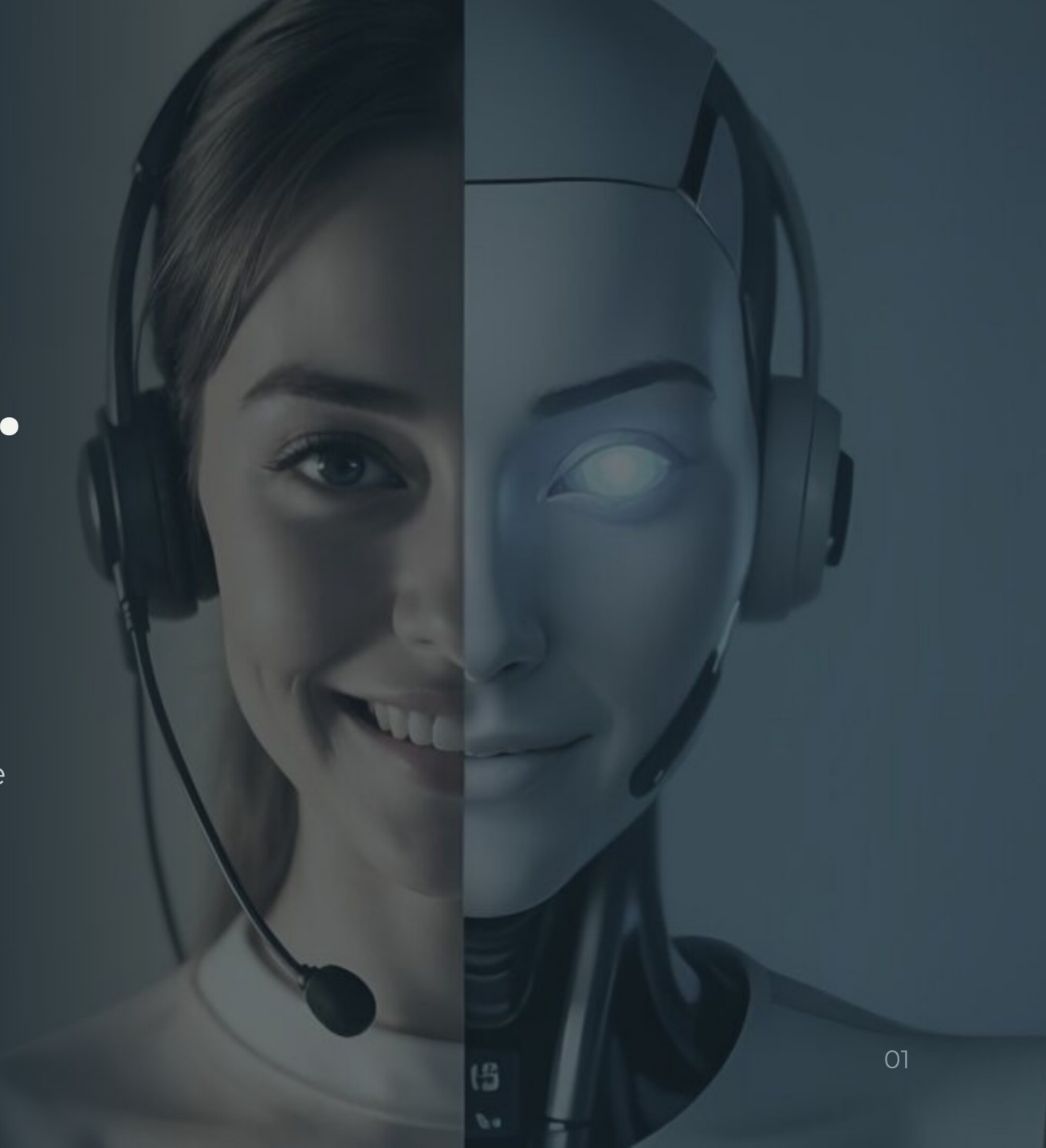
IntPowers

SMART IVR AI AGENT · BROCHURE TÉCNICO

Tu Agente conversa. Smart IVR gestiona el teléfono.

