



Propuesta
Demo de Plataforma Uplabs AI: Empleados IA de Voz
para Claro

	Preparado por Kevin Moreno	v1.0	26 de marzo del 2026
	Aprobado por Andres Cardozo	v2.0	30 de marzo del 2026

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”



Resumen Ejecutivo

Se presenta un demo cerrado de la plataforma empresarial Uplabs AI para Claro, diseñado para demostrar de forma realista y controlada las capacidades end-to-end de Empleados IA de Voz, sin integraciones externas y sin exposición a datos productivos.

El demo se centrará en dos perfiles de Empleado IA de Voz: Empleado Guía de Cobranzas y Empleado Guía de Telemarketing/Ventas, operando exclusivamente por canal de voz, con acento de Costa Rica y siguiendo guiones definidos para escenarios representativos de cobranza y venta.

La demostración incluirá la ejecución de llamadas de prueba, creación automática de contactos y oportunidades, grabación, transcripción, y analítica (sentimiento y emoción), con visualización centralizada en dashboards nativos de Uplabs AI. Esto permitirá a Claro validar desempeño, naturalidad conversacional, trazabilidad y operación supervisable antes de evaluar una expansión a un piloto o despliegue productivo.

Objetivo del Proyecto

Habilitar un entorno cerrado de demostración para que Claro valide, de extremo a extremo y sin integraciones externas, el desempeño, naturalidad y control operativo de dos Empleados IA de Voz con acento costarricense, cubriendo flujos guiados de cobranza y ventas telefónicas, con trazabilidad completa (contactos, oportunidades, grabaciones, transcripciones y analítica) desde la plataforma 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”



Problemas Identificados

Validación previa a decisión productiva: Claro requiere evidenciar en operación las capacidades reales de Empleados IA de Voz en casos de uso de Contact Center enfocados en cobranza y ventas.

Personalización regional y consistencia de marca: El demo debe reflejar acento costarricense y guiones alineados a escenarios típicos y lenguaje local.

Evaluación completa en voz, sin dependencias externas: Se prioriza una experiencia 100% voz para evaluar naturalidad, manejo de objeciones y trazabilidad, sin intervención de canales de texto ni sistemas externos.

Riesgo operativo y de datos en entornos productivos: Se requiere un entorno seguro, controlado y aislado, con datos de prueba y gobernanza de accesos.

Beneficios del sistema

Validación realista de IA de Voz: Empleados IA ejecutando guiones definidos, con voz natural y acento de Costa Rica.

Control y trazabilidad end-to-end: Registro estructurado de contactos, oportunidades y llamadas, con historial auditable por interacción.

Grabación y evidencia operativa: Reproducción de llamadas para revisión de calidad, consistencia y resultados.

Transcripción y analítica automática: Transcripción por llamada y análisis de sentimiento y emoción para evaluación objetiva.

Dashboards nativos y visibilidad ejecutiva: Monitoreo centralizado de actividad, resultados y métricas del demo por Empleado IA.

Entorno cerrado y seguro: Operación sin contacto con clientes productivos, sin integraciones externas y con información contenida en el entorno de demostración.

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”



Alcance de la Solución

La solución contempla la ejecución de un demo cerrado de Empleados IA de Voz para Claro, operando 100% por canal voz, sin necesidad de integraciones a sistemas externos y utilizando únicamente datos de prueba.

Plataforma de Orquestación y Gestión IA (Entorno Demo Cerrado)

La plataforma Uplabs AI será el núcleo central del demo, concentrando la ejecución de llamadas, el registro de información y la visualización operativa.

- Creación y configuración de dos (2) Empleados IA de Voz, incluyendo:
 - Empleado Guía de Cobranzas (voz con acento costarricense).
 - Empleado Guía de Telemarketing/Ventas (voz con acento costarricense).
 - Configuración de comportamiento conversacional y cumplimiento de guion (apertura, validaciones, manejo de objeciones, cierres).
- Operación 100% sobre canal de voz (sin texto, WhatsApp u otros canales).
- Ejecución de llamadas salientes desde la plataforma en modo demo (listas de prueba definidas y validadas, sin contacto con clientes productivos).
- Registro completo y auditable de:
 - Contactos creados durante el demo.
 - Oportunidades generadas automáticamente por gestión.
 - Llamadas ejecutadas y su estado (iniciada, conectada, finalizada, fallida).
 - Grabaciones de las conversaciones.
 - Transcripciones automáticas.
 - Análisis de sentimiento y emoción.
- Visualización centralizada en dashboards nativos de Uplabs AI para:
 - Seguimiento de llamadas realizadas y resultados.
 - Revisión comparativa por empleado IA.
 - Consulta de transcripciones, sentimiento y emoción por llamada.
 - Acceso a grabaciones y reproducción bajo permisos.

