



**ALICE**

PROPUESTA PARA YSONUT

# Atención al cliente con IA y centralita en una sola plataforma

Cómo podría atender ALICE el teléfono, el WhatsApp, el correo y el chat de la web de Ysonut, cuándo pasa la conversación a una persona y qué hay que decidir para hacer un piloto.

**4**

CANALES, UNA SOLA ALICE

**24 h**

ATENCIÓN LOS 365 DÍAS

**3**

FORMAS DE ATENDER CADA LÍNEA

**+900**

PRUEBAS AUTOMATIZADAS

# Muchas preguntas parecidas, y algunas que solo puede contestar un especialista

Lo hemos sacado de vuestra información pública y está **por validar con vosotros**. El primer paso de cualquier piloto es medir vuestras llamadas y mensajes reales.

## QUIÉN OS CONTACTA

### Clientes finales

- Personas que siguen Protéfine o toman productos Inovance.
- Dudas sobre fases, tomas y combinaciones.
- Dónde comprar, tienda online y pedidos.

## POR DÓNDE

### Varios canales a la vez

- El 900 100 200 y las extensiones internas.
- Formularios web con «llamadme en esta franja».
- Correo y, si lo tenéis, WhatsApp.

## QUÉ NO SE PUEDE AUTOMATIZAR

### El criterio profesional

- Valoraciones de salud y casos clínicos.
- Ajustes de pauta personales.
- Reclamaciones delicadas.

# Una recepcionista con IA que conoce Ysonut y sabe cuándo pasar la conversación a una persona

ALICE contesta con lo que Ysonut haya publicado, ni una frase más. Lo que no puede resolver lo pasa a una persona o lo deja anotado como recado, y cada conversación queda registrada.

## ATIENDE

### A cualquier hora y en cualquier canal

Teléfono, WhatsApp, correo y chat de la web con el mismo conocimiento y el mismo tono. Se le puede interrumpir y entiende frases naturales.

## DERIVA

### A la persona adecuada

Cuando el cliente lo pide, cuando la conversación se atasca o cuando el tema es de un especialista. Si no contesta nadie, toma recado.

## DEJA CONSTANCIA

### Todo queda registrado

Grabación, transcripción, resumen, citas y recados a la vista del equipo, con permisos según el rol de cada persona.

TELÉFONO

WHATSAPP

CORREO

CHAT WEB

AGENDA

CENTRALITA

# Del primer tono al registro, sin perder el control

1

## Entra

La línea decide quién contesta: ALICE, una extensión o primero el equipo y ALICE si nadie coge.

2

## Saluda

Se presenta como la atención de Ysonut y deja hablar al cliente, aunque la interrumpa.

3

## Entiende

Transcribe en tiempo real y detecta cuándo ha terminado de hablar el cliente.

4

## Resuelve

Contesta con el conocimiento publicado, da una cita o toma un recado completo.

5

## Deriva

Si el cliente lo pide o el caso es para un especialista, pasa la llamada a una persona.

6

## Registra

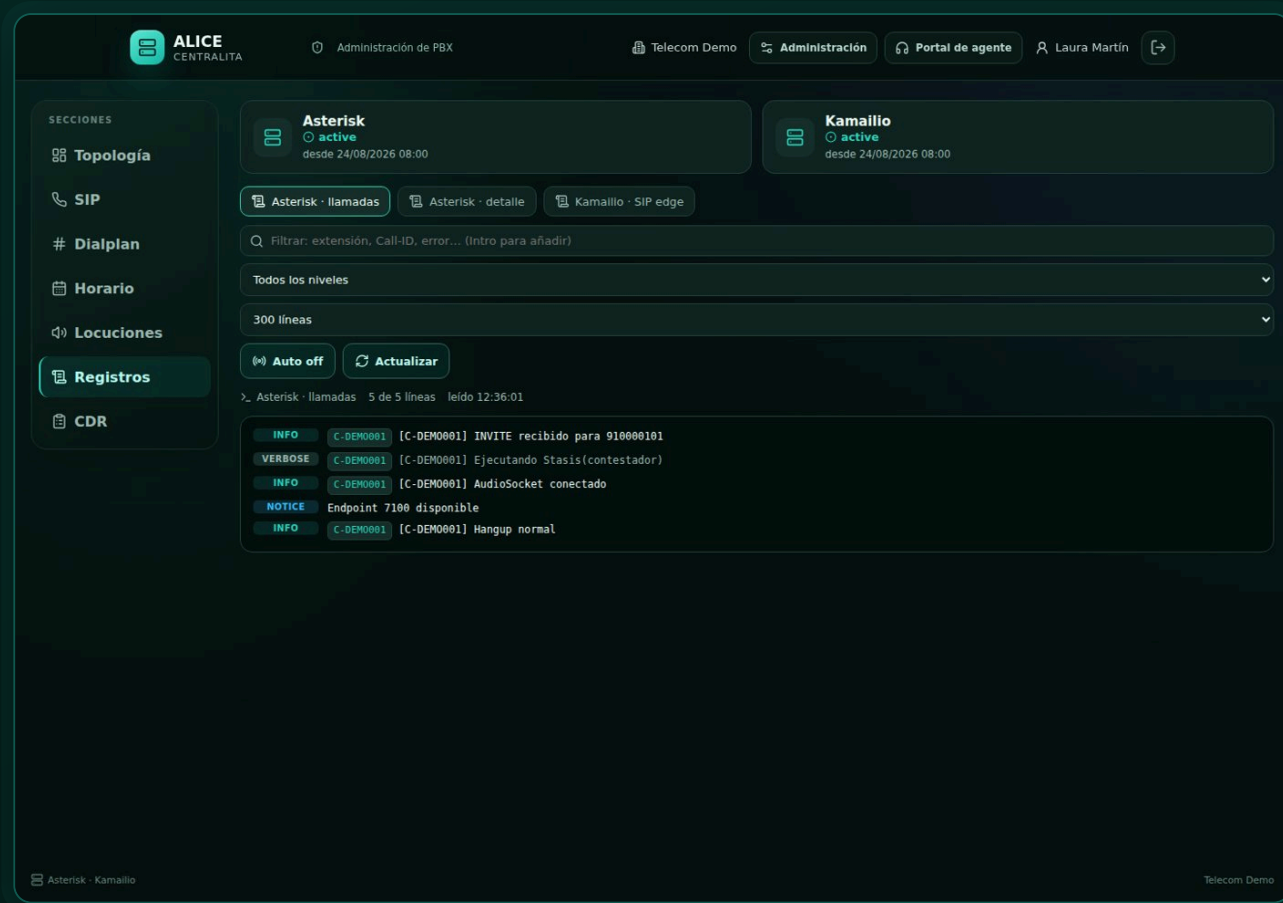
Grabación, transcripción, resumen y CDR, según la política de Ysonut.

