OPERACIÓN

Tu Negocio Ya Vive en WhatsApp. Falta que Responda Igual a Todas Horas

En casi todos los negocios que revisamos, WhatsApp no es un canal más. Es el canal. Por ahí entran pedidos, quejas, pagos y las preguntas que deciden una compra. Y casi siempre lo sostienen una o dos personas con el teléfono en la mano.

Eso funciona hasta que deja de funcionar. En temporada alta. De madrugada. El día que la persona que sabía responder no está.

Qué Hace y Qué No Hace un Agente

Un agente de WhatsApp no reemplaza a tu equipo. Se encarga de lo repetible (horarios, disponibilidad, precios, estado de un pedido, requisitos) y le pasa la conversación a una persona apenas aparece algo que exige criterio. Que conteste rápido importa menos que el hecho de que conteste lo mismo que contestarías tú.

El trabajo incluye acordar contigo qué puede responder el agente y qué debe pasar a una persona. Las instrucciones claras ayudan, pero no garantizan respuestas correctas: hay que comprobar las fuentes, probar los casos difíciles y verificar que el relevo funcione.

Dónde Suele Fallar

- Prometer lo que la operación no puede cumplir: tiempos de entrega o disponibilidad que nadie confirmó.
- No dejar rastro. Conversaciones que después nadie puede revisar.
- Un solo número atado a un teléfono personal, sin forma de traspasarlo si esa persona se va.
- No medir nada, y no enterarse de cuántas consultas se quedaron sin respuesta.

Lo que Sí Se Puede Medir

Cuántos mensajes entran por hora y por día. Cuántos se resuelven solos. Cuántos escalan a una persona y cuánto tarda esa persona en tomarlos. Con eso decides si hace falta más gente, mejores

respuestas o simplemente otro horario.

> *Trabajamos sobre las reglas de la plataforma y con el número que ya usas. Ningún agente impide que un cliente pida hablar con una persona: esa puerta queda abierta.*

Una Comprobación Concreta

Antes del lanzamiento, prueba las mismas preguntas de varias formas, incluyendo datos de pedido incompletos y una solicitud fuera del alcance del agente. Compara las respuestas con una fuente aprobada y comprueba que la incertidumbre llegue a una persona. Unas instrucciones claras ayudan, pero el relevo y el acceso a información vigente deben funcionar en la integración real.

Para seguir leyendo: El Agente de WhatsApp Debe Saber Cuándo Pasar la Conversación.
https://systems.kavaliero.com/blog/cuando-el-agente-de-whatsapp-debe-pasar-a-una-persona

Si necesitas ayuda con este trabajo, consulta el alcance de Agente de WhatsApp con IA.
https://systems.kavaliero.com/soluciones/agente-whatsapp