

Grosso Napoletano - Agente de Reservas Inteligente por Voz

Descripción del Proyecto

Sistema de reservas automatizado mediante inteligencia artificial conversacional, desarrollado para la cadena de pizzerías Grosso Napoletano. El agente gestiona de forma autónoma todo el proceso de reserva telefónica, desde la atención inicial del cliente hasta la confirmación de mesa, eliminando la necesidad de intervención humana en la mayoría de las interacciones. El sistema conecta la experiencia de voz natural con los sistemas operativos del restaurante en tiempo real.

Características Principales

- **Agente de Voz con IA Conversacional:** Implementado sobre **Retell AI**, el agente atiende llamadas telefónicas con lenguaje natural, entendiendo peticiones complejas como fechas, número de comensales, preferencias de horario y restaurante específico. Gestiona interrupciones, preguntas fuera de contexto y múltiples idiomas de forma fluida.
- **Orquestación de Flujos con n8n:** Toda la lógica de negocio se gestiona mediante flujos automatizados en **n8n**, que actúan como capa intermedia entre el agente de voz y el sistema de reservas. Los flujos manejan la consulta de disponibilidad en tiempo real, la creación de reservas, validaciones de datos del cliente y gestión de errores o excepciones.
- **Integración Nativa con CoverManager:** El agente se conecta directamente con **CoverManager**, el sistema de reservas principal de la cadena, para consultar disponibilidad real de mesas, crear y confirmar reservas, y respetar las reglas operativas de cada restaurante (turnos, capacidad máxima, restricciones horarias).
- **Gestión Multi-Restaurante:** El sistema está preparado para operar con múltiples localizaciones de la cadena, adaptando la disponibilidad y las opciones según el restaurante seleccionado por el cliente.

Impacto Positivo

- **Para el Negocio:** Elimina la carga operativa de gestionar reservas telefónicas manualmente, liberando al personal de sala para centrarse en la atención presencial al cliente. Reduce las llamadas perdidas y, con ello, las reservas no capturadas.
- **Para el Cliente:** Ofrece una experiencia de reserva inmediata y disponible las 24 horas, sin esperas ni dependencia del horario de atención del restaurante. La interacción por voz natural resulta intuitiva y accesible para todo tipo de usuarios.
- **Para las Operaciones:** Centraliza y estandariza el proceso de reserva en todos los restaurantes de la cadena, garantizando consistencia en la experiencia del cliente y reduciendo errores humanos en la toma de datos.