

GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

SMART ROUTING

El agente virtual de voz de Rainbow Hub

EDICIÓN EARLY ADOPTERS

Configuración, contenidos y pruebas de aceptación

Versión 1.0 · 19 de noviembre de 2026 · Autor: Laurent

Alcatel·Lucent Enterprise

Índice

Los capítulos de esta guía

Presentación **3**

Requisitos previos **5**
- Licencias y acceso 5
- Telefonía 5
- Contenidos que redactar con el cliente 5

Los 5 pasos **6**

Configuración en la administración de Rainbow **7**
- Lista de agentes 7
- Creación 8
- Pestaña Application 8
- Pestaña Call management 8
- Pestaña Agent 9
- Pestaña Destinations 10
- Pestaña Knowledge base 11
- Redacción de los mensajes: las reglas que importan 11

Redactar la base de conocimientos **12**
- Reglas de redacción 12
- Importación CSV 12
- Base de la empresa o base del agente 13

Configurar los destinos de transferencia **14**
- Redactar condiciones que diferencien los servicios 14
- Una misma persona para varios servicios 15
- Importación CSV 15

Pruebas y aceptación **16**

Resolución de problemas **17**

Anexos **18**
- Plantillas de mensajes de bienvenida 18

Presentación

Un agente virtual de voz que responde, orienta y no deja ninguna llamada sin respuesta.

Smart Routing es un agente virtual de voz integrado en Rainbow: atiende la llamada, responde a las preguntas habituales gracias a una base de conocimientos y transfiere la llamada al destino adecuado. Se configura sin desarrollo, en cinco pasos, desde **Administration > [customer company] > Communication > Welcome services > Smart routing**.

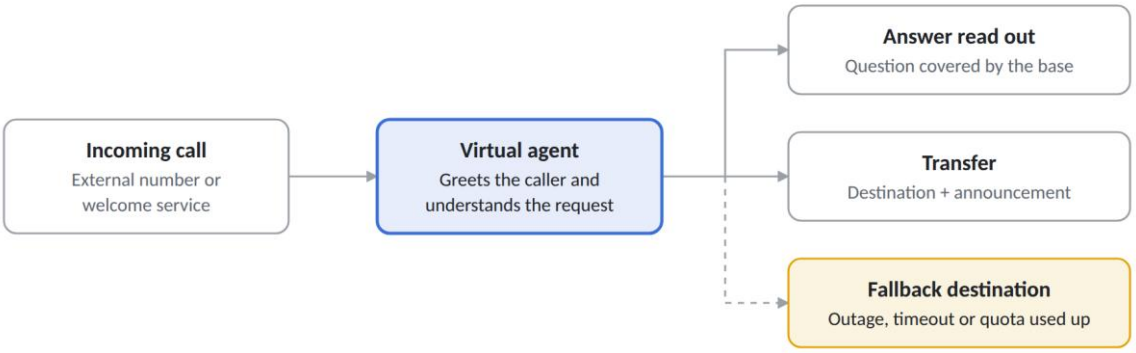


Figura 1 – *Recorrido de una llamada: respuesta, transferencia o desvío*

El agente responde por sí mismo cuando la base de conocimientos cubre la pregunta y, si no, transfiere la llamada; el destino de desvío atiende la llamada si el agente no puede gestionarla.

Esta guía está dirigida a los partners y administradores que ponen en marcha el servicio para un cliente. La puesta en servicio es una intervención corta; la mayor parte del trabajo consiste en preparar los contenidos con el cliente.

Característica	Valor
Disponibilidad	24/7: ninguna llamada sin respuesta
Idiomas	Francés, inglés, alemán, español
Número de agentes	Ilimitado, sin licencia de usuario
Consumo	Paquetes de 500 minutos, acumulables
Seguimiento	Alertas por correo electrónico al administrador sobre las cuotas
Región	Europa

La versión 179 incorpora la base de conocimientos compartida entre agentes, la importación y exportación CSV y las alertas de consumo.

EDICIÓN EARLY ADOPTERS

Esta edición acompaña la versión early adopter de Smart Routing. Las limitaciones provisionales de esta versión se señalan con este recuadro en las secciones correspondientes: lista de agentes, creación de un agente, pestaña **Call management**, redacción de la base de conocimientos, base de la empresa, condiciones de transferencia y pruebas de aceptación.

Se eliminarán en las próximas versiones.

Requisitos previos

Lo que hay que reunir antes de la reunión de configuración.

El cliente necesita una licencia Smart Routing (paquetes de 500 minutos) y una oferta Voice Business, Voice Enterprise o Voice Phone. Todo lo demás se prepara con el cliente antes de la reunión de configuración.

