MANUAL DEL USUARIO · CENTRO DE AYUDA DE SIAC

Agentes IA

El cerebro de IA para tu contact center de Yoizen. Crea agentes conversacionales describiéndolos en español, míralos como un flujo gráfico, pruébalos en un simulador antes de salir a producción y conoce cuánto te cuesta cada conversación atendida.

Dirigido a	Plataforma	Tiempo	Pantallas capturadas
Equipos de atención al cliente	**SIAC v1.0.147**	**20 minutos**	**30 de septiembre de 2026**

Contenido

1 · Antes de empezar 3
2 · Cómo funciona 4
3 · Dónde encontrarlo 6
4 · Tus agentes de canal 7
5 · Instalar la solución 9
6 · Conectar con Yoizen 11
7 · Crear tu primer agente 14
8 · El Estudio del agente 16
9 · Entender el lienzo 18
10 · Dale tu conocimiento 20
11 · Pruébalo en el simulador 21
12 · Activarlo en Yoizen 23
13 · Costos por agente 25
14 · Publicar, pausar o eliminar 27
15 · Capacidades avanzadas 28
16 · Más integraciones 29
17 · Tus líneas de WhatsApp (Canales) 30
18 · Solución de problemas 33
19 · Preguntas frecuentes 34

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES
Quien atiende clientes por WhatsApp o redes con Yoizen (ySocial y yFlow) y quiere que un agente de IA atienda primero, con sus reglas y su conocimiento, y pase a una persona cuando toca.

TIEMPO ESTIMADO
20 minutos

PANTALLAS DE
SIAC v1.0.147 · capturadas el 30 de septiembre de 2026

Lo que necesita

- Una cuenta de SIAC con acceso a **Dev Studio** y saldo disponible (la solución y la IA se descuentan del saldo, ver Facturación).
- Tu Yoizen: la dirección de tu ySocial (por ejemplo `https://tuempresa.ysocial.net`) y permiso para generar un JWT en **ySocial › Configuración › Sistema › Integraciones**.

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Usuario de la organización	Instalar la solución en sus servidores, crear agentes, construirlos conversando, probarlos, publicarlos y activarlos.
Administrador de la organización	Lo mismo sobre los servidores de la organización, y además conectar líneas de WhatsApp en **Canales**.

¿Buscas los trabajadores digitales? Esta solución es para los agentes que atienden **clientes por canales** (WhatsApp y redes, vía Yoizen). Para los agentes que trabajan **dentro de los procesos** de tu organización —con playbooks, misiones y decisiones humanas— ve al Centro de Agentes.

CAPÍTULO 2

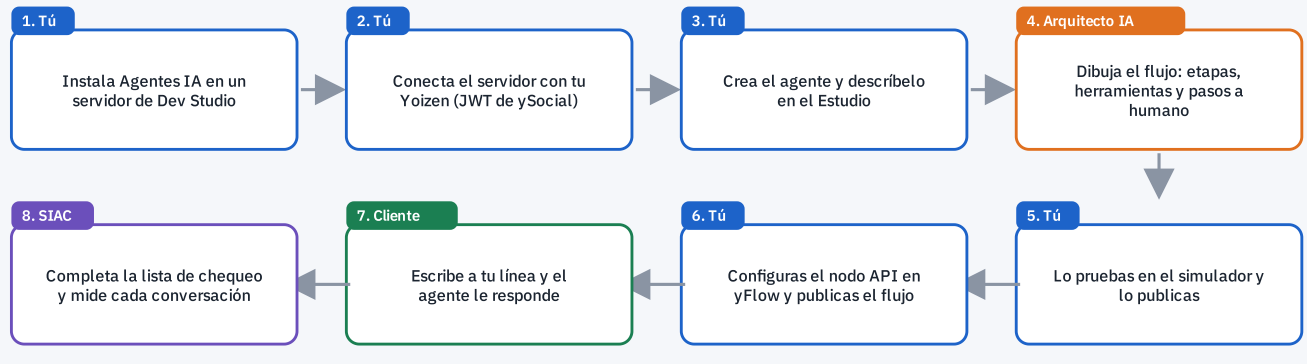
Cómo funciona

IA que atiende a tus clientes dentro de Yoizen

Si tu empresa atiende clientes por WhatsApp o redes sociales con Yoizen (ySocial y yFlow), esta solución le pone un **cerebro de inteligencia artificial**: agentes que conversan con tus clientes siguiendo **tus reglas y tu conocimiento**, transfieren a un asesor humano cuando toca y te muestran con total transparencia **cuánto cuesta cada conversación**.

- **Se construye conversando.** Describes el agente en español y la IA lo diseña por ti. Sin programar, sin diagramas manuales: *«Crea un agente de ventas que salude, pregunte qué necesita el cliente, consulte el catálogo y agende una llamada si está listo para comprar.»*
- **Lo ves como un flujo.** Cada agente se dibuja como un mapa de etapas y transiciones: entiendes exactamente qué hará antes de activarlo.
- **Lo pruebas sin riesgo.** Un simulador tipo WhatsApp te deja conversar con tu agente antes de conectarlo. Nada llega a tus clientes reales hasta que tú lo actives.
- **Responde con tu conocimiento.** Con un Espacio RAG conectado y el **modo estricto**, responde solo con la información de tus documentos.
- **Sabe cuándo pasar a un humano.** Reglas de transferencia (palabras clave, temas delicados, solicitud del cliente) hacia tus colas de agentes de ySocial.
- **Costo transparente.** Ves cuánto cuesta cada agente y cada conversación atendida, con presupuesto diario y pausa automática.

La solución se instala en **tu propio servidor** de Dev Studio: tus conversaciones y credenciales viven en tu infraestructura, no en un sistema compartido.



Del catálogo a tu primera conversación real



Ciclo de vida de un agente: nace en borrador y queda activo al publicarlo. Uno activo se puede pausar y reactivar sin perder nada; si agota su presupuesto diario queda «Presupuesto agotado» hasta que lo reactives.

CAPÍTULO 3

Dónde encontrarlo

Agentes › Ir a… › Agente de canal

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a…

DIRECCIÓN
`/agentes`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Cada vez que vayas a tus agentes de canal o a tus líneas de WhatsApp.

Los agentes de canal viven junto a los trabajadores digitales, en **Agentes**. Pulsa **Ir a…** 1 y elige **Agente de canal** para ir a la galería, o **Canales** para tus líneas de WhatsApp.

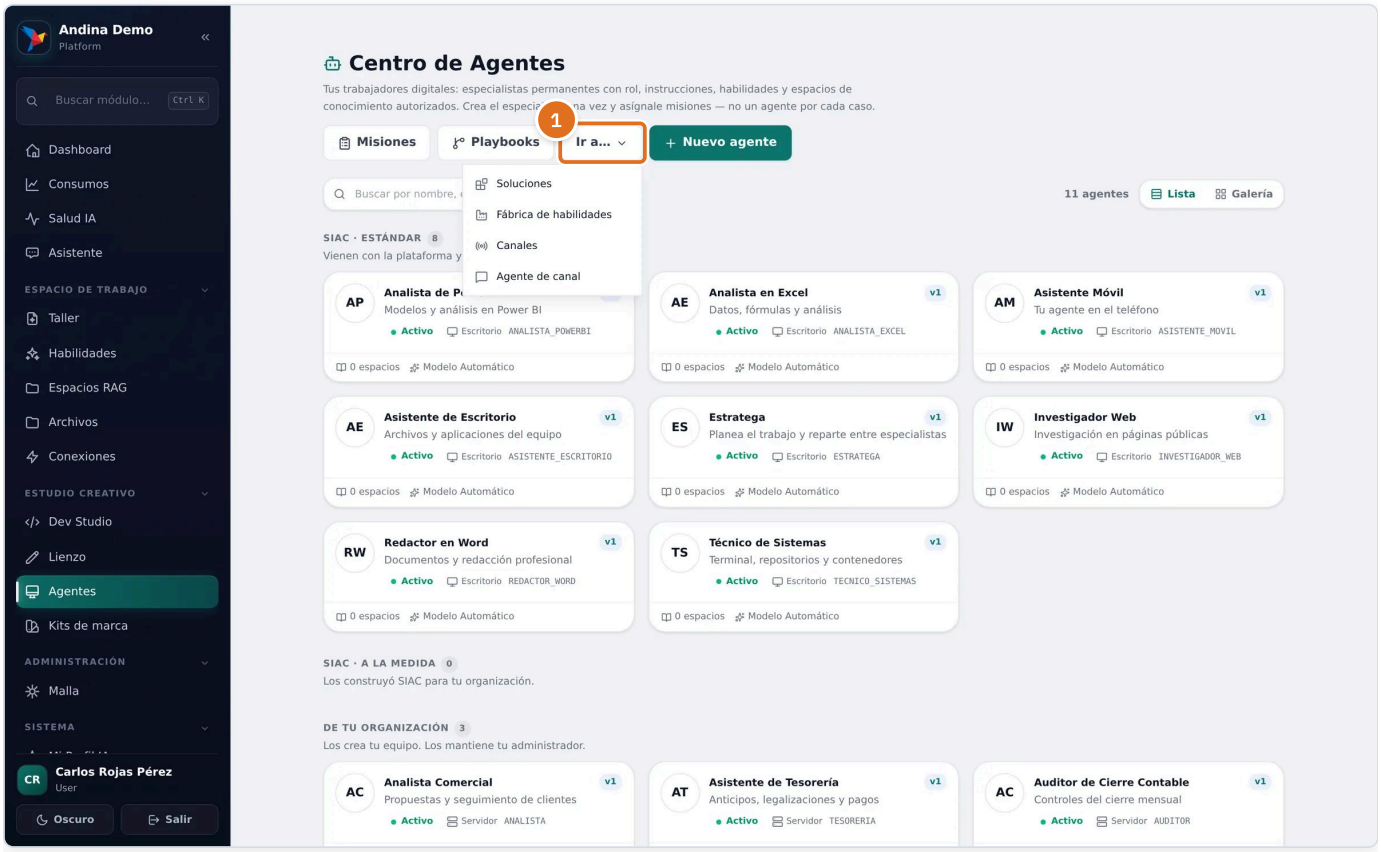


Figura 1. Desde el Centro de Agentes, «Ir a…» lleva a la galería de agentes de canal y a Canales.

1 **Ir a…** Menú hacia las demás superficies del Centro: Soluciones, Fábrica de habilidades, Canales, Agente de canal y, para el superadministrador, Agentes de plataforma.

CAPÍTULO 4

Tus agentes de canal

La galería de los agentes que atienden tus canales

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal

DIRECCIÓN
`/agentes/canal`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Para ver tus agentes, su estado y abrir el Estudio de uno, o crear uno nuevo.

Nuevo agente 1 crea uno. Cada tarjeta 2 es un agente con su **estado** 3 —Borrador, Activo, Pausado o Presupuesto agotado—, cuántas etapas tiene su flujo, en qué servidor vive y hace cuánto cambió; abajo, sus **canales** 4 (hoy, `yoizen`). Pulsa la tarjeta para abrir su Estudio. La papelera 5 aparece al pasar el cursor y elimina el agente de tu servidor (pide confirmación; si estaba activo, deja de atender).