La capa telefónica completa para que tu Agente IA atienda llamadas reales. Sin SDK propietario, sin capa de voz que construir, sin infraestructura telefónica que operar.

Para partners tecnológicos y equipos técnicos · Tarifas en el anexo 05A · interactivepowers.com/smartivr-for-ai



EL PROBLEMA

El siguiente canal es el teléfono

Conectividad de operador

Trunk SIP, numeración DID e interconexión con la PBX o el CCaaS del cliente.

Cadena completa de voz

TTS para hablar, STT y ASR para escuchar, con latencias que el oído tolere.

Control de llamada

Contestar, retener, transferir, conferenciar y detectar el colgado.

Conversación natural

Barge-in, gestión de silencios, reintentos y DTMF combinado con voz.

Grabación y trazabilidad

Conforme a normativa, en entorno certificado y con retención acordada.

Escalado

Cientos o miles de llamadas simultáneas, con picos, sin degradar.

Tu Agente ya funciona. Construir esta capa es un proyecto de telecomunicaciones: lo que separa una demo de un servicio en producción.

EL MODELO

Tu Agente conversa. Smart IVR gestiona el teléfono.

TU AGENTE

Conversa

Criterio de negocio, acceso a tus sistemas, calidad de las respuestas y experiencia de marca. Tu motor de IA, tu prompt, tu propiedad intelectual y tu cliente.

HTTPS



SMART IVR

Gestiona el teléfono

Conectividad SIP, motores de voz, control de llamada, grabación, escalado multinodo y operación en la nube, con SLA y monitorización propia.

El conector. Un contrato de cuatro verbos sobre HTTPS. El Agente nunca toca audio: recibe texto con el contexto de la llamada y responde con texto y la acción siguiente.

chatbotapi.smartivr.ivrpowers.com

01

PARTE 1

Cómo funciona

Arquitectura, despliegue, recorrido de una llamada y lo que tu Agente adquiere sin desarrollarlo ni operarlo.



ARQUITECTURA

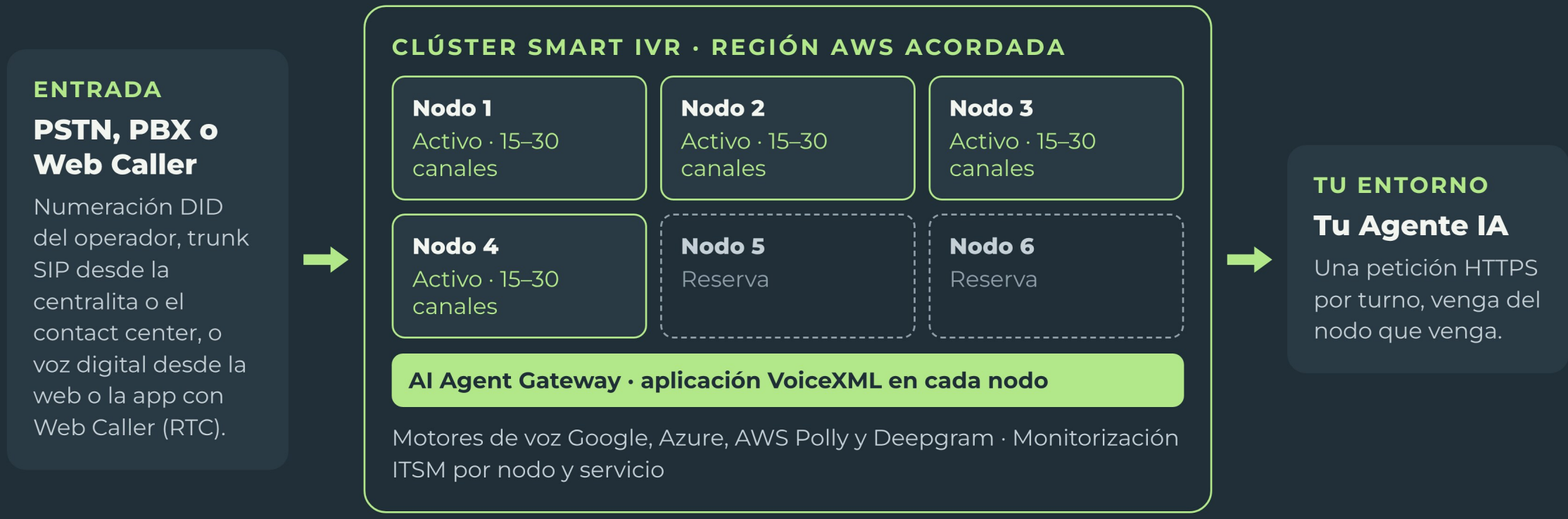
Smart IVR opera la capa telefónica completa