Licencias y acceso

- ☐ Licencia Smart Routing activa
- ☐ Oferta Voice Business, Voice Enterprise o Voice Phone
- ☐ Cuenta de administrador de la empresa en Rainbow

Telefonía

- ☐ Número interno del agente y, si debe ser accesible desde el exterior, un número externo
- ☐ Destino de desvío si el agente no está disponible (servicio de bienvenida, grupo o persona)
- ☐ Usuarios o grupos de búsqueda a los que transferir, creados en Rainbow

Contenidos que redactar con el cliente

- ☐ Nombre, voz (femenina o masculina) e idioma del agente
- ☐ Mensaje de bienvenida, que indica que el llamante habla con un asistente virtual
- ☐ Mensaje de fin de llamada
- ☐ Lista de los servicios accesibles, cada uno con su condición de transferencia y la frase anunciada antes de transferir
- ☐ Preguntas frecuentes: horarios, dirección, acceso, tarifas, trámites, seguimiento de expedientes

Los 5 pasos

Una configuración sin código, pestaña por pestaña.

Cada paso corresponde a una pestaña de la ventana de configuración del agente. Se siguen en orden y se guarda con **Update**.

Paso	Pestaña de la consola	Qué se configura
1	Application	Nombre, descripción, número interno (fijado al crear el agente), número externo o destino de un servicio de bienvenida
2	Call management	Plantilla de agente de IA y destino de desvío (obligatorio)
3	Agent	Nombre, voz, mensaje de bienvenida y mensaje de fin de llamada
4	Destinations	Miembros, grupos de búsqueda, grupos con cola de espera o servicios de bienvenida, con criterio de enrutamiento y mensaje de transferencia
5	Knowledge base	Preguntas y respuestas para contestar sin transferir, más la base de conocimientos compartida de la empresa



Figura 2 – *Smart Routing en 5 pasos, configurado sin desarrollo*

Los pasos 4 y 5 son los que más trabajo requieren: determinan si el agente responde bien y transfiere al lugar adecuado. Los capítulos siguientes los detallan.

Configuración en la administración de Rainbow

Las pantallas de la consola, campo por campo.

El servicio se gestiona en **Administration > [customer company] > Communication > Welcome services > Smart routing**. Las etiquetas siguientes son las de la consola en inglés (versión 2.181).

Lista de agentes

- La tabla muestra, para cada agente, su nombre, su descripción, su número interno y su número público.
- Un indicador muestra los minutos consumidos del paquete de la empresa (por ejemplo, «607 / 2000 minutes used»).
- **Company knowledge base** abre la base de conocimientos compartida de la empresa; **Create** crea un agente.
- El menú de tres puntos de una fila ofrece **Service information**, **Clone** y **Remove**. **Clone** permite partir de un agente existente.

VERSIÓN EARLY ADOPTER
La consola permite eliminar un agente que todavía se usa en otro lugar: tecla de una operadora automática, desbordamiento de un grupo de búsqueda o de una cola de espera. Los llamantes oyen entonces un mensaje de error. Antes de **Remove**, quite el agente de esos destinos.