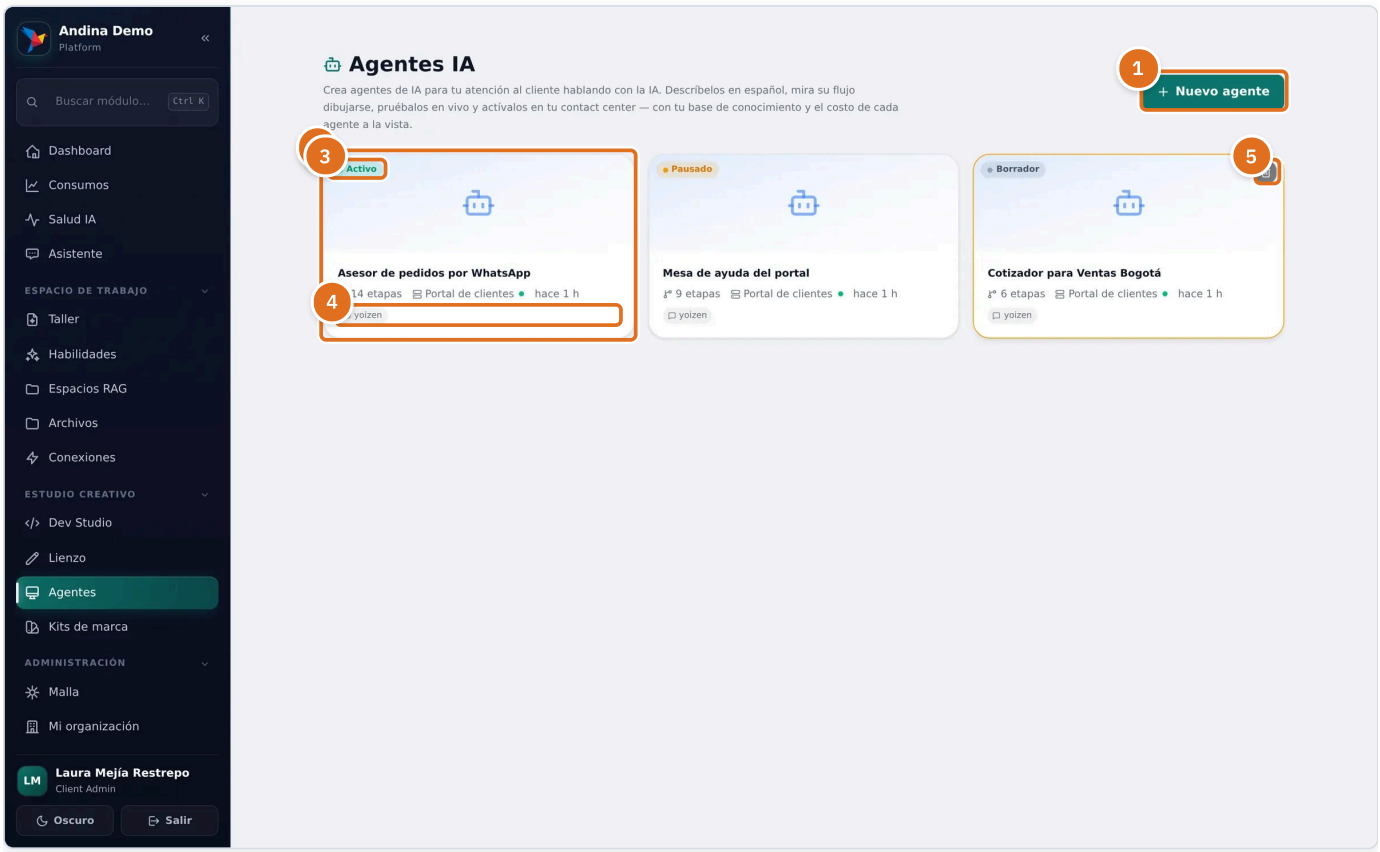


Figura 2. La galería de agentes de canal de una organización de ejemplo.

1. **Nuevo agente.** Abre el diálogo para crear un agente de atención al cliente en uno de tus servidores con Yoizen conectado.
2. **Tarjeta del agente.** Un agente con su título, número de etapas, servidor (punto verde si está encendido) y última edición; al pulsarlo abre su estudio.
3. **Estado.** El estado del agente (borrador, activo...), en la esquina de su tarjeta.

4. **Canales.** Los canales en los que el agente está conectado.
5. **Eliminar agente.** Aparece al pasar el cursor por la tarjeta: pide confirmación y borra el agente de tu servidor; si estaba activo deja de atender. El servidor debe estar encendido.

PASO A PASO

1. En el menú, abre **Agentes** y pulsa **Ir a…**: elige **Agente de canal** (ver *Dónde encontrarlo*).
2. Pulsa la tarjeta del agente que quieras ver: se abre su Estudio a pantalla completa.

Tabla 2. Qué hace cada elemento de «Tus agentes de canal» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Nuevo agente	Abre el diálogo para crear un agente de atención al cliente en uno de tus servidores con Yoizen conectado.
Tarjeta del agente	Un agente con su título, número de etapas, servidor (punto verde si está encendido) y última edición; al pulsarlo abre su estudio.
Estado	El estado del agente (borrador, activo…), en la esquina de su tarjeta.
Canales	Los canales en los que el agente está conectado.
Eliminar agente	Aparece al pasar el cursor por la tarjeta: pide confirmación y borra el agente de tu servidor; si estaba activo deja de atender. El servidor debe estar encendido.

CAPÍTULO 5

Instalar la solución

Desde el catálogo de soluciones, en minutos

DÓNDE ESTÁ
Dev Studio › Instalar solución

DIRECCIÓN
`/devstudio`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Una sola vez por servidor, antes de crear tu primer agente.

En Dev Studio, **Instalar solución** abre el catálogo 1. **Agentes IA** es la primera; su **Instalar** 2 te pide dónde: puedes instalarla en un **servidor existente** (si tiene memoria disponible) o **crear uno nuevo**. Basta un servidor tamaño **S o superior** con unos 2 GB de RAM libres: el catálogo te dice si cabe y, si no, a qué tamaño ampliarlo.

La plataforma configura todo automáticamente: los servicios, el **dominio seguro** (`https://tu-servidor-agentes…`) y los certificados. Verás el progreso en pantalla.

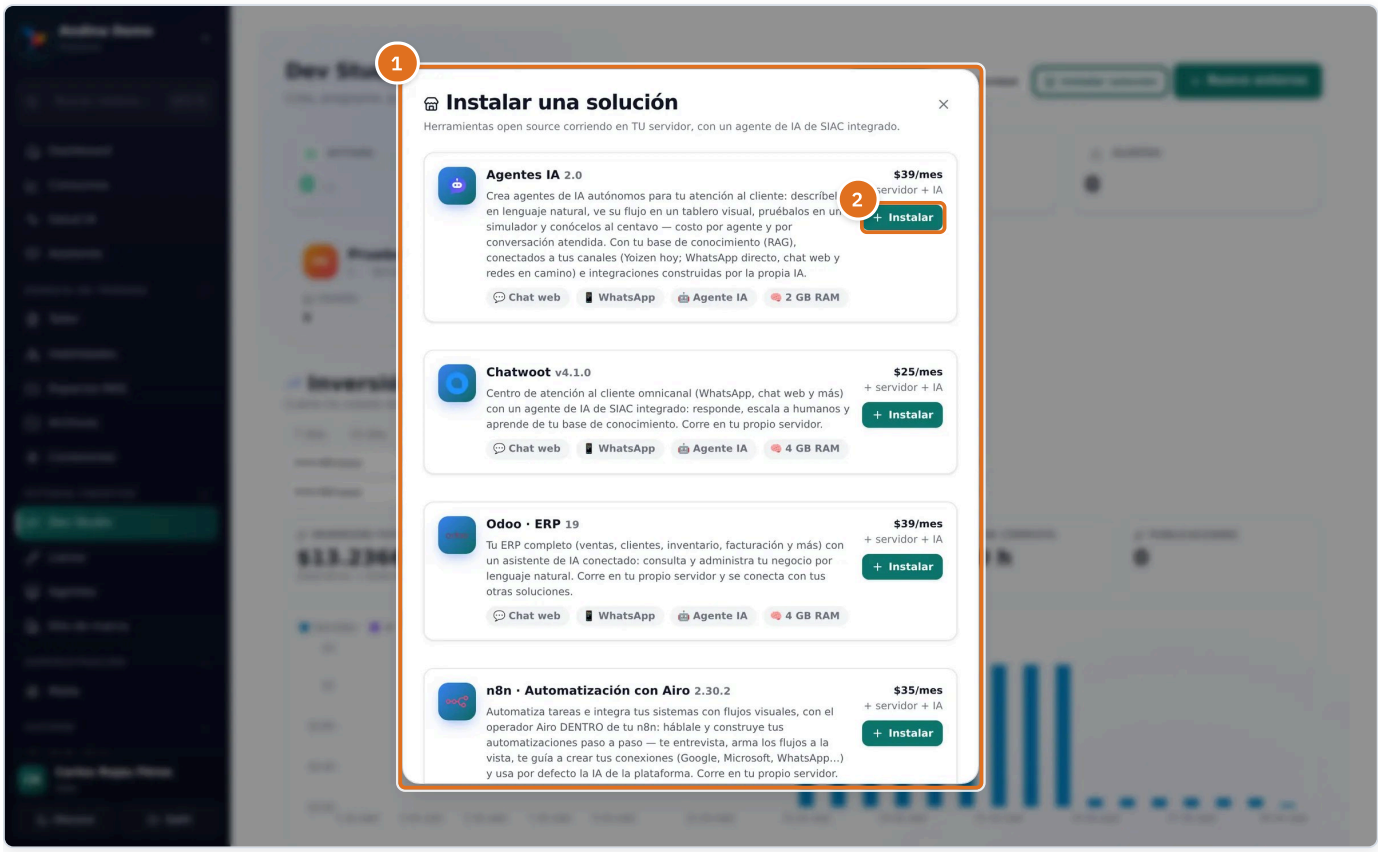


Figura 3. El catálogo de soluciones de Dev Studio, con Agentes IA primera.

1. **Instalar una solución.** Catálogo de herramientas open source que corren en TU servidor con un agente de IA de SIAC, con su precio mensual.
2. **Instalar.** Inicia la instalación de esa solución: abre su asistente para elegir el servidor y configurarla. Tiene costo mensual además del servidor y la IA.

PASO A PASO

1. Abre **Dev Studio** y pulsa **Instalar solución**.
2. En **Agentes IA**, pulsa **Instalar** 2.
3. Elige el servidor (o crea uno nuevo) y confirma. Espera a que termine la instalación.

IMPORTANTE

Necesitas **saldo disponible**: la solución tiene una cuota de gestión mensual (**$39 al mes**, prorrateada por horas: se cobra solo mientras está instalada) y el consumo de IA se cobra por uso. Todo se descuenta de tu saldo como el resto de la plataforma — ver Facturación.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

`«El servidor es muy pequeño: la solución requiere tamaño S o superior»`
Por qué aparece. El servidor elegido es más pequeño que el mínimo de la solución.
Qué hacer. Elige otro servidor o amplía su tamaño en la pestaña **Ajustes** del servidor.

`«RAM insuficiente en el servidor: libres … GB y la solución necesita 2 GB»`
Por qué aparece. Las soluciones que ya corren en ese servidor ocupan su memoria.
Qué hacer. Amplía el servidor al tamaño que te recomienda el mensaje, o instala en un servidor nuevo.

