

guía gratis

¿AGENTE O CHATBOT?

3 preguntas antes de *pagar*

Para que no te vendan un chatbot con otro nombre.



- ☒ ¿Actúa en tus programas?
- ☒ ¿Decide los pasos?
- ☒ ¿Termina la tarea solo?

IA EN 60 SEGUNDOS

aynexus.es

Uno *contesta*. El otro *lo hace*.

Los dos hablan contigo por chat, por WhatsApp o por teléfono, y por eso se confunden. La diferencia está en lo que pasa cuando acaba la conversación.

	CHATBOT	AGENTE
QUÉ LE DAS	Una pregunta.	Un objetivo.
QUÉ HACE	Contesta con texto o te pasa un enlace.	Decide los pasos y los hace.
DÓNDE TRABAJA	Dentro de la conversación.	En tus programas: calendario, correo, WhatsApp, CRM.
CUÁNDO TERMINA	Cuando te responde.	Cuando la tarea está hecha, y te avisa.
SE PARECE A	Un contestador.	Un recepcionista.



LOLA, QUE TIENE UNA PELUQUERÍA

«Cambia la cita de María al jueves.»

EL CHATBOT

«Aquí tienes un enlace para gestionar tus citas.»

EL AGENTE

Mira el calendario, le escribe a María, espera su respuesta, mueve la cita... y avisa a Lola: «Hecho».

Un chatbot no es malo. Para horarios, precios y dudas frecuentes es justo lo que necesitas, y es más barato. El problema es pagar precio de agente por un chatbot.

1 ¿ACTÚA EN TUS PROGRAMAS... ...o solo habla?

QUÉ SIGNIFICA

Un agente tiene manos: está conectado a tus herramientas y puede cambiar cosas en ellas. Crea una cita, manda un mensaje, apunta a un cliente. Un chatbot solo tiene boca: escribe texto.

ES AGENTE SI...

Después de hablar con él, algo ha cambiado en tus programas: la cita está movida, el cliente está en tu CRM, el correo está enviado.

ES CHATBOT SI...

Te explica cómo hacerlo, te pasa un enlace o te dice «un compañero se pondrá en contacto contigo».

PRuéBALO EN LA DEMO

No le pidas que te explique nada: pídele que haga algo. «Mueve esta cita», «apunta a este cliente». Después abre tu calendario o tu CRM y mira si ha cambiado.

PREGÚNTASELO A QUIEN TE LO VENDE

«¿A qué programas míos se conecta y qué puede cambiar en cada uno?»

Si la respuesta es vaga («se integra con todo»), pide que te lo enseñe con tus programas.



2 ¿DECIDE LOS PASOS... ...o sigue un guion?

QUÉ SIGNIFICA

Un chatbot con guion es un árbol de botones: «pulsas 1 para citas, 2 para precios». Si lo que pides no está en el árbol, se atasca. Un agente recibe el objetivo y decide el camino: qué mirar primero, a quién escribir, qué hacer si algo sale distinto.

ES AGENTE SI...

Ante un imprevisto (María no contesta, el jueves está lleno) busca otra salida o te pregunta qué prefieres.

ES CHATBOT SI...

Repite el menú, te devuelve al principio o contesta «no he entendido tu pregunta».

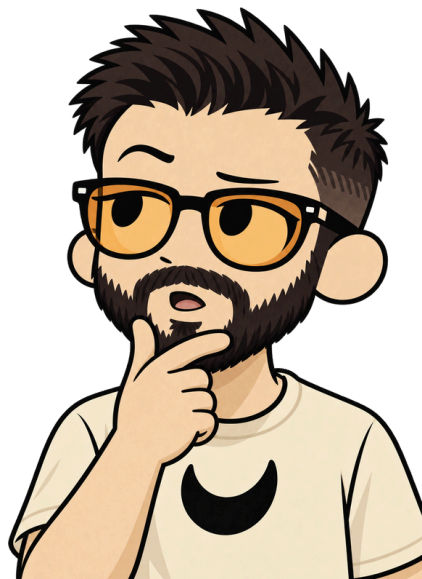
PRuéBALO EN LA DEMO

Pídele la misma tarea con una complicación: «cambia la cita de María al jueves y, si el jueves está lleno, al viernes por la tarde». Y pídele algo que no esté en el menú.

PREGÚNTASELO A QUIEN TE LO VENDE

«¿Qué hace si pasa algo que no está previsto?»

Que te lo enseñe con un caso tuyo, no con el de la demo, que está preparado para salir bien.



3 ¿TERMINA LA TAREA... ...sin que lo lleves de la mano?