La responsabilidad de Interactive Powers termina al entregar la petición HTTPS al Agente y procesar su respuesta. La capacidad crece añadiendo nodos, no rediseñando la aplicación.

DESPLIEGUE

Un clúster multinodo en AWS, por proyecto



Cada nodo atiende entre 15 y 30 canales simultáneos. La capacidad crece activando nodos de reserva: no se toca la aplicación ni el Agente.

RECORRIDO

Qué ocurre en una llamada, paso a paso

1

Entra la llamada

Smart IVR contesta, abre sesión y prepara el contexto.

2

El llamante habla

STT y ASR pasan la voz a texto, con barge-in, silencios y DTMF.

3

Sale la petición

HTTPS con token por servicio: número llamante (X-Phone), número marcado (X-Destination) y lo dicho, en texto.



TU AGENTE

4

Responde el Agente

Texto y acción siguiente: seguir hablando, transferir, grabar o finalizar.



TU AGENTE

5

Smart IVR ejecuta

Voz con caché de TTS, control de llamada y grabación según las reglas del servicio.

6

Salida

Resuelto, o transferencia a un Agente IH en Web ACD o en vuestro CCaaS, a una extensión o a un número exterior.

Los pasos 3 y 4 son de tu Agente. Los otros cuatro los resuelve la plataforma.

SALIDA A PERSONAS

Cuando hace falta una persona, la llamada llega a una persona

SMART IVR



Tu Agente IA decide transferir

La transferencia es una función de la plataforma, no un desarrollo: el Agente la ordena y Smart IVR la ejecuta.

OPCIÓN A · EN LA MISMA SUITE

Web ACD de Interactive Powers

Colas, puestos de Agentes IH y supervisor, con grabación. Y si el caso lo pide, la llamada escala a videollamada.

OPCIÓN B · EN SU LUGAR, LO QUE YA TENÉIS

Vuestro contact center (CCaaS)

Genesys Cloud **Five9** **Talkdesk** y similares

Derivación a vuestras colas y vuestros agentes, sin cambiar de plataforma.

También: Extensión interna o número exterior.

Interactive Powers es AppFoundry Premium Partner de Genesys desde 2019.

FLUJO COMPLETO

Agente IA o persona: una sola llamada



Si ya tenéis contact center
Smart IVR transfiere a vuestro CCaaS y atienden vuestros agentes

CAPACIDADES

Lo que tu Agente adquiere sin desarrollarlo

Habla y escucha

Cualquier idioma y acento, con voces regionales, idioma por respuesta y caché de TTS.

Conversa como una persona

Barge-in, silencios y captura fiable de cuentas, fechas, documentos y nombres deletreados.

Sabe quién llama y a dónde

Identifica al cliente por su número y atiende varios servicios, marcas o países con un solo Agente.

Control de llamada real

Retener, transferir a Web ACD, al CCaaS, a una extensión o a un número exterior, y conferencia.

Graba conforme a normativa

En WAV y MP3, con trazabilidad en entorno certificado y retención acordada por proyecto.