Tabla 3. Qué hace cada elemento de «Instalar la solución» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Instalar una solución	Catálogo de herramientas open source que corren en TU servidor con un agente de IA de SIAC, con su precio mensual.
Instalar	Inicia la instalación de esa solución: abre su asistente para elegir el servidor y configurarla. Tiene costo mensual además del servidor y la IA.

CAPÍTULO 6

Conectar con Yoizen

Un JWT que generas en ySocial (y otro de yFlow, si lo usas)

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › (un agente) › Canales

DIRECCIÓN
`/agentes/:envId/:agentId`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Una vez por servidor, al instalar la solución; y cada vez que regeneres un token en Yoizen.

Para que la solución hable con tu Yoizen necesita credenciales llamadas **JWT**: la de **ySocial** (casos, mensajes, colas) es obligatoria; la de **yFlow** (los flujos del bot) es opcional: solo hace falta para vincular cuentas o la pasarela de pago, y si usas el mismo token, no la pongas. Se generan una sola vez y **no caducan** hasta que las regeneres.

La conexión se gestiona en la vista **Canales** del Estudio de cualquier agente (y también en Dev Studio › tu servidor › Soluciones › Agentes IA): la tarjeta **Conexión con Yoizen** 1 dice si está conectado; Actualizar credenciales 2 (o Conectar Yoizen, la primera vez) abre el formulario 3. Al guardar, Guardar y validar conexión 4 hace una **llamada real** a tu Yoizen con cada token.

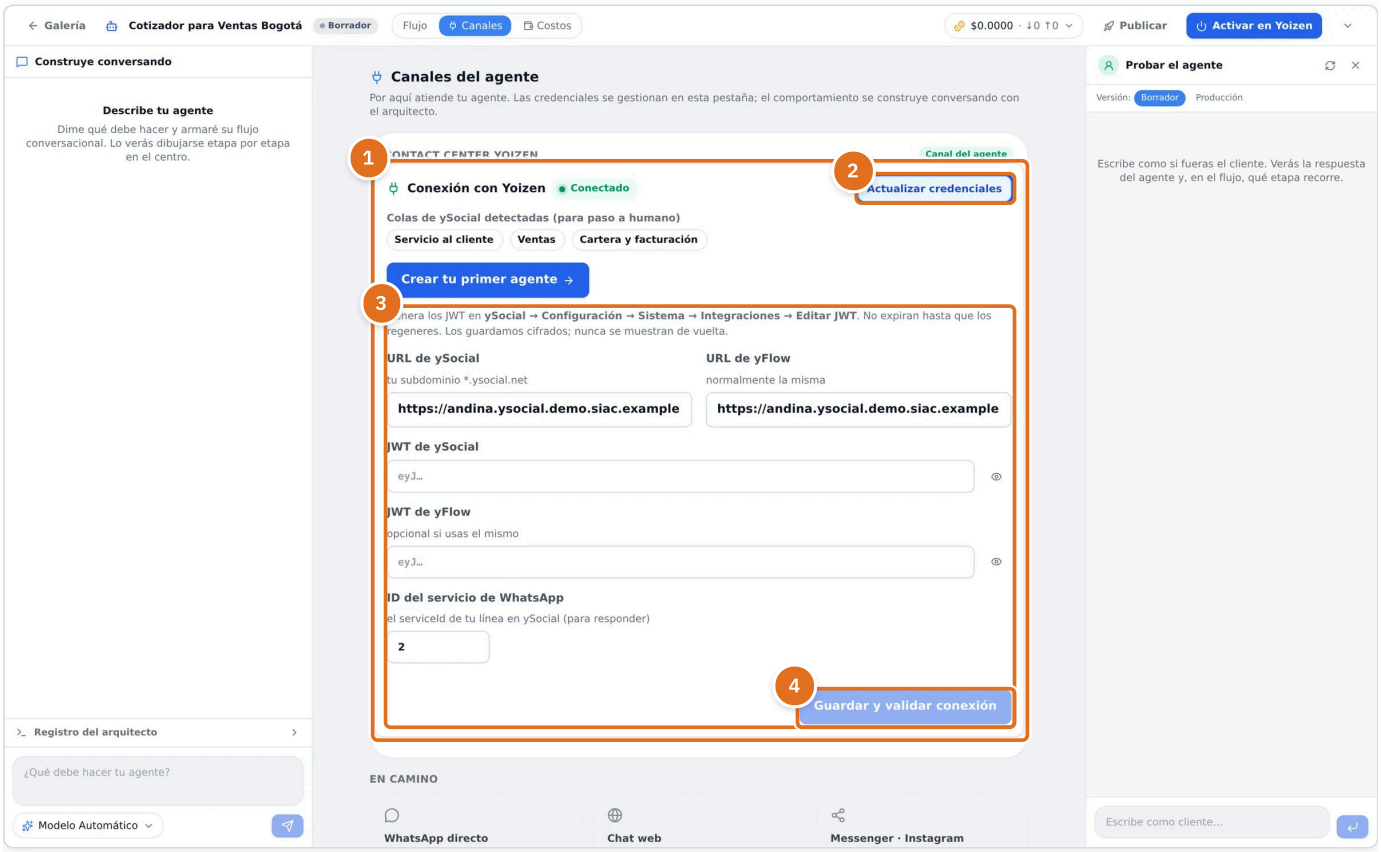


Figura 4. La conexión con Yoizen del servidor, con el formulario abierto.

1. **Conexión con Yoizen.** El estado de la conexión del servidor con tu Yoizen (Conectado / No conectado) y, si está conectado, las colas detectadas.
2. **Conectar Yoizen / Actualizar credenciales.** Abre el formulario para pegar la URL de tu Yoizen y los tokens JWT de ySocial y yFlow.
3. **Credenciales de Yoizen.** URL de ySocial y de yFlow, JWT de ySocial (obligatorio), JWT de yFlow (opcional) e ID del servicio de WhatsApp. Se guardan cifrados y nunca se muestran de vuelta.
4. **Guardar y validar conexión.** Guarda las credenciales y hace una llamada real a tu Yoizen con cada token; dice qué corregir si algo falla.

PASO A PASO

1. **En Yoizen.** Entra a ySocial › Configuración › Sistema › Integraciones. Si no existe una, crea una nueva **integración con terceros** para SIAC.
2. Pulsa **Editar configuración JWT** y copia el token completo. Repite el proceso equivalente para yFlow si tu cuenta lo maneja por separado.
3. **En SIAC.** Abre el Estudio de un agente, pasa a la vista **Canales** y pulsa **Actualizar credenciales** 2.
4. Pega la dirección de tu Yoizen (por ejemplo `https://tuempresa.ysocial.net`), el JWT de ySocial y, si aplica, el de yFlow.
5. Escribe el **ID del servicio de WhatsApp**: el número `serviceId` de tu línea en ySocial. Lo encuentras en ySocial › Configuración › Servicios (o pídelo a tu administrador de Yoizen). Es el dato que le permite a tu agente **responderle** al cliente por WhatsApp: sin él, el agente entiende los mensajes pero no puede contestar.
6. Pulsa **Guardar y validar conexión** 4.

REGLA DEL SISTEMA

¿Qué valida la prueba? Hacemos una llamada real a tu Yoizen con cada token. Si todo está bien verás **Conectado** y la lista de **colas de agentes detectadas**: esas colas son las que tu agente de IA podrá usar para transferir conversaciones a tu equipo humano. Si algo falla, el mensaje te dice exactamente qué corregir.

IMPORTANTE

Los tokens se guardan **cifrados** y nunca se muestran de vuelta. Nunca los pegues en el chat del Estudio: van solo en este formulario.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«El token de ySocial fue rechazado. Genera uno nuevo en ySocial → Configuración → Sistema → Integraciones → Editar configuración JWT…»

Por qué aparece. El JWT es incorrecto o fue regenerado en Yoizen. Al regenerar un JWT en Yoizen, el anterior deja de servir.

Qué hacer. Genera uno nuevo, pégalo completo y vuelve a validar.

«ySocial respondió 404. Verifica que la URL sea la de TU instancia (ej. https://tuempresa.ysocial.net).»

Por qué aparece. La dirección no es la de tu instancia de ySocial.

Qué hacer. Escribe solo el dominio de tu ySocial, sin rutas.

Tabla 4. Qué hace cada elemento de «Conectar con Yoizen» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Conexión con Yoizen	El estado de la conexión del servidor con tu Yoizen (Conectado / No conectado) y, si está conectado, las colas detectadas.
Conectar Yoizen / Actualizar credenciales	Abre el formulario para pegar la URL de tu Yoizen y los tokens JWT de ySocial y yFlow.
Credenciales de Yoizen	URL de ySocial y de yFlow, JWT de ySocial (obligatorio), JWT de yFlow (opcional) e ID del servicio de WhatsApp. Se guardan cifrados y nunca se muestran de vuelta.
Guardar y validar conexión	Guarda las credenciales y hace una llamada real a tu Yoizen con cada token; dice qué corregir si algo falla.

CAPÍTULO 7

Crear tu primer agente

Un nombre y un servidor; el resto se construye conversando

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › Nuevo agente

DIRECCIÓN
`/agentes/canal`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Cada vez que necesites un agente para un nuevo servicio (ventas, soporte, citas...).

Nuevo agente abre el alta 1. Escribe **qué debe hacer tu agente** 2 —será su nombre— y elige el **servidor** 3 donde correrá: solo aparecen los que tienen la solución instalada, con su estado frente a Yoizen. **Abrir el estudio** 4 lo crea y te lleva al Estudio.

