

Guía de la Asistente Virtual — del WhatsApp a tu agenda

Esta guía es para quien acaba de contratar a **Ava**, la asistente virtual que responde el WhatsApp de tu empresa. Va de principio a fin: conectar el WhatsApp, enseñarle a Ava sobre tu negocio, **armar la agenda de tu equipo** y seguir el día a día. No necesitas saber nada de tecnología — cada paso dice el nombre exacto del botón.

Las capturas son reales, tomadas en el panel de una empresa de ejemplo (*Casa Modelo Reformas & Materiais*). La empresa de ejemplo es brasileña, por eso los textos que ella misma escribió (el saludo, las palabras clave) aparecen en portugués; en tu cuenta verás los tuyos.

¿Nunca entraste al panel? Lee antes el capítulo [Primeros pasos](#): muestra cómo entrar, cómo está organizada la pantalla y cómo encontrar los módulos en el menú.

En esta guía

- [1. Lo que Ava hace por ti](#)
- [2. Antes de empezar](#)
- [3. Paso 1 — Conectar tu WhatsApp](#)
- [4. Paso 2 — Enseñarle a Ava sobre tu empresa](#)
- [5. Paso 3 — Decir cuándo te llama](#)
- [6. Paso 4 — Armar la agenda de tu equipo](#)
- [7. Usar la agenda en el día a día](#)
- [8. Seguir las conversaciones](#)
- [9. Preguntas frecuentes](#)
- [10. Cuando algo sale mal](#)

1. Lo que Ava hace por ti

Ava responde, por el WhatsApp de tu empresa, a **cada persona que escribe** — de día, de noche y el fin de semana. Ella:

- **responde dudas** con lo que le enseñaste (servicios, precios, zona que atiendes);
- **entiende audios, fotos y documentos** que manda el cliente — y responde según el contenido;
- **hace las preguntas correctas** antes de pasarte el contacto (las que tú elijas);

- **agenda la visita** con quien de tu equipo pueda ir — elige a la persona por la zona y la agenda del día, confirma al cliente y avisa a la persona por WhatsApp (parte 6 de esta guía);
- **envía el PIX** con el valor acordado, si quieres (solo Brasil — nunca dice que el pago llegó; quien lo confirma eres tú);
- **te llama** cuando el cliente pide una persona o usa una palabra que elegiste.

Lo que **no** hace: inventar precios que no le enseñaste, prometer lo que no está en tu base ni fingir que es una persona. Cuando no sabe, lo dice con franqueza.

Tú sigues al mando. Todo lo que Ava conversa aparece en tu propio WhatsApp, en el celular, como cualquier conversación. Si respondes desde ahí, ella lo nota y **espera hasta 5 minutos** antes de volver a hablar — nunca hablan los dos a la vez.

2. Antes de empezar

Ten a mano estas cuatro cosas y lo configuras todo de una vez. La cuenta Google es **opcional** (parte 6).

Qué	Por qué
Tu propio acceso al panel	Con él configuras todo — y, si usas Google Calendar, es la cuenta de quien está conectado la que entra.
Un celular con el WhatsApp de la empresa	Es el número que Ava va a atender. Usa el número de atención, nunca el personal .
Quién hace las visitas (nombre y, si quieres, el celular de cada uno)	Es el equipo entre el que Ava reparte las visitas. ¿Aún no sabes los nombres? Empieza con "Técnico 1", "Técnico 2".
Tu lista de precios y de servicios	Es lo que Ava usa para responder. Puede ser un PDF, una planilla guardada en PDF o un texto.

3. Paso 1 — Conectar tu WhatsApp

Dónde: menú → **Todas las conexiones** → tarjeta **WhatsApp Business** → **WhatsApp del celular** — **Atención de Ava**.



WhatsApp del celular

INACTIVO

Ava conversa con cada cliente

- Cada cliente respondido por Ava, las 24 horas
- Sin costo por mensaje
- Responde en cualquier momento, sin el plazo de 24 horas que tiene el WhatsApp Verificado
- Usa el número de tu celular: solo escanea un código QR

Estado: Esperando lectura del QR

Conectar con código QR

1. Haz clic en **Conectar con código QR**. Aparece un cuadrado (el código QR) en la pantalla.
2. **Ahora toma el celular de la empresa.** Abre WhatsApp y entra en **Ajustes** → **Dispositivos vinculados** → **Vincular un dispositivo**.
3. Apunta la cámara del celular al cuadrado de la pantalla de la computadora.
4. Listo: la pantalla muestra **WhatsApp conectado** con el número al lado.