Si después el cliente escribe por WhatsApp, por correo o en el chat de la web, le atiende la misma ALICE con el mismo conocimiento.

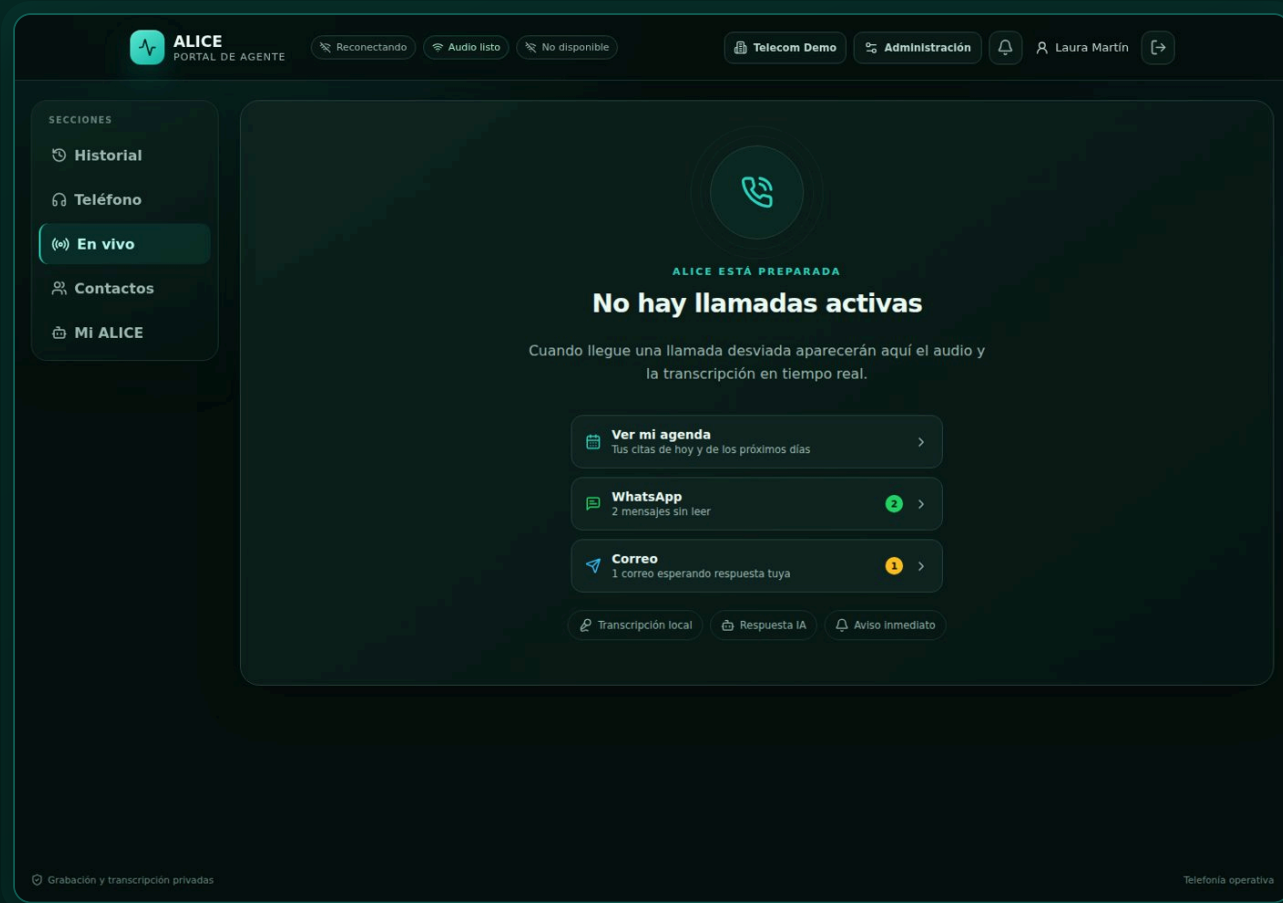
# Conversa, no recita

- Se la puede interrumpir: si el cliente habla por encima de ALICE, ella se calla y le escucha.
- Detecta el final de la frase para no pisar al cliente.
- Transcripción híbrida: un motor rápido para las frases largas y uno local para nombres, cifras y horas.
- Actúa solo a través de acciones definidas (citas, recados, transferencias), nunca con texto libre.
- Mide la latencia, la confianza y el consumo de cada llamada.

La calidad depende de la línea, el audio y el tipo de consulta, así que se mide con llamadas reales de Ysonut en el piloto y no se promete de antemano.



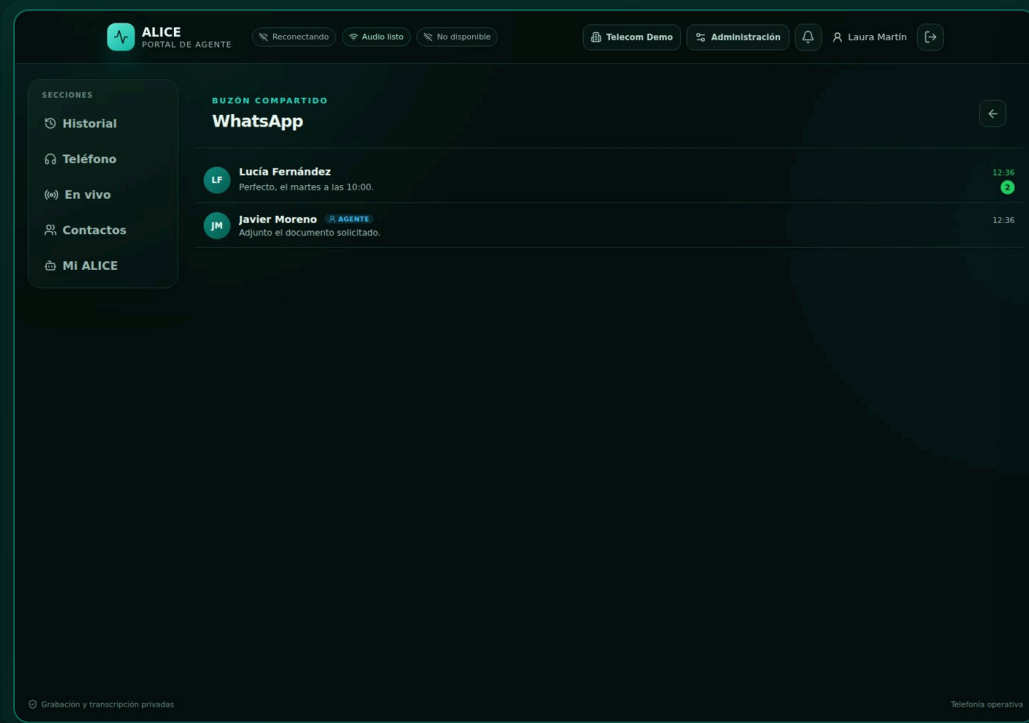
REGISTRO TÉCNICO DE UNA LLAMADA, PASO A PASO