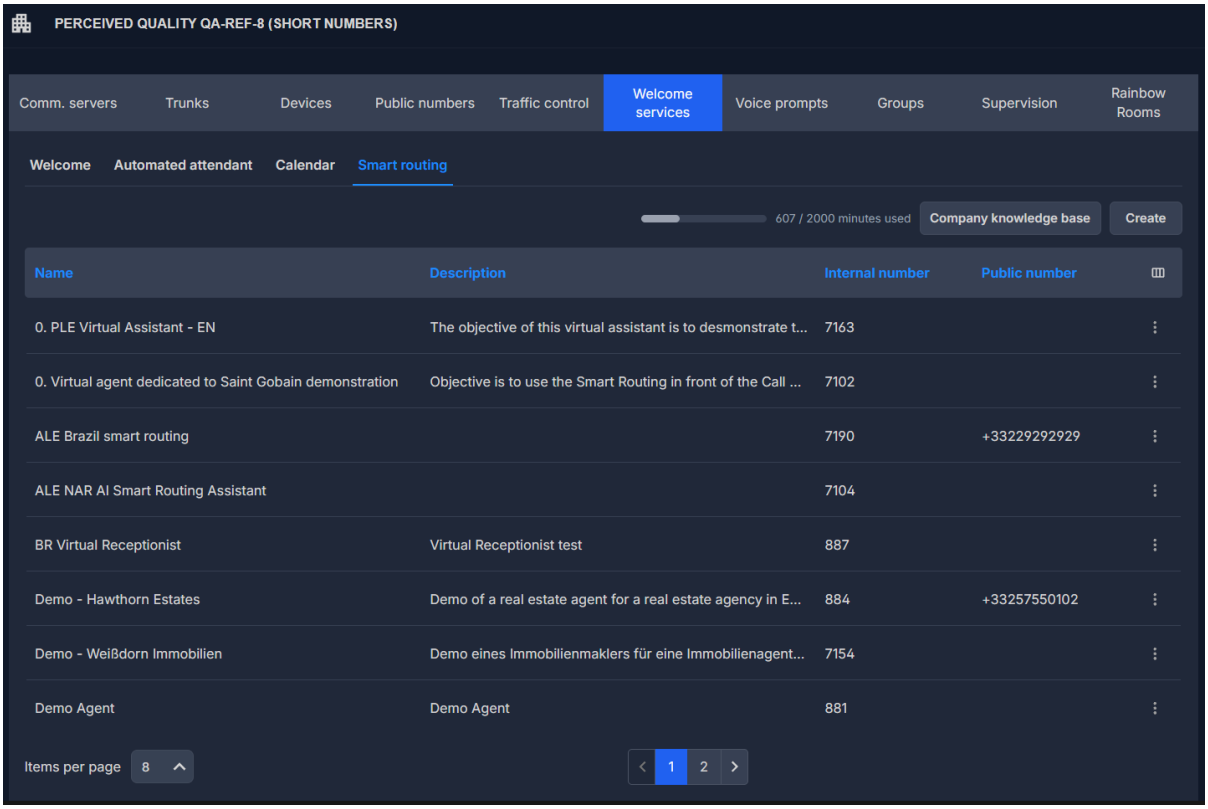


Figura 3 – *Lista de agentes Smart routing, indicador de minutos y botones Company knowledge base y Create*

Creación

Create abre un asistente. Introduzca el nombre (obligatorio) y la descripción (255 caracteres como máximo), elija el número interno entre los números disponibles y haga clic en **Next**. El número interno ya no se puede cambiar después, y el número externo no se puede definir al crear el agente.

> **VERSIÓN EARLY ADOPTER**
> La zona horaria de la empresa debe estar definida antes de crear un agente. Si no, la creación falla con un código de error. Compruébela en los parámetros de la empresa antes de hacer clic en **Create**.

Pestaña Application

- **Application name** y **Description**: identifican al agente en la lista.
- **Internal number**: se fija al crear el agente y no se puede modificar.
- **External number** (opcional): se añade después de la creación. Las llamadas a este número llegan directamente al agente, sin pasar por un servicio de bienvenida. Sin número externo, el agente sigue siendo accesible como destino de un servicio de bienvenida, en horario de apertura o de cierre.

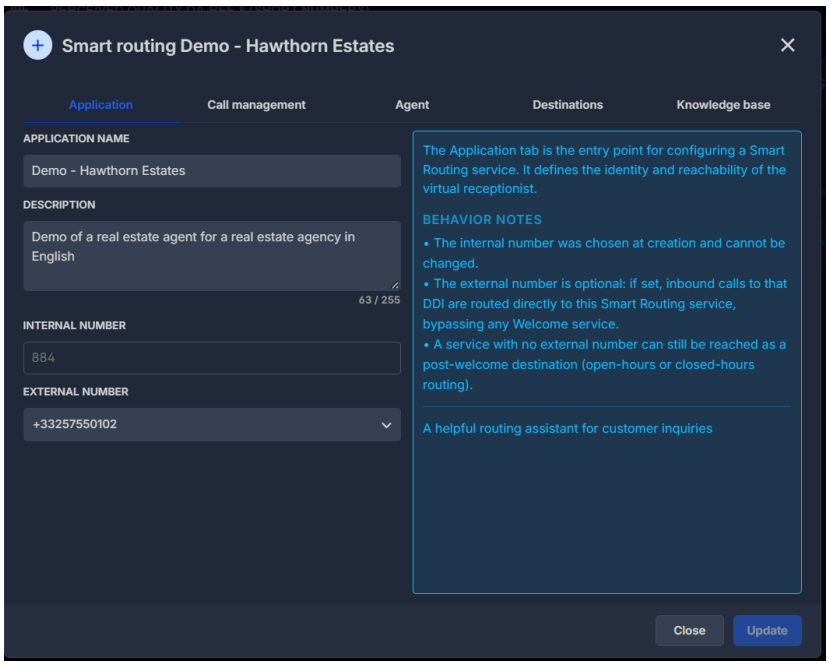


Figura 4 – *Pestaña Application: nombre, descripción, número interno y número externo*

Pestaña Call management

- **Voice agent**: la plantilla de agente de IA utilizada, por ejemplo «IA Voice Agent Template for Virtual Receptionist».

