

Capacidades Agentes IA

Agentes IA de Escala: Capacidades

Los Agentes de Inteligencia Artificial (IA) de Escala pueden conversar con tus leads y contactos a través WhatsApp, para optimizar tu proceso comercial, ahorrando tiempo humano.

Recuerda que el desempeño de los agentes de IA dependen completamente de las instrucciones que recibe. Para que pueda producir respuestas útiles y precisas, es importante formular indicaciones claras y específicas. Evita suposiciones o ambigüedades, ya que el agente no interpreta contexto ni toma decisiones por sí mismo.

Este documento incluye:

- [¿Qué capacidades tienen los Agentes de IA actualmente?](#)
- [Usos y Aplicaciones Prácticas en tu Negocio](#)
- [Limitaciones Actuales](#)
- [¿Qué capacidades estarán disponibles próximamente?](#)

¿Qué capacidades tienen los Agentes de IA actualmente?

Según su configuración, los agentes IA de Escala pueden realizar las siguientes acciones.

1. Responder o preparar respuestas con IA Generativa para mensajes entrantes del Inbox

El agente puede responder los mensajes entrantes desde todos los canales del inbox (WhatsApp, Facebook, Instagram) generando texto con base en sus instrucciones y la información disponible en la base de conocimientos. Las respuestas pueden enviarse directamente de forma automática o quedar en estado de borrador hasta pasar por revisión humana, dependiendo de si activaste o no la opción de **Mensajes aprobados por humanos**.

2. Consultar información en la base de conocimientos y Contactos

Cada agente puede acceder a los documentos que hayas **cargado y habilitado** en su base de conocimientos. Puedes usar archivos de cualquiera de los siguientes formatos compatibles: .pdf, .doc, .docx, .pptx, .xml, .txt, .html, .xlsx, .xls. A partir de esta información, puede generar respuestas alineadas a los contenidos de esos documentos.

Además, pueden consultar información almacenada en los campos de los contactos. Por lo que, si se le indica específicamente en las instrucciones, podrán usar dicha información para generar preguntas o respuestas en la interacción con los mismos.

3. Dar información y responder preguntas sobre productos y/o servicios

El agente puede responder a preguntas sobre tus productos y servicios utilizando dos fuentes:

- La lista de productos del CRM registrada en tu cuenta Escala.
- Archivos específicos habilitados en la base de conocimientos que incluyan esa información.

4. Calcular y enviar cotizaciones de productos/servicios

Cuando se le asigna esta habilidad, el agente puede generar cotizaciones de texto simple a partir de los productos registrados en el CRM y de la información que acceda en las bases de conocimiento. Es decir, podrá compartir precios y cotizaciones como un mensaje dentro de la conversación.

Analizar y extraer información de imágenes

Esta habilidad dota al agente de la capacidad de analizar imágenes para extraer texto y elementos visuales simples. El agente puede leer el contenido de documentos (como facturas o DNI), convertir la información en texto estructurado, y usarla para validar datos con el contacto o actualizar campos en el CRM.

5. Analizar y extraer información de imágenes

Esta habilidad dota al agente de la capacidad de analizar imágenes para extraer texto y elementos visuales simples. El agente puede leer el contenido de imágenes (como comprobantes de pago o DNI), convertir la información en texto estructurado, y usarla para validar datos con el contacto o actualizar campos en el CRM.

6. Consultar y actualizar campos del contacto en el CRM

Durante una conversación con un contacto registrado, el agente puede identificar datos clave en las respuestas del usuario y actualizar automáticamente la información correspondiente en los campos del CRM siguiendo sus instrucciones. Esta acción solo aplica

si el lead ya está registrado como contacto, así que asegúrate de automatizar la creación del contacto antes de la intervención del Agente para aprovecharlo al máximo.

Además, pueden consultar información almacenada en los campos de los contactos. Por lo que, si se le indica específicamente en las instrucciones, podrán usar dicha información para generar preguntas o respuestas en la interacción con los mismos.

7. Delegar conversaciones a usuarios o equipos de forma equitativa

El agente puede transferir una conversación activa a un usuario o a un equipo específico en tu cuenta de Escala (ejemplo: un vendedor, el equipo de soporte), siempre que esta acción esté especificada en las instrucciones. Esto es útil cuando el agente detecta una consulta que no puede resolver o que requiere atención personalizada.

Esta delegación distribuye las conversaciones de forma equitativa entre los usuarios, roles o equipos designados, si se menciona (@) más de uno. Por ejemplo, si el agente debe delegar a @María, @José, o al @EquipoVentas, las conversaciones se repartirán cíclicamente entre ellos, o entre los miembros del equipo si se delega a un equipo.

Además, al delegar una conversación, el contacto asociado también será asignado automáticamente al mismo dueño de la conversación, asegurando la coherencia en la asignación del CRM.

8. Agendar citas en el calendario de actividades

El agente puede consultar la disponibilidad de los usuarios según el calendario de Escala CRM y agendar citas en el mismo, teniendo en cuenta los bloques de tiempo disponibles a través de las páginas de agendamiento. Para que esta capacidad funcione, se deben cumplir tres condiciones:

- El agente debe tener la habilidad de agendamiento habilitada.
- Cada usuario al que se le quiera agendar una cita debe tener una página de agendamiento publicada.
- Ese usuario también debe tener habilitado el permiso "Administrar páginas de agendamiento propias" en **Configuraciones -> Usuarios y permisos -> Roles**.

