

Checklist de arranque del agente de voz de un cliente nuevo

Cliente: [Nombre del cliente] · Agente: [Nombre del agente] · Fecha de salida en vivo: [Fecha]

Recórrela con tu cliente, sección por sección. Todo lo que quede sin marcar al final de una sección es una razón para no avanzar todavía.

1. Antes de empezar

- ☐ Propuesta firmada y primer pago o cargo de configuración cobrado.
- ☐ Una persona del cliente designada para aprobar cambios, con su teléfono y correo.
- ☐ Reunión de arranque agendada con todas las personas que hoy contestan el teléfono.
- ☐ Sabes qué quiere lograr el cliente (menos llamadas perdidas, cobertura fuera de horario, menos interrupciones) y cómo lo van a medir.

2. Información del cliente

- ☐ Horario de atención, incluidos los feriados y los días especiales.
- ☐ Servicios, precios y condiciones que el agente puede mencionar.
- ☐ Las 10 preguntas que más hacen quienes llaman, con las respuestas que el cliente quiere dar.
- ☐ Lo que el agente nunca debe decir ni prometer (descuentos, diagnósticos, plazos, todo lo que requiere a una persona).
- ☐ Idiomas en los que debe contestar y el tono: formal o cercano.
- ☐ Cómo se pronuncian el nombre del negocio, los nombres del personal y las calles.
- ☐ Qué pedirle a cada persona que llama: nombre, número de teléfono y motivo de la llamada.

3. Línea telefónica

- ☐ Número que contestará el agente: la línea actual o una nueva.
- ☐ Desvío o troncal SIP configurado, y una llamada de prueba llega al agente.
- ☐ El identificador de llamadas muestra lo que el cliente quiere en las llamadas salientes, si las hay.
- ☐ Números a los que se transfiere, por área y con sus horarios.
- ☐ Qué pasa si la persona no contesta una transferencia: tomar un mensaje, buzón de voz o devolver la llamada.
- ☐ El operador telefónico no tiene un límite que corte llamadas en horas de mucho tráfico.

4. El agente

- ☐ Instrucciones (el prompt) escritas, revisadas y aprobadas por el cliente.

- ☐ Primer mensaje aprobado: dice que es una IA y, si graba, que la llamada puede ser grabada.
- ☐ Base de conocimiento cargada con precios, horarios, políticas y respuestas.
- ☐ Calendario o CRM conectado, y una cita de prueba aparece donde debe.
- ☐ Voz y velocidad elegidas y aprobadas por el cliente.
- ☐ Está definido lo que se guarda después de cada llamada (resumen, nombre, teléfono, resultado).

5. Grabación, privacidad y reglas

- ☐ El cliente decidió si se graban las llamadas y por cuánto tiempo se guardan las grabaciones y transcripciones.
- ☐ El aviso de grabación y de IA se revisó con las reglas de los lugares donde están el cliente y quienes lo llaman. Esta plantilla no es asesoría legal: consulta a un abogado si tienes dudas.
- ☐ El cliente sabe quién puede escuchar las grabaciones y leer las transcripciones.
- ☐ Existe una forma de atender a quien pide que se borren sus datos.

6. Pruebas

Haz al menos diez llamadas, algunas de ellas por parte del personal del cliente, y anota lo que falle.

- ☐ Alguien que pide lo que el agente debe resolver (el caso normal).
- ☐ Alguien que interrumpe al agente varias veces.
- ☐ Alguien con mala línea, ruido de fondo o un acento marcado.
- ☐ Alguien enojado o con prisa.
- ☐ Una pregunta que el agente no debe responder: pasa la llamada a una persona o dice que no puede ayudar.
- ☐ Alguien que pide hablar con una persona desde la primera frase.
- ☐ Una llamada fuera del horario de atención.
- ☐ Alguien que cambia entre español e inglés, si el agente debe manejar ambos.
- ☐ Un número equivocado, un silencio y una llamada que se corta a la mitad.
- ☐ Cada transferencia llega a la persona correcta.
- ☐ Se hicieron todas las correcciones y se repitieron las llamadas que fallaron.
- ☐ El cliente escuchó las llamadas de prueba y dio su visto bueno por escrito.

7. Salida en vivo

- ☐ Número cambiado al agente en una hora tranquila, con el equipo del cliente avisado.
- ☐ El personal del cliente sabe cómo llegan las llamadas transferidas y lo que la persona ya dijo.
- ☐ Escuchas las primeras 20 llamadas el mismo día.
- ☐ Un contacto y una forma de localizarte rápido si algo falla en los primeros días.

- ☐ Una forma de apagar el agente y regresar las llamadas al equipo del cliente.

8. Los primeros 30 días

- ☐ Revisión de las llamadas de la primera semana con el cliente y una lista de cambios.
- ☐ Instrucciones y base de conocimiento actualizadas con lo que de verdad preguntaron.
- ☐ Tasa de respuesta, transferencias y llamadas perdidas revisadas.
- ☐ Minutos usados comparados con el plan, y una conversación con el cliente si el uso se aleja mucho.
- ☐ Primera factura enviada con el consumo que se cobra.
- ☐ Revisión mensual agendada.