



# Guía de implementación de la IA de Aircall

Reinventando la comunicación con los clientes  
en la era de la IA

 Llama a las 7:25am

 **Gestionado por AI Voice Agent** 2min 54sec

Resumen

Transcripción

Acciones a realizar

Jade está pensando en pasarse al plan pro. Ha preguntado sobre los precios y las limitaciones de uso de datos del plan pro en comparación con el plan empresarial.

# Por qué la implementación de la IA en la comunicación con el cliente no puede esperar

Las expectativas de los clientes están aumentando más rápido de lo que muchas empresas pueden satisfacerlas. Las llamadas, los mensajes y los tickets a menudo se encuentran en sistemas separados, lo que deja a los agentes sin el contexto que necesitan y a los líderes sin una visión clara del rendimiento. Las consecuencias son inmediatas: se desperdicia tiempo, se pierden oportunidades y se pone en riesgo la lealtad del cliente.

La IA no es un concepto futuro, es una solución práctica a los desafíos de hoy, pero debe implementarse de manera reflexiva. Cuando se introduce de la manera correcta, la IA reduce la ineficiencia, mejora los resultados durante cada interacción y brinda a los responsables de la toma de decisiones la visibilidad que necesitan para hacer gestiones con confianza. La pregunta ya no es si usar la IA, sino cómo adoptarla de manera rápida, segura y agregando un valor medible.

## ✦ Información de contacto

- Jade Edwards fue contactada por última vez hace 5 días por Catarina Barros, por primera vez en 4 meses.
- Interesada en una demostración de cómo Acme puede ayudar a sus 12 agentes de soporte.

La experiencia de Aircall con más de 21 000 empresas ha demostrado que los equipos más exitosos comparten un enfoque común. Comienzan con resultados claros, integran la IA directamente en sus flujos de trabajo existentes y ponen a las personas en primer lugar, utilizando la IA para automatizar lo que ralentiza a los equipos mientras permiten a los agentes ofrecer la empatía y la experiencia que los clientes esperan.

Esta guía marca un paso a paso que puedes seguir para aplicar la inteligencia artificial en tu empresa. Está diseñada para ayudar a los líderes de ventas y soporte a implementar la IA con confianza, evitar interrupciones y obtener resultados desde el principio.

# La mentalidad de implementación

Para adoptar la IA con éxito, hay que empezar con la mentalidad correcta. Muchas veces, las empresas abordan la IA como algo con lo que experimentar en lugar de como un sistema que poner en práctica. Esto lleva a proyectos piloto estancados, herramientas fragmentadas y resultados que nunca llegan a la atención al cliente. Para conocer el valor real, los líderes deben tratar la IA como parte de la base de la comunicación con los usuarios, no como un complemento opcional.

Las implementaciones más efectivas comienzan con los resultados, no con la tecnología. El objetivo no es tan solo instalar nuevas funcionalidades, sino acortar los tiempos de resolución, fortalecer la lealtad del cliente, acelerar los ciclos de negociación y mejorar el rendimiento del equipo. Las herramientas sólo son valiosas cuando contribuyen a estos resultados medibles.

Igual de importante es dónde reside la IA. Muchas soluciones operan con capas independientes, lo que obliga a los equipos a hacer malabarismos entre plataformas. Aircall desarrolla un enfoque diferente: la IA está integrada directamente en la pila de comunicación y funciona sin problemas con los CRM y los centros de ayuda que ya forman parte de los flujos de trabajo diarios. Esto garantiza que la adopción sea natural, que los flujos de datos no se interrumpan y que los beneficios sean inmediatos.

Finalmente, las estrategias de IA más efectivas sitúan a las personas en primer lugar. La automatización se encarga del trabajo repetitivo, mientras que la inteligencia en tiempo real permite a los agentes hacer una buena función en las conversaciones que más importan. En lugar de reemplazar la capacidad humana, la IA la agudiza, dando la posibilidad a los equipos de ofrecer experiencias más rápidas, más precisas y más personales que antes.



# ¿Por qué elegir la IA de Aircall?

El mercado está lleno de soluciones de IA que prometen transformación pero que a menudo generan frustración. Algunas son demasiado simples, como los bots que evaden preguntas y no logran generar confianza, y otras son demasiado complejas, como las que requieren un gran soporte de TI, implementaciones largas e integraciones costosas que pocas empresas en crecimiento pueden permitirse.

