

---

# Agentes de voz IA: de la configuración a producción.

Cómo montar tu primer agente paso a paso: herramientas, telefonía, prompt, voz, base de conocimiento, comportamiento y análisis.

---

Configuración guiada

Buenas prácticas

Control de costes

# Tres modelos principales para empezar.

Son las plataformas de referencia para crear agentes de voz. Elige según tus necesidades de voz, integraciones y control.

## ElevenLabs

---

Voces muy naturales y expresivas. Es sobre la que trabajaremos hoy.

## Vapi

---

Flexible y orientada a desarrolladores, con muchas integraciones.

## Retell

---

Enfocada en llamadas telefónicas y despliegue rápido.

REQUISITO PREVIO

# Necesitas telefonía IP compatible.

El agente necesita un sistema de telefonía IP que conecte con estas herramientas. Para numeración española todavía hay pocas opciones.



## Consulta con tu operador

Comprueba si tu operador actual permite conectividad IP con la plataforma.



## O te damos una opción

Si no dispones de una, nosotros te facilitamos una alternativa muy interesante.

PRIMEROS PASOS

# Crea tu primer agente.

---

PASO 1

## Ve a Agentes

Abre la sección de agentes de la plataforma.

PASO 2

## Crear nuevo

Genera un agente desde cero.

PASO 3

## Ve al Widget

Ahí configuras y pruebas el agente.

# Los seis bloques del agente.



## Prompt

Quién es el agente y qué debe conseguir.



## Voz

La voz y el modelo TTS que usará.



## Idioma

Uno o varios, según la conversación.



## Primer mensaje

Cómo abre la llamada el agente.



## Variables dinámicas

Datos que cambian en cada llamada.



## Modelo LLM

El cerebro que razona las respuestas.

# Empieza con el generador automático.

## VARIABLES DINÁMICAS DEL EJEMPLO

- 👤 Nombre del cliente
- 🏠 Ramo de la nueva póliza
- 🏢 Compañía de la póliza
- # Número de póliza

### EL CASO DE EJEMPLO

El agente llama para **dar la bienvenida a nuevos clientes**. Se presenta como **Juan, asistente IA de MiCorreduría.com**.

### SU OBJETIVO

Informar, resolver dudas sencillas y recabar el **vencimiento de otros seguros** — para avisar al cliente y que pueda revisarlos con nosotros.

# Elige una voz natural y expresiva.

## VOCES RECOMENDADAS

- ✓ Raquel
- ✓ Cristina B — andaluza
- ✓ Young / Cristina — Empathetic
- ⚙ Resto de parámetros: para afinar

 Modelo TTS: **V3**



## Modo expresivo

Actívalo siempre. Es lo que hace que el agente suene humano y no monótono.

# Completa la base del agente.

## Idioma

Añade catalán y gallego, y varios idiomas para que el agente los use según haga falta durante la llamada.

## Primer mensaje

Define cómo arranca la conversación desde el primer segundo.

## Variables dinámicas

Nombre, póliza, compañía... los datos que personalizan cada llamada.

## Modelo LLM

El modelo que razona y decide qué responder en cada momento.

# Configura el RAG lo primero.

Ahí metes todos tus documentos, que servirán también para futuros agentes. El sistema se encarga de extraer toda la información.



## Añade documentos o una web

Sube tus PDFs o indica tu sitio web y el sistema extrae el contenido automáticamente.



## Reutilizable

Ese conocimiento queda disponible para este y todos tus próximos agentes.

---

**CONSEJO** Nosotros ya metimos toda nuestra web: es la forma más rápida de arrancar.

# Enséñale tus palabras clave.

Añade palabras clave al reconocimiento automático de voz para que el agente las transcriba y entienda correctamente.

 Nombre de tu correduría

 Nombres de compañías

+ Términos propios del sector

# Cómo conversa el agente.

## Disposición

Equilibra coste, velocidad de resolución y si necesitas marcador numérico. Normalmente, déjala en **normal**.

## Modelo de turno

**V3** para agentes nuevos. En producción, Pruébalo antes de cambiar.

## Términos a ignorar

Evita que interrumpa con muletillas como «**vale**», «**ok**», «**sí**», «**entiendo**».

## Tiempos de turno

Más segundos, menos se pisa con el cliente. Demasiados, resulta tedioso. Ajusta a tus interlocutores.

# Control, costes y privacidad.

- ✂ **Terminar conversación.** Actívalo si no debe haber pausas largas, para no dejar llamadas activas sin nadie.
- 🎵 **Sonidos de fondo.** Aportan realismo a la llamada.
- 🔒 **Seguridad.** Ahora nos interesan sobre todo los **límites** y las **ráfagas**.
- ⌚ **Duración máxima: fijala siempre.** Si es corta, avisa en el prompt. Ojo con llamadas a compañías que se alargan por esperas.
- 🔒 **Privacidad.** No guardar audios, definir cuánto se almacenan las conversaciones, o no almacenar nada.

*Fijar una duración máxima es la forma más simple de evitar costes que se disparan.*

## HERRAMIENTAS

# Conecta el agente con otros sistemas.

De forma nativa o con integraciones propias, el agente puede consultar datos y realizar acciones fuera de la plataforma.

### PREDEFINIDAS

- ✂ Terminar conversación.
- 🔗 Transferir a un agente.
- 📞 Transferir a un número de teléfono.

### AÑADIR HERRAMIENTA

Desde **Integraciones** → **Nueva herramienta**, conecta tus propias soluciones y crea acciones a medida.

## ANÁLISIS

# Lo importante: recopilar datos.

Define qué información quieres extraer de cada llamada para poder explotarla después.

*En nuestro ejemplo, el dato clave es el vencimiento de los otros seguros del cliente — para avisarle a tiempo y revisarlos con nosotros.*

---

**IDEA** Cada llamada bien configurada alimenta tu base de datos comercial.

# Ya tienes tu primer agente de voz IA.

Configura bien

**Prompt, voz y RAG**

No olvides

**Duración máxima**

Y siempre

**Recopila datos**

 ¿Te ayudamos a montarlo? Te acompañamos con la telefonía y la puesta en marcha.

 [hola@xternus.com](mailto:hola@xternus.com)

 [xternus.ai](https://xternus.ai)