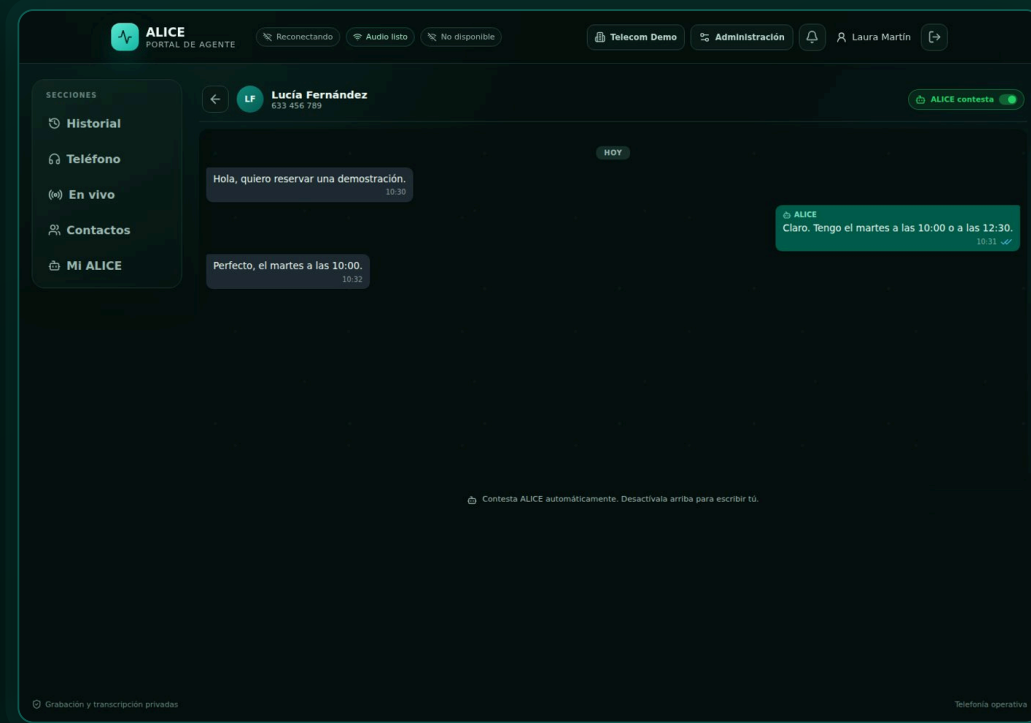
# El cliente nunca se queda atrapado con la máquina

- Si lo pide: «pásame con alguien» o «no quiero hablar con una máquina» bastan para que ALICE pase la llamada.
- Si la conversación se atasca: cuando el cliente repite o se queja de que no le entiende, ALICE la pasa sin esperar a que lo pida.
- Si nadie coge en 25 s, la llamada vuelve a ALICE, que toma un recado completo.
- Solo se transfiere a destinos autorizados por Ysonut, y el servidor lo comprueba en cada llamada.
- El equipo puede escuchar en directo, leer la transcripción y entrar en la conversación.