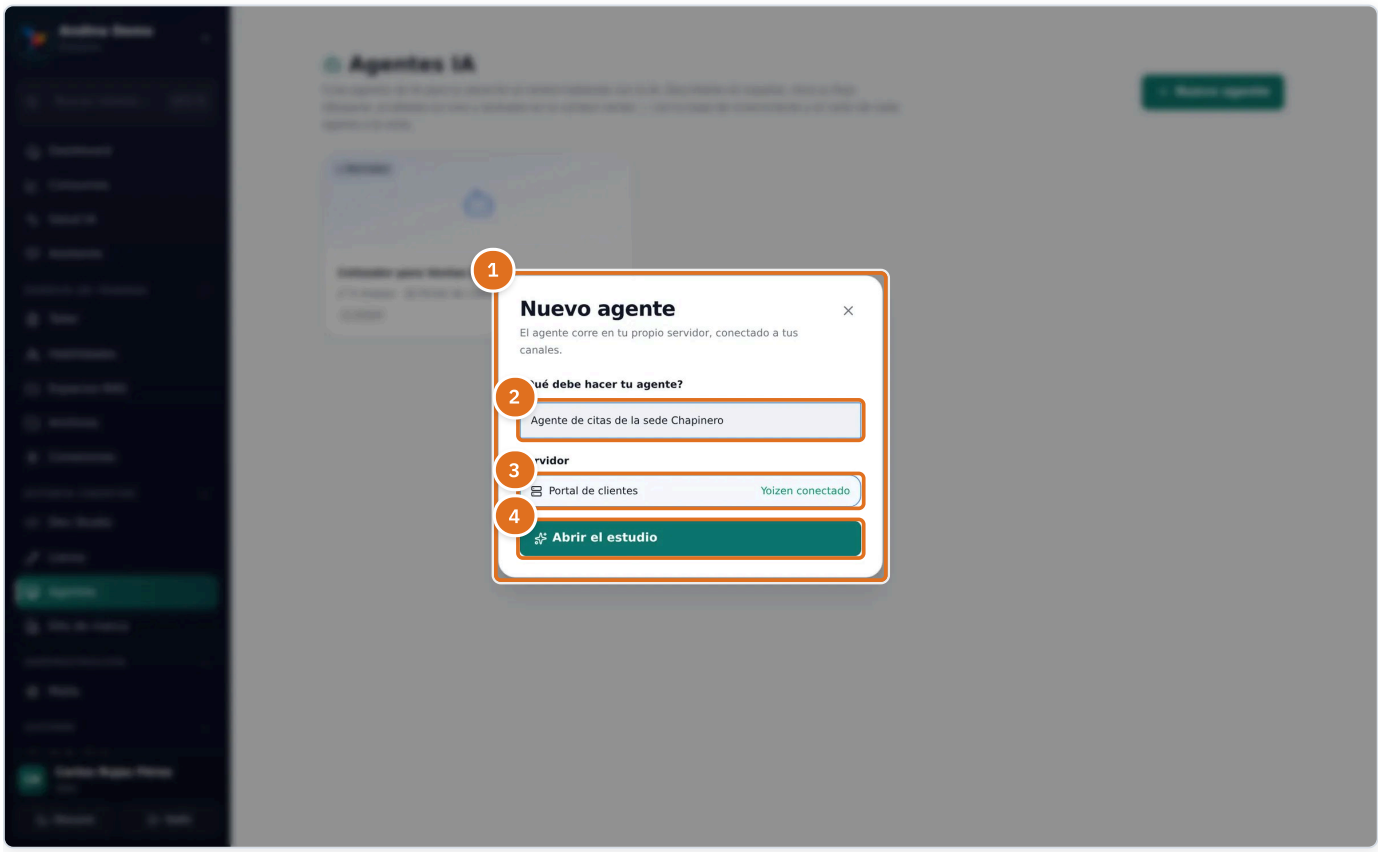


Figura 5. El alta de un agente de canal.

1. **Nuevo agente.** El diálogo de creación: si no tienes la solución Agentes IA instalada en un servidor, te guía a instalarla primero.
2. **¿Qué debe hacer tu agente?** Describe en pocas palabras qué hará el agente (mínimo 2 caracteres); será su título.
3. **Servidor.** Elige en qué servidor correrá el agente; solo sirven los que dicen «Yoizen conectado».
4. **Abrir el estudio.** Crea el agente en el servidor elegido y abre su estudio para construirlo conversando.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«Aún no tienes la solución instalada»

Por qué aparece. Ningún servidor tuyo tiene **Agentes IA** en operación.

Qué hacer. Pulsa **Ir a Soluciones** e instálala (ver *Instalar la solución*).

«Conecta este servidor con Yoizen desde la ficha de la solución en Dev Studio antes de crear agentes.»

Por qué aparece. El servidor elegido dice **sin conectar**.

Qué hacer. Conéctalo (ver *Conectar con Yoizen*) y vuelve a intentarlo.

Tabla 5. Qué hace cada elemento de «Crear tu primer agente» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Nuevo agente	El diálogo de creación: si no tienes la solución Agentes IA instalada en un servidor, te guía a instalarla primero.
¿Qué debe hacer tu agente?	Describe en pocas palabras qué hará el agente (mínimo 2 caracteres); será su título.
Servidor	Elige en qué servidor correrá el agente; solo sirven los que dicen «Yoizen conectado».
Abrir el estudio	Crea el agente en el servidor elegido y abre su estudio para construirlo conversando.

CAPÍTULO 8

El Estudio del agente

Descríbelo en español; el arquitecto hace el resto

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › (un agente)

DIRECCIÓN
`/agentes/:envId/:agentId`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Para construir el agente y cada vez que quieras cambiar cómo atiende.

El Estudio tiene tres columnas. A la izquierda, **Construye conversando** 1: el chat con el **arquitecto**, la IA que diseña tu agente. Escribe en lenguaje natural 2 a qué se dedica tu empresa, cómo debe saludar, qué información puede dar y cuándo debe pasar con un humano, y envíalo 3. Al centro, el **flujo** 4 del agente; a la derecha, el **simulador** 5 para probarlo. Arriba, **Publicar** 6 lleva el borrador a producción y **Activar en Yoizen** 7 abre la lista de chequeo.

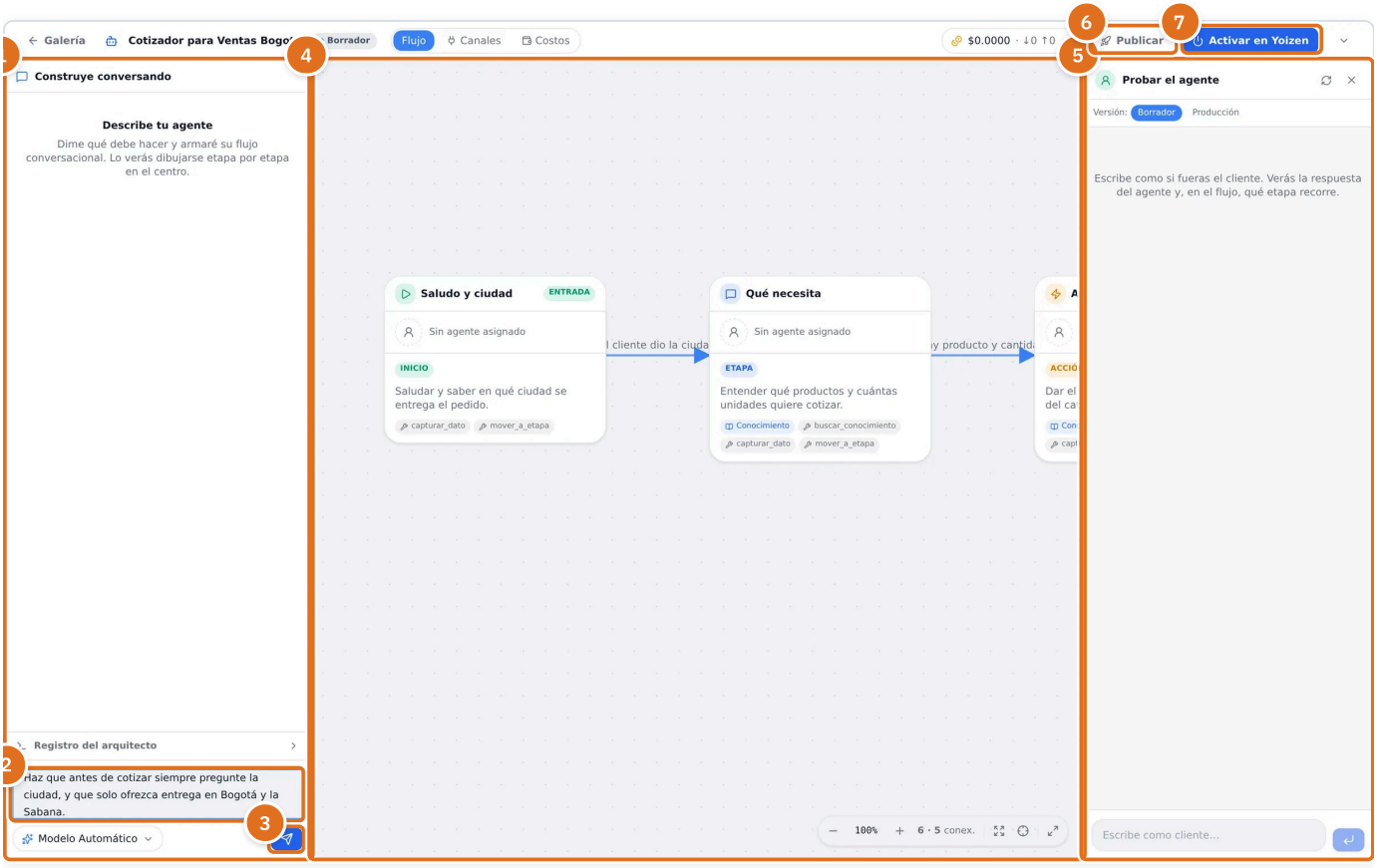


Figura 6. El Estudio de un agente en borrador, con una instrucción escrita para el arquitecto.

1. **Construye conversando.** El chat con el arquitecto: le describes qué debe hacer el agente y él arma y ajusta su flujo.
2. **¿Qué debe hacer tu agente?** Escribe aquí lo que quieres del agente o el cambio que necesitas; Enter lo envía (Mayúsculas+Enter añade línea).
3. **Enviar.** Envía tu mensaje al arquitecto; mientras trabaja, en su lugar aparece el botón Detener.
4. **Flujo del agente.** El centro del estudio: el diagrama del flujo, que se ilumina mientras pruebas, o los paneles de canales y costos.

5. **Probar el agente.** El simulador estilo WhatsApp: conversas como cliente y ves en el flujo qué etapa responde; se puede reiniciar o cerrar.
6. **Publicar.** Publica el borrador a producción: la versión que atiende en los canales pasa a ser la actual.
7. **Activar en Yoizen.** Abre el checklist con los pasos a seguir en la consola de Yoizen para que el agente atienda de verdad.

PASO A PASO

1. Describe lo que quieres, por ejemplo: *«Crea un agente para mi clínica odontológica que agende citas, responda precios de los tratamientos y transfiera a recepción si el paciente tiene dolor.»* El arquitecto diseña las etapas —bienvenida → identificar necesidad → agendar / informar → despedida, con transferencia por urgencia— y las verás dibujarse en el lienzo.
2. Ajusta cualquier detalle conversando: *«Haz que antes de agendar siempre pregunte la ciudad, y que solo ofrezca sedes de esa ciudad.»* El flujo se actualiza en el lienzo al instante.
3. Si quieres ver qué va haciendo, despliega **Registro del arquitecto**: la lista de archivos que lee y escribe.

REGLA DEL SISTEMA

Todos los cambios quedan en un **borrador con historial**: lo que publiques es una versión revisada, y el simulador puede probar tanto el borrador como la versión en producción.

CONSEJO

Si el flujo está vacío, el chat te ofrece tres pedidos de ejemplo (ventas, soporte con base de conocimiento, toma de pedidos): pulsa uno para empezar.

Tabla 6. Qué hace cada elemento de «El Estudio del agente» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Construye conversando	El chat con el arquitecto: le describes qué debe hacer el agente y él arma y ajusta su flujo.
¿Qué debe hacer tu agente?	Escribe aquí lo que quieres del agente o el cambio que necesitas; Enter lo envía (Mayúsculas+Enter añade línea).
Enviar	Envía tu mensaje al arquitecto; mientras trabaja, en su lugar aparece el botón Detener.
Flujo del agente	El centro del estudio: el diagrama del flujo, que se ilumina mientras pruebas, o los paneles de canales y costos.
Probar el agente	El simulador estilo WhatsApp: conversas como cliente y ves en el flujo qué etapa responde; se puede reiniciar o cerrar.
Publicar	Publica el borrador a producción: la versión que atiende en los canales pasa a ser la actual.
Activar en Yoizen	Abre el checklist con los pasos a seguir en la consola de Yoizen para que el agente atienda de verdad.

CAPÍTULO 9

Entender el lienzo

Lo que ves es exactamente lo que el agente ejecutará

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › (un agente) › Flujo

DIRECCIÓN
`/agentes/:envId/:agentId`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Antes de publicar, para revisar qué hará el agente en cada momento.

