

GUÍA DE COMPRA DE HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA AGENTES

Una estructura práctica para elegir las soluciones impulsadas por IA correctas para optimizar tu equipo de soporte



GUÍA DE COMPRA DE HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD PARA AGENTES

Una estructura práctica para elegir las soluciones impulsadas por IA correctas para optimizar tu equipo de soporte

Los clientes de hoy se mueven con rapidez, pero no ocurre lo mismo con muchas operaciones de soporte. Los agentes alternan entre sistemas fragmentados y soluciones manuales, incluso cuando intentan resolver los problemas más simples y comunes, mientras que los clientes intentan moverse con fluidez por los canales y esperan una experiencia unificada y sin esfuerzo. Las expectativas son cada vez mayores, los costos aumentan, y los modelos de soporte tradicionales no pueden seguir el ritmo.

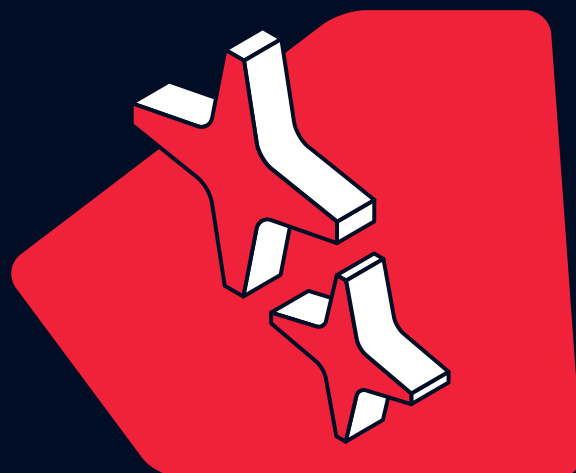
De hecho, **el 71 % de los consumidores** creen que la IA tendrá un impacto positivo en sus experiencias si las empresas las aprovechan correctamente, pero solo el 16 % ha calificado estos esfuerzos como excelentes hasta este momento. El 69 % de los consumidores también dicen que es importante que las interacciones automatizadas se perciban como humanas.

Este es precisamente el motivo por el que más organizaciones están recibiendo con agrado la productividad para agentes impulsada por IA. No por la euforia, sino porque en verdad cambia la forma en que trabajan los equipos de soporte. **El 45 % de las organizaciones** que invierten en personalización de la IA conversacional informan mayor compromiso y satisfacción del cliente. También mencionan una mayor lealtad, mejor información de los clientes y más ingresos. La solución **Agent Productivity** de Twilio combina IA, automatización, datos y experiencia humana real en un solo sistema flexible que se activa en cualquier canal digital. Te ayuda a crecer, automatizarte y ofrecer a tus clientes la experiencia fácil y sencilla que esperan.

En esta guía, cubriremos todo lo que buscas en una solución de productividad para agentes impulsada por IA.

El 71 %

de los consumidores creen que **la IA impactará positivamente en su experiencia** si las empresas la utilizan de la forma correcta



Aclaración de tu caso de uso y contexto comercial

Toda gran iniciativa relacionada con la IA comienza con la claridad. Antes de elegir una herramienta, *define qué problema deseas resolver, dónde encaja la IA y de qué forma debe trabajar la automatización junto con tus agentes humanos.*

Muchas organizaciones comienzan con uno de estos desafíos centrales:

 **Reducir la carga laboral y el agotamiento de los agentes** provocados por consultas repetitivas y flujos de trabajo manual

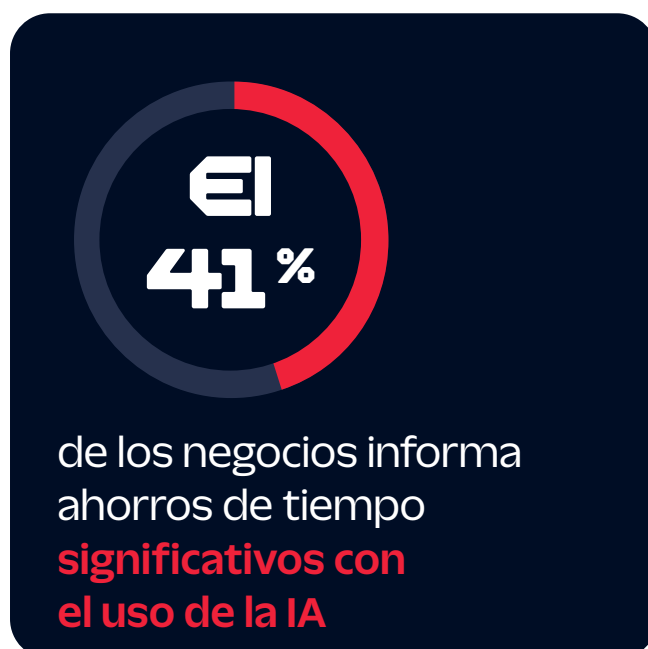
Ejemplo: el equipo de soporte de una tienda de ropa pasa la mitad del día respondiendo la misma pregunta sobre el estado de pedidos y el horario de atención.

