IntPowers

FICHA TÉCNICA · SMART IVR AI AGENT

Conecta tu Agente IA a una línea telefónica real

Para equipos técnicos y de producto. Vuestro Agente recibe texto y responde con texto; Smart IVR se encarga de todo lo telefónico. El Agente nunca toca audio.

Quien llama
Teléfono (SIP) por operador o PBX, o Web Caller (RTC) desde la web o la app

→

Smart IVR
Línea, voz, turnos, control de llamada, grabación y escala

⇄

Vuestro Agente IA
Endpoint HTTPS que recibe texto y devuelve texto

El contrato de interfaz

- **Cuatro verbos** forman el contrato completo; la especificación incluye ejemplos JSON de petición y respuesta, y el manejo de errores.
- Conector solo por **HTTPS**, con token bearer por servicio.
- Cada petición lleva el **número llamante** (X-Phone) y el **marcado** (X-Destination): identificar al cliente antes de hablar, o atender varios servicios, marcas o países con un mismo Agente.

Alrededor de la conversación

- Transferencia a un **Agente IH en Web ACD o en el CCaaS del cliente**, a una extensión o a un número externo.
- Captura fiable de números de cuenta, fechas, documentos de identidad y nombres deletreados; voz y teclado (DTMF) combinados.
- Convive con menús, locuciones y aplicaciones **VoiceXML** existentes: un número o una opción de menú pasa al Agente y se compara con el flujo actual.
- Grabación con trazabilidad.

La voz, incluida

- TTS, STT y ASR de **Google, Azure, AWS Polly, Deepgram, Nuance y Verbio**; el motor se elige por proyecto.
- **Barge-in**: quien llama puede interrumpir al Agente.
- Caché de TTS para frases repetidas (menos latencia y coste) e idioma por respuesta.

Motores de IA

- **Conexión directa:** Claude (Anthropic), Gemini (Google), OpenAI.
- **Modelo propio o ajustado:** cualquier proveedor, si el endpoint respeta el JSON especificado.
- **API de chatbot de terceros:** con capa de adaptación, valorada por proyecto.

Plataforma

- En producción desde **2010**; objetivo de disponibilidad del **99,99 %**.
- Clústeres en **AWS**, en varias regiones; escala de decenas a cientos de canales añadiendo nodos.
- Infraestructura con ISO 27001, 27017 y 27018 (AWS). Cifrado AES-256 y SSL. Monitorización ITSM por región, nodo y servicio.

De la especificación a producción, en cinco fases

1 Sesión técnica
Interfaz y conector con vuestro equipo

2 Entorno de pruebas
Número de prueba y conexión del Agente

3 Validación
Conversación, transferencias e idiomas

4 Dimensionamiento
Canales, nodos, voces y región AWS

5 Producción
Clúster, conectividad y puesta en marcha

Antes de producción: endpoint accesible y conforme · numeración DID · conectividad SIP si aplica · volúmenes previstos · interlocutor técnico designado.

Fuera del alcance

Licencias y disponibilidad del motor de IA · exactitud de sus respuestas · latencia que añade el Agente · precisión del reconocimiento de voz (sin porcentaje comprometido).

Pedid la especificación y un número de prueba

Sin compromiso comercial · Respuesta en un día laborable

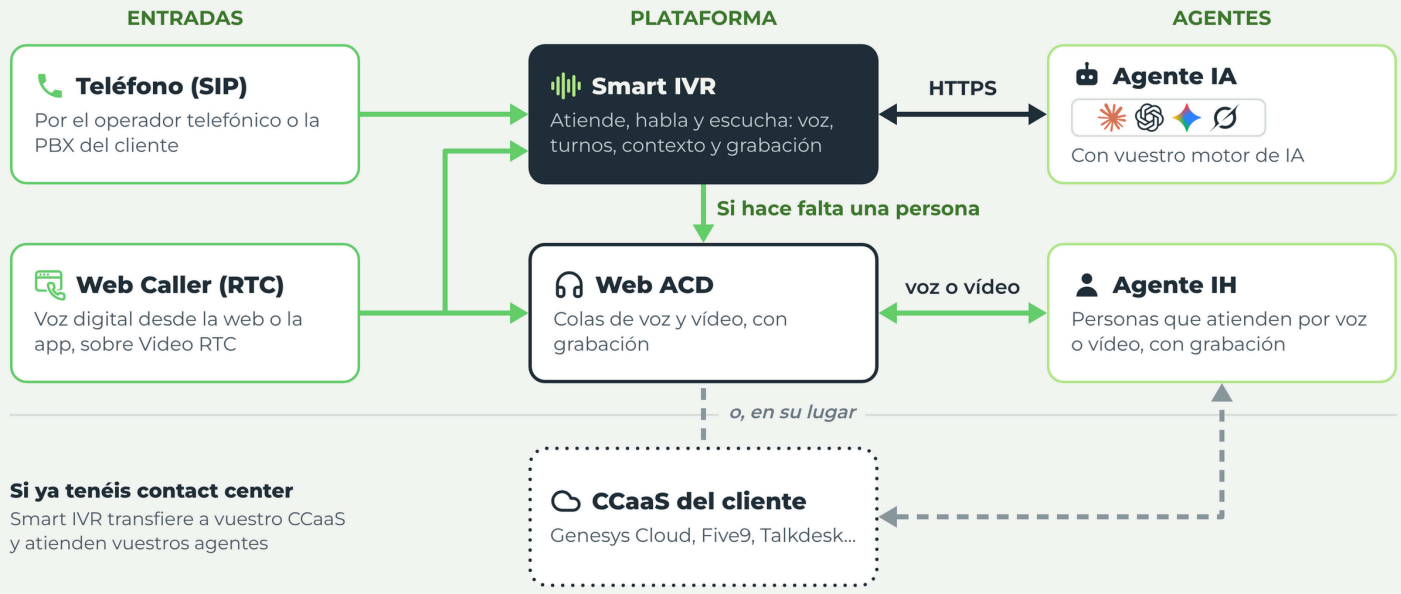
interactivepowers.com/smartivr-for-ai

IntPowers

FLUJO DE LA LLAMADA

Agente IA o persona: una sola llamada

Dos entradas, una plataforma y dos tipos de agente. Si hace falta una persona, la llamada pasa a Web ACD o, en su lugar, al contact center que ya tengáis.



Entradas

Teléfono (SIP) por el operador o la PBX del cliente. **Web Caller (RTC)**: llamada de voz digital desde la web o la app, sobre Video RTC; llega a Smart IVR o directamente a Web ACD.

Plataforma

Smart IVR atiende, habla y escucha, y entrega cada turno al Agente IA por HTTPS. **Web ACD** pone colas de voz y vídeo, puestos y supervisor, con grabación.

Agentes

El **Agente IA** conversa con vuestro motor de IA. El **Agente IH** atiende por voz o vídeo cuando hace falta una persona, en Web ACD o en vuestro **CCaaS** (Genesys Cloud, Five9, Talkdesk...).

Pedid la especificación y un número de prueba

Sin compromiso comercial · Respuesta en un día laborable

interactivepowers.com/smartivr-for-ai