
LA SIGUIENTE LLAMADA

Experiencia, resultados y visión de futuro
en la era de los Agentes de Voz con IA

Felipe Martínez Vaca | CEO & Founder

BlackThread AI & B3 Tech Leaders

Congreso 2026 | Keynote de Cierre



BLACKTHREAD
ANALYTICS

35 AÑOS INNOVANDO EN ESTA INDUSTRIA

De marcadores manuales a agentes de voz con IA — cada ola tecnológica la vivimos

1990s

Marcadores
predictivos

Comenzamos como operación
de telemarketing tradicional

2000s

CRMs y
automatización

Integración de bases de datos
y gestión de campañas

2010s

Nube y
omnicanalidad

Migración a plataformas cloud
y canales digitales

2025

Agentes de
voz con IA

El piloto que cambió
todo para nosotros



¿POR QUÉ AGENTES DE VOZ CON IA?

Siempre nos hemos caracterizado por innovar. A principios de 2025, nos preguntamos: ¿cómo podemos eficientar nuestras operaciones, subir la volumetría rápidamente, y obtener más datos para mejores análisis y estrategias? Así nació el piloto.

Hoy, ese piloto es uno de los casos de éxito más grandes del país.

LOS RESULTADOS HABLAN

Cifras reales de nuestra operación con agentes de voz IA

CAPACIDAD OPERATIVA

 **8M+**

contactos mensuales

Volumen real en producción a través de agentes de voz IA con fintechs líderes en México

 **1,800**

transferencias/hora

A personal del call center para procesos de cierre de venta de productos financieros

 **Miles**

de encuestas mensuales

Satisfacción, utilización de servicios y perfilamiento de bases de datos — producción continua

 **< 48 hrs**


estudios de mercado

Investigaciones completas ya analizadas en menos de 48 horas. Normalmente toma semanas


INTELIGENCIA E IMPACTO

 **100%** **llamadas auditadas en línea**

Cada interacción grabada y analizada en tiempo real. Compliance total, no muestral

 **30x** **más data comportamental**

Nuestra data interna para análisis comportamentales se ha incrementado 30 veces

 **4x** **más exactos en predicción**

Modelos de predicción basados en Machine Learning — 4 veces más precisos que antes

 **< 2%** **rotación mensual (outbound)**







La rotación de personal bajó drásticamente al liberar a los agentes de tareas repetitivas

 **+30%** **ingresos del personal**

Nuestro equipo humano incrementó sus ingresos más de 30%. Menos gente, mejor pagada

DÓNDE SE APLICA Y QUÉ SE HACE

6 industrias × 6 aplicaciones — el mapa completo de los agentes de voz con IA

	 Banca y Fintech	 Seguros	 Salud	 Retail	 Telecom	 Gobierno
1 Ventas	●	●	●	●	●	○
2 Cobranza	●	●	○	●	●	●
3 Atención al cliente	●	●	●	●	●	●
4 Encuestas / Estudios	●	●	●	●	●	●
5 Verificación / Compliance	●	●	●	○	●	●
6 Agendamiento	○	●	●	○	○	●

● = Aplicación activa en la industria

1 = Ranking por volumen de agentes desplegados

Ventas es la aplicación #1 en volumen. Cruza 5 de 6 industrias y es donde más agentes se despliegan globalmente. Cobranza es la #2.

EL MODELO DE COEXISTENCIA

¿Cuándo usa IA, cuándo transfiere, cuándo empieza humano — y por qué?

AI STANDALONE

Sin intervención humana

¿POR QUÉ FUNCIONA SOLO?

Procesos transaccionales con inputs y outputs claros. Sin ambigüedad ni negociación. APIs 100% conectadas.

EJEMPLOS:

Encuestas y estudios de mercado
Recordatorios y confirmaciones
Perfilamiento de bases de datos
Verificaciones automatizadas

→ AI → HUMANO

AI filtra, humano cierra

¿POR QUÉ TRANSFIERE?

