BOOK 2026 · CASOS DE ESTUDIO

Violetta García

Product Designer especializada en IA

Silia, una plataforma para crear y controlar agentes de IA, y MIND, la operación de flotas de Traxion y Lipu.

violettagarcia.com linkedin.com/in/violettagarcia liah@violettagarcia.com



CASO DE ESTUDIO · CREAI

Silia

Una plataforma para crear, gestionar y controlar agentes de inteligencia artificial.

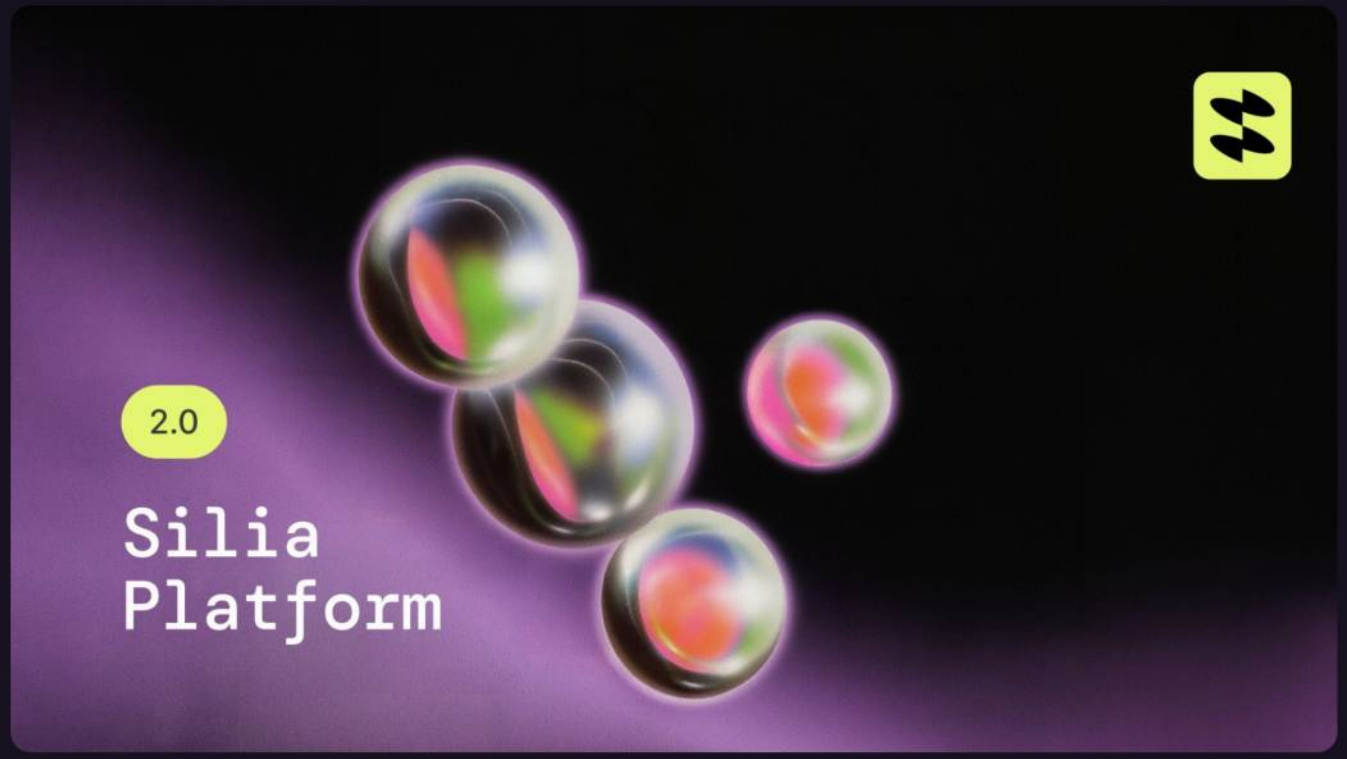
MI ROL
Única diseñadora de producto

ALCANCE
UX, UI y producto, de punta a punta

PERIODO
Abril 2026 – hoy

CANALES
Agentes de voz y de chat

En este caso: la creación de agentes, sus canales de voz y chat, skills y tableros, los agentes RTA, QA y Coach AI, y la observabilidad de cada ejecución.



01 · CREAR UN AGENTE

Configurar un agente conversando, no llenando formularios

El proceso arranca con una conversación: Silia AI hace cuatro preguntas y arma la base del agente. Después, cada paso combina un asistente que sugiere y un formulario que el usuario controla.

Discovery

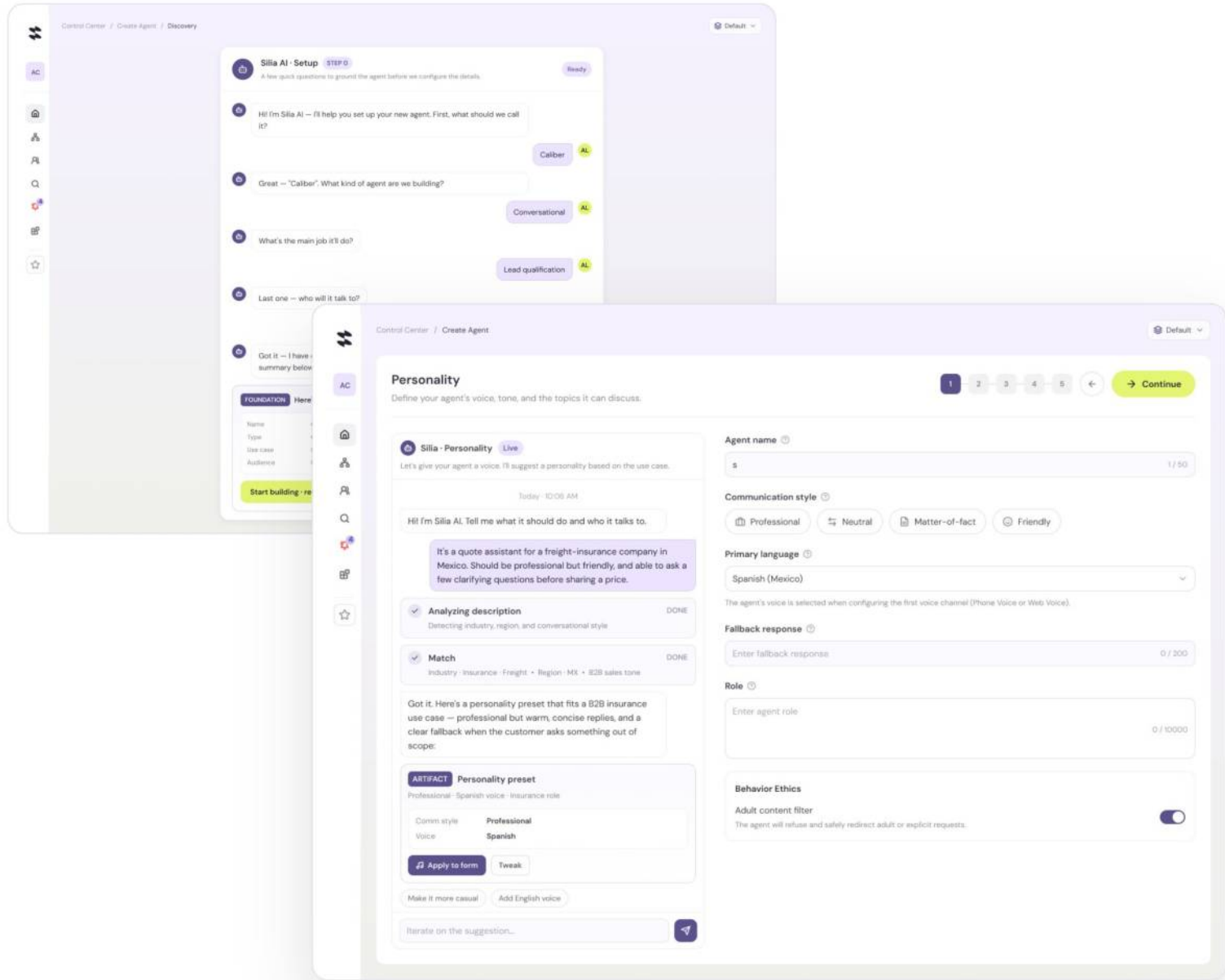
Nombre, tipo, caso de uso y audiencia, en un chat.