Dato: **el 70 % de los casos de soporte a clientes** en verdad pueden resolverse con la IA conversacional sin comprometer la satisfacción del cliente. El 41 % de los negocios informan ahorros de tiempo significativos con el uso de IA.

 **Mejorar la contención de autoservicio** sin frustrar a los clientes

Ejemplo: una concesionaria de autos lanza un chatbot básico que solo puede manejar preguntas frecuentes sencillas, lo que genera una mala experiencia del cliente y la pérdida de oportunidades de ganancia.

Dato: **el 40 % de los consumidores** dicen que la IA se queda atascada en bucles o repite lo mismo, y el 54 % desea una opción fácil para conectarse con un humano cuando se encuentra con estos obstáculos con la IA.





Obtener visibilidad sobre la calidad de la conversación, las opiniones y el cumplimiento para impulsar la uniformidad en las interacciones con el cliente

Ejemplo: una empresa de tecnología financiera solo puede revisar manualmente entre el 1 y el 2 % de las llamadas de clientes, por lo que no tiene una visión en tiempo real del desempeño y cumplimiento de los agentes, tanto a nivel individual como de todo el negocio.

Dato: **el 45 % de las empresas** dicen que la mayor fortaleza de la IA es su capacidad de adaptarse a las necesidades de los clientes. No obstante, solo el 34 % de los consumidores consideran que las marcas son transparentes en cuanto a cómo se utilizan realmente los datos de los clientes con la IA.



Escalar el soporte omnicanal en mensajes de voz, SMS, WhatsApp, chat y correo electrónico

Ejemplo: una marca global permite que los clientes envíen mensajes por WhatsApp, llamen al número gratuito e ingresen tickets en línea, pero ninguno de estos sistemas se comunica con el otro.

Dato: solo **el 16 % de los consumidores** consideran que las marcas son excelentes para personalizar las comunicaciones en sus canales preferidos. El 40 % de los consumidores prefieren las apps de mensajería, y el 50 % prefiere el correo electrónico, por lo que es fundamental la coordinación entre los canales más populares.



Acelerar la respuesta y resolución para los clientes de alto valor

Ejemplo: una compañía de viajes tiene clientes VIP que esperan ayuda al instante cuando les cambian los vuelos o pierden equipaje.

Dato: el 72 % de los consumidores no tienen problema en utilizar la IA si esta se siente humana y resuelve los problemas con rapidez. Los consumidores están dispuestos a esperar solo 4,3 minutos para recibir soporte generado por IA, en comparación con 8,5 minutos para hablar con un agente humano, por lo que tanto la velocidad como la confiabilidad importan.

Twilio no trata a la IA como una función, la considera la capa operativa para la interacción moderna con el cliente, la cual te otorga el control preciso sobre cómo y dónde se aplica la automatización. Puedes implementar lo que quieras, desde autoservicio instantáneo hasta agentes de IA totalmente autónomos que razonan, actúan y escalan con un propósito.



Con **ConversationRelay** cada transferencia a un agente humano se realiza con una memoria y estado completos de la conversación, lo que elimina los reinicios, los silos y las experiencias interrumpidas. No se trata de una mejora incremental de los centros de contacto heredados, sino de un modelo fundamentalmente distinto en la forma en que trabajan los equipos de humanos junto con la IA.

Lo que ofrece una solución de productividad de **agentes de primera categoría**

Los agentes de IA actuales deben hacer más que solo responder preguntas sencillas. Deben entender qué quieren los clientes, tomar medidas significativas y mejorar de forma continua. Las soluciones más eficaces comparten un conjunto de funciones comunes:



Comprensión y procesamiento del lenguaje avanzados:

La IA interpreta con precisión la intención, la opinión y el contexto, y ofrece a los flujos automatizados y a los agentes en línea la información que necesitan para responder con rapidez y de la forma adecuada.



Escalamiento inteligente a humanos:

Cuando un asunto requiere la asistencia de un humano, los agentes virtuales impulsados por IA saben cómo transferir la conversación a una persona y le brindan todo el contexto relevante para que el cliente nunca tenga que repetir lo que ya ha dicho.



