GUÍA DE TRABAJO

WhatsApp con trabajo útil

Conversación, tarea y revisión

Prepara un proceso de atención y seguimiento con fuentes, permisos y entregables claros. Evalúa su utilidad antes de ampliar el uso.

1	3	4
canal de entrada	salidas para definir	riesgos que revisar

BenusTech

Software, cloud e IA aplicada a empresas

benustech.es · info@benustech.es · +34 694 275 853

Una conversación puede terminar con una respuesta, una ficha o una siguiente tarea. Antes de automatizar WhatsApp, decide qué salida necesita tu empresa y qué persona revisará las excepciones. No hay un porcentaje mínimo universal de consultas repetidas ni de resolución automática que garantice utilidad.

Describir el recorrido

Identifica quién escribe, qué información necesita y qué datos pueden consultarse. Define si el sistema prepara una respuesta, registra una solicitud o propone una siguiente acción. Preparar una comunicación no equivale a enviarla ni a confirmar una reserva.

Salida propuesta	Control necesario
Respuesta	Fuentes aprobadas y derivación si falta información
Ficha de solicitud	Campos comprobados y datos desconocidos explícitos
Tarea de seguimiento	Responsable y siguiente acción definidos

Canal, permisos y condiciones

Revisa la documentación y condiciones vigentes de la WhatsApp Business Platform y de cualquier proveedor intermediario: https://business.whatsapp.com/products/business-platform. Comprueba la modalidad, las comunicaciones permitidas y los costes del caso concreto. Esta guía no publica tarifas ni presupone que todas las conexiones permitan las mismas acciones.

- Identidad del negocio y accesos autorizados
- Datos necesarios y conservación acordada
- Fuentes y herramientas de destino revisadas
- Derivación a una persona con contexto suficiente

Cuatro riesgos para la prueba

1. Mensajes o solicitudes repetidas que creen registros duplicados
2. Fuentes antiguas, incompletas o contradictorias
3. Desconexión del canal o fallo de la herramienta de gestión
4. Instrucciones maliciosas dentro de una conversación o documento

Las entradas recibidas no pueden ampliar por sí solas los permisos del agente. Comprueba las acciones fuera del prompt. Define una respuesta válida cuando el sistema deba detenerse o pedir una revisión.

Cómo evaluar atención y seguimiento

Revisa calidad de las respuestas, tareas correctamente preparadas, correcciones, abandonos y reaperturas. Una conversación cerrada sin intervención humana puede significar resolución o abandono; no debe contarse como éxito sin contexto.

> **Coste completo**
> Separa integración, uso del canal, consumo de modelos, mantenimiento y supervisión. Los valores de una calculadora son supuestos editables, no datos de tu empresa ni una oferta cerrada.

Ejemplo ilustrativo

Una solicitud de información sobre un servicio podría dejar una ficha con origen, documentación pendiente y una tarea. El equipo confirma disponibilidad, condiciones y compromisos. Este ejemplo no atribuye métricas ni resultados a un cliente.

Ficha de la primera revisión

- [ ] Proceso y persona responsable identificados
- [ ] Datos de prueba y accesos autorizados
- [ ] Entregable y excepciones definidos
- [ ] Criterios de aceptación por escrito
- [ ] Costes y mantenimiento con supuestos separados
- [ ] Recuperación y decisión de ampliar o parar