# WhatsApp, correo y chat web en el mismo buzón del equipo



WHATSAPP · BUZÓN COMPARTIDO



CONVERSACIÓN CON INTERRUPTOR ALICE / PERSONA

ALICE O PERSONA EN CADA CONVERSACIÓN

FOTOS, AUDIOS Y DOCUMENTOS

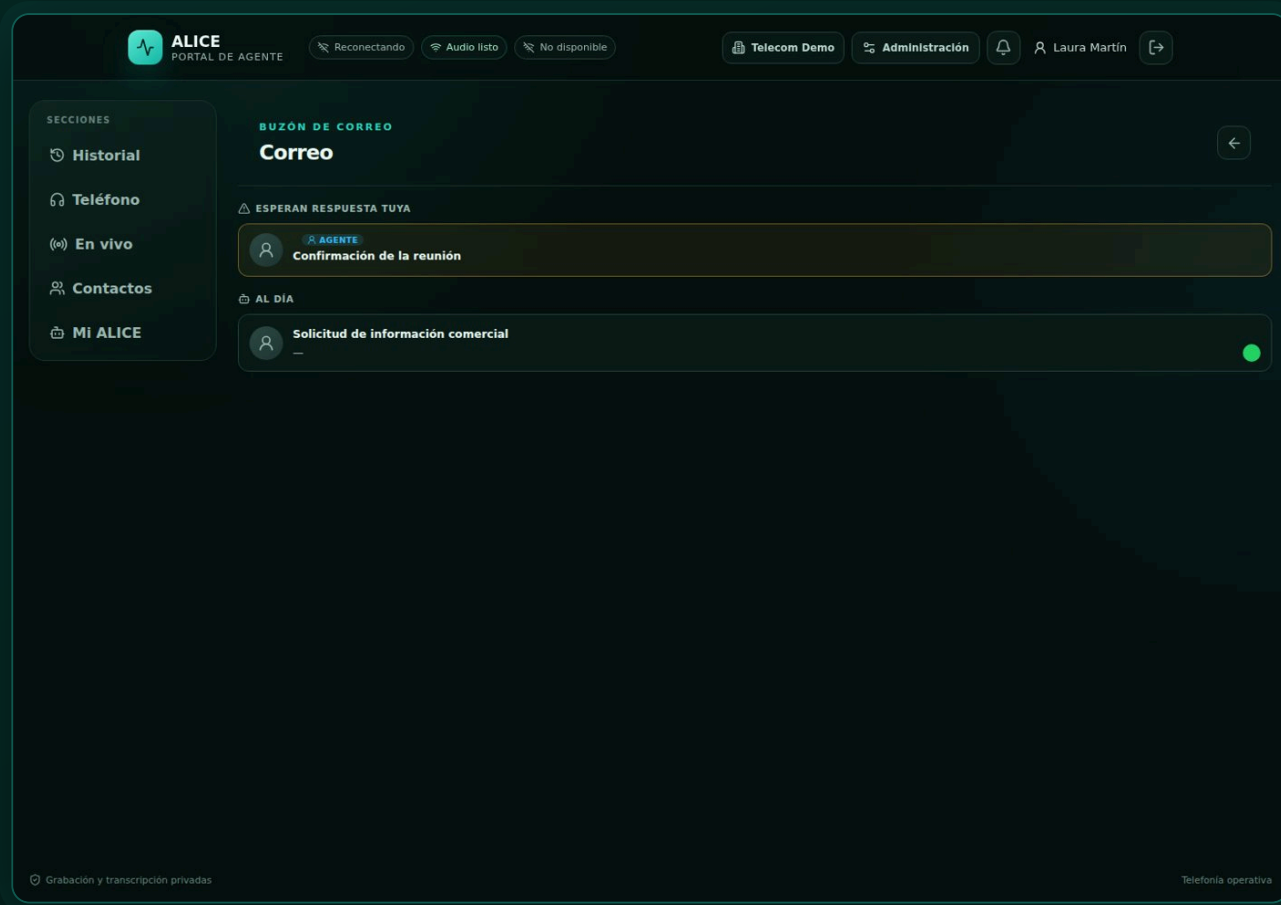
CORREO CON PROTECCIÓN CONTRA BUCLES

CHAT PARA YSONUT.ES Y LA TIENDA

WHATSAPP NECESITA CUENTA DE META VERIFICADA

# El cliente pregunta en la web, sin llamar ni escribir por WhatsApp

- Se instala pegando una línea de código en ysonut.es o en la tienda.
- Usa el mismo conocimiento y la misma agenda que el teléfono.
- Solo funciona en los dominios autorizados, así que nadie puede copiarlo y gastar vuestro saldo.
- Solo envía enlaces que Ysonut haya publicado: si la IA escribe una dirección inventada, se cambia por la buena o se elimina.
- Las conversaciones salen en el panel «En vivo», junto a WhatsApp y el correo.
- **Correo:** ALICE lee, contesta o cede el turno a una persona, y no responde a boletines, rebotes ni respuestas automáticas.



BUZÓN DE CORREO DEL AGENTE

ALICE ADMINISTRACIÓN

Entorno privado

Telecom Demo

Centralita

Portal de agente

Laura Martín

SECCIONES

Resumen

ALICE

Equipo

Correo

Líneas y DDI

Agenda

Contactos

Cuentas CRM

Auditoría

Organizaciones

ENRUTAMIENTO POR DIVERSIÓN

Configuraciones de ALICE

+ Añadir número

Predeterminada Sin coincidencia · respaldo · Contestador Activo

EDITAR CONFIGURACIÓN

Recepción general

Respaldo obligatorio

Modo del asistente

Contestador Atiende cuando la persona no puede responder y recoge un recado completo.

Recepción IA Recibe, identifica el motivo y puede derivar la llamada al destinatario.

Antispam Filtra desconocidos, clasifica comerciales y permite pasar las llamadas legítimas.

Configuración común

Nombre de la configuración

Recepción general

Número recibido en Diversion

Cualquier otro número

Persona destinataria

Laura Martín · Administrador

Solo aparecen usuarios activos de esta organización.

DDI recibido

Los trunk y DDI disponibles los asigna la plataforma.

