



Propuesta:

Agente de Voz IA: Encuestas de Satisfacción

	Preparado por Santiago Paredes	v1.0	30 de abril del 2025
	Aprobado por Andres Cardozo	v1.1	2 de mayo 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



Red Enlace: Sistema de Agente de IA Voz NPS Automatizado

Resumen Ejecutivo

El **Agente de IA Voz NPS de Red Enlace** automatiza las encuestas de satisfacción a comercios y titulares de servicio mediante llamadas telefónicas hiperrealistas. A partir de las bases de datos proporcionadas (Unicall, SENAF, Polaris Core y formularios consolidados), el agente realiza las llamadas, formula preguntas NPS/CSAT personalizadas con las variables de cada registro y registra las respuestas junto con la transcripción, el audio y un resumen de la conversación.

Esta solución reduce los costos del contact center, mejora la experiencia de los usuarios encuestados y brinda a Red Enlace visibilidad en tiempo real del desempeño de sus distintos frentes de atención.

Área de Impacto

La solución impactará de manera positiva en las siguientes áreas:

- **Reducción de Costos:** Disminución del gasto en personal y telefonía al pasar de encuestas manuales a llamadas automatizadas
- **Mejora de la Experiencia del Encuestado:** Llamadas rápidas, con lenguaje natural y seguimiento automático en caso de no respuesta, teniendo una consistencia absoluta y elevando las tasas de participación.
- **Toma de Decisiones Basada en Datos:** Dashboard en tiempo real y archivos Excel segmentados por los cuatro tipos de encuesta, con KPIs como promotores/detractores, duración promedio, llamadas fallidas, costos totales y más.
- **Escalabilidad:** Concurrencia inicial de 8 llamadas simultáneas, creciendo de forma semanal hasta 32, sin inversión adicional en hardware ni en licencias de telefonía.

***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 - Prueba Piloto

Categoría	Detalle
Origen de Llamadas	Salida a través de la troncal SIP que Uplabs AI tiene contratada con Tigo; asigna un número exclusivo para las pruebas.
Cobertura de Encuestas	4 agentes de voz independientes, cada uno con su guión NPS/CSAT: 1. Contact Center Acquirente (CSAT) 2. Contact Center Emisor (CSAT) 3. Soporte & Mantenimiento Adquirente (CSAT) 4. ATC Comercios Adquirentes (NPS)
Interacción Natural	Conversación en español con voces hiperrealistas; se probarán varios acentos.
Seguimiento Automaticos	• Llamada Inicial • Si no responde → segundo seguimiento • Si sigue sin respuesta → tercer intento a los 2 días hábiles
Registro de Resultados	• Audio (WAV/MP3) • Transcripción completa • Resumen de Conversación  • Calificación NPS/CSAT y comentarios abiertos
Dashboard & Excel	• Software propietario de Uplabs AI para visualizar contactos y su pipeline • Dashboard para visualizar KPIs • Archivos Excel separados por tipo de encuesta
Alertas en Vivo	Cuando se detecte un detractor (o se solicite contacto humano) el sistema envía al grupo de WhatsApp de soporte: - Resumen - ID de Llamada - Enlace a la grabación - Nombre y Apellido - Numero de Telefono
Concurrencia	El agente de voz IA va a tener un límite de concurrencia de 4 llamadas.

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



Minutos Incluidos	60 minutos gratuitos para la duración de la prueba piloto.
--------------------------	--

Línea de Tiempo - Prueba Piloto (14 días hábiles)

Día	Entregable/Hito	Detalle Clave
1	Kick-off y refinamiento de requisitos	• Validación de bases Excel (4 archivos) • Confirmación de guiones y opciones de voz A/B • Creación del grupo WhatsApp para alertas
2	Diseño de flujo y configuración inicial	• Definición de re-intentos automáticos • Asignación del número Tigo-SIP de pruebas
3-5	Desarrollo de 4 agentes de voz	• Carga de guiones NPS/CSAT • Implementación de voces hiperrealistas (≥2 locuciones)
6-8	Integración con Excel & dashboard piloto	• Mapeo de campos → resultado • Pipeline visual básico para estados de contacto
9-10	QA funcional (audio, transcripción, alertas)	• Pruebas de cobertura y concurrencia 8 llamadas • Verificación de envíos al grupo WhatsApp
11-12	Ajustes finos	• Correcciones de guión, métricas y formato Excel
13	Arranque oficial del piloto	• Activación de crédito prepago (USD 100) • Inicio de marcación a toda la base
14	UAT (User Acceptance Test) con Red Enlace	• Llamadas reales a muestra limitada • Revisión de KPIs preliminares

