



CHECKLIST PARA DESCARGAR

Checklist: cuándo tu agente de IA debe pasar la conversación a un humano

Las señales que hay que vigilar y lo que el traspaso tiene que llevar para no perder al cliente

Para quién es

Para dueños de negocio y equipos que ya tienen un agente de IA en WhatsApp, su web o Instagram, o están construyendo uno, y quieren revisar si sabe cuándo pedir ayuda.

SEÑALES QUE DEBES VIGILA...

QUÉ DEBE HACER EL AGENTE...

QUÉ NECESITA LA PERSONA...

Úsala hoy. Guárdala para la próxima vez.

Checklist: cuándo tu agente de IA debe pasar la conversación a un humano

Las señales que hay que vigilar y lo que el traspaso tiene que llevar para no perder al cliente

Cómo usar esta checklist

Marca cada punto cuando esté hecho. Lo que quede sin marcar es tu lista de pendientes. Para dueños de negocio y equipos que ya tienen un agente de IA en WhatsApp, su web o Instagram, o están construyendo uno, y quieren revisar si sabe cuándo pedir ayuda.

1 Señales que debes vigilar en la conversación

Si tu agente ve cualquiera de estas, debe detenerse y avisar, no seguir intentando resolver solo:

- ☐ El cliente pide hablar con una persona, aunque sea de forma indirecta
- ☐ El cliente repite la misma pregunta dos veces o más
- ☐ El cliente menciona dinero, un reembolso, una cancelación o un dato sensible
- ☐ El cliente usa mayúsculas, insultos o frases como “ya había escrito antes”
- ☐ La pregunta no está en los documentos o reglas con los que responde el agente
- ☐ La conversación lleva varios mensajes sin resolver nada concreto

2 Qué debe hacer el agente antes de transferir

El traspaso en sí también se puede hacer mal. Revisa que tu agente:

- ☐ Avise al cliente que lo va a conectar con alguien, sin desaparecer sin explicación

- ☐ Resuma en una o dos líneas qué quiere el cliente y qué se le dijo hasta ese momento
- ☐ Envíe ese resumen a la persona que va a atender, no solo un aviso en blanco
- ☐ Nunca le pida al cliente que repita todo desde cero
- ☐ Deje el caso marcado como pendiente hasta que alguien responda

3

Qué necesita la persona que recibe el caso

Para que el traspaso se sienta continuo y no como empezar de nuevo:

- ☐ El historial completo de la conversación con el agente
- ☐ El motivo exacto por el que se escaló el caso
- ☐ El canal y el número o usuario de contacto del cliente
- ☐ Un tiempo límite claro para responder antes de que el cliente se vaya

4

Cómo probarlo antes de lanzarlo

No lo sabrás hasta que lo pongas a prueba con los casos incómodos:

- ☐ Simula un cliente molesto y revisa si el agente escala o insiste en resolverlo solo
- ☐ Simula una pregunta fuera de sus documentos o reglas
- ☐ Simula que el cliente pide hablar con alguien directamente, sin rodeos
- ☐ Cuenta cuántos mensajes tarda el agente en reconocer que no puede resolver el caso

- ☐ Pide a alguien ajeno al proyecto que lo pruebe sin decirle qué estás revisando

CONSEJO DE ZADRIG

El error más común

Construir el agente y probarlo solo con las preguntas que sí sabe responder. Los casos que de verdad cuestan clientes son los que debería rendirse ante — y esos casi nunca se prueban antes de lanzarlo.

¿Quieres que lo hagamos por ti?

Si quieres que Zadrig Technology revise o construya este flujo de traspaso por ti, escríbenos por WhatsApp y te damos una demostración gratis.

Escríbenos por WhatsApp

+52 81 4641 5229

Esta checklist acompaña la guía «Cuándo tu agente de IA debe soltar la conversación (y pasártela a ti)»: <https://zadrig.com/blog/transferir-agente-ia-humano/>

Agenda una demostración gratis en zadrig.com. Te desea todo el equipo de Zadrig Technology.