

La mayoría de las empresas implementan soluciones antes de entender el **problema real.**

FALSE AUTOMATION

Y después se preguntan por qué la **tecnología no funcionó.**

EL PROTOCOLO

Tres fases de diagnóstico
vital antes de escribir una sola
línea de código.





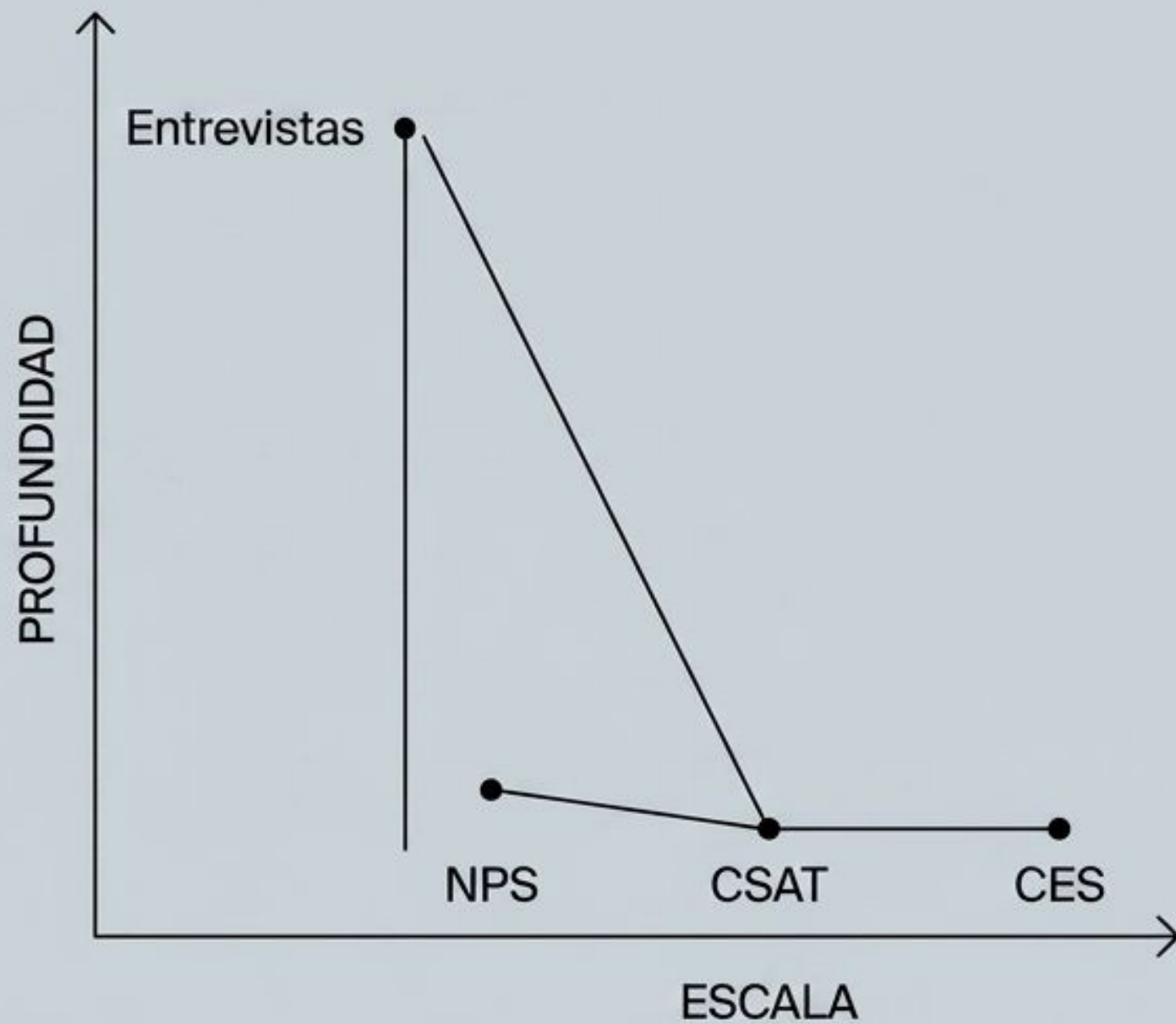
OBSERVATION MATRIX

VERDADES SILENCIOSAS

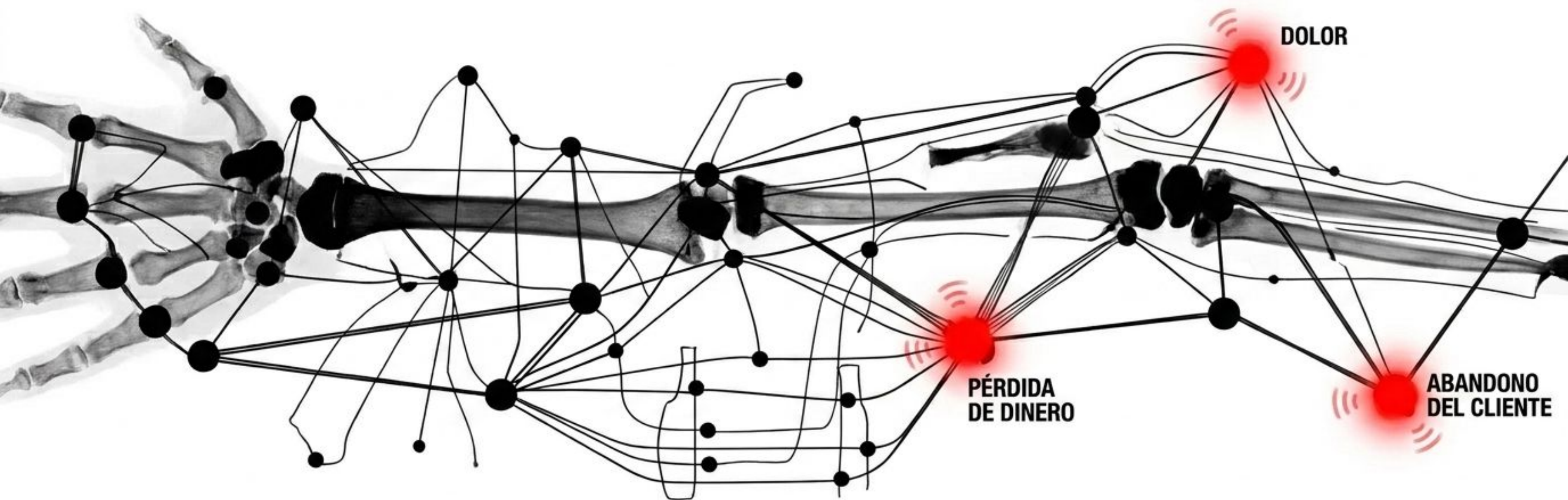
Salí a la tienda. Observá. **Sin preguntar.**

Mystery shopping, análisis de conversaciones y reseñas públicas revelan lo que ningún dashboard te va a mostrar. La voz del cliente ya existe. Solo hay que ir a buscarla.

CONVERSACIONES A ESCALA



Medí la experiencia en los momentos que importan. NPS, CSAT y CES no son encuestas. Son conversaciones que escalan. Entrevistá al cliente y al colaborador. Ambos tienen algo que decir. Muy pocos los escuchan juntos.