Flujos de diálogo similar al humano:

Puede mantener una conversación natural e interactiva, recordar contexto, responder preguntas de seguimiento y guiar fácilmente a los clientes a través de tareas con múltiples pasos.



Análisis y monitoreo incorporados:

Cada interacción se analiza por tema, opinión, cumplimiento y fricción, lo que enriquece los perfiles de los clientes de forma continua y ofrece a los líderes una visión completa del desempeño y la calidad.



Memoria y retención del contexto:

El agente lleva un registro de las interacciones anteriores, incluso en diferentes sesiones y canales, de modo que el cliente nunca tenga que repetir lo que ya ha dicho.



Aprendizaje continuo:

El sistema se vuelve más inteligente con el tiempo, y lo mismo sucede con tus equipos.



Integraciones profundas con tus sistemas:

Se conecta con tu CRM, ERP, plataformas de tickets y herramientas de datos, lo que garantiza que tenga toda la información relevante que necesita para cumplir con políticas, personalizar respuestas y resolver problemas.



Capacidad para tomar medidas reales:

Además de responder preguntas, la IA puede completar tareas, como el restablecimiento de contraseñas o la actualización de cuentas, a través de flujos de trabajo automatizados.



Twilio une el cerebro de la IA moderna con el músculo de la orquestación empresarial y te ofrece una solución que verdaderamente entrega resultados de CX medibles y mejoras en los procesos.

ESCALABILIDAD Y ARQUITECTURA QUE CRECEN CONTIGO

Los agentes de IA solo son exitosos si pueden escalar. A medida que crece tu tráfico, la plataforma debe alcanzar desempeño y confiabilidad uniformes.

La arquitectura de Twilio es nativa de la nube y está diseñada y distribuida a nivel global para cargas de trabajo empresariales. Dado que es modular y prioriza las API, puedes introducir la IA gradualmente.

Comienza con un flujo de trabajo, luego expándete a **agentes virtuales**, **asistencia de agentes** y canales adicionales (SMS, correo electrónico, chat) a medida que avanzas, sin reemplazar tus sistemas existentes.

Este enfoque de “evolucionar en lugar de eliminar y reemplazar” es una de las ventajas centrales que mencionan los clientes que necesitan flexibilidad en lugar de restricciones rígidas de CCaaS. Muchas organizaciones comienzan con un solo caso de uso, como el **chat o el análisis de voz asistidos por IA**, y luego se expanden al soporte omnicanal a medida que prueban el ROI y desarrollan la confianza interna.

Camping World ofrece una visión de la arquitectura escalable en el mundo real. Mediante la unificación de los sistemas telefónicos en todas las concesionarias con **Twilio Voice** y la centralización de los datos de los clientes con **Twilio Segment**, crearon una base escalable para la personalización en cientos de ubicaciones. A medida que fueron creciendo, la misma arquitectura respaldó un **aumento del 35 % en las tasas de conversión en canales pagados** y un **aumento del 12 % en conversiones de campañas de marketing** sin requerir herramientas separadas o aisladas para cada concesionaria.

Dado que Twilio funciona sobre una infraestructura distribuida globalmente, puede afrontar aumentos de la demanda, como los picos estacionales de minoristas o un volumen de incidentes inesperado, sin forzarte a un aprovisionamiento excesivo. Esto hace que sea más fácil escalar rápidamente cuando lo necesitas y reducir la capacidad cuando no la necesitas.

**CAMPING
WORLD®**



35%

de aumento en las tasas de conversión en los canales pagados

12%

de aumento en las conversiones de campañas de marketing sin requerir herramientas separadas o aisladas para cada concesionaria

Seguridad, cumplimiento y gobernanza

Al implementar la IA en operaciones de clientes, la gobernanza no se negocia. Busca una solución que incluya:

- **Cifrado de extremo a extremo**
- **Controles de acceso y permisos sólidos**
- **Registros de auditorías completas y de conversaciones**
- **Cumplimiento normativo (GDPR, HIPAA, SOC2)**
- **Resultados de IA claros y explicables**
- **Controles para prevenir respuestas que no cumplan con las normas**

La plataforma de Twilio incluye detección automática de cumplimiento, calificación de control de calidad y monitoreo de conversaciones en todos los canales, lo que garantiza que tus equipos mantengan una comunicación uniforme y precisa a escala.

