

Playbook de Asistentes IA

✦ *by Bits and Bytes*

BiBy.bot
By Bits and Bytes Technology Solutions



Sistema oficial de creación, configuración y operación de asistentes inteligentes

Este documento define el **método estándar Bits and Bytes** para diseñar, implementar y operar asistentes IA que **agendan, venden y atienden 24/7**.

Cualquier asistente que no siga este playbook **no está listo para producción**.

Biby.bot es una empresa de Bits and Bytes Technology Solutions.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO 1 — Fundamentos del Sistema
CAPÍTULO 2 — Estructura de un Prompt Biby.Bot
CAPÍTULO 3 — Plantillas de Prompts Oficiales
CAPÍTULO 4 — Comandos Especiales
CAPÍTULO 5 — Configuración en Plataforma
CAPÍTULO 6 — Troubleshooting
CAPÍTULO 7 — Psicología del Mensaje de Bienvenida
CAPÍTULO 8 — Checklist de Activación
CAPÍTULO 9 — Mejores Prácticas Biby.Bot

¿Qué es un Asistente Biby.Bot?

Un asistente virtual con IA diseñado para **convertir conversaciones en acciones**.

Puede:

- ✓ Agendar citas automáticamente
- ✓ Vender productos físicos o digitales
- ✓ Filtrar prospectos
- ✓ Enviar multimedia
- ✓ Integrarse con WhatsApp y Google Calendar
- ✓ Automatizar conversaciones 24/7

👉 Regla de oro:
Si no genera citas, ventas o datos... no sirve.

Función	Acción que Ejecuta	Resultado de Negocio
Agendamiento	Reserva espacios en calendario automáticamente	Más citas confirmadas
Venta	Envía información y enlaces de pago	Más ingresos sin intervención humana
Filtrado	Valida requisitos antes de avanzar	Leads calificados
Multimedia	Comparte videos, links o imágenes	Mayor conversión
Integración	Sincroniza con WhatsApp, Google Calendar, Redes Sociales, Mercado Pago	Operación centralizada
Automatización 24/7	Responde fuera de horario	Cero oportunidades perdidas

CAPÍTULO 1 — Fundamentos del Sistema

Indicaciones principales → Notas adicionales → Escalamiento

Estándar de calidad de un buen prompt

Un prompt profesional debe tener:

- 5–12 pasos máximo
- Secuencia lógica
- Condicionales
- Ciclos (si aplica)
- Manejo de errores

👉 Si se siente confuso, el cliente se pierde.

👉 Si el cliente se pierde, la venta muere.

CAPÍTULO 2 — Estructura de un Prompt Biby.Bot

Indicaciones principales (obligatorias)

Es el guión que **SIEMPRE** debe seguir el asistente.

Flujo base:

1. Preséntate
2. Pregunta qué buscan
3. Busca información
4. Ofrece opciones
5. Confirma datos
6. Agenda / vende

Notas adicionales

Sirven para:

- Aclaraciones
- Escenarios alternos
- Manejo de errores
- Formato de mensajes
- Uso de multimedia

Tipos

Aclaración

Nota: No atendemos menores de edad

Indicación simple

Nota: Formatea con negritas y emojis

Condicional

En caso de cliente molesto:

- Mantén calma
- No contradigas
- Contacta al administrador

Escalamiento

Se usa SOLO cuando:

- Cliente molesto
- Solicitud fuera del negocio
- Error técnico
- Caso no contemplado

👉 No automatices lo que requiere humano.

CAPÍTULO 3 — Plantillas de Prompts Oficiales

Give a brief explanation for the page

Agendamiento multisucursal

Flujo:

Presentarte → Servicio → Info → Sucursal → Día/Hora → Validar → Nombre → Agendar

Agendamiento sucursal única

Mismo flujo sin paso de sucursal.

Llamadas de venta

Diferencia clave:

El sistema:

- ☛ busca automáticamente los 3 próximos horarios
- ☛ los ofrece sin preguntar

Menos fricción = más cierres.