9. Detener la participación del agente

En el inbox de Escala hay disponible una opción para pausar la intervención del agente de IA en una conversación con un solo clic. Es decir, se detendrá la interacción entre lead/contacto o agente en tiempo real para que un usuario humano continúe.

10. Interpretar mensajes de voz recibidos

El agente tiene la capacidad de escuchar e interpretar mensajes de audios recibidos y responder vía texto de forma adecuada.

11. Delegar conversaciones a agentes en flujos sin mensaje entrante

El agente puede recibir asignaciones de conversaciones iniciadas por un flujo de automatización (ej. envío de una plantilla de WhatsApp), incluso si este flujo no comenzó con un mensaje del contacto. Si el contacto responde a este mensaje inicial, el agente toma la conversación como contexto y continúa la interacción.

12. Crear oportunidades

El agente tiene la capacidad de crear oportunidades de forma automática durante la conversación. El agente puede detectar la intención de compra del contacto y generar una nueva oportunidad en el CRM, completando automáticamente los campos obligatorios (nombre, contacto, pipeline, etapa y dueño) según las indicaciones en el prompt.

13. Crear tareas

Esta habilidad permite al agente generar tareas internas y recordatorios en el CRM. A partir de las instrucciones del prompt, el agente puede extraer valores como el nombre de la tarea, la fecha y hora, el dueño y el estatus inicial para registrar una tarea asociada al contacto de la conversación, optimizando así el seguimiento comercial.

¿Cómo puedo probar los Agentes?

Actualmente, desde la vista previa en la creación de Agentes, se puede seleccionar un contacto de prueba para hacer simulaciones y probar las instrucciones de un agente.

Usos y Aplicaciones Prácticas en tu Negocio:

Las capacidades actuales permiten crear Agentes de IA eficientes que para resolver diferentes casos de negocios:

Recepcionista y Pre-calificación de leads:

Los Agentes pueden convertirse en el “Recepcionista” ideal que responde instantáneamente, 24/7, con excelente calidad a todos los mensajes recibidos consultando por productos/servicios. Mantiene una conversación agradable y profesional siguiendo las instrucciones que cada negocio establezca, brindando información, capturando información de contacto y guardandola en el CRM, calificando al lead para determinar su nivel de interés y según las instrucciones, podrá delegar la conversación a un vendedor o usuario según las reglas establecidas.

Agendamiento de citas:

Además de recepcionar y responder los mensajes, si el lead es calificado, los Agentes de IA podrán consultar disponibilidad en agendas de los vendedores y agendar citas.

Cotizar productos y servicios:

Adicionalmente podrán brindar información de precios y cotizaciones en base a los productos cargados en el CRM o de las bases de conocimiento.

Limitaciones actuales

Actualmente, los Agente NO tienen capacidades para:

- Enviar mensajes proactivamente. El Agente siempre responderá a un mensaje recibido. (Si durante la conversación, el lead o cliente deja de responder, el agente no tiene la capacidad aún de calcular el tiempo sin respuesta y enviar mensajes de forma proactiva)
- Tener memoria de conversaciones previas
- Agregar etiquetas a los contactos
- Delegar conversaciones a otros Agentes de IA
- Enviar mensajes de audio
- Interpretar documentos
- Enviar archivos (imágenes o documentos)
- Conectarse con otros sistemas como Google Calendar u otros sistemas ERP

¿Qué capacidades estarán disponible próximamente?

El equipo de Escala se encuentra trabajando en nuevas habilidades y mejoras que estarán disponible en las próximas semanas. Estas son las funciones en desarrollo:

- **Añadir etiquetas:** el agente tendrá la capacidad de añadirle etiquetas a los contactos.
- **Enviar, recibir e interpretar archivos:** se habilitará la posibilidad de intercambiar y procesar documentos durante la conversación.
- **Transferir conversaciones entre agentes IA:** se podrá asignar una conversación de un agente a otro.
- **Permitir integrar Agentes con sistemas externos:** Los agentes podrán conectarse con sistemas externos como por ejemplo Google Calendar o Calendly.
- **Enviar mensajes de voz pregrabados:** el agente podrá enviar audios configurados previamente.
- **Integración Agentes a canales de chat en sitios web:** los agentes podrán ser embebidos en páginas web.
- **Subir sitios web como fuente de información en las bases de conocimiento:** se permitirá agregar URLs como parte de la base de conocimientos.
- **Evaluación automática de calidad del agente:** el simulador podrá medir criterios como veracidad, precisión o alucinación en las respuestas del agente.
- **Mejorar el asistente que ayuda a crear las instrucciones:** se le permitirá al usuario pedirle apoyo al asistente creador de agentes IA para iterar prompts ya creados mejorando los resultados..

¿Tienes un deseo para nuestra funcionalidad de Agentes? Compartela con nuestro CEO aquí: alfonso@escala.com

[Ir a crear agentes IA](#)