

ATENCIÓN TELEFÓNICA

AGENTE DE VOZ CON IA

Recepción de llamadas y gestión autónoma de citas, 24/7

- Cita en <60s
- Optimización de agenda
- Multi-profesional
- Disponible 24/7

VAPI · n8n · Google Calendar/Sheets/Docs · Gmail

QUÉ ES

Cada día, miles de negocios pierden clientes por la misma razón: nadie coge el teléfono. Las llamadas entran fuera de horario, el personal está ocupado con un cliente, o simplemente no hay recursos para atender a todos. El cliente espera, se cansa y llama a la competencia. No por falta de interés — por falta de respuesta.

Un asistente de voz basado en inteligencia artificial que atiende llamadas en tiempo real, gestiona citas de forma autónoma y resuelve dudas del negocio — las 24 horas, los 7 días de la semana, sin errores y sin pausas.

No es un menú de voz robotizado con opciones del 1 al 5. Es una conversación natural, en español, que entiende lo que dice el cliente y actúa en consecuencia.

CÓMO FUNCIONA

01 RESERVA DE CITA

El agente recoge el servicio, la fecha y la hora preferida. Consulta en tiempo real la disponibilidad de todos los profesionales, propone el mejor hueco según un algoritmo propio de optimización, confirma con el cliente y crea la cita en el calendario — todo en menos de 60 segundos de conversación. El algoritmo no busca solo un hueco libre: puntúa cada horario posible según los huecos muertos que crearía, la proximidad a la hora pedida, y el reparto de carga entre profesionales.

02 MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN

Si el cliente quiere modificar una cita existente, el agente la localiza por nombre, fecha y hora, pregunta qué quiere cambiar, verifica disponibilidad para el nuevo hueco y actualiza el calendario. Si quiere cancelar, confirma verbalmente antes de hacer nada.

03 CONSULTA DE INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

Si tiene una pregunta sobre el negocio — precio de un servicio, horarios, dirección, políticas — el agente consulta una base de conocimiento configurable y responde con precisión. Sin inventar, sin improvisar.

04 ESCALACIÓN A HUMANO

Si hay algo que no puede resolver, deriva al equipo humano: registra el caso automáticamente, envía un email de alerta con los datos del cliente y el motivo del contacto.

QUÉ ES CAPAZ DE HACER

- ✓ Reserva de citas: recoge servicio, fecha y hora, y crea la cita en el calendario en menos de 60 segundos.
- ✓ Modificación de citas: localiza la cita por nombre/fecha/hora, verifica disponibilidad y actualiza el calendario.
- ✓ Cancelación de citas: confirma verbalmente antes de cancelar y elimina la cita.
- ✓ Optimización de agenda: algoritmo propio que elige el mejor hueco según huecos muertos, proximidad y reparto de carga.
- ✓ Respuesta a preguntas frecuentes: consulta una base de conocimiento configurable.
- ✓ Derivación a humano: registra el caso y avisa por email con los datos del cliente y el motivo.
- ✓ Gestión multi-profesional: trabaja con disponibilidad, vacaciones y horarios de varios profesionales a la vez.
- ✓ Disponibilidad 24/7: atiende llamadas a cualquier hora, cualquier día.

QUÉ NO PUEDE HACER

- ✗ No sustituye conversaciones que requieren criterio humano complejo, como reclamaciones graves o urgencias reales.
- ✗ No gestiona pagos ni datos bancarios.
- ✗ No toma decisiones fuera del ámbito configurado (servicios, horarios y reglas del negocio).

VENTAJAS FRENTE A LA GESTIÓN MANUAL

Aspecto	Atención humana	Agente de voz IA
Disponibilidad	Horario laboral	24/7/365
Tiempo de espera	Cola telefónica, mensajes que se pierden	Respuesta inmediata, sin espera

Errores	Confusiones de horario, dobles reservas	Cita creada exactamente como se acuerda
Reparto de carga	Manual, según quién esté disponible	Automático, por citas ya asignadas
Registro	Depende de que alguien lo apunte	Cada llamada queda registrada

VALOR REAL PARA UN NEGOCIO

Cada negocio que depende de citas por teléfono pierde una parte de sus clientes potenciales simplemente porque nadie puede coger el teléfono en ese momento. Ese cliente no vuelve a intentarlo: llama a la competencia. El agente de voz elimina ese punto de fuga: contesta siempre, gestiona la cita completa sin errores, y reparte la carga entre profesionales de forma automática.

STACK TÉCNICO

Voz	VAPI
Orquestación	n8n
Agenda	Google Calendar
Configuración de profesionales	Google Sheets
Base de conocimiento	Google Docs
Escalación por email	Gmail