Convive con lo que existe

DTMF, locuciones y aplicaciones VoiceXML siguen funcionando: no hay que desmontar nada.

Fuera del alcance: el motor de IA y su consumo, la exactitud de sus respuestas, el diseño e integraciones del Agente y un porcentaje comprometido de precisión del reconocimiento.

MOTORES DE IA

El motor de IA que ya uséis, sin adaptarlo

Claude

Anthropic

Conexión directa

OpenAI

OpenAI

Conexión directa

Gemini

Google

Conexión directa

Grok

xAI

Compatible · API tipo OpenAI

Modelo propio o ajustado

De cualquier proveedor

Directa, si respeta el JSON

API de chatbot de terceros

Plataformas con API propietaria

Capa de adaptación, por proyecto

chatbotapi.smartivr.ivrpowers.com

Cuatro verbos sobre HTTPS, con token por servicio. El Agente es vuestro: si mañana cambiáis de capa telefónica, no hay que reescribirlo.

LA VOZ, INCLUIDA

Cualquier idioma, cualquier acento

Google Cloud

Microsoft Azure

Amazon Polly

Deepgram

Nuance

Verbio

VOCES REGIONALES, POR EJEMPLO

Español de México · de España · de Colombia · de Argentina · English US · English UK · Português do Brasil · Français · Deutsch · Italiano

Se eligen por proyecto

Según calidad, latencia y coste, y se pueden combinar: un motor para hablar y otro para escuchar.

Idioma por respuesta

El Agente decide en qué idioma responde en cada turno de la conversación.

Caché de TTS

Las frases repetidas no se vuelven a sintetizar: menos latencia y menos coste.

CONTINUIDAD

Construido en VoiceXML: no hay nada que sustituir ni migrar

UN MISMO NODO SMART IVR

Aplicaciones VoiceXML

Menús, autoservicio, DTMF y locuciones que hoy sostienen el servicio

AI Agent Gateway

La aplicación VoiceXML por la que entra el Agente IA

Mismo motor. Misma operación. Mismo SLA.

ADOPCIÓN POR TRAMOS

1. Un número o una opción de menú pasa al Agente
2. Se miden contención, satisfacción y transferencias frente al flujo actual
3. Se amplía con datos, no con expectativas

Para un cliente con servicios críticos en producción, es el punto decisivo: adopta IA generativa por tramos sin poner en riesgo el servicio que ya funciona.

02

PARTE 2

Conectar o construir

El competidor no es otra plataforma de voz: es la decisión de construirla. Y se decide en el coste real a doce meses, no en el precio por minuto.



PANORAMA

Los tres caminos que tu cliente va a mirar

	Construir sobre infraestructura de voz	Plataforma de agentes de voz	Smart IVR AI Agent
Quién opera servicio y SIP	Tu cliente o tú	Proveedor, hasta su borde	Interactive Powers y SLA
Expertise telecom exigido	WebRTC, SIP, DevOps, guardia	Producto y operaciones	Ninguno: un endpoint HTTPS
Escalado	Proyecto de ingeniería	Techo de plan	Añadiendo nodos
Interconexión PBX y CCaaS	A construir	Parcial	Nativa
Convivencia con el IVR actual	No	No	Mismo nodo VXML y Agente
Transferencia y supervisión	A construir	Básica	Nativa, con Web ACD
Hasta producción	Meses	Meses si se integra	Semanas

EL PUNTO CIEGO

Lo que más se subestima: la salida hacia una persona

> «El handoff a persona emerge como el reto operativo determinante: la parte más difícil en todas las plataformas.»
>
> Análisis independiente de plataformas de agentes de voz en producción, 2026

Lo que Smart IVR entrega el primer día

- Transferencia a Web ACD o al CCaaS, a una extensión o a un número exterior
- Conferencia y detección de colgado
- Web ACD en la misma suite: colas, puestos y supervisor
- Interoperabilidad con las suites de contact center
- Escalado de voz a vídeo y a kiosco cuando el caso lo pide

Con banca, seguros o salud, este argumento va por delante del precio por minuto.