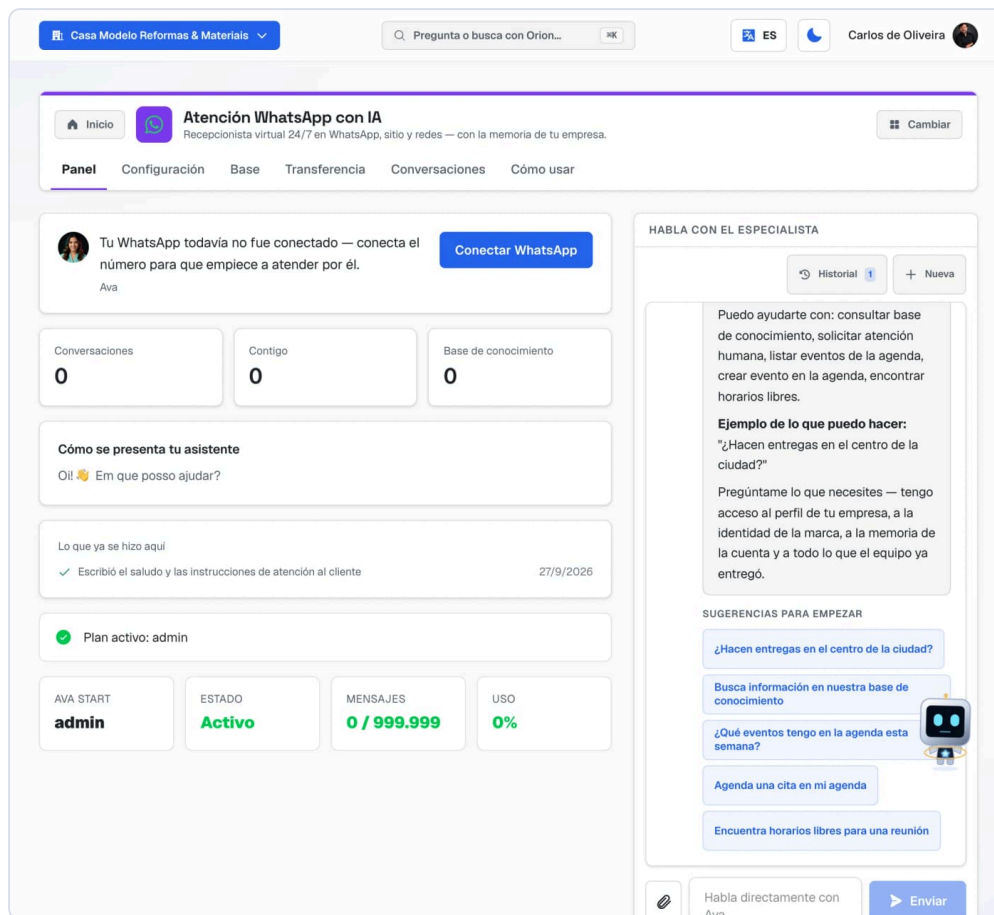
El código QR **vence rápido**. Si tardas, haz clic en **Generar nuevo QR** y vuelve a escanear.
¿Solo tienes el celular, sin computadora? El capítulo [Integraciones](#) muestra la opción **Conectar por código**, hecha solo desde el celular.

Una regla importante en WhatsApp Business

Si usas **WhatsApp Business**, **desactiva su "Mensaje de bienvenida" automático** (en el celular: **Herramientas para la empresa** → **Mensaje de bienvenida** → **desactivar**). Ahora quien saluda es Ava. Con los dos activos, el cliente recibe dos bienvenidas seguidas — y el conteo de contactos que hace el sistema queda mal. El **mensaje de ausencia** (fuera de horario) puede quedar activo.

4. Paso 2 — Enseñarle a Ava sobre tu empresa

Dónde: Inicio → **Tus apps** → **WhatsApp IA** (arriba de la pantalla aparece como *Atención WhatsApp con IA*). El módulo tiene seis pestañas arriba: **Panel**, **Configuración**, **Base**, **Transferencia**, **Conversaciones** y **Cómo usar**.