El trabajo de **Commure** con proveedores de servicios de salud es un excelente ejemplo de la preservación del cumplimiento al utilizar IA. Sus soluciones de interacción con pacientes, creadas en asociación con Twilio, respaldan casos de uso de alto riesgo o delicados, como la atención virtual, el monitoreo cardiológico y las pruebas de detección preventivas. Al recurrir a comunicaciones seguras y que cumplen con las normas, ayudaron a los proveedores a lograr una **reducción del 54 % en las tasas de inasistencia** y una **reducción del 56 % en los reingresos**. Esos resultados dependen de una plataforma subyacente que puede manejar información de salud personal, regulaciones regionales y una gobernanza estricta a escala.

La confianza no se negocia, y la mayoría de los líderes empresariales dicen que la gobernanza de la IA es una preocupación importante. Las soluciones de primera categoría ofrecen los controles, la auditabilidad y las salvaguardas necesarias para la adopción empresarial.



de reducción en tasas de inasistencia



de reducción en readmisiones

INFORMACIÓN SOBRE COSTOS Y MODELOS DE PRECIOS

Cada proveedor tiene precios diferentes. Algunos cobran por usuario, otros por interacción y otros por resolución. Esto permite a las compañías escalar el uso mientras reducen el costo por unidad.

Al evaluar el ROI, no consideres solo la licencia, sino también:

- el ahorro en mano de obra gracias a la automatización;
- el aumento de la contención;
- la reducción del tiempo de gestión;
- la menor rotación de agentes;
- la mejora en el CSAT;
- el impacto en los ingresos.

A menudo, estos factores crean importantes ahorros en costos que reducen los gastos operativos.

Por ejemplo, cuando **Lime** se expandió a nivel global, algunos estafadores atacaron su autenticación de dos factores basada en SMS para aumentar el tráfico, **un ataque de bombeo de SMS** clásico. Al adoptar **Twilio Verify** con **Fraud Guard**, Lime pudo proteger su flujo de registro, preservar una experiencia más fluida para sus usuarios y generar ahorros anualizados aproximados de **100 000 USD con solo cuatro semanas de implementación**.

Lo que deben ofrecer las plataformas modernas habilitadas para IA es una combinación de velocidad, seguridad y diseño centrado en el usuario.

Cuando ejemplifiques el caso de tu propio negocio, áncalo con resultados similares: costo de servicio, desviación, reducción de fraude e ingresos incrementales gracias a una mejor conversión y retención. Es allí donde las herramientas de productividad para agentes impulsadas por IA suelen justificar su costo.



100 000 USD

en ahorros anualizados tras apenas
cuatro semanas de la implementación.

Adecuación del proveedor, el soporte y el ecosistema

El proveedor que elijas debe brindarte más que tecnología, debe ofrecerte una asociación.

Twilio aporta:

- **liderazgo en el mercado en CPaaS y plataformas de interacción;**
- **extensa documentación y soporte experto;**
- **un ecosistema de desarrolladores de talla mundial;**
- **un ecosistema flexible de socios e integraciones;**
- **planes de trabajo transparentes y confiabilidad empresarial.**

El enfoque modular de Twilio hace que puedas crear exactamente lo que necesitas, con mucha o poca personalización, según lo requieran tus equipos.

Por ejemplo, Camping World no compró una solución para un caso puntual, se asoció con Twilio para unificar todos los sistemas telefónicos en todas las concesionarias y centralizó los datos de sus clientes con Twilio Segment. Por el otro lado, Commure ilustra la manera en la que los proveedores de software independientes (ISV) pueden crear en Twilio para atender industrias especializadas como la de los servicios de salud.

El tipo de ecosistema –ISV, integradores y equipos internos, todos creando una plataforma común– es un ingrediente clave para el éxito a largo plazo.



EL DISEÑO DE UNA EXPERIENCIA DE USUARIO EXCEPCIONAL

Sin importar lo potente que sea la tecnología, la experiencia del cliente depende de un diseño bien pensado.

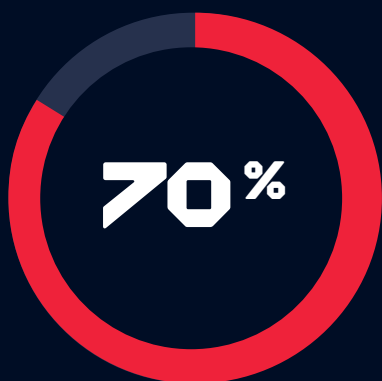
Busca una solución que abastezca a tus equipos con herramientas para crear:

- flujos de conversaciones naturales;
- un tono de voz a la medida, coherente con tu marca;
- respuestas dinámicas y personalizadas;
- trayectos de redirección fluidos cuando la IA necesita ayuda;
- experiencias de agentes unificadas en todos los canales y sistemas.