Trunk de entrada

Operador SIP Demo

Contactos

Reconocimiento del llamante y creación de contactos para futuros recados

Usar la información del contacto que llama

ACTIVO

Crear contacto al identificar al llamante

ACTIVO

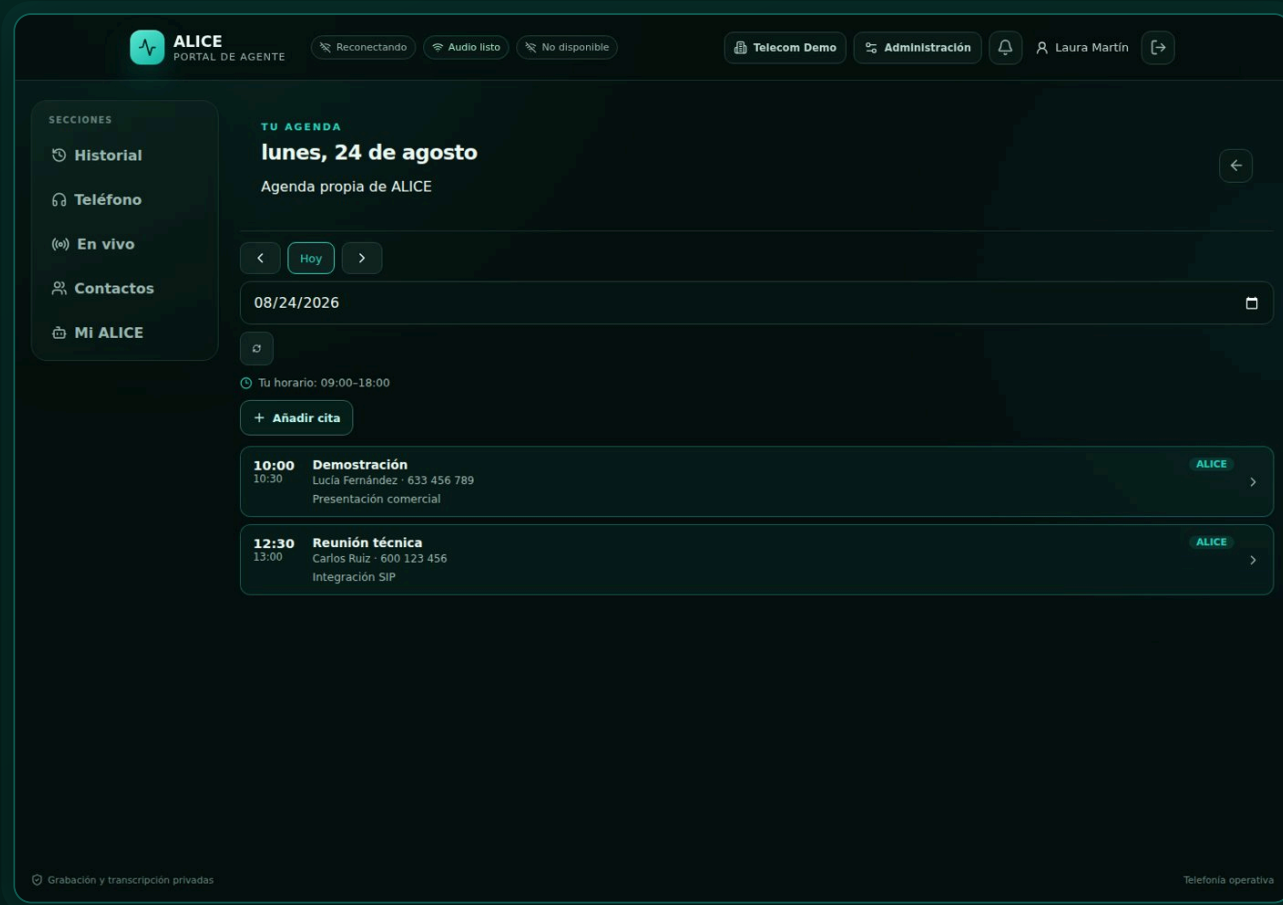
CONFIGURACIÓN DE PERFILES DE ALICE

# Ysonut decide qué sabe ALICE y qué no debe decir

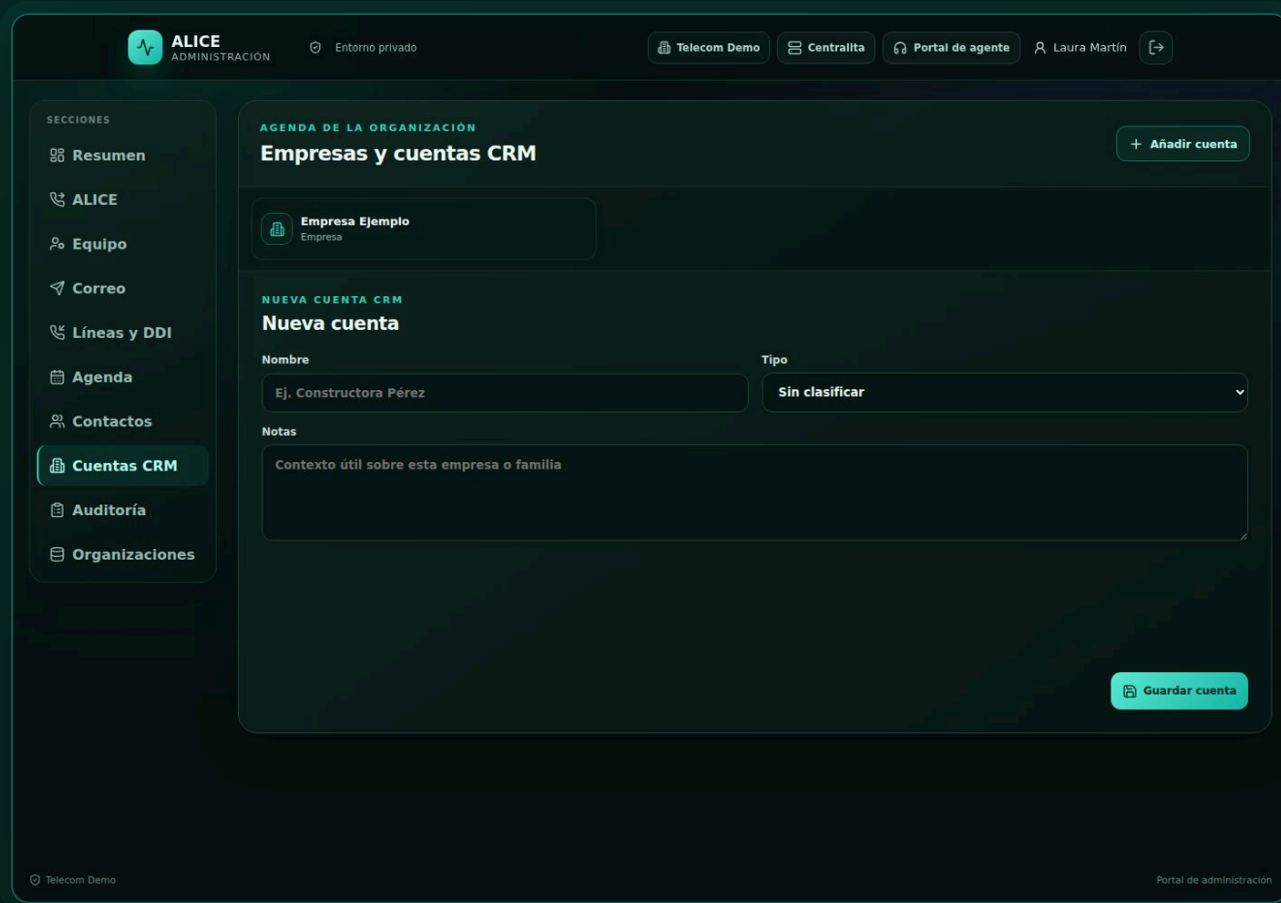
- Fuentes: fichas de producto, preguntas frecuentes, páginas web y documentos.
- Borrador → simulación → publicación: las llamadas reales solo usan lo publicado.
- Reglas firmes por organización. Por ejemplo: nada de consejos de salud ni de cambiar pautas; eso lo deriva a un especialista.
- Privacidad: nunca confirma ni niega datos de otra persona («¿tiene cita mi madre?»).
- Los documentos son información, no órdenes: nunca sustituyen a las instrucciones.

# Citas que se piden, cambian y anulan hablando

- Servicios, profesionales, duraciones, horarios y días de cierre.
- ALICE busca hueco, reserva, **cambia o anula** desde cualquier canal.
- Encuentra la cita del cliente por su teléfono, aunque la reservara en la web o en persona.
- Cambiar una cita es mover la misma reserva, no anularla y crear otra, así que el hueco no se pierde.
- Agenda propia de ALICE, Google Calendar o la agenda de Ysonut por API.