Tu agente aparece como un mapa de **etapas** (tarjetas) unidas por flechas: las transiciones y sus condiciones. Cada tarjeta muestra qué hace esa etapa, qué herramientas puede usar y si consulta tu base de conocimiento. Haz clic en el encabezado de una etapa 1 para ver su **detalle** 2: objetivo, instrucciones, herramientas y salidas. **Pedir un ajuste** 3 prepara un mensaje al arquitecto para cambiar justo esa etapa. Ese mapa es exactamente lo que el agente ejecutará en producción: **lo que ves es lo que hay**. Al abrir, el lienzo entra por el principio del flujo a un tamaño en el que se lee; usa los controles de abajo (acercar, alejar, **encuadrar todo**) o arrastra el fondo para recorrerlo.

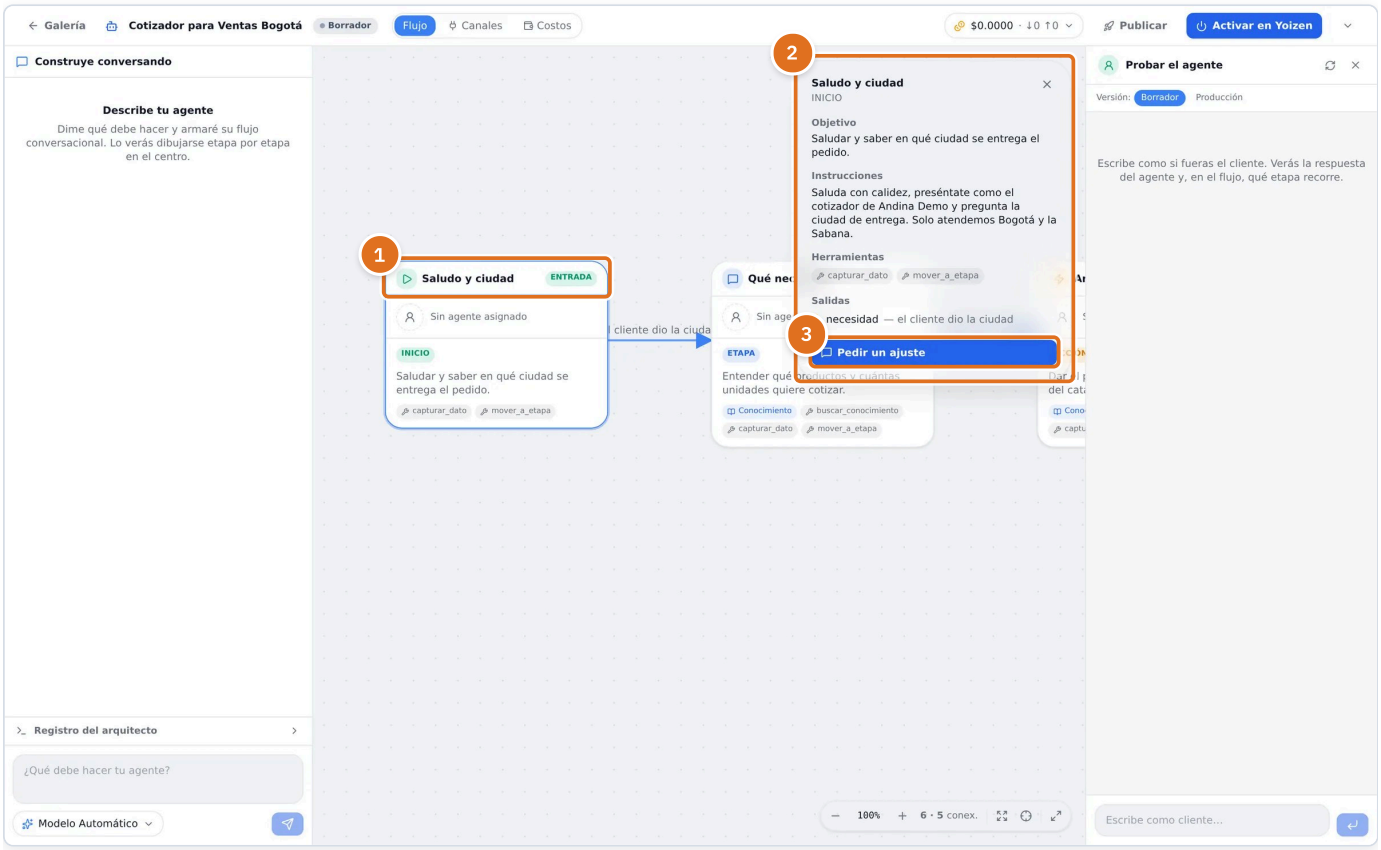


Figura 7. El detalle de la etapa de entrada, «Saludo y ciudad».

1. **Etapa del flujo.** El encabezado de una etapa del agente (inicio, etapa, decisión, acción, paso a humano o cierre). Púlsalo para ver su objetivo, instrucciones, herramientas y salidas; arrástralo para reacomodar el diagrama.
2. **Detalle de la etapa.** El objetivo, las instrucciones, las herramientas y las salidas de la etapa elegida, tal como el agente la ejecutará.
3. **Pedir un ajuste.** En el detalle de una etapa: prepara un mensaje al arquitecto para cambiar esa etapa.

CONSEJO

Puedes arrastrar las tarjetas para ordenar el diagrama a tu gusto: la posición se guarda sola y no cambia el comportamiento del agente.

Tabla 7. Qué hace cada elemento de «Entender el lienzo» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Etapa del flujo	El encabezado de una etapa del agente (inicio, etapa, decisión, acción, paso a humano o cierre). Púlsalo para ver su objetivo, instrucciones, herramientas y salidas; arrástralo para reacomodar el diagrama.
Detalle de la etapa	El objetivo, las instrucciones, las herramientas y las salidas de la etapa elegida, tal como el agente la ejecutará.
Pedir un ajuste	En el detalle de una etapa: prepara un mensaje al arquitecto para cambiar esa etapa.

CAPÍTULO 10

Dale tu conocimiento

Tus documentos, y el modo estricto

Un agente responde mejor con **tus documentos**: catálogos, listas de precios, políticas, preguntas frecuentes. Súbelos a un **Espacio RAG** (ver Espacios RAG): es el conocimiento que el agente consulta en las etapas marcadas con conocimiento, con la herramienta `buscar_conocimiento`.

Con el **modo estricto** activado, el agente **solo afirma lo que está respaldado por tus documentos**; si no encuentra la respuesta, lo dice con honestidad y ofrece pasar con un asesor. El modo estricto se pide al arquitecto: *«Activa el modo estricto y, si no sabe algo, que ofrezca pasar con un asesor.»*

Lo que aún no se puede hacer desde la pantalla: conectar el Espacio RAG al agente. El Estudio todavía no tiene ese botón, y el arquitecto **no** puede hacerlo por ti (tiene prohibido inventar a qué Espacio conectarse). Mientras llega, pídeselo a soporte de SIAC indicando el agente y el Espacio: lo conectan en minutos, sin tocar nada de lo que ya construiste.

CAPÍTULO 11

Pruébalo en el simulador

Conversa como un cliente, sin tocar tu Yoizen real

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › (un agente)

DIRECCIÓN
`/agentes/:envId/:agentId`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Cada vez que el arquitecto cambie algo, antes de publicar.

El panel derecho 1 es un chat de prueba tipo WhatsApp. Elige si pruebas el **borrador** o la **producción** 2 y escribe como lo haría un cliente 3. Cada respuesta 4 trae su costo y, en **detalle** 5, las herramientas que usó y los fragmentos de tus documentos que consultó; en el lienzo se ilumina la etapa por la que va. Nada de esto toca tu Yoizen real: puedes probar y corregir cuantas veces quieras.

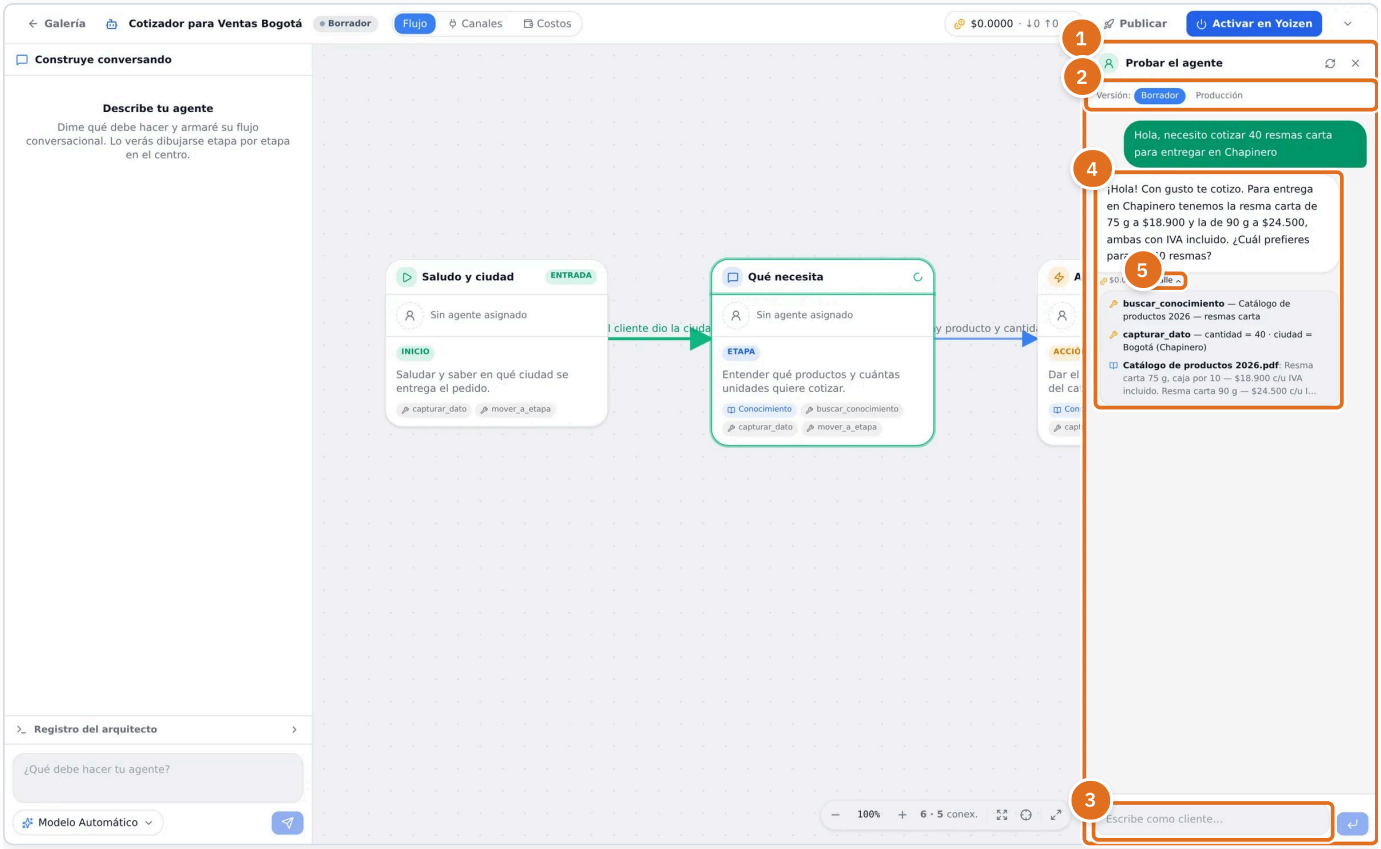


Figura 8. Un turno de prueba: el agente responde con el catálogo, dice qué consultó y el lienzo ilumina la etapa «Qué necesita».