- **Fallback destination** (obligatorio): atiende la llamada si el agente no está disponible, si se supera el tiempo de procesamiento o si se agota la cuota de minutos. Tipos posibles: **Member**, **Hunt group**, **Hunt group with waiting queue** y **Welcome service**.

VERSIÓN EARLY ADOPTER

Cuando se supera el tiempo de procesamiento, la última frase del agente puede quedar cortada, y el llamante puede no oír ningún tono de llamada, o solo uno, mientras la llamada se envía al destino de desvío. La llamada se conecta con normalidad cuando el destino contesta.

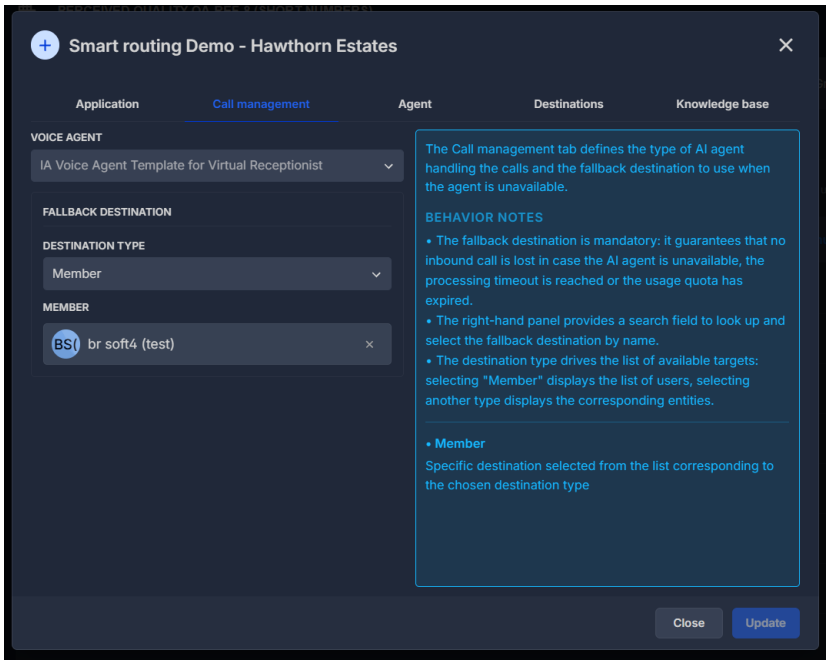


Figura 5 – *Pestaña Call management: plantilla de agente y destino de desvío*

Pestaña Agent

- **Agent name**: el nombre del agente.
- **Voice type**: el idioma y el género de la voz, por ejemplo «en-GB — female».
- **Welcome message** (255 caracteres como máximo): debe indicar claramente al llamante que habla con una IA.
- **End message** (255 caracteres como máximo): opcional pero recomendado. Sin él, el agente cuelga sin despedirse.

Ambos mensajes son textos leídos por la voz elegida, no archivos de audio.

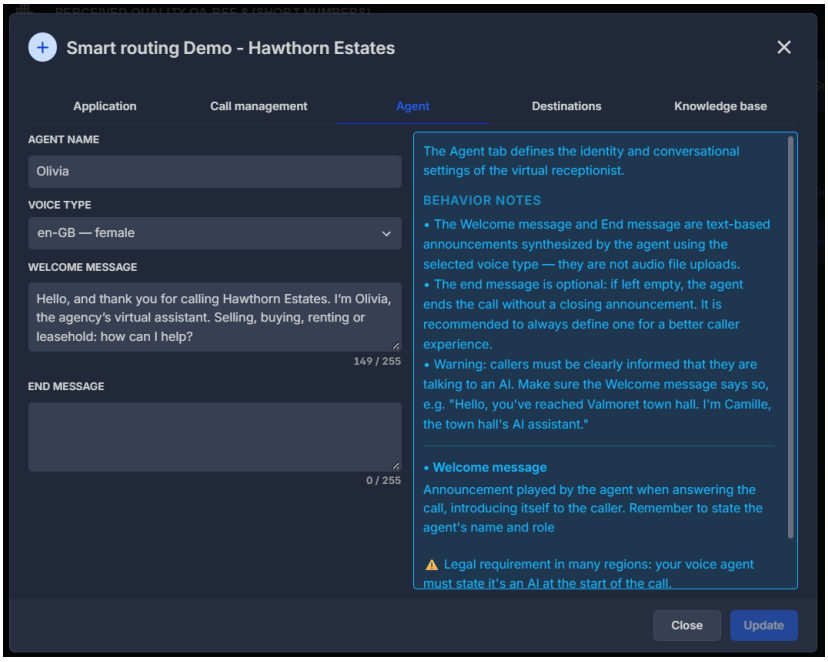


Figura 6 – *Pestaña Agent: nombre, voz, mensaje de bienvenida y mensaje de fin*

Pestaña Destinations

- **+ Add** añade un destino, **Import** carga un archivo CSV. El menú de tres puntos ofrece **Export** y **CSV template**.
- Cada destino tiene un tipo, un destinatario, un **Routing criteria** (255 caracteres como máximo) y un **Transfer message** (opcional pero recomendado).
- **Routing criteria** es el campo más importante: se inserta tal cual en las instrucciones de la IA.
- Se necesita al menos un destino para que el agente pueda transferir.

