



Cambio de alcance
Agente de Voz IA:
Atención al cliente y agendamiento de
citas informativas

	Preparado por Valeria Sánchez	v1.0	26/09/2025
	Aprobado por Andres Cardozo	v1.0	01/09/2025

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un. Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Cambio de alcance: Lemon Clinic

Orquestación de Agente de voz y texto para agendamiento de citas

Resumen Ejecutivo de Cambio de Alcance

Se diseñará la orquestación de dos agentes: Un **agente de voz** capaz de atender preguntas frecuentes, resolver consultas relacionadas con procedimientos estéticos y gestionar el **agendamiento de citas informativas** y un **agente de texto** que continuará el agendamiento de **citas de tratamiento** vía whatsapp.

Cuando el cliente solicite agendar **una cita de tratamiento**, el agente de voz cerrará la llamada y derivará la interacción al **agente de Texto**

El agente de texto enviará al cliente el **enlace de pago vía Whatsapp, con el monto correspondiente a la cita de tratamiento solicitada**, verificará la transacción recibiendo un call back del pago y procederá a **confirmar la cita vía escrita**.

Nuevos Problemas Identificados

- **Alcance limitado:** el agente solo gestiona citas informativas, sin cubrir la necesidad de agendar citas para tratamientos.
 - **Escalabilidad restringida:** pacientes interesados en procedimientos médicos requerían aún intervención manual, generando espera para el usuario y una carga operativa adicional
 - **Fricción en la conversión:** Al no poder procesar pagos, el cierre de la intención de tratamiento dependía totalmente de un ejecutivo humano.
-

Nuestra Solución

- **Agente de Voz IA** para contacto vía llamada, responde preguntas frecuentes , agenda citas informativas y deriva a agente de texto para agendamiento de citas de tratamiento.
- **Agente de Texto IA** con acceso a datos de precio de procedimientos e integración a plataforma Stripe para generación de link de pagos personalizados.
- **Integración a Floww** para trazabilidad de todo el proceso de captación de leads, oportunidades y citas agendadas
- **Alertas por whatsapp** para asegurar seguimiento a la agenda, se habilitarán alertas por whatsapp.

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un. Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Beneficios Clave

La implementación del sistema de Agente de voz y texto IA para Lemon Clinic generará beneficios clave en las siguientes áreas:

1. **Reducción de alcance limitado:** Ahora el agente también gestiona citas médicas y de tratamientos, ampliando la cobertura.
2. **Menor fricción en la conversión:** Al integrar pagos vía Stripe vía texto, se asegura que las citas de tratamiento queden confirmadas, evitando pérdidas de leads.
3. **Disminución de dependencia manual:** Los ejecutivos ya no tienen que intervenir en todos los casos, solo en escenarios específicos, liberando carga operativa.
4. **Trazabilidad reforzada:** Cada interacción (llamada, cita, pago) queda registrada en el CRM, reduciendo errores y mejorando el seguimiento.

Mejora de la experiencia del paciente: El proceso por voz y texto brinda mayor confianza



Nuevas Funcionalidades del Sistema

A continuación, se detallan sus principales funcionalidades:

1. Agente de Voz IA (Zadarma + Floww)

- **Recepción y emisión de llamadas:** atiende llamadas entrantes de pacientes y ejecuta llamadas salientes desde base de datos (CSV).
 - **Respuestas automatizadas de FAQs:** información inmediata sobre ubicación de sucursales, horarios, disponibilidad de doctores, catálogo de tratamientos y precios.
 - **Agendamiento de citas informativas:**
 - Registra citas directamente en **Floww CRM**.
 - Confirma disponibilidad y bloquea horarios en tiempo real.
 - **Derivación a tratamientos pagos:**
 - Si el paciente solicita un tratamiento pago, el agente informa costos y condiciones.
 - Redirige al paciente a un **canal de texto (WhatsApp/SMS)** para gestión de pago y confirmación.
 - El agente puede permanecer en la llamada en caso que el paciente lo prefiera, mientras el flujo de pago se realiza vía texto.
 - **Interacción hiperrealista (NLP + clonación de voz):**
 - Voz natural y empática alineada a la identidad de Lemon Clinic.
 - Varias locuciones disponibles para optimizar el engagement.
-

2. Agente de Texto IA (WhatsApp/SMS + Stripe + Flowww)

- **Orquestación de agendamiento de tratamientos pagos:**
 - Recibe al paciente derivado desde la llamada con todo el contexto.
 - Solicita confirmación de cita y emite link de pago con monto de reserva vía **Stripe**.
- **Gestión de pagos:**
 - Valida el pago en tiempo real con callback de Stripe.
 - Si se confirma: registra pago y cita en Floww.
- **Confirmación de cita:**
 - Envía comprobante y detalles vía WhatsApp (sucursal, tratamiento, hora).
 - Todo el registro queda integrado en **Floww CRM**.
- **Contexto clínico completo:**
 - El agente de texto tiene acceso a la misma base de conocimiento que el agente de voz.
 - Puede responder preguntas sobre la clínica: sucursales, horarios, especialidades, tratamientos y doctores.
 - Asegura continuidad en la atención sin pérdida de información.