Cinco pasos

Personalidad, comportamiento, canales y cobro.

IA con control

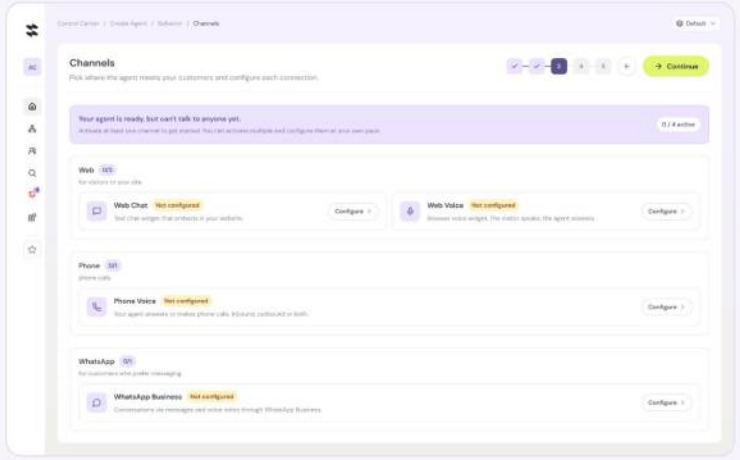
La sugerencia se aplica al formulario o se ajusta.



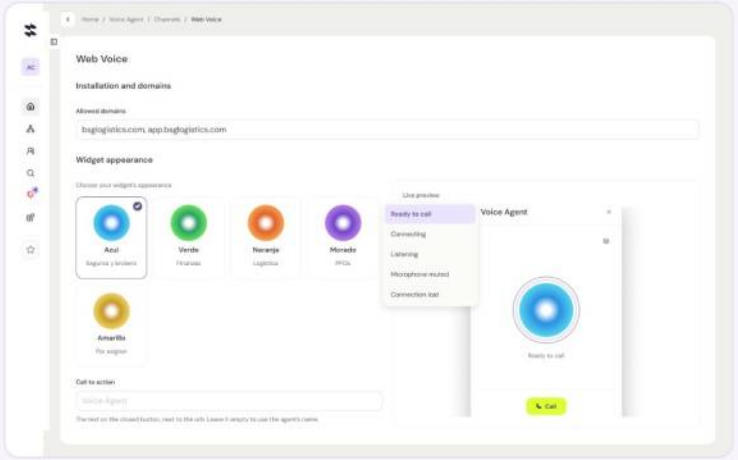
02 · CANALES DE VOZ Y CHAT

Un agente, cuatro canales, y el widget en el sitio del cliente

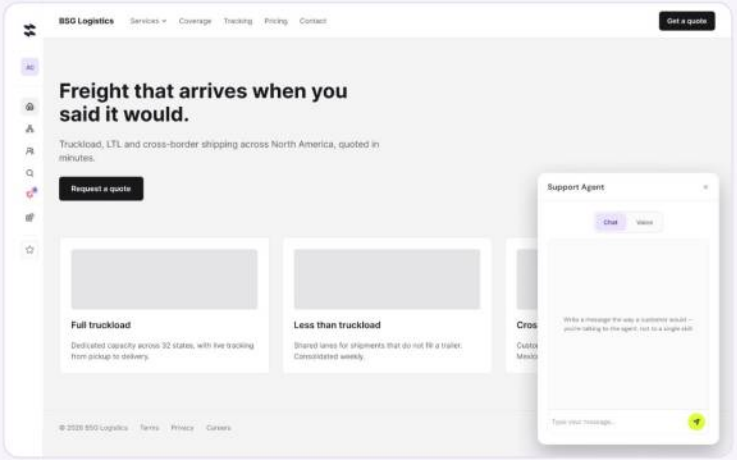
El mismo agente atiende por chat web, voz web, teléfono y WhatsApp. Para el widget diseñé la apariencia por industria y los cinco estados de la llamada, con vista previa en vivo.



Canales. Web, teléfono y WhatsApp, activables a su ritmo.



Web Voice. Apariencia por industria y los cinco estados de la llamada.