1. **Probar el agente.** El simulador estilo WhatsApp: conversas como cliente y ves en el flujo qué etapa responde; se puede reiniciar o cerrar.
2. **Versión: Borrador / Producción.** Elige si el simulador prueba el borrador o la versión publicada; al cambiar se reinicia la conversación.
3. **Escribe como cliente...** Escribe un mensaje como lo haría un cliente para ver cómo responde el agente.
4. **Respuesta del agente.** Lo que contestó el agente en el simulador, con su costo, si pasó a un humano o cerró la conversación.

5 **detalle.** Despliega las herramientas que usó el agente en ese turno y los fragmentos de conocimiento que consultó.

CONSEJO

El botón de reinicio del simulador empieza una conversación nueva. Al cambiar entre Borrador y Producción, la conversación también se reinicia.

Tabla 8. Qué hace cada elemento de «Pruébalo en el simulador» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Probar el agente	El simulador estilo WhatsApp: conversas como cliente y ves en el flujo qué etapa responde; se puede reiniciar o cerrar.
Versión: Borrador / Producción	Elige si el simulador prueba el borrador o la versión publicada; al cambiar se reinicia la conversación.
Escribe como cliente…	Escribe un mensaje como lo haría un cliente para ver cómo responde el agente.
Respuesta del agente	Lo que contestó el agente en el simulador, con su costo, si pasó a un humano o cerró la conversación.
detalle	Despliega las herramientas que usó el agente en ese turno y los fragmentos de conocimiento que consultó.

CAPÍTULO 12

Activarlo en Yoizen

Un flujo sencillo en yFlow y listo

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › (un agente) › Activar en Yoizen

DIRECCIÓN
`/agentes/:envId/:agentId`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Cuando tu agente esté probado y publicado.

Pulsa **Publicar** para llevar el borrador a producción y después **Activar en Yoizen**. Se abre la **lista de chequeo** 1 con todos los valores listos para copiar: la **URL del nodo API** 2 y el **encabezado de autenticación** 3, el cuerpo JSON de ejemplo y el **progreso** 4 de los cuatro pasos: conectar tu Yoizen, publicar, configurar el nodo en yFlow y recibir la primera conversación real.

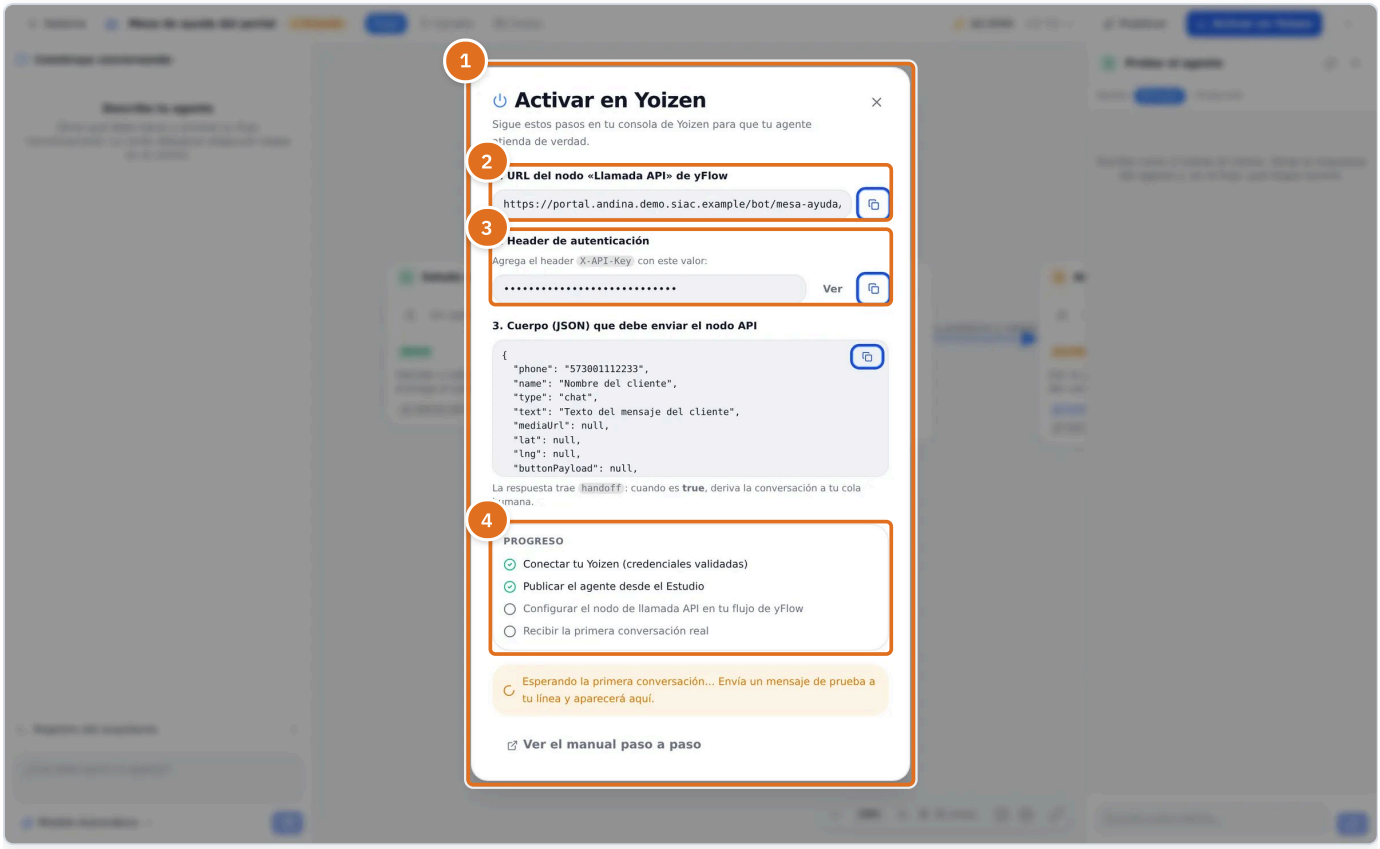


Figura 9. La lista de chequeo de un agente publicado que espera su primera conversación.

1. **Activar en Yoizen.** Los pasos a seguir en tu consola de Yoizen para que el agente atienda de verdad, con su avance.
2. **URL del nodo «Llamada API» de yFlow.** La dirección a la que el nodo API de tu flujo de yFlow debe enviar cada mensaje (método POST); el botón la copia.
3. **Header de autenticación.** El valor del encabezado X-API-Key, la llave privada de tu instalación: se copia sin mostrarla, o se ve con «Ver».
4. **Progreso.** Los cuatro pasos de la activación y cuáles están hechos; el último se marca solo cuando llega la primera conversación real.

PASO A PASO

1. **Crea el flujo en yFlow.** Crea un flujo nuevo (o edita el del canal) y agrega un **nodo de llamada API** donde quieras que el agente de IA tome la conversación.
2. **Configura el nodo API.** Método `POST` a la URL que te muestra la lista de chequeo (`https://tu-servidor-agentes…/bot/tu-agente/message`), con el encabezado `X-API-Key` (cópialo del panel: es la llave privada de tu instalación) y el cuerpo JSON que arma yFlow con los datos del mensaje: `{"phone":"{{phone}}", "name":"{{name}}", "type":"chat", "text":"{{text}}", "caseId":"{{caseId}}"}`.
3. **Crea la rama por «handoff».** La respuesta del nodo trae un campo `handoff`. Configura la condición: si es `true`, deriva el caso a tu **cola de agentes humanos**; si es `false`, el flujo espera el siguiente mensaje del cliente (el agente de IA ya le respondió por el canal).
4. **Publica el flujo.** Asigna el flujo al canal (por ejemplo tu línea de WhatsApp) y publícalo en yFlow.
5. **Haz la prueba real.** Escribe un mensaje a tu línea como cliente. Cuando el primer caso real pase por tu agente, la lista de chequeo se marca sola: tu agente ya atiende de verdad.

IMPORTANTE

Las respuestas del agente al cliente **no viajan por el nodo API**: el agente las envía directo por el canal de ySocial. El nodo solo controla el flujo (seguir con IA o pasar a humano). Por eso la rama por `handoff` es importante.

CONSEJO

Opcional: notificaciones de WhatsApp (postbacks). Si tu proveedor de WhatsApp entrega los mensajes y estados por notificaciones directas, tu instalación las recibe en dos URLs: una para mensajes (`…/ysocial/whatsapp/postback/tu-numero`) y otra para estados (`…/ysocial/whatsapp/postback/statuses/tu-numero`), sobre el mismo dominio de la URL del nodo API. La lista de chequeo aún no las muestra: arma las dos con tu dominio y tu número. Si no usas este esquema, puedes ignorarlas.

Tabla 9. Qué hace cada elemento de «Activarlo en Yoizen» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Activar en Yoizen	Los pasos a seguir en tu consola de Yoizen para que el agente atienda de verdad, con su avance.
URL del nodo «Llamada API» de yFlow	La dirección a la que el nodo API de tu flujo de yFlow debe enviar cada mensaje (método POST); el botón la copia.
Header de autenticación	El valor del encabezado X-API-Key, la llave privada de tu instalación: se copia sin mostrarla, o se ve con «Ver».
Progreso	Los cuatro pasos de la activación y cuáles están hechos; el último se marca solo cuando llega la primera conversación real.

CAPÍTULO 13

Costos por agente

Sabes cuánto cuesta atender a cada cliente

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Agente de canal › (un agente) › Costos

DIRECCIÓN
`/agentes/:envId/:agentId`

QUIÉN LA USA
Cualquier usuario con acceso

CUÁNDO USARLA
Para saber si el agente se paga solo, y antes de subirle el presupuesto.

Cada agente tiene su vista **Costos** en el Estudio (y aparece también en el desglose de costos de tu servidor en Dev Studio). Arriba, los indicadores 1: el costo del periodo, el **costo por conversación atendida** —el indicador estrella: el gasto total de IA del agente dividido entre las conversaciones que atendió— y la **resolución**: qué parte transfirió a tu equipo humano (el resto la cerró solo). Debajo, el **presupuesto de hoy** 2, el costo por día 3 y el desglose **por modelo de IA** 4: qué modelos usó y cuánto costó cada uno.

