



Agente de Voz y Texto IA – Encuestas de Satisfacción

	Preparado por Nataly Mérida	v1.0	10 de agosto del 2025
	Aprobado por Andres Cardozo	v1.1	10 de agosto del 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”



Nacional Seguros

Encuestas de Satisfacción

Resumen Ejecutivo

Se implementará un sistema de encuestas de satisfacción compuesto por 11 agentes de voz y 11 agentes de texto basados en inteligencia artificial. Esta solución estará integrada con el CRM Qualtrics, desde donde se obtendrán automáticamente las listas de contactos, las encuestas a aplicar y donde también se cargarán los resultados de las interacciones. Los agentes de voz realizarán llamadas

automatizadas para aplicar encuestas de satisfacción compuestas por múltiples preguntas, correspondientes a 11 flujos distintos. Una vez que se agote el crédito mensual destinado a llamadas, el sistema continuará automáticamente el proceso mediante agentes de texto que enviarán las encuestas a través de canales escritos.

Además, se desarrollará un dashboard centralizado que permitirá monitorear el consumo y desempeño de cada agente, tanto de voz como de texto. Este panel incluirá métricas clave, estadísticas por tipo de encuesta y permitirá reproducir grabaciones de las conversaciones realizadas por los agentes de voz, asegurando trazabilidad y control de calidad sobre las interacciones.

Área de Impacto

La implementación del sistema de agentes de IA para Nacional Seguros generará beneficios clave en las siguientes áreas:

- 1. Automatización de Cotizaciones y Seguimiento:** Reducción drástica del trabajo manual y mejora en tiempos de respuesta.
 - 2. Aumento en Conversión:** Gracias a la atención inmediata, natural y personalizada, más leads califican para la venta.
 - 3. Atención Multicanal Integrada:** WhatsApp y llamadas bajo una misma estrategia IA, gestionada por agentes cooperativos.
 - 4. Asignación Inteligente de Leads:** Derivación automática al ejecutivo correspondiente según el departamento del usuario.
-

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"



Funcionalidades del Sistema

El sistema de encuestas de satisfacción está diseñado para operar en un entorno controlado que permita validar su desempeño antes del despliegue completo. A continuación, se detallan sus principales funcionalidades:

1. Integración con CRM Qualtrics

El sistema se conecta directamente con la plataforma Qualtrics, permitiendo una gestión automatizada y eficiente de los contactos y las encuestas:

- Obtención automática de listas de contactos, segmentadas por tipo de encuesta (post-venta, atención al cliente, siniestros, etc.).
 - Sincronización de encuestas asociadas a cada grupo de contactos, asegurando que cada usuario reciba el formulario adecuado.
 - Subida en tiempo real de los resultados obtenidos por los agentes (voz y texto) al CRM, permitiendo un análisis centralizado y continuo de la información recolectada.
-

2. Activación de Agentes de Voz de IA

El sistema permite la activación automática de agentes de voz inteligentes para la ejecución de encuestas telefónicas en lenguaje natural:

- Inicio automatizado de llamadas una vez cargadas las listas de contactos.
 - Aplicación de encuestas mediante conversación natural, permitiendo respuestas abiertas y espontáneas del usuario.
 - Registro estructurado de las respuestas para facilitar su análisis posterior.
 - Almacenamiento de las grabaciones completas de las llamadas, para auditoría y control de calidad.
-

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. Activación de Agentes de Texto de IA

En situaciones donde se consume el crédito mensual de llamadas, el sistema continúa la aplicación de encuestas a través de canales escritos:

- Activación de agentes de texto que se comunican mediante WhatsApp u otros medios compatibles.
 - Aplicación de encuestas mediante interacción conversacional escrita, con lenguaje natural y seguimiento por parte del agente.
 - Registro y almacenamiento completo de todas las conversaciones, asegurando trazabilidad y disponibilidad para revisión.
-

4. Dashboard de Monitoreo y Analisis

Se habilita un panel de control centralizado para el monitoreo en tiempo real y análisis posterior de los resultados:

- Visualización del consumo de recursos (número de llamadas realizadas, mensajes enviados, uso de créditos).
 - Reporte de encuestas completadas, tasas de respuesta y abandono, distribuidas por agente y canal.
 - Acceso directo a las grabaciones de voz y transcripciones de texto por contacto.
 - Exportación de reportes estructurados para el equipo de calidad y áreas de toma de decisiones.
-

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 - Fase Piloto (14 días)

La fase piloto se enfoca en validar la funcionalidad del sistema sin integraciones complejas ni uso de servicios telefónicos reales.

Día	Entregable
Día 1-2	Reunión inicial del proyecto y recopilación de requisitos.
Día 3-8	Configuración inicial del sistema
Día 8-10	Integración básica con CRM Qualtrics y desarrollo de un dashboard inicial para monitoreo y reportes.
Día 11-14	Pruebas y QA. Revisión final y despliegue del sistema piloto

Línea de Tiempo - Versión de Producción (14 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, incluyendo conexión con servicios reales (como telefonía IP).

Día	Entregable
Día 1-2	Reunión inicial del proyecto y recopilación de requisitos
Día 3-8	Configuración inicial del sistema en producción
Día 9-11	Integración con Dashboard de Uplabs AI
Día 12-13	Testing
Día 14	Pruebas y QA. Revisión final y 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”



Desglose de costos:

Concepto	Monto	Descripción
Prueba Piloto (50% Inicial)	\$599.5	Costo único de desarrollo del sistema en versión piloto.
Version de Produccion (50% Restante)	\$849.5	Costo único de desarrollo del sistema en versión de producción.
TOTAL	\$1449	PAGO TOTAL
Mantenimiento Trimestral	\$600	Costo trimestral de mantenimiento y soporte del sistema.
Uso de Minutos de Llamadas	\$0.15	Costo adicional por minuto después de superar los 480 minutos incluidos.

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 Sistema Automatizado para Nacional Seguros

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, nuevas funcionalidades y optimizaciones de rendimiento.

3. Confidencialidad de la Información:

- o Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información
- o 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.

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"



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”