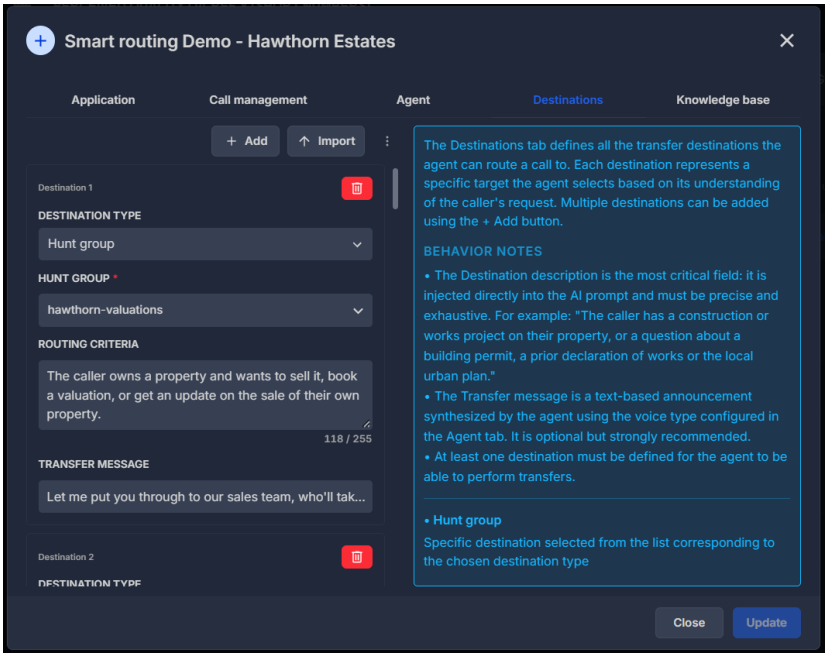


Figura 7 – *Pestaña Destinations: tipo, grupo de búsqueda, criterio de enrutamiento y mensaje de transferencia*

Pestaña Knowledge base

- **Apply company knowledge base** añade al agente los elementos de la base de la empresa, además de los suyos propios. Desactívelo si la base de la empresa no corresponde a este agente, por ejemplo cuando indica otros horarios que los del agente.
- **+ Add**, **Import** y el menú de tres puntos (**Export**, **CSV template**) funcionan como para los destinos.
- Cada elemento tiene un **Name** y un **Content** de 400 caracteres como máximo; el icono de papelera lo elimina.

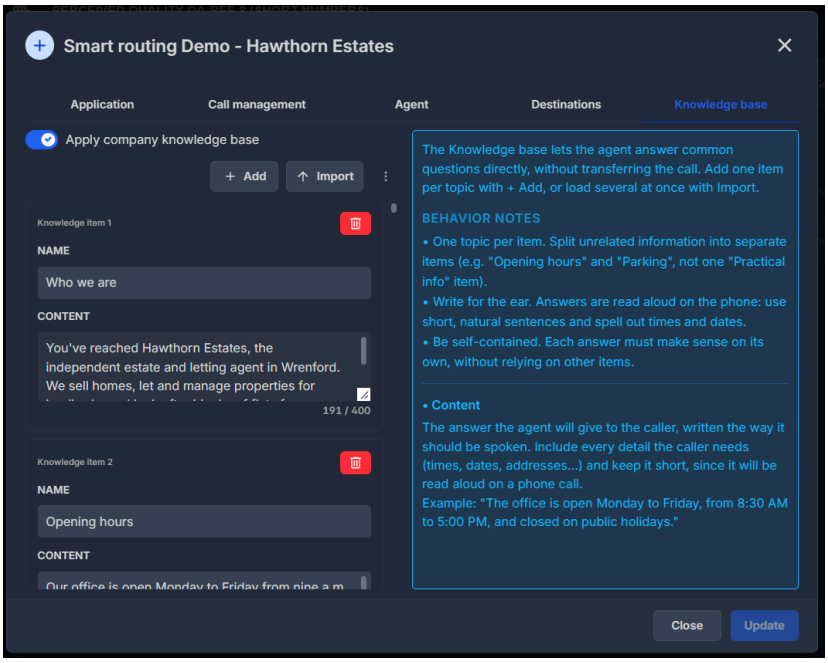


Figura 8 – *Pestaña Knowledge base: base de la empresa, elementos con nombre y contenido*

> **RECUERDE**
> Guarde con **Update**. **Close**, la cruz o la tecla Esc cierran la ventana sin guardar.