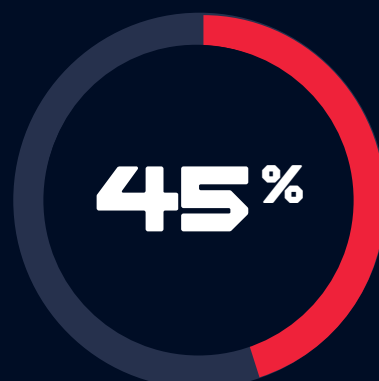
La IA debería *brindar apoyo* al cliente, no crear fricción.

Puedes ver las funciones en acción con clientes como **Universidad Uk**. Al combinar **Twilio Flex** con Twilio Segment, Universidad Uk utiliza agentes virtuales, **Unified Profiles** y **Agent Copilot** para ver exactamente a quiénes están ayudando, qué ha hecho la persona recientemente y qué es probable que haga a continuación. Los estudiantes y el personal ya no repiten la información en todos los canales, y los agentes reciben orientación en tiempo real para tomar las mejores medidas. Lograron una **tasa de desviación del 70 % a través de agentes virtuales (hasta un 30 % en solo tres meses)** y **ahorros del 45 % en costos operativos**.

Por el lado del agente, las interfaces bien diseñadas que combinan contexto, recomendaciones y herramientas de colaboración pueden reducir drásticamente la carga cognitiva. Los agentes ya no tienen que saltar de una pestaña a otra ni esforzarse por encontrar información; pueden enfocarse en escuchar y resolver los problemas de los clientes.



de tasa de desviación a través de agentes virtuales (hasta un 30 % en solo tres meses)



de ahorro en costos operativos

Observabilidad, medición y métricas de éxito

Todas las inversiones en IA deben generar resultados medibles. Debes poder llevar un registro de métricas comerciales críticas tanto a nivel individual como de equipo y organizacional:

- **tasa de contención o desviación;**
- **tiempo promedio de gestión de llamadas;**
- **tiempo hasta la resolución;**
- **resolución en el primer contacto;**
- **CSAT y tendencias de opinión;**
- **eficiencia de los agentes y reducción después de la llamada;**
- **tiempo de respuesta principal (para equipos de ingresos);**
- **adherencia al cumplimiento normativo;**
- **volumen automatizado.**

Conversational Intelligence de Twilio ofrece a los líderes paneles de control y perspectivas en tiempo real en el 100 % de las conversaciones, no la pequeña muestra en la que suelen basarse los equipos de cumplimiento normativo, capacitación o control de calidad.

Nuestras historias de clientes ejemplifican cómo se ve el éxito cuando mides las cosas correctas:

- Universidad Uk registró un **aumento del 25 % en las tasas de conversión de nuevos clientes.**
- Commure mantuvo una **tasa de satisfacción de los pacientes del 94 %** con instrucciones y comunicaciones de telemedicina.
- Camping World logró un **aumento del 35 % en las tasas de conversión** en canales pagados.
- Lime tuvo una cantidad aproximada de **100 000 USD en ahorros anualizados** con la detección de fraude.

Al seleccionar una solución de productividad para agentes, asegúrate de que el proveedor no solo pueda mostrar estas métricas, sino que también pueda ayudarte a reaccionar a ellas, cerrando así la brecha entre perspectiva y mejora.





REFLEXIONES FINALES: UN SERVICIO MODERNO REQUIERE HERRAMIENTAS MODERNAS

Seamos honestos. Los equipos de soporte hacen todo lo que pueden con herramientas desactualizadas que no se crearon para el cliente moderno. La gente espera respuestas rápidas, transferencias sin interrupciones y ayuda en el canal que deseen usar. Los agentes quieren menos clics, menos pestañas y menos “Lo siento, ¿podría repetir eso?”.

La solución **Agent Productivity** de Twilio ofrece exactamente eso. Combina automatización, IA e información en tiempo real, todo en un flujo de trabajo limpio que facilita la tarea de todos. Los clientes obtienen experiencias más fluidas, los agentes reciben el soporte que necesitan y los equipos acceden a un sistema que finalmente pueden escalar sin estrés.



Para obtener más información sobre las soluciones de productividad para agentes de Twilio, **visita nuestro sitio web aquí**. También puedes leer por qué Twilio se posiciona en la categoría de líderes en este **IDC MarketScape 2025** como plataforma de comunicaciones como servicio a nivel global.