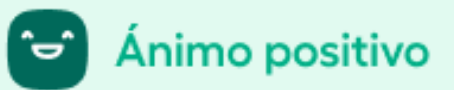
Aircall adopta un enfoque diferente. Nuestra IA está diseñada para ser potente y práctica desde el primer día. Combina las tres cualidades que más importan a los líderes de ventas y soporte:

- **Capacidad.** Maneja más conversaciones sin tener que contratar a más personal al automatizar llamadas rutinarias, generar actualizaciones posteriores a la llamada y ofrecer información instantánea.
- **Claridad.** Muestra la información correcta en el momento adecuado, para que los agentes se mantengan seguros, los líderes tengan más visibilidad y los clientes reciban respuestas precisas en todo momento.
- **Control.** Implementa la IA fácilmente, amplíala a tu ritmo y mantén la coherencia de la marca en todas las interacciones.

Este equilibrio es lo que distingue a Aircall. Al integrar la IA directamente en la plataforma que tus equipos ya usan, Aircall ofrece resultados medibles de inmediato: tiempos de resolución más rápidos, un CSAT más sólido, ciclos de negociación más cortos y un asesoramiento más efectivo. En lugar de pedirte que te adaptes a nuevas herramientas o flujos de trabajo, la IA de Aircall se adapta a tu negocio, asegurando que obtengas valor desde la primera llamada.

## Resumen

El cliente está interesado en adquirir la solución y quiere saber si hay descuentos disponibles para que se ajuste a su presupuesto. El representante de ventas tiene previsto concertar otra reunión para cerrar una nueva oferta.



## Acciones a realizar

- Aaron tiene que comprobar las posibilidades de descuento para hacer una nueva oferta.
- Aaron tiene que enviar por correo electrónico a Cameron un presupuesto con los precios actualizados.
- Aaron tiene que concertar una reunión de seguimiento para confirmar la nueva oferta.

Programar seguimiento

Generar correo electrónico

# Paso a paso: Cómo implementar la IA de Aircall

La IA de Aircall no es un solo producto o una referencia única, es un conjunto de herramientas diseñadas para trabajar juntas. Cada capa se basa en la siguiente, lo que permite obtener resultados rápidos desde el principio e ir aumentando el valor con el paso del tiempo. Así, los responsables de ventas y soporte pueden comenzar utilizando la IA en casos más simples e ir llevándola a situaciones más amplias sin ningún problema.

## Paso 1: Automatiza la atención al cliente con AI Voice Agent

AI Voice Agent actúa como el primer contacto en la llamada. Responde preguntas rutinarias, califica las llamadas entrantes y enruta las conversaciones de manera inteligente. En lugar de hacer que los agentes tengan menos tiempo para el trabajo importante, AI Voice Agent asegura que se respondan todas las llamadas y se deriven adecuadamente.

El valor para la empresa es inmediato: menos llamadas perdidas, respuestas más rápidas y más capacidad para atender conversaciones que generan ingresos y fortalecen la lealtad. Muchos clientes lo describen como “añadir un miembro extra al equipo” sin agregar personal.

La implementación es sencilla. Empieza asignando AI Voice Agent a llamadas menos importantes y más repetitivas, como aquellas en las que se responde a preguntas frecuentes o que se dan fuera del horario de oficina. Configura unas normas de derivación claras para que las cuestiones complejas siempre lleguen a un humano y mantén actualizadas las preguntas frecuentes para garantizar la precisión y la confianza.

 Llama a las 7:25am

✦✦ Gestionado por AI Voice Agent 2min 54sec

Resumen

Transcripción

Acciones a realizar

Jade está pensando en pasarse al plan pro. Ha preguntado sobre los precios y las limitaciones de uso de datos del plan pro en comparación con el plan empresarial.