4a. Quién es y cómo habla (pestaña Configuración)

 **Identidad**

NOMBRE DEL AGENTE

Ava

ROL (PERSONA)

Atención al cliente — Dudas, soporte

TONO DE VOZ

Casual y amigable

 **Mensajes**

SALUDO (PRIMER MENSAJE)

Oi! 🌟 Em que posso ajudar?

MENSAJE FUERA DE HORARIO

Estamos fora do horário comercial agora. Volto a falar com você assim que possível!

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS (OPCIONAL)

Ej: Siempre ofrece 5% de descuento en efectivo. Nunca prometas entrega los domingos.

☒ Ava activa (responde en WhatsApp y widget)

Campo	Qué poner
Nombre del agente	El nombre que ve el cliente. Puedes dejar "Ava" o cambiarlo.
Rol (persona)	Si vendes servicios y agendas visitas, elige Ventas — Vender, manejar objeciones, cerrar o Vendedor digital — Calificar contactos y agendar reunión .
Tono de voz	Cómo conversa. Casual y amigable funciona bien para la mayoría de los servicios.
Saludo (primer mensaje)	La primera frase que lee el cliente. Corta, con el nombre de la empresa.
Mensaje fuera de horario	Lo que dice cuando alguien escribe fuera del horario que marques abajo.
Instrucciones específicas	Las reglas de tu casa, en frases simples. Ej.: "El pago es después del servicio." "No atendemos calefones."
Ava activa	Déjala marcada. Desmarcada, deja de responder — es el botón de pausa.

4b. Horario de atención

🕒 Horario de atención

Marca los días en que tu empresa atiende. La asistente usa esto para saber cuándo responder normalmente y cuándo usar el mensaje fuera de horario.

ZONA HORARIA

America/Sao_Paulo

☒ Lunes	09:00 🕒	a	18:00 🕒
☒ Martes	09:00 🕒	a	18:00 🕒
☒ Miércoles	09:00 🕒	a	18:00 🕒
☒ Jueves	09:00 🕒	a	18:00 🕒
☒ Viernes	09:00 🕒	a	18:00 🕒
☐ Sábado	Cerrado		
☐ Domingo	Cerrado		

Sin ningún día marcado, la asistente responde a cualquier hora — igual que hoy.

Marca los días en que la empresa atiende y el horario de cada uno. Fuera de ese horario Ava sigue respondiendo, pero usa el **mensaje fuera de horario** para avisar que el equipo vuelve después.

Sin **ningún** día marcado, responde a cualquier hora como si estuvieras siempre abierto.

4c. Preguntas antes de pasarte el contacto

☰ Preguntas de calificación

Lo que la asistente necesita averiguar antes de pasarte el contacto. Hace una por vez, dentro de la conversación — nunca como formulario.

+ Agregar pregunta



Pedir nota de satisfacción al final

Apagado, la asistente nunca pide evaluación.

Haz clic en **Agregar pregunta** para cada cosa que necesitas saber antes de atender. Ej.: "¿En qué barrio?", "¿Cocina de piso o encimera?". Ella pregunta **una por vez**, dentro de la conversación — nunca como formulario.

Pedir nota de satisfacción: activado, pide al cliente una nota de 1 a 5 al final.

4d. Cobrar por PIX (opcional, solo Brasil)

💎 Cobrar por PIX

Cuando el cliente cierre, Ava envía el PIX "copiar y pegar" con el valor acordado y pide el comprobante. Ava nunca dice que el pago fue confirmado: el comprobante va a ti para revisarlo en la cuenta, por WhatsApp y por el e-mail de derivación.

☐ Enviar el PIX cuando el cliente cierre

LLAVE PIX

CNPJ, CPF, e-mail, celular o llave aleatoria

NOMBRE DE QUIEN RECIBE (COMO APARECE EN EL BANCO)

CIUDAD DE QUIEN RECIBE

Marca **Enviar el PIX cuando el cliente cierre** y completa la **llave PIX**, el **nombre de quien recibe** (tal como aparece en el banco) y la **ciudad**. Cuando el cliente cierra, ella envía el PIX "copiar y pegar" con el valor acordado y pide el comprobante. **Nunca confirma el pago** — el comprobante te llega a ti para revisarlo en la cuenta.

Después de cambiar estas tarjetas, haz clic en Guardar configuración (el botón azul al final).

