10 agentes de IA para pymes

Formato de referencia | plixail.com.mx

Qué hace cada uno, qué necesita estar conectado y qué debe revisar una persona. Un agente de IA combina un modelo de lenguaje, herramientas a las que tiene acceso (agenda, catálogo, facturas, WhatsApp) e instrucciones claras sobre qué puede hacer solo y cuándo pasa el caso a alguien de tu equipo.

1. Agente de citas por WhatsApp	
Qué hace	Contesta, consulta horarios libres, aparta la cita que el cliente elige y manda recordatorio el día anterior.
Qué necesita	API de WhatsApp Business, tu agenda (Google Calendar o tu sistema), lista de servicios con duración.
Qué revisa una persona	Cambios de última hora, clientes molestos y cualquier petición fuera de lo normal: pasan a una persona.
Bueno para	Consultorios, salones, talleres, gimnasios, despachos.

2. Agente de preguntas frecuentes	
Qué hace	Responde horarios, ubicación, precios, formas de pago y requisitos con tu información, a cualquier hora.
Qué necesita	Un documento con tus respuestas aprobadas, tu lista de precios vigente y el canal (WhatsApp o chat de tu página).
Qué revisa una persona	Que la información esté al día. Si no sabe algo, debe decirlo y pasar el caso, nunca inventar.
Bueno para	Cualquier negocio que contesta lo mismo diez veces al día.

3. Agente lector de facturas y tickets	
Qué hace	Recibe facturas en PDF o XML y fotos de tickets, extrae proveedor, fecha, conceptos e importes y los deja listos para capturar.
Qué necesita	Correo o carpeta donde llegan los documentos, tu hoja de gastos o sistema contable.
Qué revisa una persona	Importes, RFC y datos fiscales antes de registrar. Las decisiones fiscales son de tu contador.
Bueno para	Administración de cualquier pyme, despachos contables.

4. Agente de cotizaciones	
Qué hace	Arma una cotización a partir de lo que el cliente describe, con tu lista de precios y tus reglas de descuento.
Qué necesita	Lista de precios, plantilla de cotización, reglas de qué puede ofrecer y qué no.
Qué revisa una persona	Tú apruebas cada cotización antes de enviarla, sobre todo descuentos y tiempos de entrega.
Bueno para	Distribuidores, imprentas, talleres, servicios a empresas.

5. Agente de seguimiento de prospectos	
Qué hace	Revisa qué clientes no contestaron una cotización y les escribe con el tono que tú definiste, en el momento que definiste.
Qué necesita	Tu CRM o la hoja donde llevas las cotizaciones, el canal de envío y plantillas aprobadas por Meta si es WhatsApp.
Qué revisa una persona	Frecuencia y tono. Que no escriba a quien ya dijo que no o pidió no recibir mensajes.
Bueno para	Ventas consultivas, inmobiliarias, escuelas, agencias.

6. Agente de cobranza amable	
Qué hace	Recuerda pagos antes y después del vencimiento, comparte datos de pago y avisa a tu equipo cuando el cliente confirma.
Qué necesita	Lista de facturas por cobrar con fechas, datos de contacto y plantillas de recordatorio.
Qué revisa una persona	Acuerdos de pago, quejas y cualquier caso con disputa. El tono siempre respetuoso, sin amenazas.
Bueno para	Servicios con pagos recurrentes, venta a crédito, escuelas.

7. Agente de pedidos	
Qué hace	Toma un pedido completo por WhatsApp: productos, cantidades, dirección y forma de pago, y lo manda a cocina o almacén.
Qué necesita	Catálogo con existencias, zonas de entrega, tu sistema de pedidos o punto de venta.
Qué revisa una persona	Pedidos grandes o fuera de zona, cambios y cancelaciones.
Bueno para	Restaurantes, tiendas, distribuidoras, farmacias.

8. Agente de reseñas y encuestas	
Qué hace	Pide la opinión después de una compra o cita, junta las respuestas y te resume quejas y temas repetidos.
Qué necesita	Lista de clientes atendidos, canal de envío y una hoja donde se guardan las respuestas.
Qué revisa una persona	Las respuestas públicas a reseñas y cómo se atiende cada queja.
Bueno para	Restaurantes, clínicas, hoteles, comercios.

9. Agente de reportes	
Qué hace	Cada semana arma un resumen de ventas, citas u operación y te avisa cuando algo se sale de lo normal.
Qué necesita	Acceso de lectura a tus ventas, agenda o sistema, y las reglas de qué es normal.
Qué revisa una persona	Las decisiones que se toman con el reporte. Verifica los números contra la fuente al principio.
Bueno para	Dueños con varias sucursales o que viajan.

10. Agente de dudas internas de personal	
Qué hace	Contesta a tus empleados dudas sobre políticas, vacaciones, horarios y procesos con tu reglamento.
Qué necesita	Reglamento interior, políticas escritas, calendario y el canal interno (WhatsApp o chat).
Qué revisa una persona	Temas de nómina, sanciones, salud o quejas: los atiende una persona de RH, nunca el agente.
Bueno para	Empresas con 20 o más empleados, turnos o sucursales.

Antes de poner un agente a trabajar

- [ ] Escribe qué puede hacer solo, qué debe consultar y en qué casos pasa la conversación a una persona.
- [ ] Limítalo a tus datos y tus reglas. Un agente sin información correcta puede inventar respuestas con mucha seguridad.
- [ ] Ninguna decisión con consecuencias legales, médicas o de dinero sin aprobación de una persona.
- [ ] Calcula el costo por conversación antes de construirlo: cada respuesta consume del modelo de IA, y en WhatsApp se suman los mensajes de Meta.
- [ ] Define quién lo mantiene: si cambian tus precios, horarios o políticas, el agente debe saberlo el mismo día.
- [ ] Revisa tu aviso de privacidad: informa que usas IA y no pegues datos personales en herramientas gratuitas sin revisar sus condiciones.
- [ ] Pruébalo dos semanas con revisión humana de cada resultado antes de dejarlo solo.
- [ ] Mide algo concreto: citas agendadas, horas ahorradas, tiempo de respuesta, errores detectados.

Agente, chatbot o automatización

	Automatización	Chatbot de reglas	Agente de IA
Cómo decide	Pasos fijos: si pasa A, haz B	Menú o palabras clave	Entiende la petición y elige qué herramienta usar
Cuándo conviene	Tareas siempre iguales	Preguntas muy limitadas	Peticiones variadas en lenguaje natural
Riesgo principal	Se rompe si cambia el proceso	Frustra al cliente fuera del menú	Puede equivocarse sin reglas y revisión

La IA propone, tú revisas y firmas. Esta guía es de referencia y no promete resultados.