Venta de productos físicos

Flujo:

Presentarte → Menú → Producto → Info → Orden → Confirmar → Crear pedido

Venta digital / suscripción

Flujo:

Presentarte → Productos → Interés → Info → Enlace → Post compra

Filtrado de leads

Recolectar:

- Edad

- Alergias
- Municipio

El lead debe cumplir TODAS las condiciones.

CAPÍTULO 4 — Comandos Especiales

Arquitectura de control y precisión conversacional

Los comandos especiales permiten que el asistente:

- Tome decisiones
- Controle flujo
- Evite errores
- Estandarice respuestas
- Mantenga coherencia operativa

Sin comandos, el asistente improvisa.

Con comandos, ejecuta.

4.1 Condicionales Avanzados

Permiten modificar el comportamiento según contexto.

Estructura Base

En caso de que [condición]:

- Acción 1
- Acción 2
- Acción 3

Ejemplos estratégicos

Cliente fuera de horario

En caso de que el horario solicitado no esté disponible:

- Ofrece los 3 próximos horarios disponibles
- Pide confirmación

Cliente no responde

En caso de que el cliente no confirme:

- Repite la pregunta una sola vez
- Si no responde, cierra conversación cordialmente

Cliente escribe solo “info”

En caso de mensaje ambiguo:

- Preséntate
- Pregunta qué servicio específico busca

Regla Biby.Bot:

Nunca dejes una conversación abierta sin dirección.

4.2 Ciclos Controlados

Permiten insistencia inteligente sin parecer robot.

Estructura

Repite [acción] hasta que [condición]

Ejemplo

Pide el nombre completo hasta que lo proporcione correctamente.

Regla

Máximo 2 repeticiones.

Después → escalamiento o cierre amable.

La insistencia excesiva baja la experiencia.

4.3 Validaciones Obligatorias

Evitan errores de agenda o venta.

Validación previa a agendar

Antes de confirmar cita:

- Validar fecha
- Validar hora
- Validar especialista
- Confirmar nombre

Nunca agendar sin confirmación explícita.

4.4 Bloques de Mensaje Estático

Se usan para mantener coherencia legal o comercial.

Estructura

Envía el siguiente mensaje tal cual:

“MENSAJE”

Uso recomendado

- Políticas
- Ubicación
- Instrucciones de pago
- Avisos legales

Evita reinterpretaciones del modelo.

4.5 Envío Multimedia Estratégico

Permite elevar conversión visualmente.

Sintaxis

Envía la media con el ID “VIDEO_BIENVENIDA”

Cuándo usar

- Después de explicar servicio
- Antes de enviar link de pago
- En seguimiento de venta
- Para prueba social

 El multimedia no reemplaza la conversación. La potencia.

4.6 Manejo de Ambigüedad

Escenario común:

Cliente escribe:

- “ok”
- “mmm”
- “cuánto”
- “hola”

Regla Biby.Bot

Siempre redirigir con pregunta clara.

Ejemplo:

“Claro 😊 ¿Te interesa agendar cita o conocer precios?”

Nunca asumir intención.

4.7 Control de Flujo Cerrado

Evitar bifurcaciones infinitas.

Regla:

Cada paso debe conducir a:

- Confirmación
- Agendamiento
- Venta
- Escalamiento
- Cierre cordial

Nunca dejar conversaciones circulares.

4.8 Manejo de Errores Técnicos

Si el sistema detecta inconsistencia:

En caso de error técnico:

- Pide disculpa breve
- Indica que validarás la información
- Escala al administrador

No improvisar datos.

4.9 Formato Profesional Obligatorio

Nota estructural:

- Uso de negritas estratégicas
- Uso moderado de emojis
- Párrafos cortos
- Una pregunta por mensaje

Regla:

Si el mensaje parece bloque de texto... baja respuesta.

4.10 Estructura de Datos Forzada

Cuando se necesite información específica:

Pídele que proporcione:

- Nombre completo
- Teléfono
- Correo electrónico

Siempre en formato listado.

Eso aumenta claridad y reduce errores.

Principio Maestro del Capítulo 4

Los comandos no son decoración.