4e. Fotos, videos y PDF que puede enviar

Fotos, videos y documentos que Ava puede enviar

Registra aquí lo que Ava puede enviarle al cliente durante la conversación: tu lista de precios en PDF, fotos de trabajos terminados, un video mostrando el trabajo. Ava solo envía lo que esté en esta lista y encendido, y solo cuando la conversación lo pida.

Cada archivo se guarda al instante, sin necesidad del botón Guardar de arriba.

ARCHIVO

Elegir archivo

Foto (JPG, PNG o WEBP) hasta 5 MB · Video MP4 hasta 16 MB · PDF hasta 20 MB

TÍTULO

Ej.: Lista de precios 2026

CUÁNDO ENVIAR

Ej.: cuando el cliente pida fotos de trabajos terminados

En pocas palabras, en qué momento Ava debe enviar este archivo.

Agregar a la lista

Aún no hay archivos

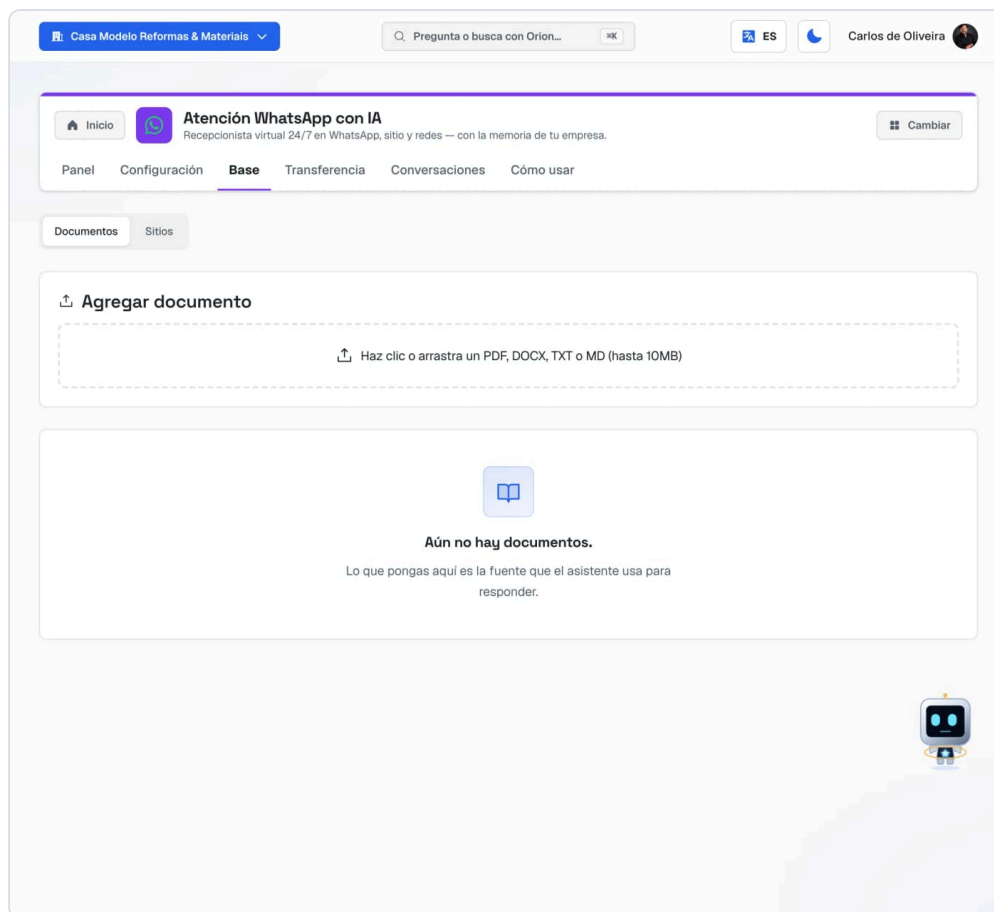
Agrega arriba una foto, un video o un PDF, y Ava podrá enviárselo al cliente cuando tenga sentido.