AGENDA DIARIA DEL AGENTE

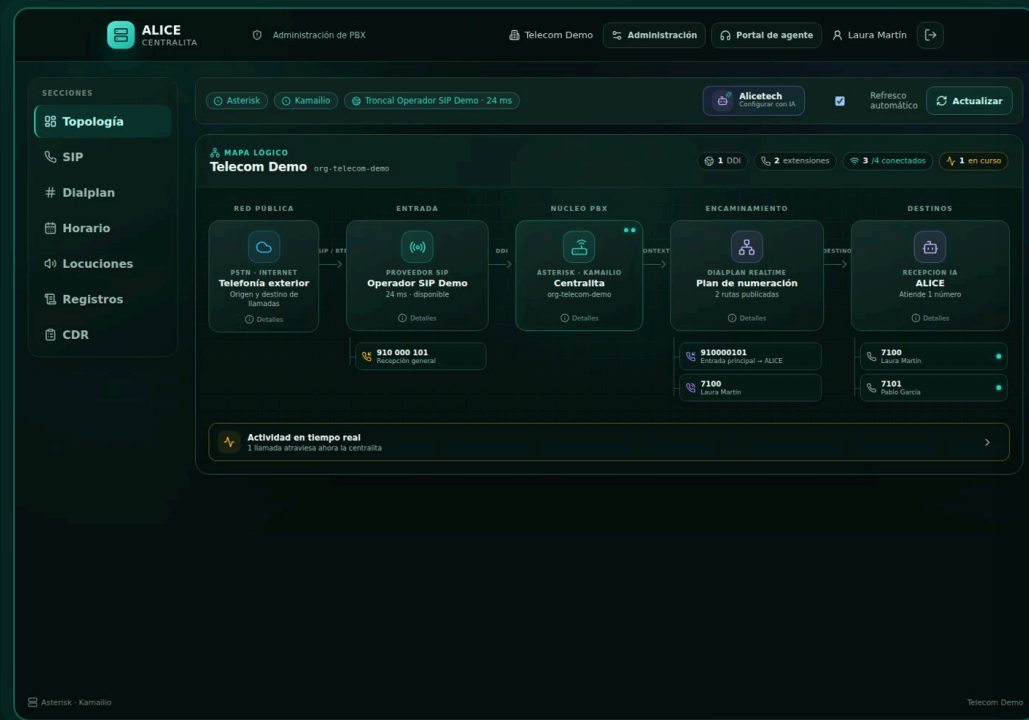


CUENTAS CRM Y ACTIVIDAD

# Saber quién llama cambia la conversación

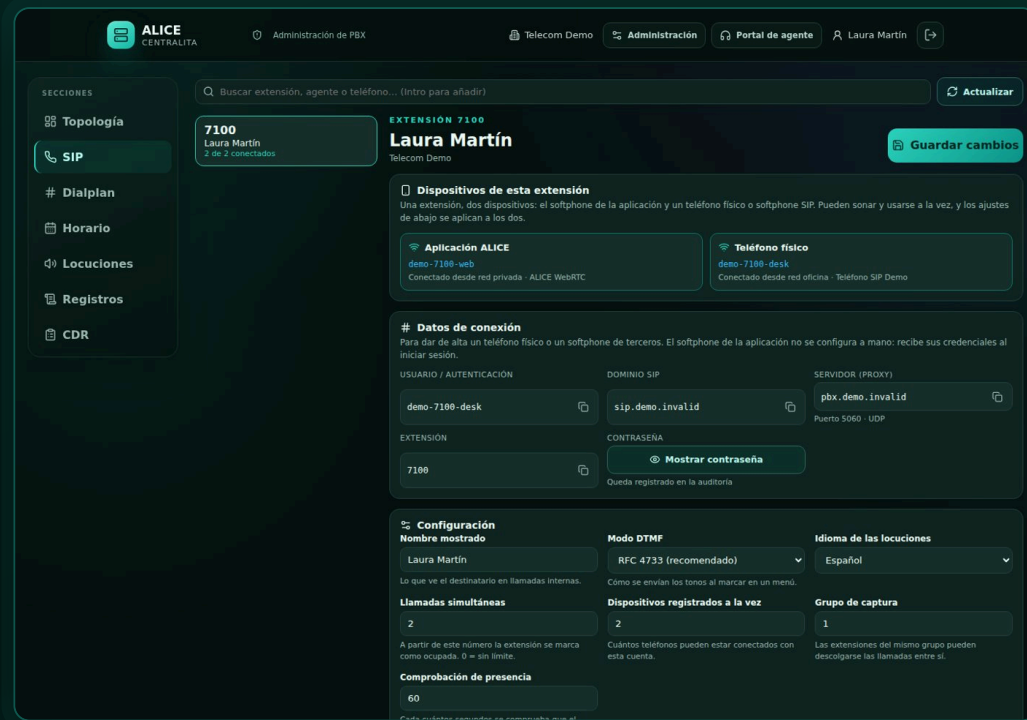
- Ficha de cada persona o empresa con su historial de llamadas, mensajes y citas.
- **Identifica negocios:** si llama una farmacia o una consulta con ficha en Google, ALICE sabe cuál es aunque no esté en la agenda.
- Puede crear el contacto sola cuando el cliente se identifica.
- CRM operativo ligero. Si Ysonut tiene un CRM corporativo, se conecta por API.

# La centralita entera, no solo un contestador



TOPOLOGÍA: RED PÚBLICA → LÍNEA → CENTRALITA → DESTINOS

- Extensiones, grupos de llamada, horarios, festivos, locuciones y buzón.
- Transferencias, espera, conferencia y tonos (DTMF).



