

eXpand IA Agente



Integre eXpand IA Agente y aproveche los resultados de una atención de voz para gestiones masivas y simultáneas. Obtenga resultados medibles y adapte sus prompts de forma sencilla.

INFO	:	expand.com.uy
VIDEO	:	youtube.com/@expandcc
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	linkedin.com/company/expand/

eXpand IA Agente

Los Agentes de IA de eXpand suman automatización a los procesos de atención al cliente en canales de voz, tanto en llamadas entrantes como en campañas salientes.

Cualquiera sea su objetivo, los agentes IA reducen los tiempos de espera, brindan mayor disponibilidad, atienden naturalmente y liberan a los equipos humanos para que se enfoquen en casos de mayor valor sin perder la trazabilidad de la comunicación.

Configuración de Asistentes

La configuración de eXpand IA Agente incluye tres elementos clave: LLM, ASR y Voz (TTS).

El LLM (Large Language Model) es el modelo de lenguaje que comprende, razona y genera cada respuesta.

El ASR (Automatic Speech Recognition) convierte en tiempo real lo hablado en texto.

Por su parte, la Voz o TTS (Text to Speech) es la tecnología que sintetiza la voz natural desde el texto para interacción fluida.

eXpand implementa la combinación óptima disponible según el caso de uso, priorizando velocidad, precisión y naturalidad en la experiencia conversacional.

Tecnologías



Escalamiento de la atención

Además de la atención completa por Agentes IA, es posible la derivación a operadores (“human in the loop”) cuando la atención así lo requiera, quienes reciben en el Portal de Telefonía la transcripción de la conversación previa y otros datos necesarios.

También es posible conectarlos con otros módulos de eXpand: Asistentes IA de back office (Sense y Extract), campañas de WhatsApp, flujos de autogestión, listas, etc.

24/7 y sin interrupciones

Con eXpand IA Agente puede atender llamadas en cualquier momento, sin depender de turnos, pausas o recursos humanos. Esto permite absorber picos de demanda, reducir tiempos de espera y garantizar una atención constante, incluso fuera del horario laboral, mejorando la experiencia del cliente y evitando pérdidas de contacto.

Reducción de costos operativos

Al automatizar una parte significativa de las interacciones, disminuye la necesidad de ampliar equipos humanos para tareas repetitivas.

Esto impacta directamente en costos de contratación, capacitación y gestión, permitiendo escalar la operación con mayor eficiencia y destinar recursos humanos a casos de mayor complejidad o valor.

eXpand IA Agente

Agentes IA para cada tipo de atención

Atención de entrantes

En el caso de llamadas inbound, los Agentes IA son diseñados para cumplir con los objetivos de cada organización: **atender consultas y soporte de primer nivel, validar identidad, interpretar motivos de contacto, consultar sistemas (CRM/ERP/tickets) y ejecutar gestiones frecuentes.**

Control del speech

A diferencia de los agentes humanos, **la IA sigue siempre los lineamientos definidos, asegurando que el mensaje sea uniforme, cumpla con normativas y respete los procesos establecidos sin perder naturalidad.** Esto es especialmente crítico en industrias reguladas o en procesos como cobranzas, donde la precisión y el cumplimiento son clave.

Aproveche los Asistentes IA para escalar su operación y optimizar las tareas del Contact Center.

Campañas salientes

Para campañas salientes (outbound) la IA puede realizar acciones proactivas, entre otras la **gestión de mora, negociaciones simples o complejas, acuerdos de renovación, recordatorios y seguimiento de casos,** interactuando con reglas claras y definidas.

Diseño de prompt

El diseño del prompt, mediante lenguaje natural, **incluye todas las casuísticas según objetivos** y la experiencia del caso con instrucciones, funciones, integración con webservices, variables u otros sistemas relevantes.

Prompt del sistema

```
OBJETIVOS:  
- Eres {{bot_name}}, un agente telefónico IA representante técnico de '{{company}}'.  
- Tu objetivo es identificar junto con el cliente problemas de conexión a internet y ofrecer una serie de pasos para solucionarlos, validando con el usuario vía telefónica.  
- Debes seguir todas las INSTRUCCIONES en orden.  
- Solo puedes ayudar a resolver inconvenientes técnicos comunes relacionados con la conexión a internet, como la falta de conectividad, fallas en los equipos (módem, router, repetidores) y problemas de
```

Define la personalidad, objetivo y restricciones del asistente

Ventajas

- ✓ IA con la calidez de una llamada
- ✓ Variedad de voces y acentos cercanos al receptor
- ✓ Sin intervención de terceros en el manejo de datos
- ✓ Para todo tipo de público y adaptable a cada caso
- ✓ Fácil integración con su sistema de gestión
- ✓ Flexibilidad horaria para contactos oportunos
- ✓ Cero fricción