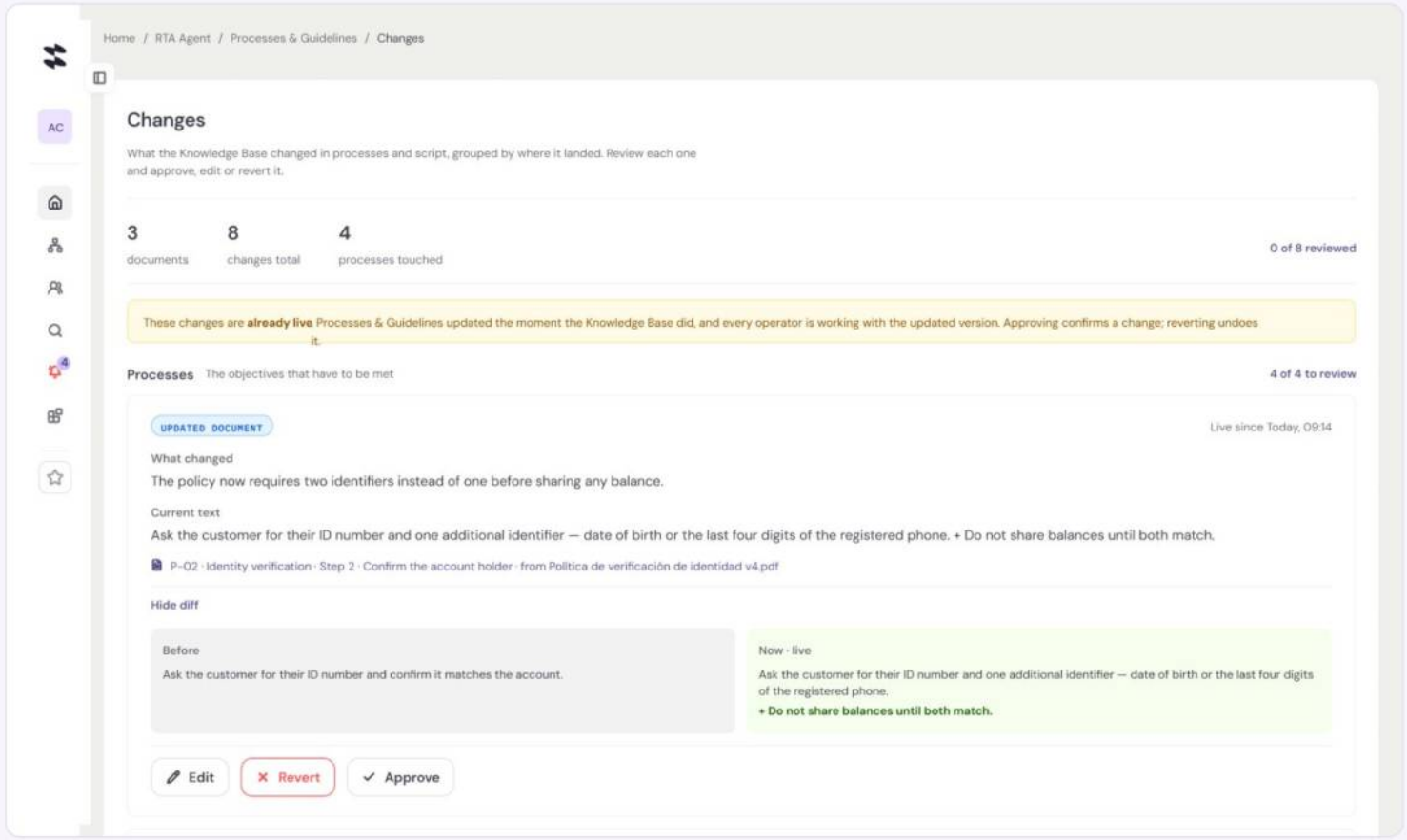


En el sitio. El panel de chat y voz sobre la página del cliente.

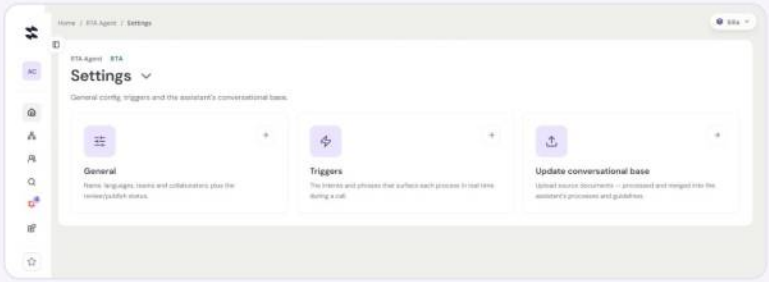
03 · AGENTE RTA · ASISTENCIA EN TIEMPO REAL

Acompaña al operador durante la llamada y aprende de cada una

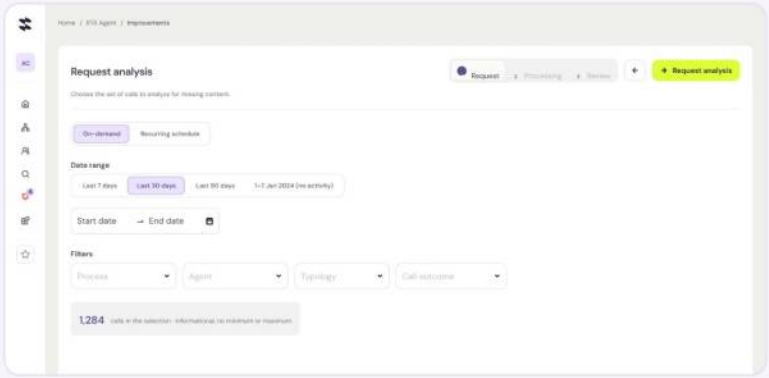
El RTA muestra el proceso correcto en el momento en que la conversación lo pide. Se alimenta de los documentos del cliente, analiza llamadas para detectar contenido faltante, y cada cambio se revisa antes de quedarse.



Changes. Antes y ahora de cada proceso: aprobar, editar o revertir.



Settings. Triggers en vivo y base desde documentos.

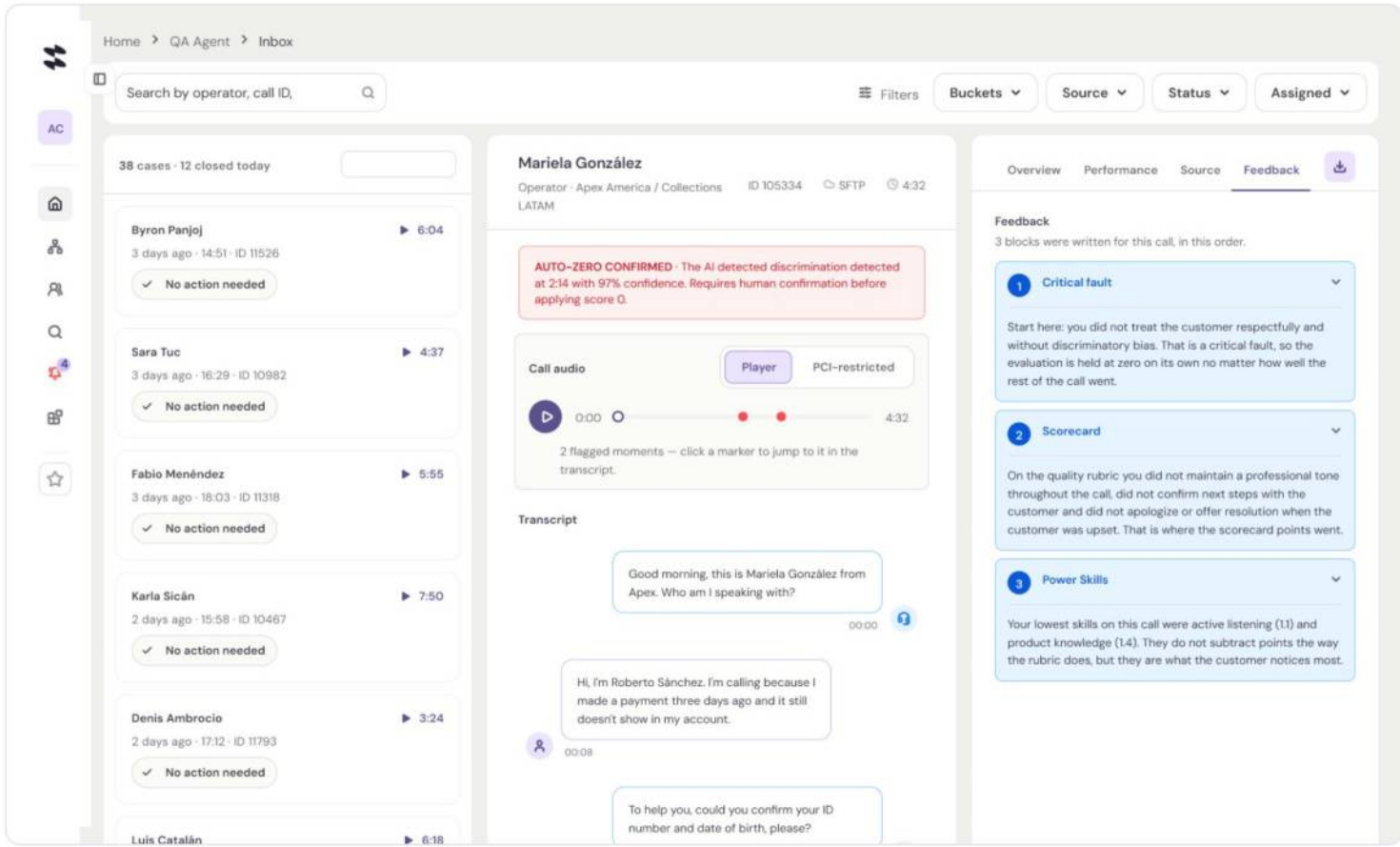


Improvements. Analiza llamadas para encontrar lo que falta.