Son:

Arquitectura

Control

Conversión

Protección

Un asistente sin comandos bien definidos:

👉 conversa

Un asistente con comandos bien definidos:

👉 ejecuta resultados

CAPÍTULO 5 — Configuración en Plataforma

Conocimiento mínimo requerido

Un asistente mal configurado:

- Agenda mal
- Da información incorrecta
- Se cae
- Frustra clientes

Un asistente bien configurado:

- Ejecuta sin errores
- Reduce soporte
- Escala sin fricción

5.1 Conocimiento (Base Operativa del Asistente)

El conocimiento es la **fuentes única de verdad**.

Si aquí hay errores, todo lo demás falla.

 **Debe incluir obligatoriamente:**

- Nombre del negocio
- Descripción clara
- Sucursales (con dirección exacta)
- Especialistas (con calendario asignado)
- Servicios (sin duplicados)
- Productos (con descripción breve)
- Duración de cada servicio
- Recursos multimedia (con ID correcto)

 **Estándar Biby.bot para Servicios**

- Cada servicio debe tener:
- Nombre exacto
- Descripción breve
- Duración
- Precio (si aplica)
- Especialista asignado

✗ No usar variaciones del mismo nombre

Ejemplo incorrecto:

- Limpieza dental
- Limpieza
- Limpieza básica
- Eso rompe la lógica.

⚠ Errores comunes críticos

Error	Impacto
IDs mal escritos	No envía multimedia
Servicios duplicados	Confusión en agenda
Especialista sin calendario	No agenda
Descripción ambigua	Mala experiencia
Precio desactualizado	Pérdida de confianza

5.2 Arquitectura de Calendarios (Clave Absoluta)

El 80% de errores vienen de aquí.

📌 Reglas obligatorias

- Cada especialista debe tener calendario asignado.
- El calendario debe estar sincronizado.
- Los horarios deben estar actualizados.
- No mezclar agendas personales con negocio.

🎯 Flujo correcto de integración

1. Vincular Google Calendar
2. Dar permisos completos
3. Asignar calendario a especialista
4. Verificar disponibilidad
5. Hacer prueba de agenda

Si no se prueba... no se activa.

5.3 Configuración de WhatsApp (Estabilidad Operativa)

WhatsApp es el canal crítico.

Problemas más frecuentes

- QR desvinculado
- Sesión cerrada
- Cuenta bloqueada
- Teléfono apagado
- Conexión inestable

5.4 Asignación de Roles y Escalamiento

Definir:

- Quién recibe escalamiento
- En qué horario
- En qué casos

Nunca dejar el escalamiento ambiguo.

Ejemplo:

“En caso de solicitud médica específica, escalar al Dr. Juan”

No:

“Escalar al equipo”

¿Quién es el equipo?

5.5 Pruebas Obligatorias Antes de Activar

Simular mínimo:

- Cliente que agenda
- Cliente que cancela
- Cliente que pregunta precio
- Cliente molesto
- Cliente que escribe fuera de horario
- Cliente que escribe solo “hola”

Si falla en uno... no se entrega.

5.6 Configuración de Mensajes Límite

Si el plan tiene límite de mensajes:

- Activar alerta interna
- Informar al cliente
- Configurar aviso preventivo

Evita que el asistente deje de responder sin aviso.

Principio Maestro del Capítulo 5

La configuración no es técnica.

Es estratégica.

Un asistente no falla por IA.

Falla por mala configuración.

CAPÍTULO 6 — Psicología del Mensaje de Bienvenida

Debe:

- Ser corto
- Claro
- Hacer 1 pregunta directa
- Guiar acción

Ejemplo:

“Hola, soy Laura 😊

¿Te gustaría agendar una cita o conocer nuestros servicios?”

👉 Menos texto = más respuesta.

