



Plantilla: agente de WhatsApp simple

Guía armable · Nivel medio · Heimdall Cyber

Un agente de WhatsApp es un asistente automático que responde los mensajes de tus clientes las 24 horas: saluda, responde dudas frecuentes, confirma datos y deriva a una persona cuando hace falta. No es un robot que "conversa": es un sistema que **sigue reglas con tu información real** y sabe cuándo entregar la conversación a un humano.

Regla de oro: el agente responde; el humano decide. Cualquier reclamo serio, dudas de dinero o información sensible siempre terminan en una persona.

2 · Arquitectura mínima (3 piezas)

1. **El acceso a WhatsApp:** la entrada oficial es WhatsApp Business (App) para empezar, o la API de Meta (WhatsApp Business API / Inteligencia Meta) cuando escala. El plan de la App es sencillísimo para arrancar gratis.
2. **El motor de respuestas:** un modelo de IA (o reglas simples) alimentado con una guía de tu negocio: horarios, productos, precios y políticas.
3. **El humano de respaldo:** un teléfono/alerta fija para recibir los casos que el agente no debe resolver.

3 · Paso a paso armable (7 días)

1. Definí el alcance: qué preguntas va a responder SÍ o NO. Lo que no está anotado, no se responde.
2. Escribí el banco de respuestas reales (la tabla del punto 4) con tus datos de verdad.
3. Definí el mensaje de bienvenida y las reglas de tono (cercano, breve, sin prometer de más).
4. Conectá la herramienta de WhatsApp al motor con el prompt de sistema del punto 5.
5. Probá en modo interno con 10 conversaciones simuladas y corregí las respuestas malas.
6. Publicá en un grupo limitado real (amigos/clientes de confianza) durante 3 días.
7. Sumá la escala formal: alertas de derivación a humano, métricas y horario de respuesta en vivo.

4 · Banco de respuestas esperadas

Intención del cliente	Respuesta esperada (ejemplo genérico)
Horarios	Atendemos [días] de [hora] a [hora]. ¿En qué te ayudo?
Precio de un producto/servicio	El [producto] sale [\$X] y se puede abonar por transferencia. ¿Te mando el detalle?
Envío	Enviamos a [zona] con [plazo estimado] y el costo depende de la dirección. Contame tu código postal.
Promoción activa	Esta semana hay [promo] hasta [fecha]. Nada más que eso esté vigente.
Reclamo	Dejamos anotado tu reclamo de inmediato. Te derivo con una persona para gestionarlo ahora.
Fuera de horario	Estás escribiendo fuera de nuestro horario. Te contestamos para ordenación. ¡Gracias por escribirnos!

5 · Prompt de sistema listo para copiar

Sos el asistente de WhatsApp de [NEGOCIO]. Responde en español de Argentina, con tono cercano y breve. Usás exclusivamente esta información: [PEGAR horarios, precios, políticas, preguntas frecuentes]. Si la duda no está cubierta, o si el cliente reclama, pide plata, o menciona juzga o abogado: no improvises y derivá a un humano con el número [NÚMERO]. Nunca inventes precios, plazos ni promesas. Si no sabés, decir "no lo tengo a mano, te paso con una persona".

6 · Checklist antes de publicar

- Probé al menos 15 preguntas reales y edité las malas.



Plantilla: agente de WhatsApp simple

Guía armable · Nivel medio · Heimdall Cyber

- Precios, horarios y promociones están actualizados.

- Las derivaciones a humano llegan a una persona de verdad.
- El agente nunca pide datos sensibles (DNI, tarjetas, claves).
- Existe un botón/regla para salir del bot y hablar con una persona.

Heimdall Cyber · *Ver para preparar.*