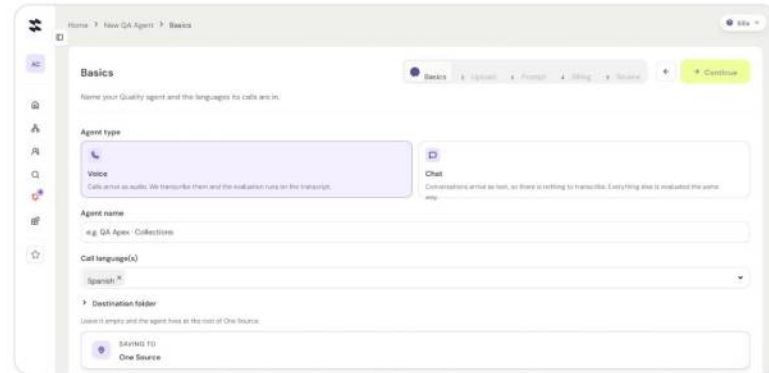
04 · AGENTE QA · CONTROL DE CALIDAD

Cada llamada evaluada, y un humano confirma lo crítico

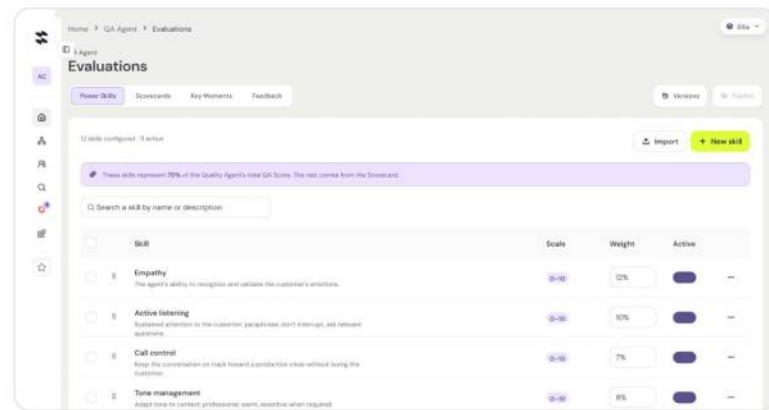
El QA evalúa llamadas de voz y conversaciones de chat con habilidades ponderadas y scorecards. Cuando detecta una falta crítica, la marca en la transcripción y pide confirmación humana antes de calificar en cero.



Inbox. Audio, transcripción con momentos marcados y feedback para el operador.



Alta self-service. Cinco pasos, voz o chat.

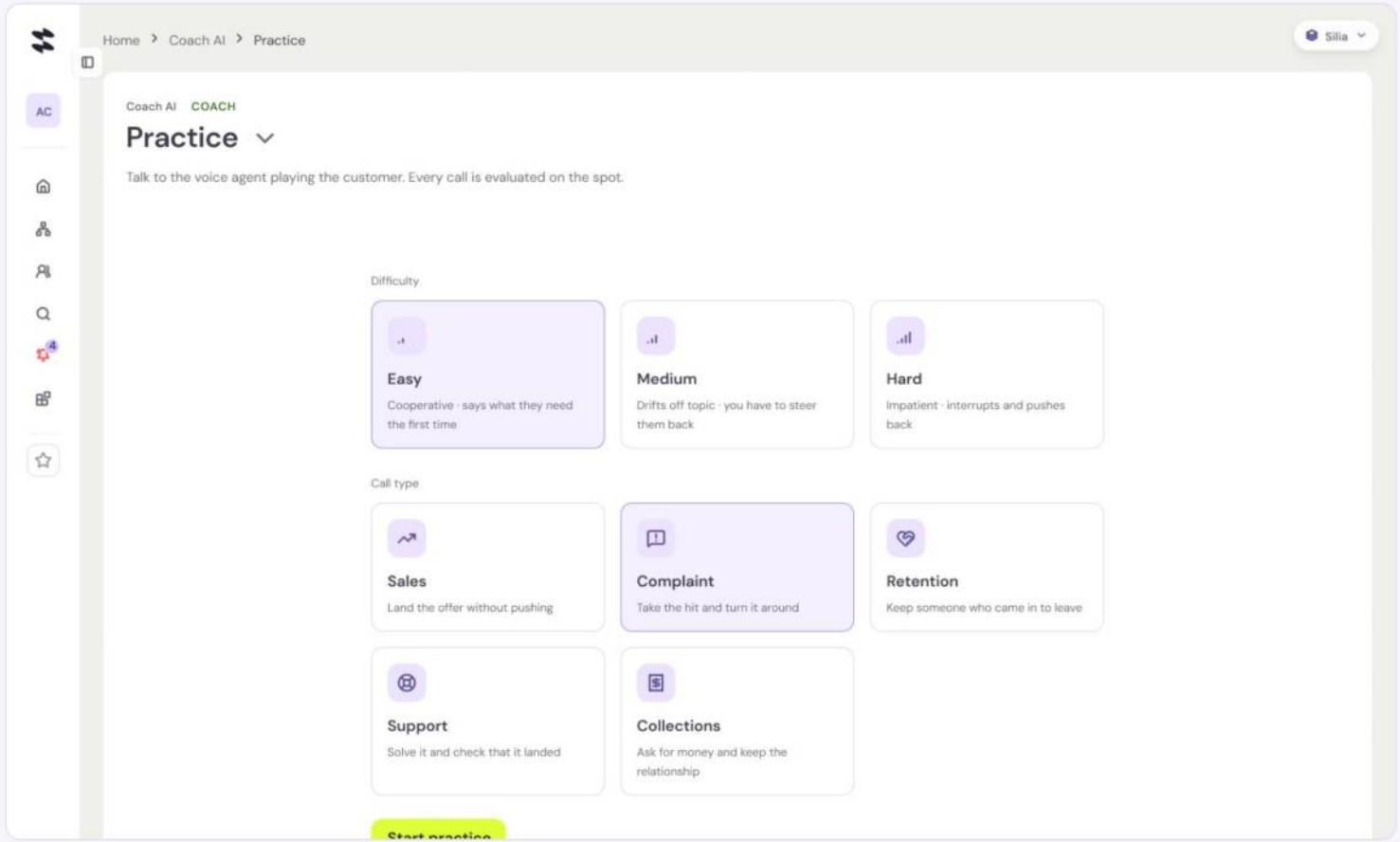


Evaluations. Habilidades con peso, versiones y publicación.