Registra aquí lo que Ava puede enviarle al cliente: tu lista de precios en PDF, fotos de trabajos terminados, un video mostrando el trabajo. Para cada archivo:

1. **Elegir archivo** (foto hasta 5 MB, video MP4 hasta 16 MB, PDF hasta 20 MB);
2. **Título** — ej.: "*Lista de precios 2026*";
3. **Cuándo enviar** — ej.: "*cundo el cliente pida la lista de precios*";
4. **Agregar a la lista**. Esta tarjeta se guarda al instante, sin el botón Guardar.

Solo envía lo que esté en esta lista, y solo cuando la conversación lo pida.

4f. La base de conocimiento (pestaña Base)



De aquí saca Ava sus respuestas. En la subpestaña **Documentos**, arrastra tu lista de precios, la lista de servicios, las preguntas que más hacen los clientes. En la subpestaña **Sitios**, pega la dirección de tu sitio para que lo lea.

Espera que cada fuente quede **lista** antes de probar. Base vacía = respuestas genéricas.

Consejo de oro: escríbelo como se lo explicarías a un empleado nuevo. *"Conversión de cocina: de \$30.000 a \$45.000, según el modelo. Atendemos la zona oriente. No hacemos calefones."*
Una frase simple vale más que un documento bonito.

5. Paso 3 — Decir cuándo te llama

Dónde: pestaña **Transferencia**.

Atención WhatsApp con IA
Recepcionista virtual 24/7 en WhatsApp, sitio y redes — con la memoria de tu empresa.

Panel Configuración Base **Transferencia** Conversaciones Cómo usar

Ava atiende sola las 24 horas. Te pasa la conversación en estos casos: cuando el cliente usa una de las palabras clave de abajo, pide abiertamente una persona, o muestra intención fuerte de compra o queja. En ese momento recibes un aviso en cada contacto registrado abajo (WhatsApp y correo). Cuando el cliente vuelva a escribir, Ava espera hasta 5 minutos tu respuesta; si nadie responde, vuelve a atender y sigue la conversación, sin esperar de nuevo. Marcar la conversación como resuelta (Devolver a la IA) hace que Ava vuelva de inmediato. Sin nadie registrado para recibir el aviso, Ava no espera: sigue atendiendo.

🔍 Cuando transferir a humano

PALABRAS CLAVE QUE ACTIVAN LA TRANSFERENCIA (SEPARA POR COMAS)

humano, atendente, reclamação, cancelar, urgente, falar com pessoa

Cuando el cliente mencione una de estas palabras. O pida abiertamente un humano. O muestre intención fuerte de compra/queja, Ava marca la conversación para que la asumas.

📞 Dónde notificar

Aquí llega el aviso cuando Ava te llama. Deja al menos el WhatsApp o el correo completo para no perder ningún aviso.

WHATSAPP DEL RESPONSABLE (CÓDIGO DE PAÍS + CÓDIGO DE ÁREA + NÚMERO)

+5511999999999

EMAIL DEL RESPONSABLE

ventas@tuempresa.com

Guardar transferencia

1. En **Palabras clave que activan la transferencia**, deja las que vienen listas y agrega las tuyas, separadas por comas.
2. En **WhatsApp del responsable**, pon el celular de quien recibe el aviso — con ****código de país**
 - código de área + número**, sin espacios. Ej.: 56912345678.
3. En **Email del responsable**, el correo de quien recibe el aviso.
4. Haz clic en **Guardar transferencia**.

Sin nadie registrado aquí, Ava no tiene a quién llamar — sigue atendiendo sola. Completa al menos el WhatsApp.

6. Paso 4 — Armar la agenda de tu equipo

Con el equipo registrado, **Ava agenda la visita sola y elige quién va**: ofrece dos horarios libres de verdad, el cliente elige, ella confirma ahí mismo y la persona que va recibe el aviso por WhatsApp. **No necesitas Google** — la agenda queda aquí en el panel, en la pestaña **Agenda**.

Con equipo y sin equipo — qué cambia

	Sin nadie registrado	Con el equipo registrado
Qué ofrece Ava	Día y franja, y pide la dirección con código postal	Dos horarios libres , ya diciendo quién va
Quién confirma	Tu equipo , por WhatsApp — ella dice "el equipo confirma el horario"	Ella misma: "Agendado: martes, de 9 a 11, con el Técnico 1"
Quién se entera	Tú, leyendo la conversación	La persona que va, por WhatsApp, y tú, en la pestaña Agenda

Las dos formas funcionan. Sin equipo no pierdes al cliente — solo confirmas el horario a mano.