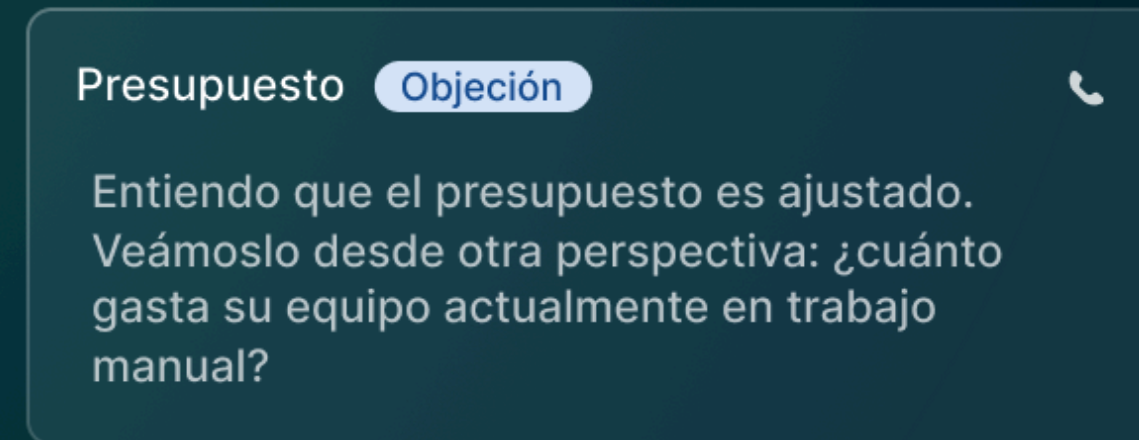
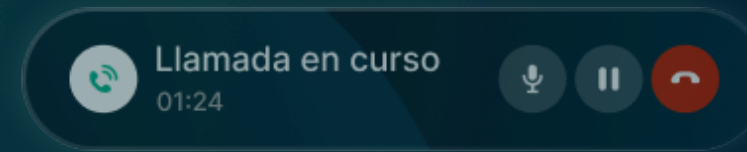
# Paso a paso: Cómo implementar la IA de Aircall

## Paso 2: Asesora de manera más inteligente con AI Assist Pro

Una vez establecidas las llamadas de las que se va a encargar el agente de voz por IA, el siguiente paso es mejorar la calidad de las conversaciones en vivo. AI Assist Pro aporta inteligencia a la propia llamada. Los agentes reciben indicaciones en tiempo real, guiones para seguir la conversación y las mejores preguntas que pueden hacer después de cada respuesta, extraídas de manuales de estrategias probados. Las gestiones de después de la llamada (resúmenes, puntuación y etiquetado) se hacen de manera automática.

El impacto es significativo. Los equipos cierran tratos más rápido, manejan las objeciones de manera más consistente y construyen la confianza con el cliente en el momento más importante. Los responsables también obtienen una visión más clara del rendimiento sin tener que hacer las revisiones de manera manual, lo cual consume mucho tiempo.

Para hacer la implementación, te recomendamos empezar con un grupo piloto. Realiza un seguimiento de métricas clave como el tiempo de resolución, la tasa de conversión y el CSAT antes y después de la implementación. Puedes compartir los casos de éxito con todo el equipo y así conseguirás despertar el interés y la confianza.



## Paso 3: Elimina el trabajo pesado con AI Assist

El último paso es eliminar las tareas repetitivas que se dan en cada conversación. AI Assist transforma horas de conversación en información estructurada, con resúmenes de llamadas, actualizaciones del CRM o del centro de ayuda, acciones de seguimiento y detección de temas.

Para los encargados, esto se traduce en revisar las llamadas el doble de rápido y ampliar la cobertura de control de calidad al 100 %, para los agentes, deriva en un asesoramiento consistente y en menos carga administrativa y para la empresa, lleva a tener más capacidad sin necesidad de aumentar el personal.

La implementación es simple. Conecta Aircall directamente a tu CRM o centro de ayuda para que los datos se integren automáticamente y adapta el estilo a las preferencias del equipo para garantizar la coherencia. Muchas organizaciones implementan AI Assist y AI Assist Pro a la vez para maximizar tanto la eficiencia como la calidad.

# Gestión del cambio simplificada

El éxito de cualquier nueva tecnología no solo depende de lo que puede hacer, sino de la facilidad con que los equipos pueden adoptarla. Una de las ventajas de la IA de Aircall es que se adapta con naturalidad a los sistemas y flujos de trabajo en los que ya confías. Eso lleva a una implementación más rápida, una formación más fluida y unos resultados fácilmente medibles.

Lanzar la IA junto con tu CRM o centro de ayuda suele ser el camino más efectivo. Como Aircall está completamente integrado, los programas funcionan en conjunto desde el primer día, por lo que tus equipos se benefician inmediatamente del registro automático, el click-to-call y los análisis. En lugar de agregar otra herramienta que haya que aprender a usar, la IA mejora los procesos que los agentes y gerentes ya conocen.

