

# Agentes Especializados (GPTs) y Soporte al Cliente

Un curso de Tecnofor para Evolutio.

Por Alberto Basalo

| Noviembre 2025

# CONEXIÓN

## ¿Qué son los GPTs?

---

- Son **versiones personalizadas** de ChatGPT creadas para tareas concretas.
- Pueden incluir **instrucciones, archivos y herramientas** propias.
- Funcionan como **asistentes especializados** dentro del entorno ChatGPT.

## ¿Por qué crear un GPT?

---

- Para **automatizar conversaciones repetitivas**.
- Para **adaptar el tono o comportamiento** a una función concreta (formación, soporte, documentación).
- Para **compartir conocimiento interno** sin exponer datos sensibles.

# CONCEPTOS

## Estructura de un GPT

Elemento	Función	Ejemplo
Nombre y descripción	Identifican el propósito del agente.	“Asistente de soporte Evolutio.”
Instrucciones	Guían su comportamiento y tono.	“Responde como experto en políticas internas.”
Conocimiento	Archivos o documentos cargados.	Catálogo, manuales, FAQs.
Herramientas	Permiten ejecutar acciones.	Web, código, interpretación de datos.

## Tipos de agentes

---

- **Internos:** diseñados para equipos de soporte, preventa o formación.  
| Acceden a documentación interna sin usar Internet.
- **Externos:** pensados para clientes o usuarios finales.  
| Pueden publicarse en la web, integrarse en formularios o sistemas de ticketing.

## NotebookLM (complemento a GPTs)

---

- Herramienta de Google para **analizar documentos extensos** (manuales, contratos, pliegos).
- Funciona como un **GPT especializado** en tus propios textos.
- Ideal cuando se necesita **razonamiento profundo** sobre múltiples documentos.

# CONCRETANDO

## Práctica individual, discusión en grupo.

---

### > 1 Diseñar un GPT simple.

Definir nombre, propósito e instrucciones.

Ejemplo: "Asistente para atención al cliente de Evolutio".

### > 2 Subir conocimiento propio.

Cargar un documento interno (FAQ o procedimiento).

Limitar el acceso a Internet para respuestas basadas en los archivos.

### > 3 Simular una sesión de soporte.

Formular preguntas reales de clientes.

Evaluar si el GPT responde correctamente o necesita ajustes.

# CONCLUSIONES

- Los GPTs son IA adaptada a cada rol o proceso.
- Permiten compartir conocimiento sin programar.
- Son un paso natural hacia la automatización inteligente del soporte.

## Próxima lección:

---

### Automatización de Procesos y Flujos.

*No es magia, es tecnología.*

Alberto Basalo