Redacción de los mensajes: las reglas que importan

- El mensaje de bienvenida es breve: nombre de la organización, nombre del agente, «asistente virtual» y, después, los grandes ámbitos cubiertos.
- Se redacta para ser escuchado, en el idioma del agente y con el registro local (trato de usted, por ejemplo).

Ejemplo: «Hola y gracias por llamar a Hawthorn Estates. Soy Olivia, la asistente virtual de la agencia. Venta, compra, alquiler o arrendamiento: ¿en qué puedo ayudarle?»

Redactar la base de conocimientos

Respuestas breves, autónomas y escritas para ser escuchadas.

Cada elemento asocia un título, que el agente compara con la pregunta del llamante, y un contenido, que lee en voz alta. Una base de 40 a 50 elementos suele cubrir las preguntas habituales de una organización.

Campo	Función	Regla de redacción
Nombre (title)	Identificar el tema de la pregunta	Breve, formulado como lo diría un llamante: «Horario de apertura», «¿Dónde puedo aparcar?»
Contenido (content)	Respuesta leída al llamante	Completo y autónomo, en frases cortas, escrito para ser escuchado

Reglas de redacción

- Un tema por elemento. Separe «Horario» y «Aparcamiento» en lugar de agruparlos en «Información práctica».
- Cada respuesta se entiende por sí sola, sin remitir a otro elemento.
- Las horas, fechas, importes y números se escriben con letras («de nueve de la mañana a cinco y media de la tarde»).
- En organizaciones con varias sedes, cada elemento nombra su sede: «Horario de la piscina», «Colegio Los Tilos», y no solo «Horario».
- Ningún elemento menciona una transferencia ni da un número al que llamar para un servicio que tiene su propio destino. Si no, el agente lee el número en lugar de transferir.



VERSIÓN EARLY ADOPTER

Cuando el llamante pide un servicio que no tiene destino, el agente puede transferir la llamada a otro destino, sobre todo si solo hay uno. Cite en la base de conocimientos solo los servicios que tienen su propio destino y mantenga la recepción como destino por defecto.

Importación CSV

El archivo sigue la plantilla proporcionada en la consola: codificación UTF-8 con BOM, separador punto y coma, columnas `title;content`. El título tiene 100 caracteres como máximo, el contenido 400, y la base admite 50 elementos como máximo. Un campo que contiene un punto y coma o comillas se escribe entre comillas.

ATENCIÓN

La importación sustituye toda la base existente. Exporte la base actual antes de importar una nueva versión.

```
title;content
Horario de apertura;Nuestra oficina abre de lunes a viernes, de nueve de la mañana a cinco y media de la tarde, y los sábados de nueve de la mañana a cuatro de la tarde.
Dirección y aparcamiento;Nuestra oficina está en el número catorce de la Plaza Mayor. Hay un aparcamiento de pago en la calle de la Estación, a dos minutos a pie.
```

Base de la empresa o base del agente

La base de conocimientos de la empresa, que se abre con **Company knowledge base** en la lista de agentes, contiene la información común a todos los agentes. Se añade a la base del agente cuando **Apply company knowledge base** está activado. Compruebe que no contradice la base del agente: un elemento «horario de la empresa» puede falsear los horarios propios de un agente.

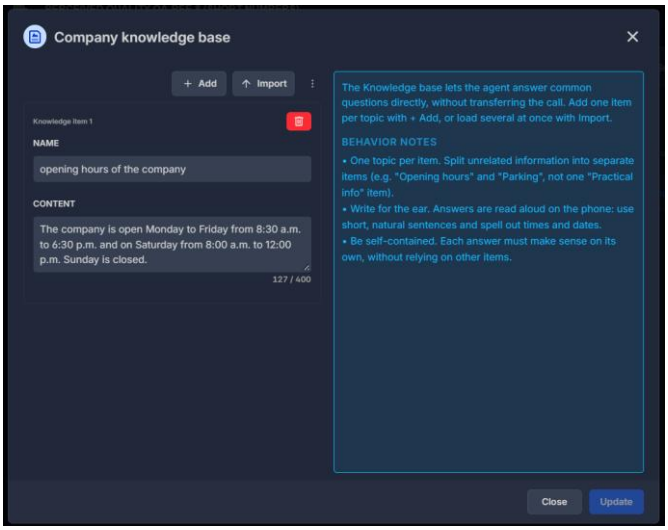


Figura 9 – *Base de conocimientos de la empresa, compartida entre los agentes*

VERSIÓN EARLY ADOPTER

Cuando la base de la empresa y la base del agente tratan el mismo tema, el elemento del agente no tiene prioridad: el agente puede leer la respuesta de la base de la empresa. Trate cada tema en una sola de las dos bases, o desactive **Apply company knowledge base** para este agente.