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



3. Omnicanalidad y Derivación Inteligente

- **Continuidad entre canales:**
 - Voz → Texto (WhatsApp/SMS) → Pago → Confirmación.
 - El agente de texto recibe el contexto completo para no repetir preguntas al paciente.
- **Alertas y seguimiento en tiempo real:**
 - Mensajes automáticos a equipo de Lemon con:
 - Nombre y teléfono del paciente.
 - Tipo de cita (informativa o tratamiento).
 - Estado de pago (confirmado o pendiente).
 - Resumen breve de la conversación.
 - Pipeline visual en software de **Uplabs AI** para seguimiento del estado de cada paciente.
- **Escalamiento humano:**
 - Derivación a un ejecutivo humano si el paciente requiere asesoramiento especializado.
La interacción puede continuar vía llamada o WhatsApp, con registro unificado en Floww.

4. Panel de Control y Dashboard Operativo

- **Monitoreo en tiempo real:**
 - Total de llamadas entrantes/salientes.
 - Minutos consumidos y saldo disponible.
 - Gasto acumulado y costo promedio por llamada.
- **Gestión de calidad:**
 - Acceso a grabaciones de llamadas.
 - Transcripciones automáticas para auditoría y entrenamiento de agentes.
- **Análisis y reportes:**
 - Exportación de datos en CSV o Excel.
 - Métricas de conversión: citas informativas vs. citas de tratamiento.
- **Reporting avanzado:**
 - KPIs en dashboard: duración promedio, confirmaciones de pago, abandonos, fallos y eficiencia de conversión.



Nuevo Plan de Implementación

Línea de Tiempo - Fase Piloto (30 días)

La fase piloto se enfoca en validar la funcionalidad del sistema en un ambiente controlado:

Día	Entregable
Día 1-2	Kickoff del proyecto: recopilación de requisitos, definición de flujos (voz + texto)
Día 3-6	Configuración inicial Agente de Voz (Zadarma + Floww)
Día 7-10	Configuración inicial Agente de Texto (WhatsApp/SMS + Floww):
Día 11-13	Validación de Integración inicial con CRM Floww
Día 14-16	Integración inicial con Stripe
Día 17-20	Configuración de Omnicanalidad
Día 21-25	Dashboard operativo inicial: métricas de llamadas, citas informativas vs. tratamientos, estado de pagos.
Día 26-28	Pruebas QA integrales: pruebas de pago, grabaciones, transcripciones y seguridad en hosting.
Día 29-30	Despliegue piloto controlado

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Línea de Tiempo - Versión de Producción (15 días)

Con base en los aprendizajes de la fase piloto, se desarrolla la versión definitiva del sistema, con todas las integraciones necesarias y funcionalidades avanzadas:

Día	Entregable
Día 1-2	Recopilación de requisitos y correcciones de versión piloto
Día 3-8	Configuración inicial del sistema en producción
Día 9-10	Integración con Dashboard de Uplabs AI
Día 11-13	Pruebas y QA. Revisión final y despliegue del sistema
Día 14	Revisión final
Día 15	Despliegue del sistema

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un. Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Inversión con cambio de alcance:

Concepto	Monto	Descripción
Prueba Piloto (50% Inicial)	\$2140	Costo único de desarrollo del sistema en versión piloto.
Versión de Producción (50% Restante)	\$2140	Costo único de desarrollo del sistema en versión de producción.
TOTAL	\$4280	PAGO TOTAL
Mantenimiento Mensual	\$600	Costo trimestral de mantenimiento del sistema

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un. Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Garantías del Proyecto

Para asegurar la satisfacción y confianza de nuestros clientes, ofrecemos las siguientes garantías en el desarrollo del Agente de Voz y Agente de texto IA para Lemon Clinic.

1. Calidad del Producto:

- o Garantizamos que el sistema entregado cumplirá con las especificaciones y funcionalidades acordadas en el contrato. Si el producto final no cumple con las características acordadas, realizaremos las correcciones necesarias sin costo adicional hasta que se satisfagan los requisitos establecidos.

2. Mantenimiento y Actualizaciones:

- o El costo de mantenimiento mensual garantiza la supervisión y actualización del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo. Las actualizaciones incluirán mejoras de seguridad y optimizaciones de rendimiento.

3. Confidencialidad de la Información:

- o Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información compartida durante el proyecto. No divulgaremos ningún dato sensible a terceros sin el consentimiento previo del cliente.

4. Protección Financiera:

- o En caso de que no estemos en condiciones de cumplir con nuestras obligaciones, el cliente tendrá derecho a un reembolso del **100%** proporcional del pago realizado, basado en el avance del proyecto hasta la fecha de la reclamación.
-