Give a brief explanation for the page

CAPÍTULO 7 — Checklist de Activación

Antes de publicar:

- ☒ Servicios cargados
- ☒ Especialistas asignados
- ☒ Calendario conectado
- ☒ WhatsApp activo
- ☒ Multimedia correcta
- ☒ Prompt probado

CAPÍTULO 8 — Mejores Prácticas B&B

- Máx. 12 pasos
- No mezclar venta con soporte
- Lenguaje claro
- Siempre condicionales
- Validar disponibilidad antes de agendar
- Probar escenarios extremos

CAPÍTULO 10 — Recursos de Soporte Oficial

Ecosistema de asistencia Biby.bot

Un asistente puede estar bien diseñado...
pero sin soporte estructurado, el sistema no escala.

Bits and Bytes opera bajo un modelo de soporte en tres niveles:

◆ Nivel 1 — Autoevaluación Técnica

Antes de escalar, revisar:

- Calendario conectado
- WhatsApp activo
- IDs de multimedia correctos
- Servicios sin duplicados
- Prompt actualizado
- Plan con mensajes disponibles

El 70% de incidencias se resuelven en esta etapa.

◆ Nivel 2 — IA de Soporte Oficial

Biby.bot cuenta con una IA especializada en soporte técnico y configuración:



Sofía – IA de Soporte Biby.bot

Acceso oficial:

<https://chatgpt.com/g/g-6939a758029c8191a88a344b760622b6-sofia-bits-and-bytes>

Sofía está entrenada para:

- Resolver errores de configuración
- Optimizar prompts
- Corregir estructuras
- Validar comandos
- Detectar inconsistencias
- Guiar en integraciones
- Proponer mejoras estratégicas

👉 Antes de contactar soporte humano, consultar a Sofía.

Ventajas:

- Disponible 24/7
- Respuesta inmediata

- Enfoque técnico especializado en B&B

◆ Nivel 3 — Escalamiento Humano

Escalar solo cuando:

- Hay bloqueo técnico real
- Fallas persistentes tras revisión
- Problemas de cuenta o integración
- Incidentes fuera del alcance del prompt

El escalamiento debe incluir:

- Nombre de empresa
- Capturas de pantalla
- Descripción clara del problema
- Prompt actual
- Evidencia del error

Sin contexto, no hay solución rápida.

Canal Oficial de Escalamiento

Debes de enviar toda tu información a suporte@bitsandbytes.com.mx y en un tiempo menor a 24 horas estaremos contestando tu solicitud.

Protocolo Oficial de Soporte

1. Revisar configuración básica
2. Consultar a Sofía (IA de Soporte)
3. Documentar el caso
4. Escalar por correo oficial

Principio de Soporte Biby.bot

No improvisamos soluciones.
Seguimos proceso.

La velocidad importa.
Pero la precisión más.

Estándar Operativo Bits and Bytes

Este Playbook no es una guía opcional.

Es el marco oficial de implementación de Asistentes IA en Bits and Bytes.

Todo asistente debe:

- Seguir la arquitectura definida
- Cumplir estándares de configuración
- Pasar checklist de validación
- Ser probado antes de activación
- Estar documentado

Un asistente mal estructurado no es un error técnico.

Es una falla de proceso.

Principios Fundamentales Bits and Bytes y Biby.Bot

1. Claridad antes que complejidad
2. Flujo antes que creatividad
3. Validación antes que confirmación
4. Automatización con control
5. Escalamiento cuando sea necesario

Compromiso Operativo

Nuestro objetivo no es crear bots.

Es crear sistemas que:

- Generen citas
- Produzcan ventas
- Filtren prospectos
- Reduzcan carga operativa
- Escalen negocios

Si no genera resultados medibles... se optimiza.

Si no mejora conversión... se ajusta.

Si no aporta valor... se rediseña.

Mejora Continua

Este Playbook evoluciona.

Cada mejora implementada:

- Se documenta
- Se valida
- Se estandariza

No trabajamos por ocurrencias.

Trabajamos por sistema.



Declaración Final

En Bits and Bytes y Biby.Bot no construimos asistentes.

Construimos infraestructura digital de ventas 24/7.

Este documento es la base.

La ejecución es el diferenciador.

Descubre cómo implementar y
optimizar asistentes inteligentes
en tu empresa o proyecto con las
mejores prácticas de Biby.bot



BiBy.bot



