Satisfacción con la IA

Lo que el cliente puntúa al final. Útil, pero no dice si el problema se resolvió.

Si decides seguir

SEMANA 0

Confirmas el piloto. Firmamos alcance y precio cerrados, y el acceso de administrador temporal.

SEMANAS 1-3

Base y contenido. Medición de base, artículos corregidos, aviso de IA y escalado.

SEMANAS 4-6

Piloto y producción. Primero con una parte del tráfico; después, para todos.

SI PREFIERES HACERLO POR TU CUENTA

Este informe es tuyo. Los tres casos de uso, los riesgos y las cifras sirven igual con tu equipo o con otro partner.

Acceso y datos: administrador temporal bajo NDA y contrato de encargo de tratamiento, revocado al cerrar. Los tickets no salen de tu Zendesk.