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”



Módulo de Gestión de Llamadas y Ejecución de Guiones (Cobranzas / Ventas)

Este módulo permite demostrar el comportamiento de los Empleados IA de Voz en escenarios típicos de cobranza y ventas telefónicas, bajo un flujo guiado y medible.

- Implementación y/o carga de guiones de prueba proporcionados o validados por Claro.
- Ejecución controlada de conversaciones guiadas en escenarios de:
 - Cobranzas (empleado guía).
 - Telemarketing/Ventas (empleado guía).
- Validación de consistencia en:
 - Aperturas y cierres.
 - Manejo de objeciones comunes.
 - Preguntas de calificación básicas y recopilación de datos de prueba.
 - Derivación a “cierre” o “no interesado” según el guion.
- Grabación integral de llamadas, con almacenamiento seguro y acceso limitado.
- Transcripción automática de todas las llamadas del demo.
- Procesamiento automático de:
 - Análisis de sentimiento.
 - Análisis de emoción.
- Registro estructurado de resultados por interacción y por escenario.

Trazabilidad de Contactos y Oportunidades

Cada gestión realizada en el demo quedará registrada en la plataforma para revisión, auditoría y evaluación.

- Creación automática de contactos asociados a cada llamada.
- Creación automática de oportunidades por cada gestión realizada, con su estado y resultado.
- Visualización unificada de la gestión, incluyendo:
 - Contacto asociado.
 - Oportunidad asociada.
 - Grabación de la llamada.
 - Transcripción.
 - Sentimiento y emoción.
 - Historial de eventos.
- Capacidad de reproducción y revisión de interacciones desde el dashboard para evaluación de calidad.



Principios de Diseño

Cerrado y seguro: Todo el demo operará en un entorno acotado, con datos de prueba, sin exposición a información productiva y sin contacto con clientes finales reales.

Personalización regional: Empleados IA configurados con acento de Costa Rica y guiones relevantes para escenarios de cobranza y ventas.

Operación supervisable: El ciclo completo de llamadas, registros, grabaciones, transcripciones y analítica se gestiona y visualiza desde Uplabs AI mediante dashboards y trazabilidad por interacción.

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 Desarrollo (14 días)

Día	Entregable
Día 1-2	• Kick-off del proyecto y recopilación de requisitos. • Definición de escenarios de demo y casos de uso prioritarios. • Recepción y validación de guiones de Cobranzas y Ventas proporcionados por Claro.
Día 3-5	• Configuración del entorno demo cerrado en Uplabs AI. • Definición de listas de contactos de prueba (datos ficticios). • Configuración de accesos y permisos para usuarios de Claro.
Día 6-9	• Creación y configuración del Empleado IA de Cobranzas
Día 10-13	• Creación y configuración del Empleado IA de Ventas
Día 14	• Integración end-to-end y validación técnica del flujo completo.

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 de Pruebas y Ajustes (7 días)

Día	Entregable
Día 1	• Pruebas con equipo de Grupo Inversa de llamadas con Empleados IA. • Validación de naturalidad conversacional, acento y cumplimiento de guión.
Día 2-3	• Primera ronda de ajustes
Día 4	• Segunda ronda de pruebas post-ajustes con equipo de Grupo Inversa
Día 5-6	• Segunda ronda de ajustes en base a observaciones.
Día 7	• Prueba final conjunta con equipo de Claro. (Inicio de Demo)

TOTAL - 21 días

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”



Fee de Implementación (Pago Único)

Concepto	Monto	Descripción
Fase de Desarrollo (Demo)	\$250	Costo único de desarrollo del sistema en versión inicial.
TOTAL	\$250	Pago único por implementación completa 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 Demo de Empleados IA de Cobranzas y Ventas para Claro:

- **Calidad del Producto:**
 - 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.
 - **Confidencialidad de la Información:**
 - 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.
 - **Protección Financiera:**
 - 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”