Hay un punto en el proceso donde se necesita negociación, empatía real o procesamiento manual en sistemas sin API.

EJEMPLOS:

Venta de productos financieros
Cobranza con negociación
Inbound con escalamiento
Soporte técnico nivel 2+

HUMANO INICIO

Demasiado riesgo para IA

¿POR QUÉ EMPIEZA HUMANO?

Riesgo regulatorio alto, bases sensibles, sin integración digital, o relaciones donde el error en el primer contacto es inaceptable.

EJEMPLOS:

Retención de alto valor
Bases de datos sensibles
Procesos sin APIs al core
Negociación regulada compleja



← IA +
capacidad

← APIs +
madurez

El modelo evoluciona ← Conforme maduran las APIs y la IA, los procesos migran a la izquierda. Lo que hoy es humano, mañana será transferencia. Lo que hoy es transferencia, mañana será standalone.

¿POR QUÉ INVERTIR EN VOICE AI EN MÉXICO?

Los costos laborales son 8-10x menores que en EE.UU. — el valor está en otra parte

En México la nómina ya es competitiva. **El argumento no es reemplazar agentes baratos por IA cara.** Es obtener capacidades que no existen sin la tecnología:

CAPACIDAD OPERATIVA



Escala instantánea

De 50 a 5,000 llamadas simultáneas sin contratar ni capacitar



Torque imparable en outbound

1,800 llamadas/hora, hora tras hora, sin degradación de calidad



Disponibilidad 24/7

Sin turnos nocturnos, sin horas extra, sin ausentismo



Cero abandonos en inbound

100% de llamadas contestadas. Cero espera, cero clientes perdidos

INTELIGENCIA Y CONTROL



Compliance 100% auditable

Cada llamada grabada y analizada. No muestral, sino el universo completo



Consistencia total

El mismo mensaje, el mismo tono, el mismo proceso. Sin lunes malos



Data y analytics en tiempo real

Sentimiento, patrones, horarios óptimos, predicción. Inteligencia real



Velocidad de iteración

Cambias el script y en 5 minutos opera diferente. Sin recapacitar a 200 personas

LA DATA: LA VERDADERA VENTAJA COMPETITIVA

Por primera vez puedes analizar el 100% de las interacciones — no muestras del 2%

¿QUÉ DATA GENERA EL AGENTE DE VOZ IA?

100% de llamadas grabadas y transcritas

No muestras aleatorias. El universo completo de interacciones disponible para análisis.

Análisis de sentimiento en tiempo real

Detecta frustración, interés, urgencia y satisfacción en cada conversación automáticamente.

Patrones de comportamiento

Horarios óptimos de contacto, objeciones más frecuentes, segmentos con mayor respuesta.

Predicción y scoring

Probabilidad de pago, propensión de compra, riesgo de abandono. Modelos que mejoran con cada llamada.

EL CICLO DE LA DATA

01 OBTENCIÓN

Cada llamada genera data cruda: transcripción completa, duración, resultado, sentimiento, objeciones, horario de contacto.

02 PROCESAMIENTO

La data se estructura, limpia y clasifica automáticamente. Sin intervención manual, sin esperar reportes semanales.

03 ANÁLISIS

Patrones, tendencias, segmentación, modelos predictivos. El 100% analizado — no muestras del 2-5% como antes.

04 ESTRATEGIAS MÁS EFICIENTES

Campañas mejor dirigidas, scripts optimizados, horarios ajustados, recursos donde más impactan. Decisiones basadas en data, no en intuición.

El agente de voz es el medio. **La data es el activo.** Las estrategias que derivas de esa data son la ventaja real.

CÓMO EMPEZAR SIN RIESGO

5 pasos para probar agentes de voz IA sin apostar el presupuesto

01



DEFINE UN PROBLEMA

Esto es un negocio de aplicaciones y resultados ayudados por IA — no de meter IA sin entenderlo. Define UN problema concreto y medible. Uno. Solo uno para empezar.