Esto reduce la carga sobre el departamento de TI y evita los períodos de transición largos. Los agentes recuperan tiempo casi al instante al reducir el trabajo manual, los gerentes ganan visibilidad sin necesidad de tener que utilizar paneles de control nuevos o herramientas de informes y los clientes experimentan un servicio más rápido y consistente, muchas veces incluso sin darse cuenta de que la IA está haciendo parte del trabajo.

Las estrategias de cambio más efectivas comienzan con un despliegue por fases. Empieza con un grupo piloto, realiza un seguimiento de los resultados con métricas claras como el tiempo de resolución, el CSAT y la eficiencia de las llamadas, y utiliza los casos de éxito para generar confianza. Los promotores internos juegan un papel fundamental aquí: cuando los compañeros comparten cómo les está ayudando la IA a cerrar tratos o a resolver problemas de manera más rápida, el resto de la organización acaba adoptando también estas herramientas de manera natural.

Con Aircall, la gestión del cambio no es un obstáculo, sino una oportunidad para unificar sistemas, mejorar flujos de trabajo y empoderar a las personas, mientras se da un valor inmediato a la empresa y a los clientes.



# Victorias del mundo real

La mejor prueba de valor proviene de ver cómo empresas como la tuya ya están utilizando la IA de Aircall. En todas las industrias y regiones, nuestros clientes están transformando la comunicación con el cliente con automatización, inteligencia en tiempo real e información práctica.

Unbiased, la principal plataforma de asesoramiento financiero del Reino Unido, recurrió a AI Voice Agent para manejar altos volúmenes de llamadas sin ampliar su equipo. Las llamadas rutinarias ahora se gestionan automáticamente, mientras que los casos complejos se derivan sin problema facilitando todo el contexto. El resultado fue un aumento del 23 % en las llamadas respondidas dentro de los acuerdos de nivel de servicio, estabilizándose en una cobertura del 93 % sin tener que agregar personal nuevo.

Ruby, un proveedor de comunicaciones con sede en Estados Unidos, utilizó AI Assist para ampliar el control de calidad de un equipo distribuido. Gracias a los resúmenes generados por IA y a las transcripciones con opción de búsqueda, los gerentes pueden revisar las llamadas en minutos en lugar de horas. Las tasas de abandono cayeron del 7 % al 1 %, mientras que la satisfacción del cliente aumentó en un 50 %.

Accademia Italiana Fitness, una organización líder en servicios de bienestar y deporte, implementó AI Assist Pro en su equipo de atención al cliente. Las indicaciones en tiempo real aparecen a lo largo de la llamada, guiando a los agentes a través de preguntas complejas sobre la cuenta, lo que provoca un impacto inmediato. Mejoró la precisión, se evitaron errores que antes costaban 500 \$ por cada uno y los agentes ganaron confianza al manejar interacciones delicadas.

El impacto diario de la IA de Aircall se aprecia claramente en toda nuestra base de clientes:

- Se redujeron en un 70 % las gestiones posteriores a la llamada llevadas a cabo por los agentes.
- El equipo ahorró más de 16 horas al mes.
- El ROI aumentó un 1000 % en la automatización de las llamadas rutinarias.

Estos resultados no son aislados, son el reflejo de una verdad comprobada: cuando la IA se integra directamente en los sistemas que los equipos ya usan, la adopción es fluida, los resultados son medibles y los beneficios se perciben rápidamente.

# Construyendo hacia el futuro

La implementación de la IA en la comunicación con el cliente no se trata solo de resolver las ineficiencias de hoy, sino también de crear una base para que las empresas puedan crecer, adaptarse y competir en un mercado donde las expectativas nunca dejan de aumentar.

Con Aircall, cada paso que das (automatizar llamadas rutinarias, añadir asesoramiento en tiempo real o convertir conversaciones en información) sienta las bases para ampliar el uso de la IA a toda tu organización. Como la IA está integrada directamente en Aircall, no hay que llevar a cabo proyectos de sustitución o adoptar nuevos sistemas complejos. Puedes crecer a tu propio ritmo, agregando nuevas capacidades a medida que tu equipo y tus clientes las demanden.

Al elegir Aircall, no estás experimentando con la IA, estás asociándote con una plataforma construida para evolucionar contigo. A medida que las expectativas crecen y los competidores buscan respuestas, tus equipos ya estarán equipados con las herramientas correctas para ofrecer soluciones más rápidas, una mayor lealtad y un crecimiento escalable.