Registrar quién hace las visitas

Dónde está: pestaña **Configuración** de Ava → tarjeta **Equipo que atiende**.

👤 Equipo que atiende

Ava reparte las visitas entre las 2 persona(s) activa(s): ofrece dos opciones de día y horario, elige quién va por la zona y la carga del día, confirma al cliente y avisa a la persona por WhatsApp.

Técnico A
sin celular de aviso · hace todos los servicios

Editar ☒ activa

Técnico B
sin celular de aviso · hace todos los servicios

Editar ☒ activa

+ Agregar persona

HORARIOS DE INICIO DE LAS VISITAS (OPCIONAL)

09:00, 11:00, 14:00

Con horarios de inicio, cada visita va hasta el siguiente (ej.: de 9 a 11). Vacío = horarios libres dentro del horario de atención, con la duración de abajo. Los días y el horario vienen de Horario de atención.

DURACIÓN ESTÁNDAR (MINUTOS)

60

Guardar horarios

1. Haz clic en **+ Agregar persona**.
2. Completa el **Nombre** — técnico, profesional o departamento ("Técnico 1", "Dra. Ana", "Finanzas").
3. Si quieres, completa también:
 - **Celular del aviso** — a ese número la persona recibe cada visita agendada (día, horario, servicio, dirección y contacto del cliente). Sin celular, la visita aparece solo en la pestaña **Agenda**.
 - **Gmail** — para recibir una copia de cada visita en su Google Calendar (ver *Opcional — Google Calendar*, más abajo).
 - **Servicios** — separados por coma. **Vacío quiere decir que hace todo**. Úsalo cuando cada persona hace algo distinto (Ava solo ofrece a quien hace el servicio pedido).
4. Haz clic en **Guardar persona**. Repite con cada persona.

La casilla **activa** junto a cada nombre saca a la persona de los próximos agendamientos sin borrar nada — úsala cuando alguien sale de vacaciones o deja la empresa.

Los horarios de las visitas

En la misma tarjeta, abajo:

- **Horarios de inicio de las visitas** — si trabajas por franjas (por ejemplo 09:00, 11:00, 14:00), escríbelas aquí. Cada visita va **hasta el horario siguiente**: de 9 a 11, de 11 a 14, y la última hasta el cierre.
- **Vacío** — Ava ofrece horarios libres dentro del horario de atención, con la **Duración estándar**.

Haz clic en **Guardar horarios**. Los días y el horario vienen de **Horario de atención** (parte 4b): si allí el sábado está abierto hasta las 14 h, agenda el sábado hasta las 14 h.

¿Un servicio que lleva más tiempo? Escribe en la base o en las **Instrucciones específicas** cuánto dura ("*instalación de tubería: 5 horas*"). Ava reserva las franjas siguientes para él.

Cómo elige Ava quién va

Para cada horario libre, elige en este orden:

1. **La persona que pidió el cliente** ("*quiero con la Dra. Ana*"), si es del equipo.
2. **Quién hace** el servicio pedido.
3. **Quién ya tiene una visita en la misma zona** ese día (por el código postal) — para que el técnico no cruce la ciudad.
4. **Quién tiene menos visitas** ese día.

Dos clientes nunca toman el mismo horario de la misma persona: si alguien acaba de ocuparlo, ofrece otro.

Opcional — Google Calendar

Google sirve para dos cosas:

- **Con equipo**: cada visita recibe **una copia en el Google Calendar** de quien tiene Gmail registrado (la agenda de esa persona debe estar compartida con la cuenta de la empresa conectada aquí). Si la persona no tiene Gmail, la copia va a la agenda de la propia cuenta conectada, con el nombre de la persona en el título.
- **Sin equipo**: Ava agenda **directo en la agenda de Google** de la cuenta conectada (de 9 a 18 h, de lunes a viernes, con 15 minutos entre una cita y otra).