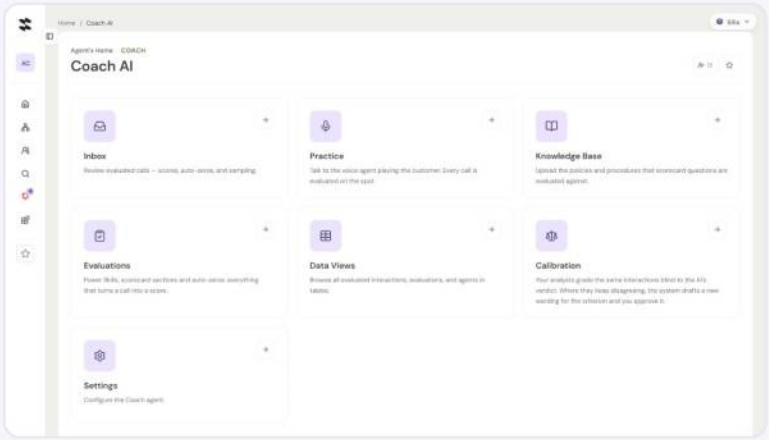
05 · COACH AI · ENTRENAMIENTO

Practicar con un cliente simulado antes de la llamada real

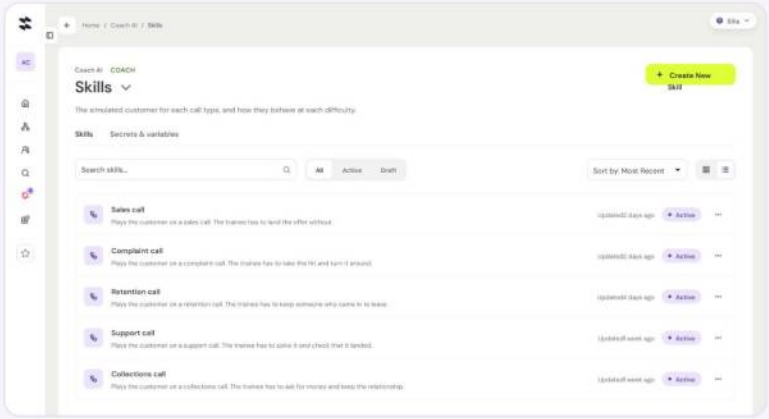
El operador elige dificultad y tipo de llamada, y habla con un agente de voz que interpreta al cliente. Cada práctica se evalúa al momento con la misma pauta del QA, para que entrenar y calificar hablen el mismo idioma.



Practice. Tres niveles de dificultad y cinco tipos de llamada.



Inicio. Práctica, evaluaciones y calibración en un lugar.

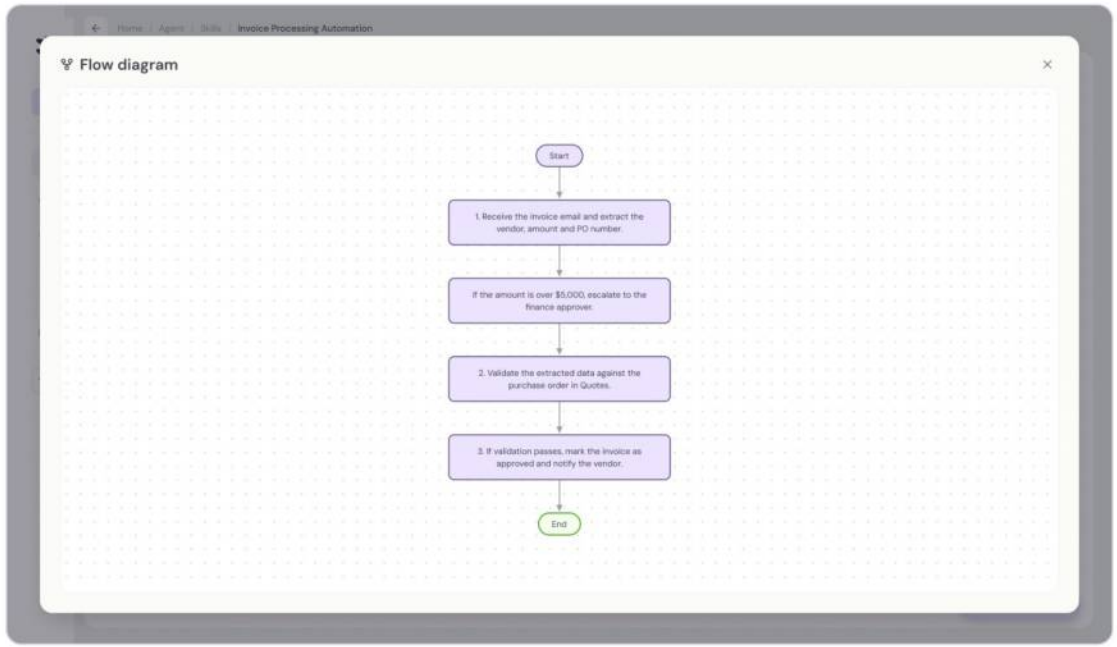


Skills. Un cliente simulado por tipo de llamada.

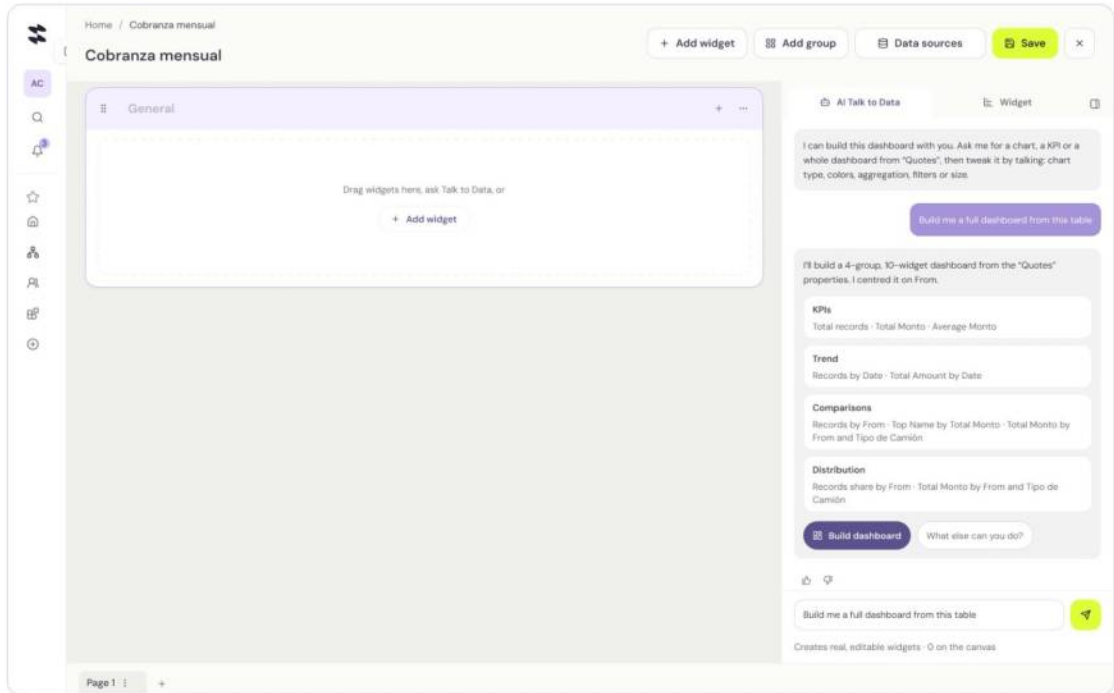
06 · SKILLS Y TALK TO DATA

Automatizar procesos y construir tableros hablando con los datos

Las skills convierten un proceso escrito en lenguaje natural en un diagrama verificable. En los tableros, el asistente propone la estructura completa y el usuario decide si la construye.