Configurar los destinos de transferencia

Un destinatario distinto y un criterio preciso para cada servicio.

El agente elige el destino comparando la solicitud del llamante con las condiciones redactadas en lenguaje natural. A continuación, la transferencia se identifica por su destinatario.

REGLA ESENCIAL

Cada destino debe tener un destinatario diferente; si no, todas las transferencias van a la primera línea.

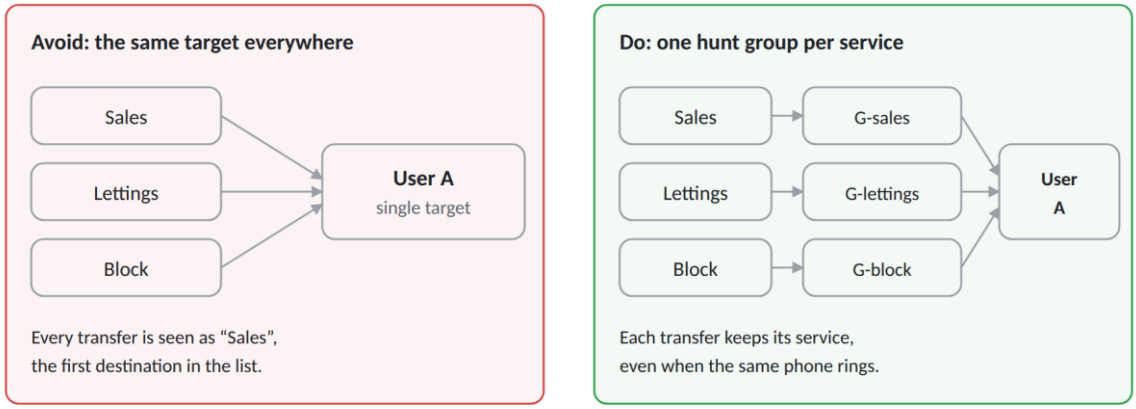


Figura 10 – *Un destinatario por destino: qué evitar y qué hacer*

Con un único destinatario, el sistema vuelve a la primera línea; un grupo de búsqueda por servicio mantiene cada destino diferenciado, incluso con una sola persona detrás.

Campo de la consola	Función	Regla
Destination type	Naturaleza del destinatario	Member, Hunt group, Hunt group with waiting queue o Welcome service
Destinatario	Usuario, grupo o servicio de bienvenida al que transferir	En el CSV: `user` con el correo electrónico de inicio de sesión, o `hunting_group` con el nombre exacto del grupo
Routing criteria	Cuándo transferir a este destino	255 caracteres como máximo; una frase que empieza por el perfil del llamante y sigue con sus motivos
Transfer message	Lo que dice el agente antes de transferir	Opcional pero recomendado; breve, nombra el servicio: «Le paso con nuestro equipo de administración de fincas.»

Redactar condiciones que diferencien los servicios

- Una frase por destino, unos 150 caracteres. Las condiciones largas, que citan muchos temas, captan todas las llamadas.
- El principio de la frase diferencia el destino: «El llamante ya alquila una vivienda que gestionamos…», «El llamante busca una vivienda en alquiler y aún no es inquilino nuestro…».

- Sin remisiones de una condición a otra ni condiciones horarias: el agente no conoce necesariamente la hora.
- La recepción va en último lugar, como caso por defecto: «…o su solicitud no corresponde a ningún otro equipo».
- La regla «responder primero con la base de conocimientos» va en las instrucciones del agente, no en cada condición.

VERSIÓN EARLY ADOPTER
El agente no comprueba los horarios antes de transferir: transfiere aunque la base de conocimientos indique que el servicio está cerrado. Gestione el cierre en el propio destino, por ejemplo con un servicio de bienvenida que aplique los horarios de apertura.

Una misma persona para varios servicios

Cree en Rainbow un grupo de búsqueda por servicio, con la misma persona en varios grupos. Así, cada destino conserva su propio destinatario y el nombre del grupo que aparece en la llamada entrante indica qué servicio se eligió.