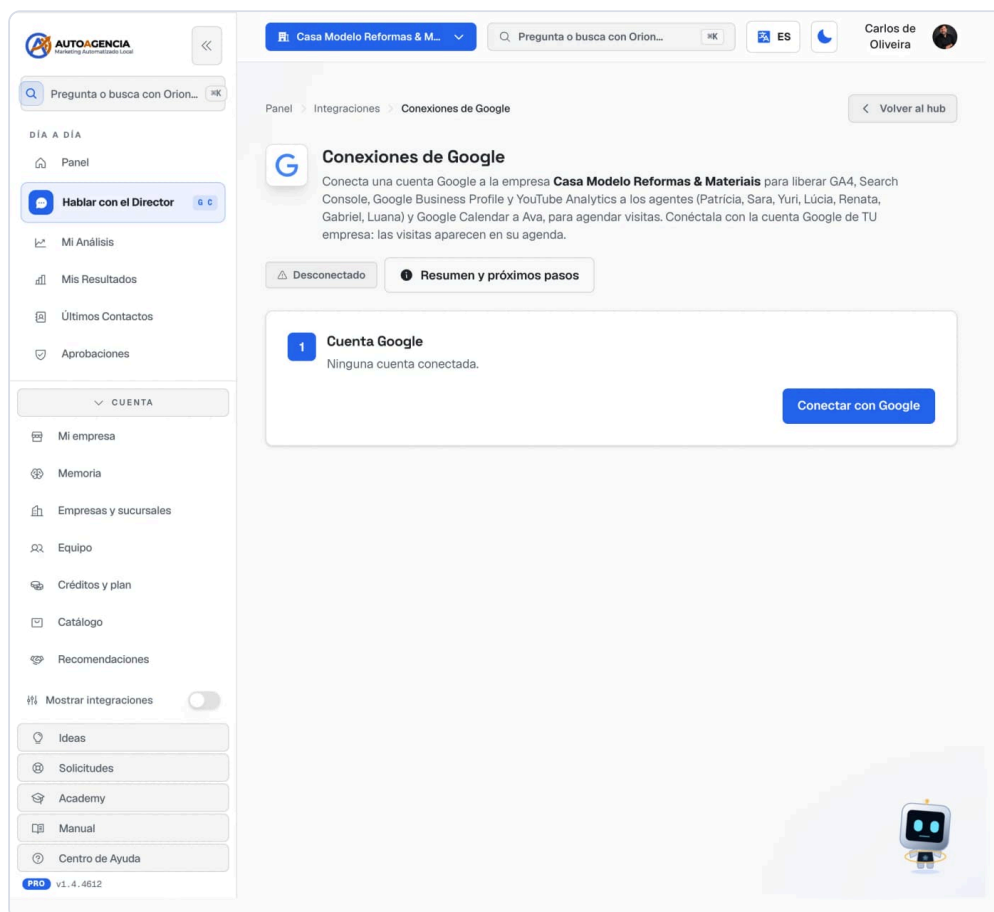
Si no necesitas ninguna de las dos, salta esta parte.

■ La regla que no puede fallar

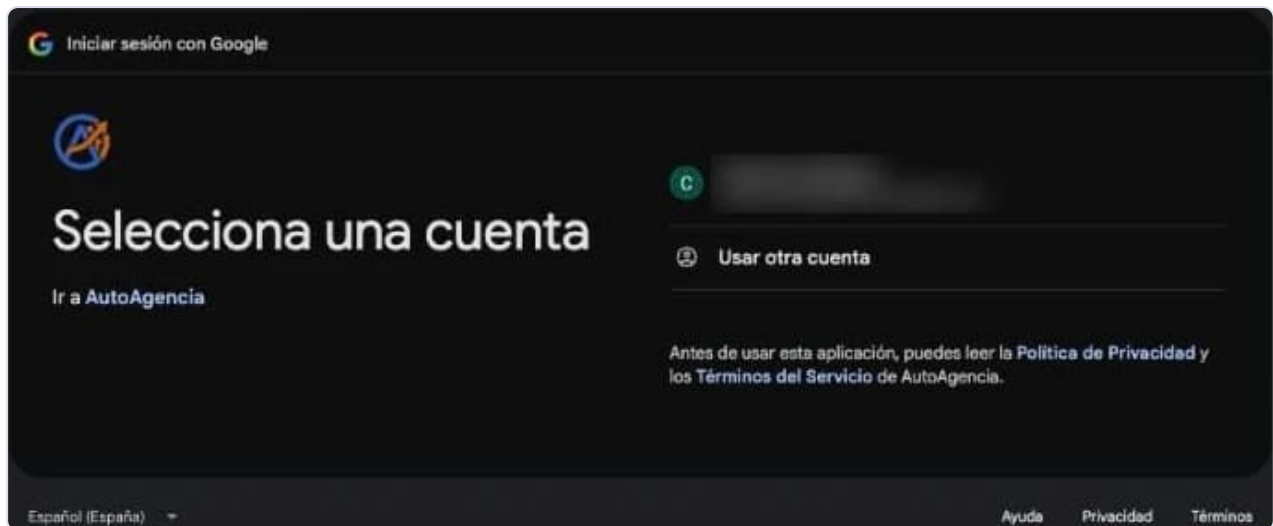
Haz esta conexión tú mismo, entrando al panel con TU acceso, y elige la **cuenta Google de la empresa**. El sistema conecta la cuenta Google de **quien está conectado**. Si tu agencia o un pariente la conecta por ti, entra la agenda **de ellos** — y las visitas de tus clientes terminan en la agenda equivocada.