Skill · Diagrama de flujo. El proceso descrito por el usuario, con condiciones y escalamientos.

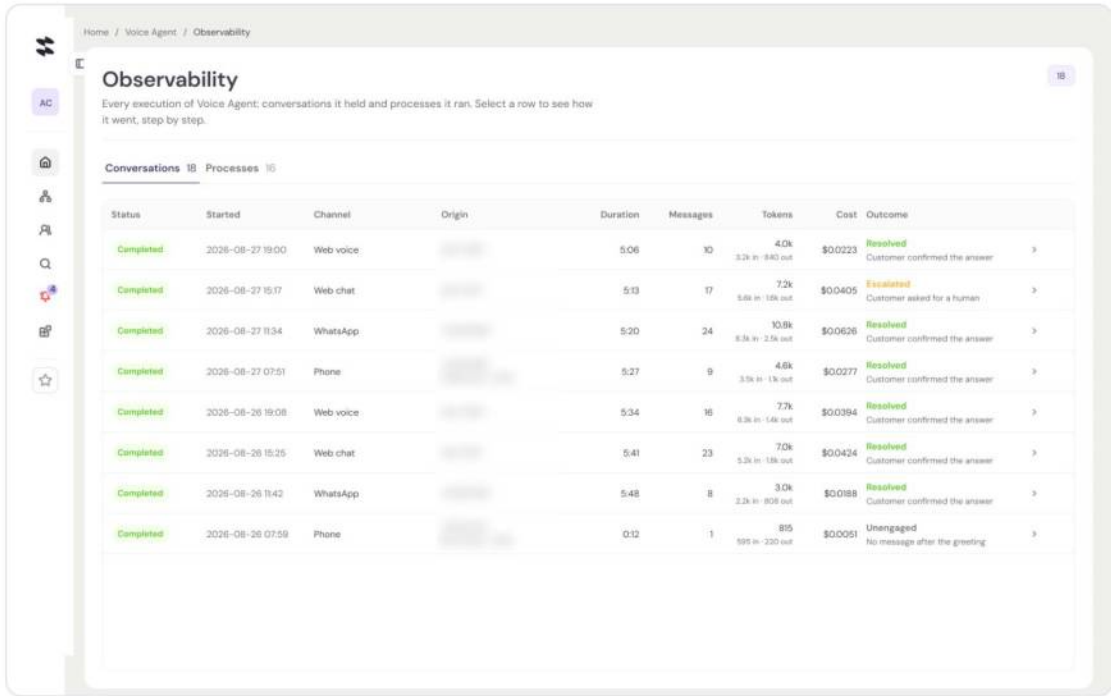


Talk to Data. El asistente propone 4 grupos y 10 widgets antes de construir.

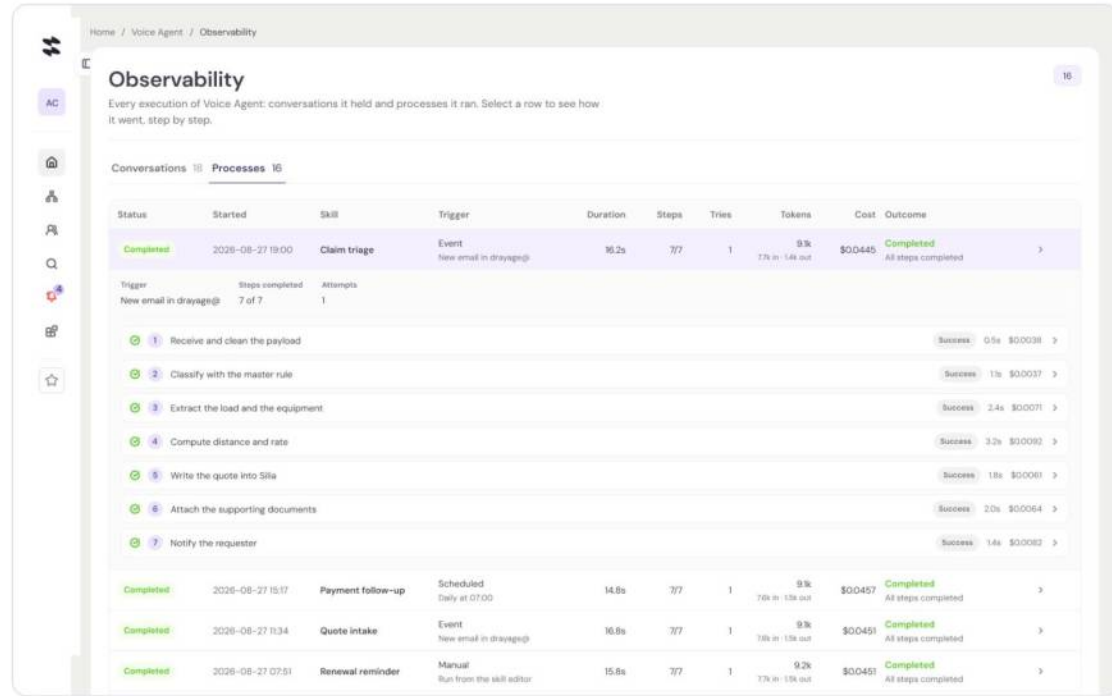
07 · OBSERVABILIDAD

Cada ejecución del agente, visible paso a paso

Un agente que nadie puede auditar no se adopta. Diseñé la vista de conversaciones y procesos con canal, duración, tokens, costo y resultado, y el detalle de cada paso de una corrida.



Conversaciones. Todos los canales en una tabla, con costo y resultado.



Procesos. Los 7 pasos de una corrida, con tiempo y costo de cada uno.

CASO DE ESTUDIO 02 · CREAI

MIND

Plataforma de operación de flotas para Traxion y Lipu, hoy en producción.