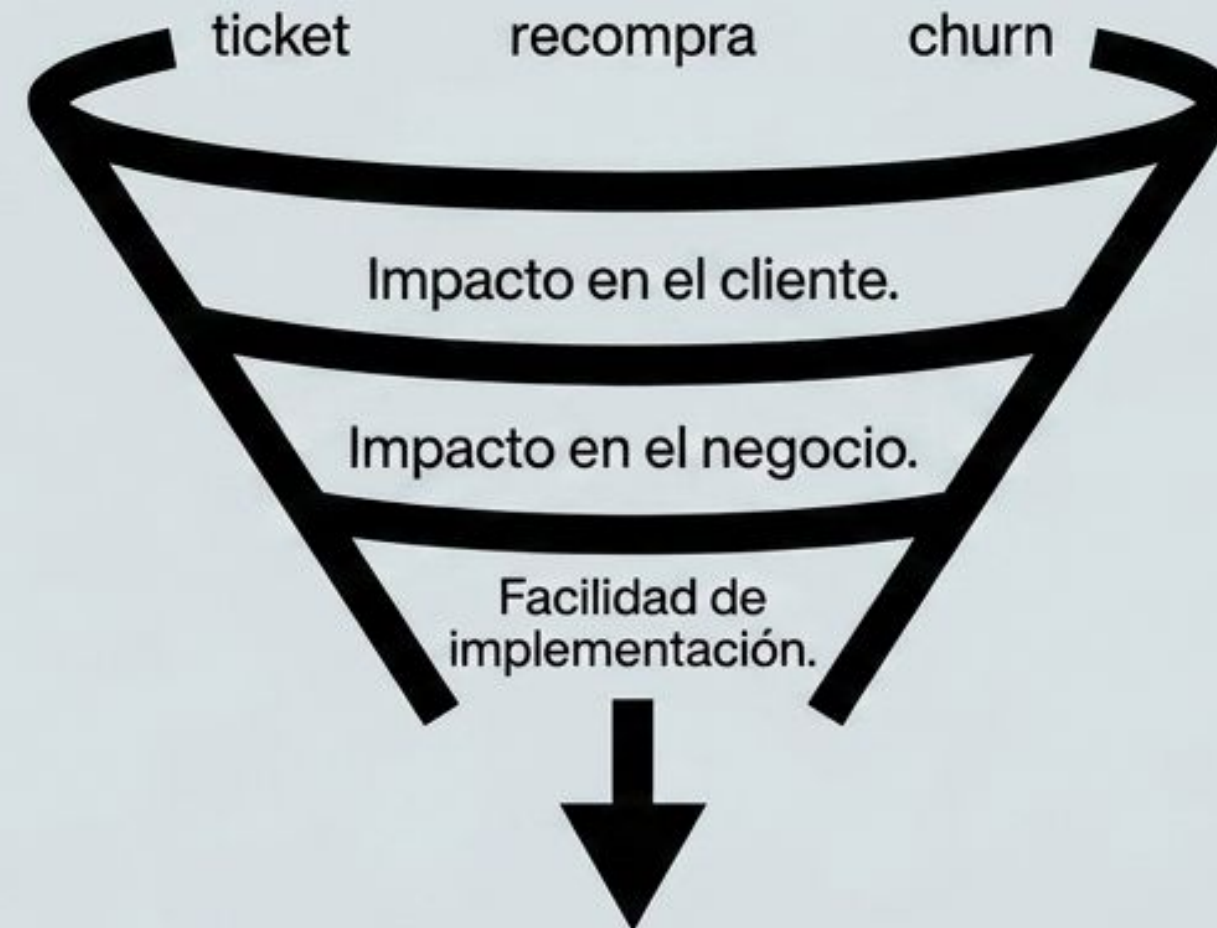
LA RADIOGRAFÍA

Mapeá el journey completo.

Ves dónde duele, dónde se va el dinero,
dónde se pierde el cliente.

Integrá todas las fuentes.
Identificá drivers de satisfacción y fricción.
Vinculá lo que sentís con lo que medís.

CONVERGENCE BLUEPRINT



EL FILTRO FINAL

Así se decide dónde automatizar. No antes.

ILUSIÓN VERSUS DIAGNÓSTICO

ENFOQUE DE ILUSIÓN	ENFOQUE CLÍNICO
Construir antes de mirar	Mapear el dolor sistémico
Ignorar el feedback existente	Integrar contexto humano
Automatizar la fricción	Priorizar el impacto real

La IA no arregla procesos **rotos.**

El diagnóstico va primero. Siempre.