DIARIO DIGITAL DEV / RECURSO DE LECTURA

Agentes de IA por voz: qué probar antes de atender clientes

La prueba decisiva incluye al cliente que hace una pausa, corrige un dato o pide hablar con alguien. Una guía para evaluar la conversación completa antes de ampliar el uso.

Ideas clave del artículo

- Prueba conversaciones completas con pausas, interrupciones y correcciones, además de solicitudes expresadas sin dificultad.

- Verifica por separado el dato comprendido y el resultado confirmado en el sistema de negocio.

- La derivación a una persona necesita un destino, contexto suficiente y una alternativa cuando no hay atención disponible.

Notas para tu equipo

_____

_____

_____

_____

Artículo y fuentes

https://www.digital-dev.cl/blog/agentes-ia-voz-empresas-pruebas-conversacion/

Deepgram Documentation: Configure Endpointing and Interim Results
https://developers.deepgram.com/docs/understand-endpointing-interim-results

Google AI for Developers: Live API capabilities guide
https://ai.google.dev/gemini-api/docs/live-api/capabilities

Twilio Docs: Getting and sending WebSocket messages
https://www.twilio.com/docs/voice/conversationrelay/websocket-messages