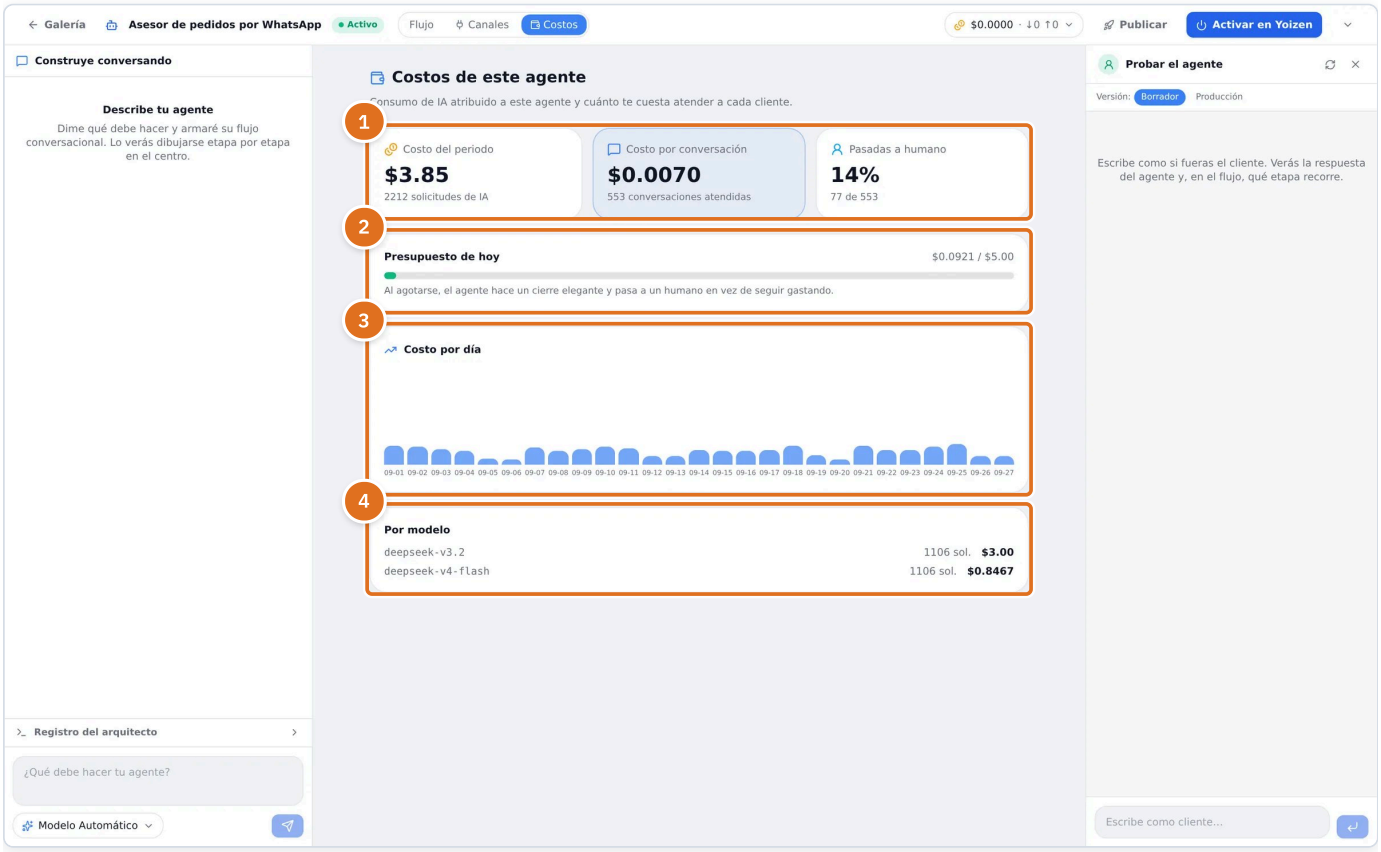


Figura 10. Los costos de un agente activo en su último mes.

1. **Costo del periodo · Costo por conversación · Pasadas a humano.** El gasto de IA del agente en el periodo, lo que cuesta atender a cada cliente (el indicador principal) y qué parte de las conversaciones pasó a tu equipo.
2. **Presupuesto de hoy.** Lo gastado hoy contra el tope diario del agente. Al agotarse, el agente cierra con cortesía, pasa las conversaciones a tus asesores y queda pausado por presupuesto.

3. **Costo por día.** Una barra por día; pasa el cursor para ver el costo y las conversaciones de ese día.
4. **Por modelo.** Qué modelos de IA usó el agente, cuántas solicitudes y cuánto costó cada uno.

CONSEJO

Ejemplo: si tu agente de ventas gastó **$4.20 USD** atendiendo **600 conversaciones** en el mes, cada cliente atendido te costó **$0.007 USD**.

REGLA DEL SISTEMA

Presupuesto diario. Cada agente tiene un tope de gasto por día (5 USD si no dices otra cosa). Si lo alcanza, hace un cierre elegante, **se pausa automáticamente** (las conversaciones nuevas pasan a tus asesores humanos) y llega un aviso al correo de facturación de tu organización. Nunca tendrás una sorpresa en la factura. Para cambiar el tope, pídeselo al arquitecto (*«sube el presupuesto diario a 8 dólares»*): la vista Costos lo muestra, no lo edita.

Tabla 10. Qué hace cada elemento de «Costos por agente» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Costo del periodo · Costo por conversación · Pasadas a humano	El gasto de IA del agente en el periodo, lo que cuesta atender a cada cliente (el indicador principal) y qué parte de las conversaciones pasó a tu equipo.
Presupuesto de hoy	Lo gastado hoy contra el tope diario del agente. Al agotarse, el agente cierra con cortesía, pasa las conversaciones a tus asesores y queda pausado por presupuesto.
Costo por día	Una barra por día; pasa el cursor para ver el costo y las conversaciones de ese día.
Por modelo	Qué modelos de IA usó el agente, cuántas solicitudes y cuánto costó cada uno.

Cómo se cobra

- **Cuota de gestión mensual** de la solución (prorrateada por horas, mientras esté instalada).
- **Consumo de IA por uso**: cada respuesta del agente, al precio por modelo de tu organización (ver Precios).
- La **infraestructura** del servidor y el **almacenamiento** de tus documentos se cobran igual que en el resto de Dev Studio.

CAPÍTULO 14

Publicar, pausar o eliminar

El menú del agente

- **Publicar** lleva el borrador a producción: la versión que atiende en tus canales pasa a ser la actual, y el agente queda **Activo** (también si estaba en borrador o pausado). Si algo del flujo no cuadra, el Estudio te dice qué corregir y no publica.
- El menú ⌄ (junto a **Activar en Yoizen**) tiene **Pausar el agente** (si está activo) o **Reactivar el agente** (si está pausado o con el presupuesto agotado), y **Eliminar agente**.
- Eliminar borra el agente de tu servidor y pide confirmación: si estaba activo, deja de atender en Yoizen. No se puede deshacer.
- El nombre del agente, arriba a la izquierda, se cambia pulsándolo (Enter guarda, Escape cancela).

CAPÍTULO 15

Capacidades avanzadas

Tu agente puede hacer mucho más que responder texto

Además de conversar y consultar tu conocimiento, un agente puede habilitar **por etapa** capacidades de primera clase de la plataforma:

- **Leer imágenes.** El agente analiza una foto que envíe el cliente (un documento, una cédula, un formulario) y extrae sus datos de forma estructurada, con un nivel de confianza por cada campo.
- **Clasificación con reglas.** Para casos donde la decisión debe ser exacta y auditable (por ejemplo un triage clínico), el agente aplica **reglas deterministas**: la IA nunca «inventa» el resultado, lo calcula un motor de reglas que tú defines.
- **Videollamada instantánea.** El agente genera un enlace de videoconferencia y se lo comparte al cliente para una atención en vivo.
- **Evaluación logística.** Con la ubicación del cliente, el agente compara opciones de traslado (terrestre, fluvial, aéreo) con distancias y clima reales, y recomienda la mejor.

Caso real — Nathalia (Fundación Valle del Lili): un agente que atiende a médicos rurales por WhatsApp, recibe la foto de la lista de chequeo de una paciente, extrae los signos vitales, **clasifica el riesgo con reglas médicas**, si es alto abre una videollamada con el especialista y recomienda el medio de traslado; todo construido sobre estas capacidades, integrado a Yoizen. Es la muestra de hasta dónde puede llegar un agente en la plataforma. Pídele estas capacidades al arquitecto conversando: *«que pueda leer la foto del formulario y clasificar según estas reglas…»*.

CAPÍTULO 16

Más integraciones

Tu agente puede llegar tan lejos como lo necesites

¿Quieres que el agente consulte tu inventario, cree pedidos en tu sistema o registre citas en tu agenda? Pídelo en el chat del Estudio. El arquitecto investiga cómo conectarse, **te propone la integración en lenguaje claro** y espera tu confirmación antes de construirla. No hay una lista cerrada de integraciones: se desarrollan a la medida, conversando.

Qué conviene tener a mano: la dirección (URL) de la API del sistema a conectar y su documentación, si la tienes; y sus credenciales (usuario y clave, o token). Las credenciales **nunca** se pegan en el chat: el arquitecto no las pide ni las escribe en ningún archivo.

Clases de riesgo:

- **Consulta**: la integración solo lee datos (ver un saldo, buscar un producto).
- **Edición**: la integración crea o modifica datos (crear un pedido, agendar una cita). Requiere tu confirmación explícita, y puedes exigir que el agente confirme con el cliente antes de ejecutarla.

Cada integración nueva trae su **prueba automática** y nace **desactivada**. Y si en el mismo servidor tienes instaladas otras soluciones (por ejemplo **n8n** u **Odoo**), el arquitecto ya las conoce y puede integrar tu agente con ellas sin salir a internet.

Lo que aún no se puede hacer desde la pantalla: pegar las credenciales de una integración y activarla. El Estudio todavía no tiene ese formulario: cuando el arquitecto termine una integración, pídele a soporte de SIAC que cargue sus credenciales cifradas y la active.

CAPÍTULO 17

Tus líneas de WhatsApp (Canales)

Una línea de Meta, atendida por un playbook

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Ir a... › Canales

DIRECCIÓN
`/agentes/canales`

QUIÉN LA USA
Administradores de la organización

CUÁNDO USARLA
Cuando quieres que una línea de WhatsApp propia (Cloud API de Meta, sin Yoizen) la atienda un agente de un playbook del Centro de Agentes.

Aquí conectas tus líneas **una sola vez** con **Conectar cuenta** 1 y les instalas un **playbook** publicado, como se instalan las funciones en SIAC Desktop. Cada tarjeta 2 es una línea con su **estado** 3 —Activa, Por verificar, Error o Pausada— y su **vínculo** 4: qué playbook la atiende y en qué modo; sin playbook, la línea no responde, y **Instalar playbook** 5 lo resuelve. Abajo, sus **Conversaciones** 6, **Probar** 7 para enviar un mensaje de prueba y el menú de acciones 8: cambiar playbook, verificar la línea, ver los datos del webhook o eliminar la cuenta.