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 - Versión de Producción

Categoría	Detalle
Llamadas Automáticas	Ampliación gradual de concurrencia: 8 llamadas simultáneas las primeras 2 semanas, incrementando en bloques de 8 hasta un máximo de 32.
SIP Flexible	Puede optar por: - Continuar con la troncal SIP de Uplabs AI - Migrar a su propia troncal SIP
Agentes de Voz	4 agentes dedicados (uno por encuesta) con opción a crear clones adicionales para nuevas campañas o scripts.
Guiones NPS/CSAT	Mismos flujos validados en piloto, con ajustes basados en A/B testing.
Interaccion Hiperrealista	Motor de clonación de voz; se mantienen al menos dos locuciones para seguir optimizando engagement
Alertas y seguimiento	- Mensajes automáticos en grupo WhatsApp con resumen + ID + grabación cuando se detecte detractor o solicitud. - Pipeline visual en el software de Uplabs AI para monitorear estado de cada contacto
Reporting Avanzado	- Dashboard en tiempo real con KPIs: costo por llamada, duración promedio, encuestas completadas, llamadas conectadas, promotores, detractores, abandonos y fallos. - Archivos Excel finales por encuesta
Gestion de Minutos	Mismo esquema de prepago: saldo inicial $\geq$ USD 100, alertas a USD 50, pausa automática a USD 5. Tarifa por minuto definida en Anexo Económico
Retencion de Datos	Grabaciones y transcripciones almacenadas indefinidamente (o hasta nueva directriz de Red Enlace)
Seguridad y Hosting	Infraestructura de Uplabs AI en la nube, con monitoreo 24/7, cifrado en tránsito y acceso mediante credenciales seguras

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

Semana	Entregable / Hito	Detalle Clave
1	Plan de transición y elección de SIP	• Análisis de resultados piloto • Decisión: seguir con SIP de Uplabs AI o migrar a SIP de Red Enlace
1-2	Ajustes de guión y voces definitivas	• Incorporar feedback del piloto • Congelar variantes A/B más efectivas
2	Concurrencia 16 llamadas	• Stress-test de canales • Validación de alertas y pipeline ampliado
3	Concurrencia 24 llamadas	• QA de estabilidad y costes por minuto
4	Concurrencia 32 llamadas & go-live	• Dashboard completo con KPIs finales • Capacitación al equipo Red Enlace • Activación del esquema de alertas de saldo (USD 50 / USD 5)

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



Estructura de Costos

(todos los importes de desarrollo y mantenimiento están expresados en bolivianos; los cargos por uso de llamadas se pagan en USD)

Concepto	Importe	Moneda	Condiciones de Pago	Incluye/Notas
Desarrollo – Prueba Piloto	28.000	Bs	50 % anticipo al firmar → resto al entregar reporte de cierre del piloto	• Configuración completa de 4 agentes de voz • 60 min de llamadas gratis • Dashboard y 4 archivos Excel
Desarrollo – Versión de Producción	28.000	Bs	Se abona junto con el saldo pendiente del piloto, previo a la puesta en producción	• Escalamiento hasta 32 llamadas simultáneas • Ajustes de guiones, voces y KPIs • Activación de alertas en WhatsApp
Total	56.000	Bs		
Mantenimiento Operativo	2.000 / mes	Bs	Facturación trimestral anticipada (6 000 Bs cada 3 meses)	• Hosting en infraestructura Uplabs AI • Soporte L1/L2, actualizaciones y monitoreo 24/7 • Ajustes menores de guión/voz
Uso de Llamadas (variable)	0,15 / min 	USD	Prepago mínimo inicial USD 100 —alerta automática al llegar a USD 50 —pausa de llamadas a USD 5 hasta recarga	• Primeros 450 min mensuales sin cargo • Tarifa única para llamadas nacionales SIP–Tigo

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 Red Enlace:

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 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"