Importación CSV

Columnas `destinationType;userEmail;name;condition;preTransferSentence`, con las mismas reglas de codificación que la base de conocimientos. Para un usuario, `name` queda vacío; para un grupo, `userEmail` queda vacío. Los grupos y usuarios deben existir antes de la importación.

```
destinationType;userEmail;name;condition;preTransferSentence
hunting_group;;administracion-fincas;El llamante es propietario o inquilino de un piso en una
comunidad que gestionamos y pregunta por los gastos de comunidad, las zonas comunes o las obras.;Le
paso con nuestro equipo de administración de fincas.
hunting_group;;recepcion;El llamante quiere hablar con alguien o su solicitud no corresponde a
ningún otro equipo.;Le paso con nuestra oficina.
```

Pruebas y aceptación

Una prueba de aceptación por teléfono, frase por frase.

La prueba de aceptación se hace por teléfono, con el cliente, siguiendo una lista de frases preparada de antemano. Se valida cuando cada frase obtiene la respuesta correcta o la transferencia correcta.

VERSIÓN EARLY ADOPTER

El reconocimiento de voz sigue siendo sensible a las condiciones de la llamada. Una pausa o una duda en mitad de una frase puede dividir la solicitud en dos, y el agente solo responde entonces a la primera parte. En una llamada con mucho ruido, el agente puede creer que ha oído «adiós» y colgar.

Haga la prueba de aceptación en un lugar tranquilo, con una pregunta por frase, y transmita estos consejos al cliente.

- ☐ El mensaje de bienvenida se lee completo, con la mención «asistente virtual», en el idioma y con la voz correctos
- ☐ Una pregunta por tema de la base de conocimientos obtiene una respuesta correcta, sin transferencia
- ☐ Una frase por destino llega al servicio correcto, con la frase correcta antes de la transferencia
- ☐ Dos servicios parecidos se diferencian bien: futuro inquilino e inquilino actual, matrícula escolar y ausencia de un niño
- ☐ En organizaciones con varias sedes, la misma pregunta hecha para dos sedes obtiene dos respuestas diferentes
- ☐ Una solicitud fuera de tema o ambigua lleva a una pregunta de aclaración y, después, a la recepción
- ☐ Una petición de «hablar con alguien» llega a la recepción
- ☐ El destino de desvío atiende la llamada cuando el agente no está disponible
- ☐ El mensaje de fin de llamada se lee correctamente
- ☐ Las alertas de consumo llegan al administrador

Anote para cada frase la respuesta o el destino obtenido. Una diferencia se corrige primero en la condición o el elemento correspondiente y, después, se vuelve a probar.

Resolución de problemas

Los síntomas frecuentes, su causa y la solución.

La mayoría de los problemas proceden de los contenidos, no de la configuración técnica.

Síntoma	Causa probable	Solución
Todas las llamadas van al primer destino	Varios destinos tienen el mismo destinatario	Un destinatario por destino; usar grupos de búsqueda distintos
Todas las llamadas van a un mismo destino	Su condición es demasiado amplia o cita demasiados temas	Reescribirla en una frase corta, centrada en un perfil de llamante
El agente da un número en lugar de transferir	Un elemento de la base de conocimientos cita ese número	Quitar el número del elemento o eliminar el elemento
El agente no encuentra una respuesta que sí existe	El título no se parece a la pregunta o el elemento mezcla varios temas	Reformular el título como lo diría un llamante; dividir el elemento
Sede equivocada en organizaciones con varias sedes	El elemento no nombra su sede	Añadir el nombre de la sede al título y al contenido
Horas o importes mal pronunciados	Cifras o abreviaturas en el contenido	Escribirlos con letras
Línea rechazada al importar	Codificación, separador, longitud, o grupo o usuario inexistente	Comprobar UTF-8 con BOM, punto y coma, los límites de 100 y 400 caracteres, y crear los destinatarios antes de importar
Llamadas enviadas al destino de desvío	Paquete de minutos agotado, tiempo de procesamiento superado o agente no disponible	Comprobar el indicador de minutos de la lista de agentes y las alertas y, después, añadir un paquete de 500 minutos

Anexos

Plantillas que adaptar a cada cliente.

Plantillas de mensajes de bienvenida

Idioma	Plantilla
Francés	Bonjour et bienvenue chez [Organisation]. Je suis [Prénom], l'assistante virtuelle de [l'agence / la ville]. [Domaine 1], [domaine 2] ou [domaine 3] : dites-moi ce qui vous amène.
Inglés	Hello, and thank you for calling [Organisation]. I'm [First name], the [agency's / council's] virtual assistant. [Area 1], [area 2] or [area 3]: how can I help?
Alemán	Guten Tag und willkommen bei [Organisation]. Ich bin [Vorname], die virtuelle Assistentin [der Agentur]. [Bereich 1], [Bereich 2] oder [Bereich 3]: Wie kann ich Ihnen helfen?
Español	Hola y gracias por llamar a [Organización]. Soy [Nombre], la asistente virtual de [la agencia / el ayuntamiento]. [Área 1], [área 2] o [área 3]: ¿en qué puedo ayudarle?