MI ROL
Diseño de producto y prototipado en React

PERIODO
Octubre 2025 – Abril 2026

Bases de prototipado

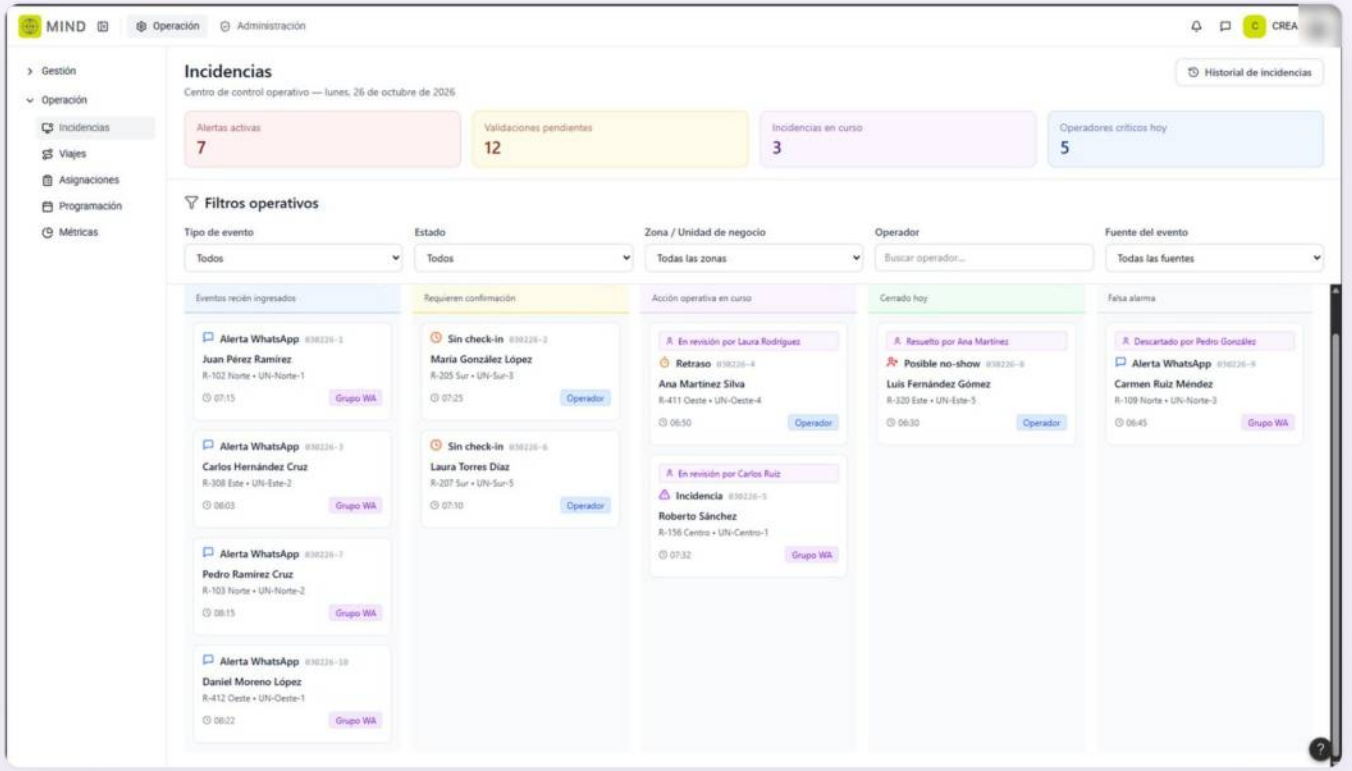
El prototipo en React con el que se construyó la plataforma.

Operación

Planeación semanal, incidencias, configurador de servicios, rastreo, reportería y kilómetros.

Agentes de IA

Travel Companion confirma viajes con los operadores por WhatsApp; Incident Classifier clasifica incidencias y siniestros.



Incidencias. Las alertas que llegan por WhatsApp entran a un tablero por estado, de la detección al cierre.

10% → 70%
confirmación de viajes

1 clic
planeación que antes tomaba semanas

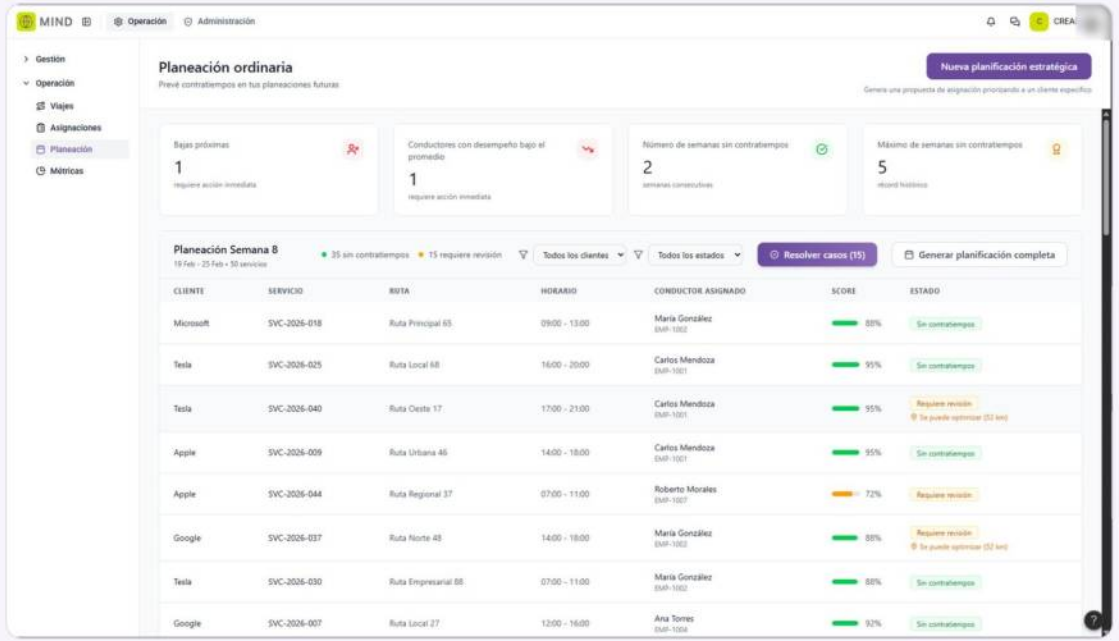
5 → 1
sistemas consolidados, en 27 sedes

Resultados del proyecto, según el caso de éxito publicado por CREAI

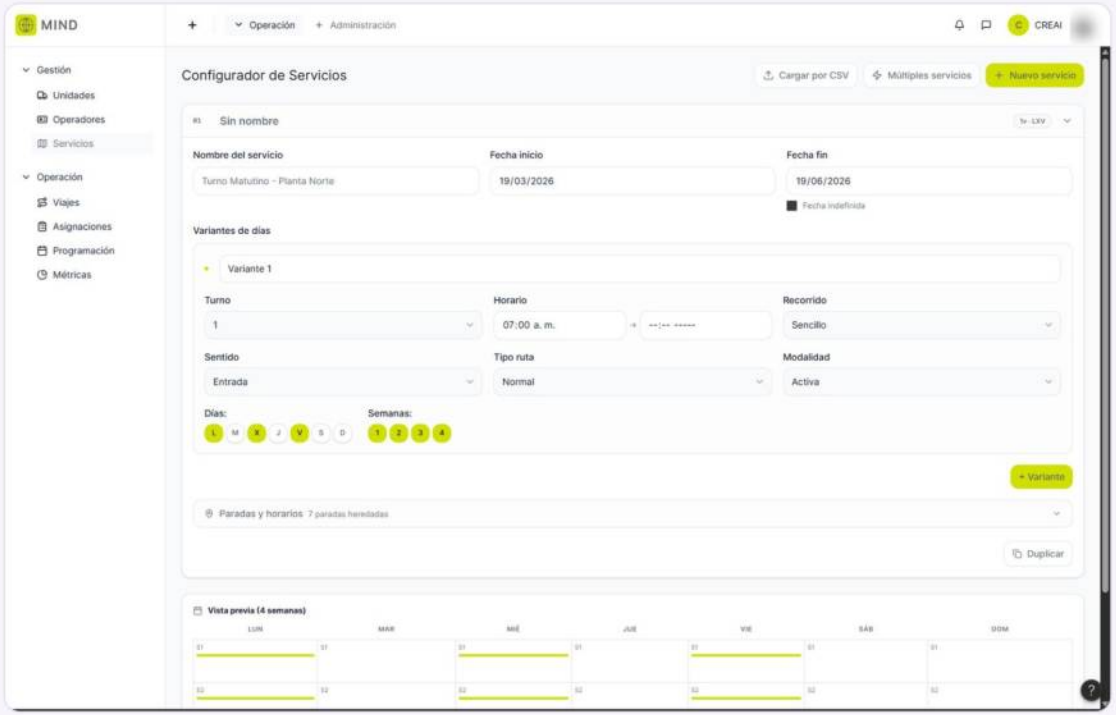
MIND · PLANEACIÓN Y SERVICIOS

Prever contratiempos antes de que la flota salga a ruta

Diseñé la planeación semanal, que califica cada asignación de conductor y marca las que requieren revisión o se pueden optimizar. El configurador define servicios por turno, días y semanas, con vista previa del mes.