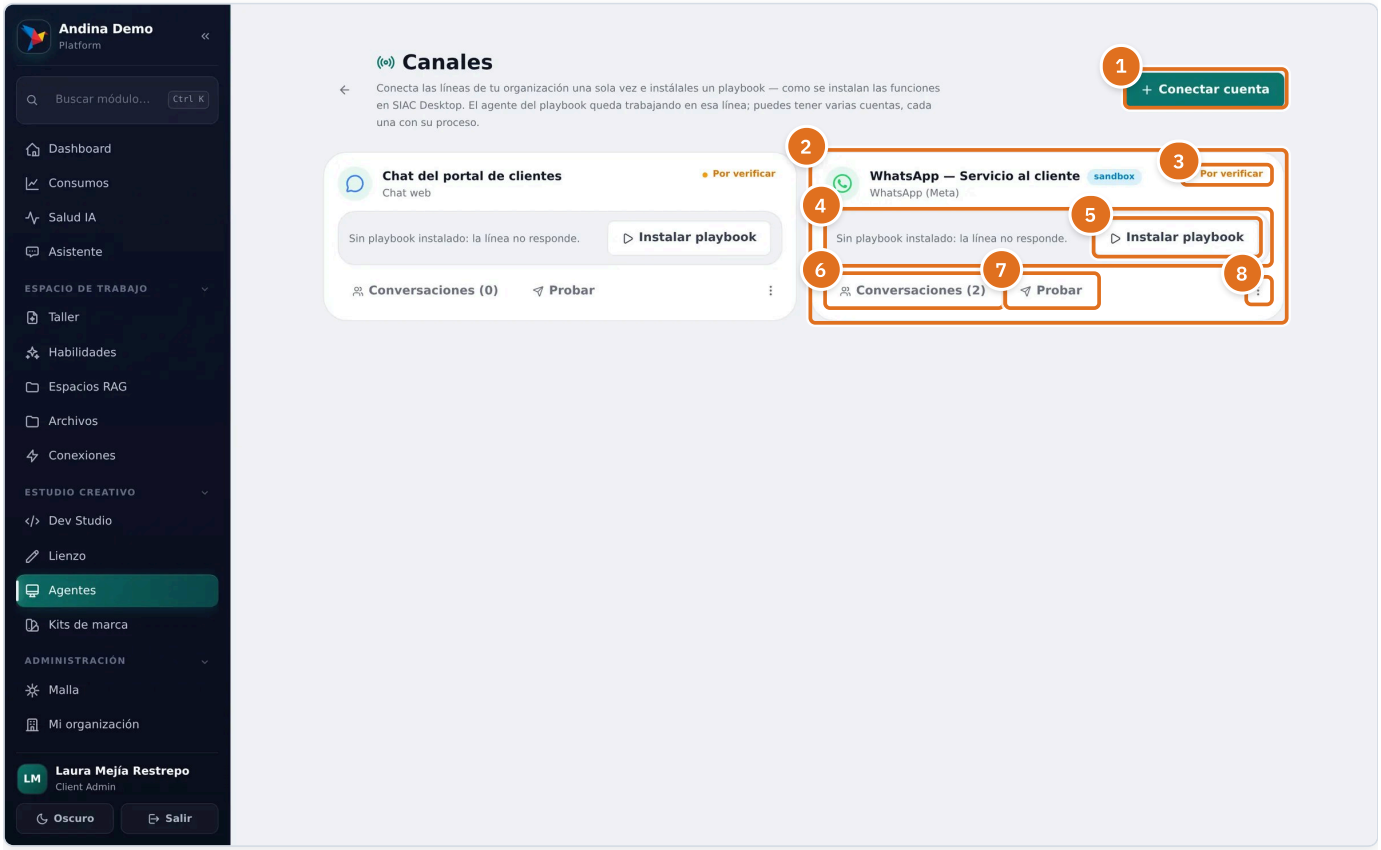


Figura 11. Dos líneas conectadas, aún sin playbook instalado.

1. **Conectar cuenta.** Abre el formulario para conectar una línea de WhatsApp con las credenciales de Meta (o como cuenta de pruebas sandbox).
2. **Tarjeta de la cuenta.** Una línea conectada: su nombre, proveedor, número, el playbook instalado y sus acciones.

3. **Estado.** El estado de la cuenta: Activa, Por verificar, Error o Pausada.
4. **Playbook instalado.** El vínculo de la línea: qué playbook atiende, su versión y el modo (conversación o proceso); sin playbook, la línea no responde.
5. **Instalar playbook.** Abre el diálogo para instalar un playbook publicado en esta línea y elegir su modo.
6. **Conversaciones.** Abre las conversaciones de la línea (con el número de abiertas) para cerrarlas o devolvérselas al bot.
7. **Probar.** Abre el diálogo para enviar un mensaje de prueba desde esta línea a un número.
8. **Acciones.** Menú de la cuenta: cambiar playbook, verificar la línea en vivo, ver los datos del webhook o eliminar la cuenta.

PASO A PASO

1. Pulsa **Conectar cuenta**, ponle un nombre a la línea (por ejemplo «Línea ventas Bogotá») y pega las credenciales de Meta. Al conectar, SIAC te muestra la **Callback URL**, el **Verify token** y los campos a suscribir: cópialos en Meta.
2. En la tarjeta, pulsa **Instalar playbook**, elige el **playbook** publicado 1 y el **modo** 2: en **Conversación** el agente responde cada mensaje; en **Proceso** cada conversación abre una misión del playbook. Pulsa **Instalar** 3.

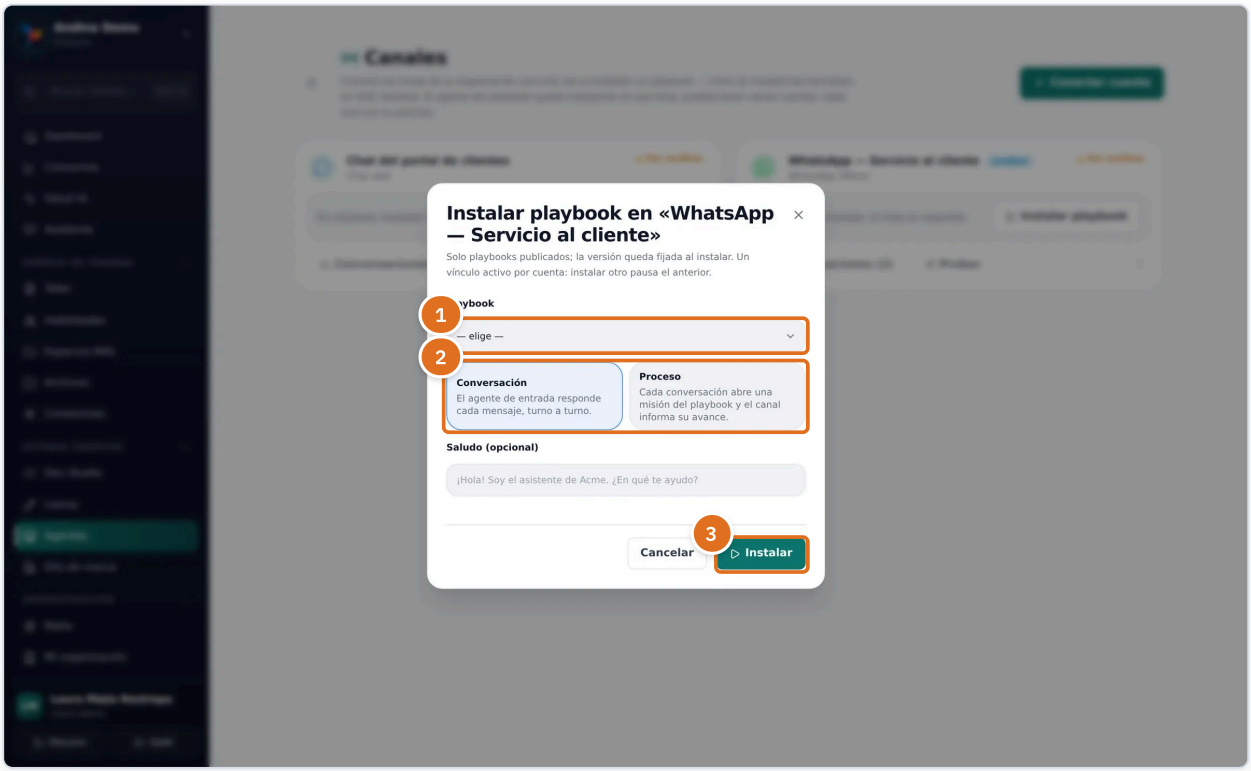


Figura 12. Instalar un playbook en una línea.

1. **Playbook.** Elige el playbook publicado que atenderá la línea.
2. **Conversación / Proceso.** Modo del vínculo: en Conversación el agente responde cada mensaje; en Proceso cada conversación abre una misión del playbook.
3. **Instalar.** Instala el playbook en la línea con el modo y el saludo elegidos; el agente empieza a atender.

3. Usa **Probar** para enviar un mensaje desde la línea a tu número y confirmar que sale.

CONSEJO

Una organización puede tener **varias líneas**, cada una con su propio playbook.

IMPORTANTE

Cuando una persona atiende una conversación (handoff), el bot deja de responder en ella. En **Conversaciones** puedes **devolverle al bot** una conversación que atendió una persona o que estaba cerrada.

Tabla 11. Qué hace cada elemento de «Tus líneas de WhatsApp (Canales)» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Conectar cuenta	Abre el formulario para conectar una línea de WhatsApp con las credenciales de Meta (o como cuenta de pruebas sandbox).
Tarjeta de la cuenta	Una línea conectada: su nombre, proveedor, número, el playbook instalado y sus acciones.
Estado	El estado de la cuenta: Activa, Por verificar, Error o Pausada.
Playbook instalado	El vínculo de la línea: qué playbook atiende, su versión y el modo (conversación o proceso); sin playbook, la línea no responde.
Instalar playbook	Abre el diálogo para instalar un playbook publicado en esta línea y elegir su modo.
Conversaciones	Abre las conversaciones de la línea (con el número de abiertas) para cerrarlas o devolvérselas al bot.
Probar	Abre el diálogo para enviar un mensaje de prueba desde esta línea a un número.
Acciones	Menú de la cuenta: cambiar playbook, verificar la línea en vivo, ver los datos del webhook o eliminar la cuenta.
Playbook	Elige el playbook publicado que atenderá la línea.
Conversación / Proceso	Modo del vínculo: en Conversación el agente responde cada mensaje; en Proceso cada conversación abre una misión del playbook.
Instalar	Instala el playbook en la línea con el modo y el saludo elegidos; el agente empieza a atender.

CAPÍTULO 18

Solución de problemas

Los tropiezos más comunes y su arreglo

- **«Token rechazado» al probar la conexión.** El JWT es incorrecto o fue regenerado en Yoizen. Genera uno nuevo (**ySocial › Configuración › Sistema › Integraciones › Editar configuración JWT**), pégalo de nuevo y vuelve a probar. Recuerda: al regenerar un JWT en Yoizen, el anterior deja de servir.
- **El agente responde en el simulador pero no en WhatsApp.** Revisa en yFlow que el flujo esté publicado en el canal, que el nodo API apunte a la URL exacta de tu agente y que el encabezado `X-API-Key` esté bien copiado. La lista de chequeo del Estudio te muestra los valores correctos para comparar. Revisa también que el **ID del servicio de WhatsApp** esté en la conexión.
- **El agente transfiere todo a humanos.** Suele ser el modo estricto sin suficiente conocimiento: revisa que el Espacio conectado tenga los documentos correctos, o ajusta las reglas de transferencia conversando con el arquitecto.
- **«Presupuesto agotado».** El agente alcanzó su tope diario de gasto; mientras tanto, las conversaciones van a tus asesores. Reactívalo desde el menú ⌄ **> Reactivar el agente**, o pídele al arquitecto que suba el tope.
- **¿Necesitas ayuda?** Escríbenos desde el panel o a tu contacto de SIAC: el estado de tu instalación y la última prueba de conexión quedan registrados para que el soporte sea rápido.

CAPÍTULO 19

Preguntas frecuentes

¿Necesito saber programar?

No. El agente se describe en español y el arquitecto lo diseña; las integraciones también se piden conversando.

¿Mis clientes ven algo mientras pruebo?

No. El simulador no toca tu Yoizen real: nada llega a tus clientes hasta que configuras el nodo API en yFlow y publicas el flujo.

¿Qué pasa si elimino un agente que estaba activo?

Deja de atender en Yoizen de inmediato. Por eso Eliminar pide confirmación y no se puede deshacer.

¿Por qué no puedo crear un agente si no tengo la solución instalada?

Porque el agente corre en tu propio servidor: primero instala Agentes IA en Dev Studio y conéctala con Yoizen.

¿Cuál es la diferencia con el Centro de Agentes?

Estos agentes atienden a tus clientes por canales (Yoizen). Los del Centro de Agentes trabajan dentro de los procesos de tu organización, con playbooks y misiones.