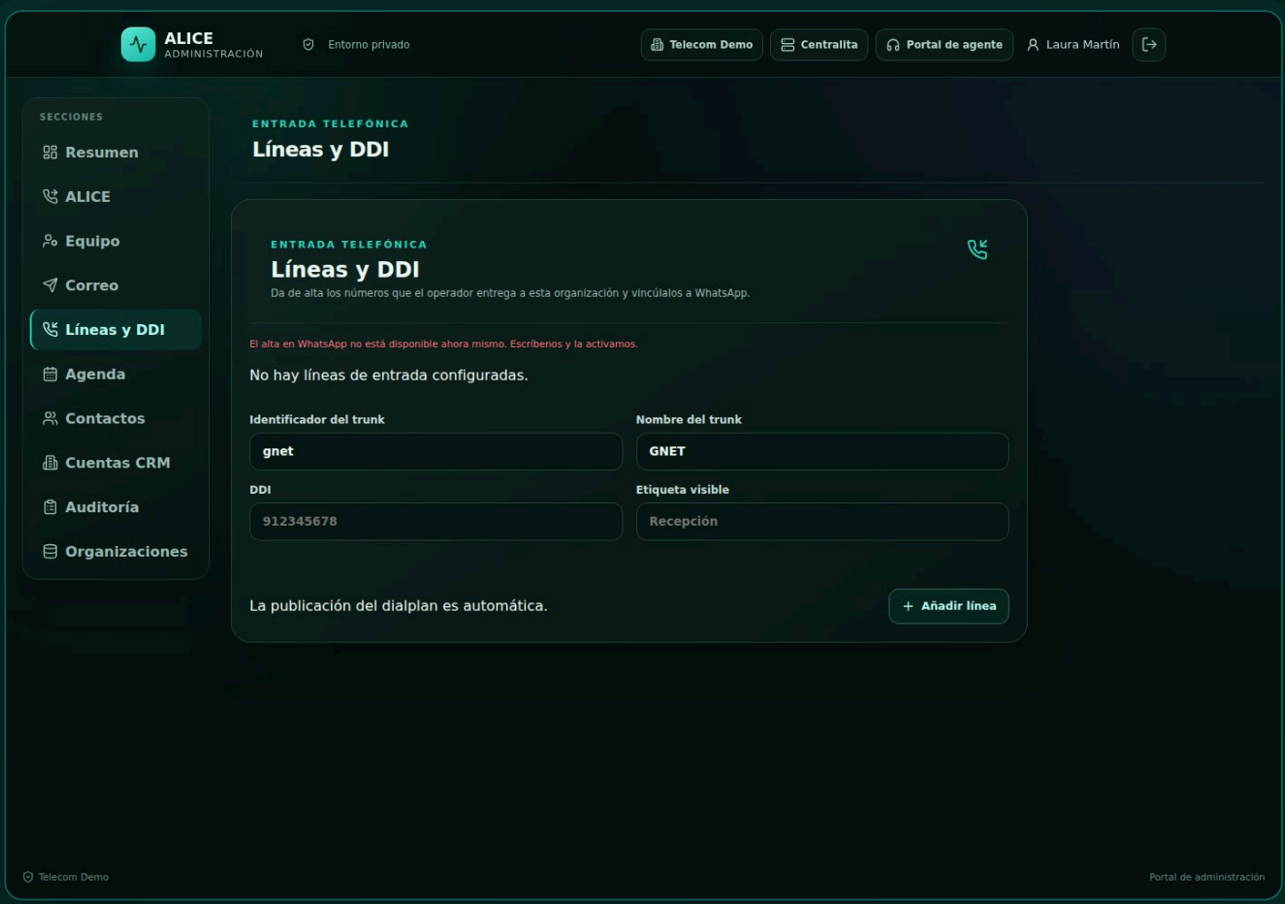
EXTENSIONES Y TELÉFONOS SIP REGISTRADOS

- Cada agente atiende en el navegador, en un teléfono de sobremesa o en su móvil.
- Las contraseñas SIP solo se muestran si alguien lo pide expresamente, y queda registrado.

# Cada número tiene un selector: quién coge el teléfono

| MODO       | QUÉ PASA                                                     | EJEMPLO EN YSONUT                             |
|------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| ALICE      | ALICE contesta desde el primer tono.                         | El 900 fuera de horario, o todo el día.       |
| Desvío     | Suena en el equipo 25 s y, si nadie lo coge, contesta ALICE. | El 900 en horario: ninguna llamada se pierde. |
| Centralita | ALICE no interviene y suenan las extensiones.                | Líneas internas o de proveedores.             |

Se cambia desde el portal y el cambio es inmediato, sin reconfigurar la centralita.



LÍNEAS, DDI Y NÚMEROS DE WHATSAPP

The screenshot shows the ALICE Centralita interface. At the top, there's a header with the ALICE logo, navigation links for 'Administración de PBX', 'Telecom Demo', 'Administración', 'Portal de agente', and a user profile for 'Laura Martín'. A left sidebar lists sections: Topología, SIP, Dialplan, Horario, Locuciones, Registros, and CDR (highlighted). The main area displays call statistics for 'HOY' (18 calls: 15 answered, 3 unanswered) and 'ÚLTIMOS 7 DÍAS' (126 calls: 111 answered, 12 unanswered, 3 failed). Below this is a search bar and a dropdown for 'Todos los resultados'. A table shows call records with columns: FECHA, ORIGEN, DESTINO, CONTEXTO, RESULTADO, DURACIÓN, HABLADO, and CANAL. Two records are visible: one answered at 10:42:00 and one not answered at 09:18:00. At the bottom left, it says 'Asterisk - Kamailio' and at the bottom right 'Telecom Demo'.

| FECHA                  | ORIGEN                                 | DESTINO             | CONTEXTO         | RESULTADO | DURACIÓN | HABLADO | CANAL                  |
|------------------------|----------------------------------------|---------------------|------------------|-----------|----------|---------|------------------------|
| 10:42:00<br>2026-08-24 | 600123456<br>"Carlos Ruiz" <600123456> | 910000101<br>Stasis | org-telecom-demo | ANSWERED  | 3m 32s   | 3m 18s  | PJSIP/carrier-demo-001 |
| 09:18:00<br>2026-08-24 | 611234567<br>"Ana López" <611234567>   | 7100<br>Dial        | org-telecom-demo | NO ANSWER | 35s      | 0s      | PJSIP/carrier-demo-002 |

CDR Y MÉTRICAS DE LLAMADAS

# Cambios con borrador, prueba y vuelta atrás

- Editor guiado de la centralita con líneas protegidas, horarios, festivos y locuciones que se pueden escuchar.
- **Vista de flujo** (nuevo): el recorrido de cada número dibujado como un esquema.
- **Alicetech**, copiloto de centralita: pídele un menú de opciones o un horario en lenguaje normal y te propone el plan, los cambios y una simulación.
- Alicetech solo prepara un borrador. Para aplicarlo hace falta que una persona lo confirme.
- Cada llamada queda en el CDR con su resultado y su duración.