QUÉ SIGNIFICA

Terminar es llegar al final del encargo y avisarte. Si a mitad te devuelve la pelota («ahora entra en este enlace», «copia este texto y mándalo»), el trabajo lo sigues haciendo tú.

ES AGENTE SI...

Le das el encargo, te vas y, cuando vuelves, está hecho y tienes un aviso con lo que ha hecho.

ES CHATBOT SI...

Necesita que tú hagas el siguiente paso para que la tarea avance.

PRUÉBALO EN LA DEMO

Dale un encargo de varios pasos y no toques nada. Cuenta cuántas veces tienes que intervenir. Lo ideal: ninguna, salvo aprobar lo importante.

PREGÚNTASELO A QUIEN TE LO VENDE

«¿Cómo sé que ha terminado y qué hace si algo falla?»

Debería dejar registro de lo que ha hecho y avisarte cuando no pueda seguir.



¿Agente *o chatbot*?

Seis casos que te vas a encontrar. Tápate la columna de la derecha y prueba.

El asistente de tu web que responde horarios, precios y dudas frecuentes.

CHATBOT

Y está bien: para eso sirve, y es lo más barato.

Le pides cita y te contesta con un enlace para que reserves.

CHATBOT

La reserva la acabas haciendo tú.

Un WhatsApp con menú: «pulsas 1 para citas, 2 para precios».

CHATBOT CON
GUIÓN

Si lo que quieres no está en el menú, no hay salida.

Te redacta la respuesta a un cliente, y tú la copias y la envías.

CHATBOT

Útil, pero no actúa: el envío lo haces tú.

Coge el teléfono, mira tu agenda, da la cita, la apunta y te avisa.

AGENTE DE VOZ

Actúa en tu calendario, decide y termina.

Le escribes «cambia la cita de María al jueves» y lo hace todo: mira, escribe, espera, mueve y avisa.

AGENTE

Las tres preguntas, con un sí.

SI ALGUNA ES NO... ES UN CHATBOT CON OTRO NOMBRE.

Lo que mueva dinero, *que lo apruebes tú*

Un agente de verdad es más potente que un chatbot, pero también menos predecible: decide él. Por eso, antes de dejarle actuar solo, marca en qué pasos necesita tu visto bueno.

- ☒ **Dinero:** cobros, pagos, devoluciones y presupuestos.
- ☒ **Clientes:** mensajes que no sean de rutina, reclamaciones y cualquier promesa.
- ☒ **Lo que no se puede deshacer:** borrar datos, anular citas, cancelar pedidos.

Y ANTES DE PAGAR, PREGUNTA TAMBIÉN

- ☐ **¿Qué permisos pide y a qué datos accede?** Solo los necesarios para su tarea.
- ☐ **¿Dónde quedan los datos de tus clientes?** Si los trata, pide el contrato de encargado del tratamiento (RGPD).
- ☐ **¿Qué pasa cuando se equivoca?** Quién lo detecta, quién lo arregla y dónde queda el registro.
- ☐ **¿Cuánto cuesta por uso, además de la cuota?** Muchos cobran por conversación o por minuto.
- ☐ **¿Quién es el dueño de ese proceso en tu empresa?** Si no lo es nadie, primero se ordena.

**NINGÚN PROCESO
SIN DUEÑO.**



Llévala a la *reunión*

LA PREGUNTA	PRUÉBALO ASÍ	SÍ	NO
¿Actúa en tus programas o solo habla?	No le pidas que te explique nada: pídele que haga algo. «Mueve esta cita», «apunta a este cliente». Después abre tu calendario o tu CRM y mira si ha cambiado.	☐	☐
¿Decide los pasos o sigue un guion?	Pídele la misma tarea con una complicación: «cambia la cita de María al jueves y, si el jueves está lleno, al viernes por la tarde». Y pídele algo que no esté en el menú.	☐	☐
¿Termina la tarea sin que lo lleves de la mano?	Dale un encargo de varios pasos y no toques nada. Cuenta cuántas veces tienes que intervenir. Lo ideal: ninguna, salvo aprobar lo importante.	☐	☐

TRES SÍES

Es un agente. Ahora decide qué tiene que aprobar una persona.

ALGÚN NO

Es un chatbot con otro nombre. Puede servirte, pero págalo como chatbot.

¿Te ha quedado alguna duda?

Déjala en los comentarios del reel. Con las que más se repitan preparo los siguientes de «IA en 60 segundos».

¿Quieres crear el tuyo? Tienes la guía «Crea tu primer agente de IA» en aynexa.es/guias/primer-agente. Y si prefieres que miremos juntos qué merece la pena automatizar en tu negocio, eso es el Diagnóstico Aynexa: aynexa.es

