El agente

Las pantallas de este bloque, una por una, con sus pasos y el error que de verdad se comete ahí.

BLOQUE	PANTALLAS	ACTUALIZADO
El agente	2	01/10/2026

EN ESTE MANUAL

1. Agente
2. Conocimiento

1 Agente

La pantalla más importante: aquí decides si el agente contesta solo, cómo habla y qué no tiene permitido hacer.

1. Primero el modo, arriba en “Cómo trabaja”: “Automático” (responde solo y escala cuando no sabe o el cliente lo pide), “Entrenamiento” (propone cada respuesta y tú la apruebas en Entrenar) o “Apagado” (no responde, todo llega al inbox). Arranca en “Entrenamiento” unos días.
2. En “Cómo habla” elige “Tono” (Amigable, Profesional, Cercano o Directo) y “Extensión” (Corta, Media o Larga). Eso cambia todas sus respuestas sin que escribas nada.
3. En “Flujos” prende o apaga: “Saludo inicial con menú”, “Fuera de horario responde solo”, “Agenda citas”, “Pasa a persona si no sabe”, “Encuesta al resolver” y “Seguimientos automáticos”.
4. Para darle una instrucción, escríbela abajo en “Dile cómo debe responder…”, como a un empleado: “no des precios por WhatsApp, pide el correo”. Él la convierte en regla y te contesta qué entendió.
5. Las reglas quedan como tarjetas en “Reglas del agente”. En el menú “…” de cada una: “Editar”, “Desactivar” o “Eliminar”. El icono dice de dónde salió: palomita = de una corrección en Entrenar, burbuja = de una instrucción tuya, tachuela = escrita a mano con el “+”.
6. Entra a “Límites comerciales” y pon el “Descuento máximo” con el stepper. Deja prendidos los candados que te convengan: “No confirmar stock sin consultar el catálogo”, “No prometer fechas de entrega”, “No aceptar devoluciones fuera de política”, “No modificar una cotización sin autorización”. Los tuyos se agregan en “Otros límites (uno por línea)”.
7. Entra a “Menú de bienvenida” para los botones que ve el cliente en su primer mensaje. Escribe el título en “Nueva opción”, toca “Agregar” y elige en “Qué hace”: “El agente contesta ese tema”, “Agendar cita”, “Pasar a una persona”, “Abrir una liga”, “Ir a WhatsApp” o “Llamar por teléfono”. Si no quieres armarlo, toca una de las tres plantillas (Servicios, Citas o Tienda).
8. Entra a “Cuándo responde solo y cuándo no” para afinar el modo por canal, “Fuera del horario del negocio”, por tipo de mensaje y para “Clientes VIP (etiqueta "vip")”. Cada selector queda en “Igual que el modo general”, “Automático: responde solo”, “Copiloto: propone y tú apruebas” o “Humano: el agente no interviene”.
9. En el botón del deslizador (arriba) están los “Ajustes del agente”: “Nombre del agente”, “Personalidad (una línea)”, “Saludo inicial”, “Cómo debe comportarse”, “Puede agendar citas”, “Escala a humano si no

sabe”, “Idioma de respuesta”, “Inteligencia” y “Canales donde responde”.

10. Antes de soltarlo, toca “Prueba tu agente” y escríbele como si fueras cliente: ahí siempre contesta sin importar el modo, y esa conversación no aparece en el Inbox.
11. En esa misma pantalla, el menú “Simular cliente” lanza el simulador: la IA hace de “Cliente enojado”, “Cliente que regatea”, “Cliente que quiere comprar”, “Cliente que no sabe qué quiere”, “Cliente VIP” o “Cliente que pide humano”, corre 4 mensajes de ida y vuelta y al final califica de 0 a 100 con lo que hizo bien y lo que hizo mal.
12. Una vez por semana entra a “Salud del agente”: el semáforo, “Preguntas respondidas”, “Sin respuesta”, “Reglas contradictorias”, “Documentos”, “Lo que Vozkan aprendió esta semana” (con el botón “Analizar ahora”) y la lista de “Mejorar agente”, donde cada punto te lleva a la pantalla que hay que arreglar.
13. Si algo se rompió, “Historial de cambios” guarda la versión anterior de reglas, personalidad, canales, precios y automatizaciones, y el botón “Restaurar” la regresa.

- “Inteligencia”: “Rápida (recomendada)” para el día a día; “Equilibrada” si contesta cosas complicadas; “Máxima (más lenta y cara)” solo si de verdad la necesitas. Entre más potente, más te cuesta cada respuesta.
- “Personalidad (una línea)”: quién es y cómo trata al cliente. “Cómo debe comportarse”: las instrucciones largas, lo que sí y lo que no.
- “Idioma de respuesta”: déjalo en “El del cliente” si atiendes en varios idiomas.
- En el “Menú de bienvenida”: máximo 10 opciones, y en WhatsApp solo caben 3 botones o una lista. En el chat web salen como chips y por correo como opciones numeradas.

> El modo de arriba lo pisa “Cuándo responde solo y cuándo no”. Si lo pusiste en “Automático” y aun así no contesta, revisa ahí: seguro ese canal, ese horario o ese tipo de mensaje está en “Humano”. Revisa también que el canal esté prendido en “Canales donde responde”, y que no se haya llegado al tope de conversaciones del plan ni al tope de gasto de IA del mes: en los dos casos el agente se pausa solo.

2 Conocimiento

Lo que el agente sabe de tu negocio. Él lee lo que subas y contesta con esa información, sin inventar: lo que no esté aquí, no lo dice.

1. Toca “+” y elige “Subir archivo (PDF, TXT, MD, DOCX)”, “Pegar texto” o “Agregar página web”. También puedes arrastrar el archivo o el enlace a la zona que dice “Suelta aquí PDFs, textos o arrastra un enlace”.
2. Para una página web, escribe el “Título” y la dirección en el campo “https://…” y toca “Agregar”.
3. Espera a que el documento pase de procesando a listo. Abajo te dice en cuántos fragmentos quedó.
4. Abre el documento y lee “Preguntas que ya puede contestar”: ahí compruebas si el archivo sirvió o si subiste el equivocado.
5. Si un documento quedó en error, toca “Reintentar”; si ya no aplica, “Eliminar” (el agente deja de usar esa información).
6. Sube primero lo que más te preguntan: precios y formas de pago, horarios y dirección, qué servicios das, garantías, cambios y devoluciones.

> El PDF bonito de ventas casi no sirve; sirve el documento aburrido con precios, horarios y políticas. Cuando el agente no encuentra una respuesta, pasa la conversación a una persona y guarda la pregunta como hueco: esos

huecos los ves en Agente → “Salud del agente”, en “Sin respuesta”.

Si algo no cuadra

- El botón **?** de cada pantalla abre el artículo de ESA pantalla.
- El índice completo está en **Ajustes** → **Manual**.