

BOTZ - Manual Operativo Completo

Creacion, entrenamiento, pruebas, canales y operacion diaria

Version SOP comercial | Fecha: 2026-02-23

Este documento esta pensado para personas sin perfil tecnico. Sigue estos pasos en orden y podras crear, entrenar y operar agentes en produccion.

1) Flujo rapido en 10 minutos

- Ir a Start > Agents > Crear agente.
- Completar contexto de empresa (nombre, web, descripcion).
- Definir rol e instrucciones del agente.
- Subir documentos para entrenamiento.
- Probar respuestas (texto o voz).
- Guardar y activar canal.

2) Crear Agente de Texto - Paso a Paso

Paso 1: Contexto de empresa

- Nombre de la empresa (oficial).
- URL del sitio web (sin errores).
- Descripcion comercial de la empresa.
- Opcional: boton Generar contexto para autocompletar.

Paso 2: Contexto del agente

- Nombre del agente (ej. Lia, Asesor Botz).
- Rol (ej. calificador, soporte, asesor comercial).
- Instrucciones exactas: objetivo, preguntas clave, tono y cierre.
- Evitar prompts ambiguos; priorizar instrucciones concretas.

Paso 3: Entrenamiento

- Subir archivos: PDF, TXT, MD, DOCX.
- No usar .doc (convertir a .docx).
- Si el PDF es escaneado, usar OCR/fallback.
- Orden recomendado: producto, precios, politicas, objeciones.

Paso 4: Pruebas

- Realizar 10 preguntas reales de cliente.
- Verificar exactitud, tono y cierre comercial.
- Corregir prompt hasta obtener consistencia.

Paso 5: Guardar

- Guardar el agente en borrador o activo segun estrategia.
- Probar una vez mas antes de conectar canales externos.

3) Crear Agente de Voz - Paso a Paso

Configuracion inicial

- Definir saludo inicial.
- Definir rol de voz (ventas/soporte/calificacion).
- Definir instrucciones de llamada (breves y precisas).

Prueba de llamada web

- Iniciar llamada web.
- Hablar por microfono en frases cortas.
- Validar transcripcion y respuesta del agente.
- Ajustar acento, voz y velocidad.
- Finalizar llamada para cerrar sesion limpia.

Checklist de calidad de voz

- Misma voz en toda la llamada.
- Respuesta rapida al terminar de hablar.
- Sincronia entre texto y audio.
- Finalizar llamada corta todo audio en curso.

4) Crear Agente por Flujos

Proceso

- Entrar a Flows o crear tipo flow.
- Definir trigger (inicio).
- Agregar nodos (logica, condicionales, acciones).
- Conectar nodos, guardar, testear y ejecutar.
- Documentar objetivo del flujo para equipo comercial.

5) Conectar Canales

Modo asistido

- Usar onboarding guiado si el cliente no es tecnico.
- Solicitar activacion y programar reunion.

Modo avanzado

- Cargar credenciales de proveedor.
- Probar credenciales.
- Verificar webhook.
- Enviar mensaje de prueba real.

6) Operacion de Leads y CRM

Operacion diaria

- Revisar leads nuevos y estado del embudo.
- Validar canal de origen y prioridad.
- Asignar asesor correcto.
- Ejecutar siguiente accion (whatsapp, llamada, etc).
- Cerrar ciclo con seguimiento y nota.

Controles criticos

- Usuario debe tener tenant_id correcto.
- Usuario debe existir en team_members y auth.
- Asesor activo y con rol correcto.

7) Errores comunes y solucion

Error	Causa probable	Solucion operativa
Invitation not found	Link viejo o truncado	Generar invitacion nueva y usar URL completa
Email not confirmed	Auth sin confirmacion	Auto-confirm en flujo o confirmacion manual en auth
No se pudo resolver tenant_id	Usuario sin tenant vinculado	Corregir team_members + metadata
No se pudo identificar asesor	Falta enlace auth_user_id/user_id	Vincular usuario de auth con team_members
DOMMatrix is not defined en PDF	Parser PDF falla en runtime	Usar fallback OCR y PDF con texto

8) Checklist pre-produccion

- ☐ Agente probado en escenarios reales.
- ☐ Conocimiento actualizado y limpio.
- ☐ Canal conectado y webhook verificado.
- ☐ Equipo y permisos correctos.
- ☐ Creditos y limites validados.
- ☐ Responsable comercial asignado para seguimiento.

9) Mensaje final para equipo

Botz funciona mejor cuando se trata como un sistema operativo comercial: se entrena, se mide y se mejora continuamente. La tecnologia ya esta; el impacto depende de la disciplina operativa.