# Cinco capas y una operación que las sostiene

## Acceso

Troncal SIP y numeración, WebRTC, WhatsApp Cloud API, IMAP/SMTP y chat web.

## Voz

Asterisk y Kamailio, control ARI y audio en tiempo real.

## Medios e IA

Detección de voz, transcripción híbrida, orquestador LLM con acciones tipadas y respaldo entre proveedores, síntesis de voz.

## Aplicación

API REST y WebSocket, permisos por rol, portales web, PWA y APK Android.

## Datos

Conversaciones, grabaciones, conocimiento, agenda, contactos y consumo, separados por organización.

## Operación

Copias de seguridad, comprobaciones de salud, registros por llamada, auditoría y más de 900 pruebas automatizadas.

Servicio gestionado por Weltas. **Cómo se conecta con el operador y la centralita actuales de Ysonut se decide en el descubrimiento.**

# Dónde se conecta ALICE con lo que ya tenéis

| PIEZA         | CÓMO                                                        | HAY QUE DECIDIR                                                  |
|---------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 900 y líneas  | Troncal SIP, desvío desde el operador actual o portabilidad | Qué líneas, en qué orden y con qué numeración.                   |
| Centralita    | Sustituirla o convivir con ella en una primera fase         | Extensiones, grupos, horarios y teléfonos físicos.               |
| WhatsApp      | Cuenta de WhatsApp Business de Ysonut (Cloud API)           | Número, verificación del negocio en Meta y plantillas.           |
| Correo        | Buzones IMAP/SMTP, comprobados antes de activarlos          | Qué buzones contesta ALICE y cuáles solo clasifica.              |
| Web y tienda  | Una línea de código en las páginas                          | Dominios autorizados y dónde aparece el chat.                    |
| Agenda        | Agenda propia, Google Calendar o API                        | Especialistas, servicios y duraciones.                           |
| Pedidos y CRM | Por API, con un contrato de datos                           | Si ALICE puede consultar el estado de un pedido y con qué datos. |

# Controles verificables, y decisiones que toma Ysonut

## YA IMPLEMENTADO

### Controles de la plataforma

- Secretos cifrados con AES-256-GCM.
- Cada organización aislada en el servidor, no en la pantalla.
- 6 roles: administración, supervisión, agente, auditor...
- Auditoría de acciones sensibles.

## INTEGRACIÓN

### Con vuestros sistemas

- Acceso con la identidad corporativa (SSO) si hace falta.
- Exportación de CDR y registros.
- Copia de seguridad en vuestro almacenamiento.

## DECIDE YSONUT

### Política y cumplimiento

- Qué se graba, quién lo escucha y cuánto tiempo se guarda.
- **Datos de salud:** son una categoría especial del RGPD; hay que acordar qué se recoge y qué no.
- Aviso al llamante y textos legales.
- Proveedores de IA aprobados.

No declaramos ninguna certificación que no tengamos. El despliegue pasa la revisión de seguridad y protección de datos de Ysonut.

# Tres etiquetas, sin letra pequeña

## FUNCIONA HOY

### En producción con clientes

- Voz con IA, recepción, recados y paso a persona.
- WhatsApp, correo y chat web con el mismo motor.
- Citas: pedir, consultar, cambiar y anular.
- Centralita completa, CDR y auditoría.
- Portal web, PWA y APK Android.

## HAY QUE CONECTARLO

### Existe el conector, falta activarlo

- WhatsApp: número de Ysonut y verificación de Meta.
- Correo: vuestros buzones.
- Google Calendar o vuestra agenda por API.
- Pedidos y CRM con un contrato de API.

## LO DECIDE YSONUT

### Alcance y política

- Qué contesta ALICE y qué pasa a un especialista.
- Líneas, horarios y quién atiende cada una.
- Grabación, retención y datos de salud.
- Qué cuenta como éxito en el piloto.

Sin precios y sin ahorros prometidos: la propuesta se prepara después del taller, con vuestros volúmenes reales.

# Cuatro fases, cada una con su criterio de éxito

0

## Taller

Volumen y horarios del 900, preguntas más frecuentes, qué se pasa a especialistas y a quién. Sale con el piloto definido.

1

## Piloto

Un caso acotado, por ejemplo el 900 fuera de horario o con desvío si nadie coge, y el chat de la web. Se mide con vuestras métricas.

2

## Ampliación

WhatsApp y correo, citas con especialistas y conocimiento completo de producto.

3

## Centralita

Migración de extensiones, grupos y teléfonos, con formación del equipo y soporte.

CADA FASE SE PUEDE REVERTIR

PRUEBAS ANTES DE CADA CAMBIO

VUESTRO EQUIPO SIEMPRE PUEDE ENTRAR EN LA CONVERSACIÓN

# Una demo con un caso de Ysonut

- Un cliente llama al 900 con una duda sobre una fase del método.
- ALICE contesta, **la interrumpe**n y responde con el conocimiento publicado.
- Pregunta algo de salud: ALICE no opina, ofrece cita o le pasa con un especialista.
- Dice «pásame con alguien»: la llamada suena en el equipo.
- El mismo cliente escribe después por el chat de la web y ALICE le atiende igual.

| MIN   | BLOQUE                                |
|-------|---------------------------------------|
| 0-10  | Vuestro contexto y prioridades        |
| 10-25 | Demo de llamada y paso a persona      |
| 25-35 | WhatsApp, correo y chat web           |
| 35-45 | Centralita y quién atiende cada línea |
| 45-55 | Arquitectura, seguridad y datos (IT)  |
| 55-60 | Piloto y siguientes pasos             |

# Un taller para elegir el primer caso y medirlo con vuestras llamadas reales

Del taller sale el piloto definido: qué línea o canal, qué contesta ALICE, qué pasa a una persona, cómo se mide el éxito y qué datos se tratan. Después preparamos la propuesta con fechas y condiciones.

## LO QUE APORTAMOS

### Plataforma, equipo y demo

ALICE en producción, entorno de demostración, carga inicial del conocimiento de Ysonut y acompañamiento en el piloto.

## LO QUE NECESITAMOS

### Seis respuestas

- Volumen y horario de llamadas al 900.
- Las 20 preguntas más frecuentes.
- Qué se pasa a especialistas y a quién.
- Operador y centralita actuales.
- Si usáis WhatsApp o un chat en la web.
- Política de grabación y datos de salud.