02



DEFINE EL ÉXITO

¿Qué número tiene que moverse y cuánto? ¿Qué data nueva necesitas que hoy no tienes? Si no defines esto antes, nunca sabrás si funcionó.

03



CONTROL DE COSTOS

La tecnología es cara por naturaleza. Bien aplicada es buen negocio. Define presupuesto de inversión, tope de \$ por venta, lead o cobro, y un proceso para controlar costos y ROI en línea.

04



PRUEBA CONTROLADA

Busca un socio con experiencia que te monte un piloto con costos controlados. No intentes construirlo internamente. No tiene que ser una apuesta millonaria.

05



ITERA, NO ABANDONES

Que no funcione a la primera no significa que no funciona. Significa que se implementó mal. Pruebas A/B, ajustes de script, diferentes segmentos.

LA TRANSFORMACIÓN INTERNA

No es solo meter tecnología — es cambiar la forma en que opera el call center



MENTALIDAD

- De "la IA nos va a quitar el trabajo" a "la IA nos hace más valiosos"
- De centro de costo a centro de inteligencia comercial
- De medir horas-silla a medir resultados e insights



PROCESOS

- Definir qué automatizar y qué dejar humano
- Diseñar flujos de escalamiento IA → humano
- Crear loops de retroalimentación constante



MÉTRICAS

- Dashboards en tiempo real que lleven los procesos y las estrategias a buen puerto
- Visibilidad completa: costos por lead, por venta, por cobro, ROI por campaña — en línea, no al cierre del mes
- Decisiones basadas en el 100% de interacciones analizadas, no en muestras ni en intuición

LOS NUEVOS ROLES DEL CALL CENTER

No se pierden puestos — se transforman. Y el que se adapte primero, vale más.


CEO / DIRECTOR GENERAL

ANTES:

Reducir costos y gestionar nómina

AHORA:

Visión estratégica de datos. Decidir qué automatizar y qué dejar humano. El call center pasa de centro de costo a centro de inteligencia comercial.

 **Pensamiento estratégico de datos**


DIRECTOR DE OPERACIONES

ANTES:

Manejar turnos, rotación y supervisores

AHORA:

Orquestrar la convivencia IA + humanos. Definir reglas de escalamiento. Monitorear calidad de ambos canales con analytics en tiempo real.

 **Gestión de operaciones híbridas**

COORDINADOR / SUPERVISOR

ANTES:

Escuchar llamadas random y llenar formatos

AHORA:

Dashboards con el 100% de interacciones analizadas. Detectar patrones. Entrenar al equipo humano con insights de la IA. Retroalimentar los modelos.






 **Análisis de datos operativos**

EL VALOR DEL SOCIO CON EXPERIENCIA

No es quién tiene la mejor IA — es quién sabe operarla a escala

*No eliges al cirujano más barato. Eliges al que tiene más operaciones exitosas. **En voice AI es igual.***

HACER ESTO BIEN REQUIERE EXPERIENCIA EN:

- | | |
|--|---|
|  Agentes de IA con volumetría real | Operación a escala con millones de contactos en producción — no demos de laboratorio. |
|  Telefonía, integraciones y sistemas | SIP, carriers, APIs al core bancario, CRMs. Capacidad de iterar en horas, no semanas. |
|  Data Analysis, ML y propiedad de data | Modelos predictivos, segmentación, scoring. Tu data es tuya — nada cautivo. |
|  Control de costos, ROI y compliance | Tope de \$ por venta, lead y cobro. ROI en línea. 100% auditable. Jamás firmar contratos anuales ni por concurrencia. |
|  Escalamiento rápido y modelo híbrido | De piloto a producción masiva sin degradación. Saber cuándo escalar de IA a humano. |

Intentar construir todo esto internamente es caro, lento y riesgoso. **No busques al más barato. Busca al que ya lo hizo a escala.**

LA SIGUIENTE LLAMADA

ya está sonando.

El futuro no es sin humanos.

**Es con humanos más especializados y mejor pagados,
potenciados por inteligencia artificial.**

BLACKTHREAD
ANALYTICS