03

PARTE 3

Cómo se contrata

Una sola tarifa por minuto, dimensionada por proyecto, sobre una plataforma operada en AWS. Las cifras van en el anexo 05A.



MODELO DE PRECIO

Una sola tarifa por minuto, por proyecto

Qué incluye la tarifa

- Clúster CPaaS en AWS, región a elección, nodos dedicados
- Alta disponibilidad con objetivo del 99,99 %
- Motores TTS y STT de Google, Azure o Deepgram
- Monitorización ITSM en tiempo real
- VoiceXML estándar: servicios portables
- Escalado a Agente IH listo, en Web ACD o en vuestro CCaaS

SE DIMENSIONA CON CUATRO VARIABLES

Canales en pico

Llamadas simultáneas en la hora de más carga.

Canales medios

Concurrencia habitual, para el tamaño del clúster.

Minutos al mes

Volumen atendido; fija el tramo de tarifa.

Idiomas

Y los motores de voz de cada uno.

Se fija con la propuesta: tarifa según volumen y duración media · setup y servicios profesionales · región AWS · grabación y retención · numeración y trunk SIP.

Importes y condiciones económicas: anexo de tarifas 05A.

PLATAFORMA

La plataforma que sostiene el servicio en producción

2010
En producción desde entonces, en servicios críticos

99,99 %
Objetivo de disponibilidad, con trazabilidad completa

Multinodo
De decenas a cientos de canales añadiendo nodos

AES-256
Cifrado y SSL; conector solo por HTTPS, con token

Certifica la infraestructura (AWS)
ISO 27001 · 27017 · 27018

Atesta Interactive Powers
GDPR · HIPAA

Monitorización propia
ITSM por región, nodo y servicio

No computan como indisponibilidad el mantenimiento programado y comunicado, ni la degradación del motor de IA, de la conectividad o de la numeración aportadas por el cliente.

OPERACIÓN

Operado sobre AWS, en la región de cada proyecto





AWS Technology Partner

La región se elige por latencia y residencia de datos.



MONITORIZACIÓN ITSM

Paneles por región, nodo y servicio, con el estado de agentes y llamadas en tiempo real, para los equipos de TI y de negocio.

PUESTA EN MARCHA

De la especificación a producción, en cinco fases

Se empieza pidiendo la especificación en interactivepowers.com/smartivr-for-ai, sin compromiso comercial. Desde la fase 2 el Agente ya atiende llamadas reales.

1
Sesión técnica
Interfaz y conector con tu 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.

LO QUE NECESITAMOS ANTES DE PRODUCCIÓN

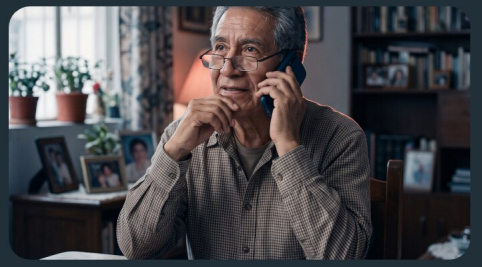
- Endpoint del Agente por HTTPS, estable y conforme al interfaz · numeración DID · Conectividad SIP si se conecta a PBX o CCaaS propios · volúmenes previstos · un interlocutor técnico

YA OPERANDO EN


Salud


Banca


Seguros


Sector público

IntPowers

SIGUIENTE PASO

Tu motor de IA, nuestra voz.

Tú mantienes tu Agente, tu producto, tu propiedad intelectual, tu marca y tu cliente. Nosotros ponemos la telefonía, y no competimos contigo por tu cliente.

Smart IVR es la voz de los Agentes IA.

Especificación y número de prueba
interactivepowers.com/smartivr-for-ai

Interactive Powers
Madrid · Núñez de Balboa, 120 · Miami · 1001 Brickell Bay Drive