Planeación. Score por conductor, casos a resolver y rutas que se pueden optimizar.

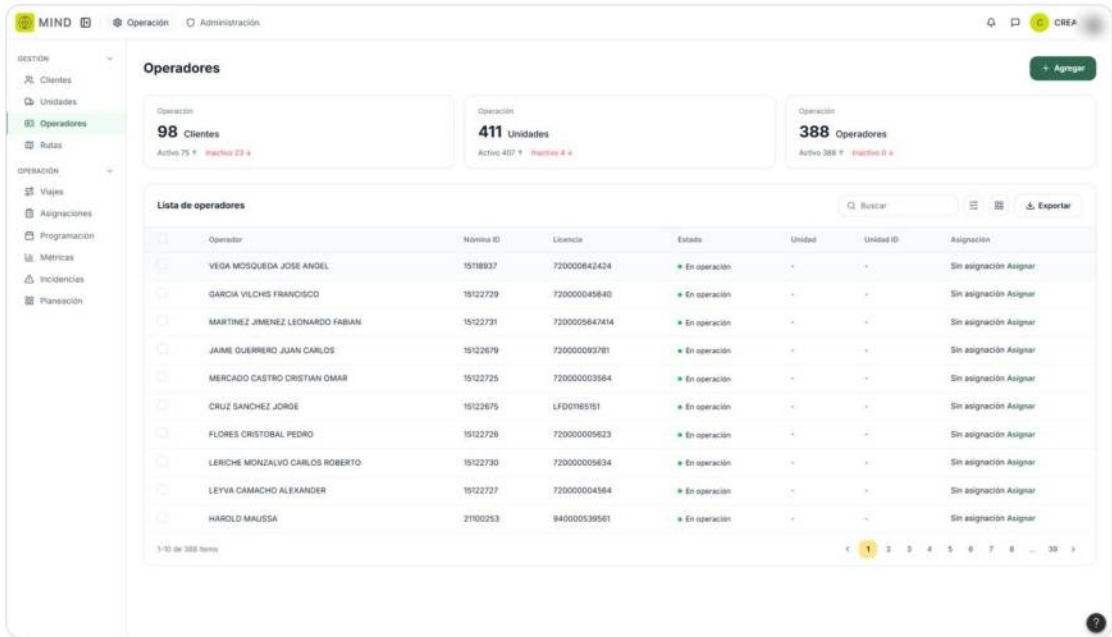


Configurador de servicios. Turnos, variantes de días y carga masiva por CSV.

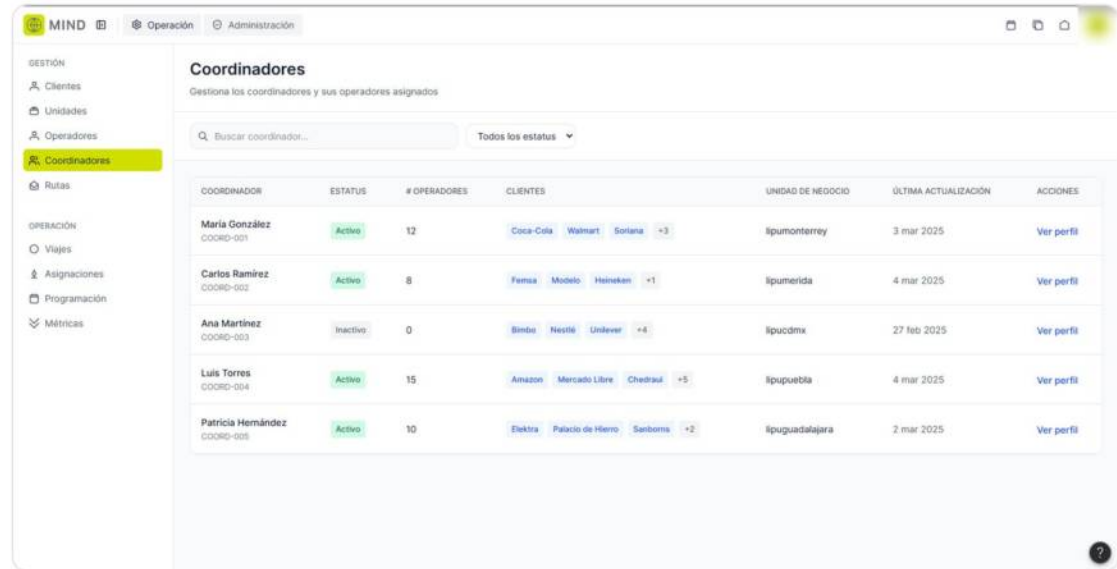
MIND · GESTIÓN DE LA FLOTA

Cientos de operadores y unidades, ordenados por quién los coordina

Diseñé el módulo de gestión: indicadores de clientes, unidades y operadores activos, la lista de operadores con su asignación, y los coordinadores con sus clientes y unidad de negocio.



Operadores. Estado, licencia y asignación de cada operador, con exportación.



Coordinadores. Operadores a cargo, clientes y unidad de negocio.

TRAYECTORIA · ANTES DE LA IA

En cada ola tecnológica, un producto real con resultados

Antes de la IA diseñé para la realidad aumentada y virtual, el producto digital y el gobierno. La misma forma de trabajo, aplicada a la tecnología que lideraba en su momento.



AR · 2021 – 2022

Biblioteca Central de Düsseldorf

Navegación en interiores con realidad aumentada. **Auggie Award 2023**, Best Consumer App.



Gobierno digital · 2024 – 2025

ADIP, Gobierno de la CDMX

Más de 30 plataformas ciudadanas. Licencia Permanente: **1.3 millones** en su primer año.



Insurtech · 2020 – 2021

ammia, Surexs

App para Android e iOS que digitalizó la cotización, contratación y gestión de pólizas.



Realidad virtual

Autismo, experiencia inmersiva

Sensibiliza sobre el espectro autista poniendo al usuario en la percepción de la ciudad desde ese lugar.

CÓMO TRABAJO

Diseño en Figma y entrego en React, con diseño final desde la primera versión

70%

menos tiempo de prototipado por módulo

80%

menos tiempo de desarrollo front-end, con prototipos casi listos para producción

1

diseñadora de producto para toda la plataforma

Violetta García

Product Designer especializada en IA

violettagarcia.com linkedin.com/in/violettagarcia liah@violettagarcia.com 55 1426 4185