Paso a paso

Dónde: menú → **Todas las conexiones** → tarjeta **Conexiones de Google**. También hay un atajo: en la pestaña **Configuración** de Ava, tarjeta **Agenda de visitas**, botón **Conectar la agenda de Google**.



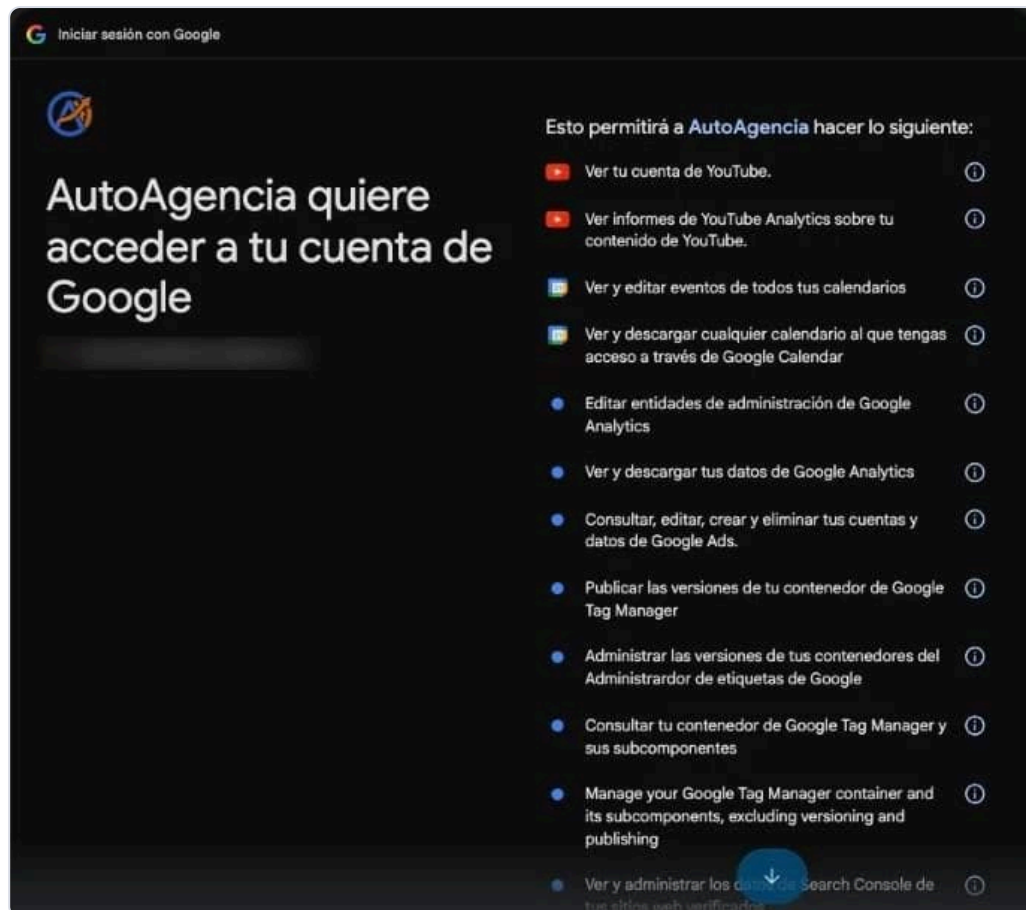
1. Haz clic en **Conectar con Google**.
2. **Aquí sales del panel y vas a una pantalla de Google.** En **Selecciona una cuenta**, haz clic en la cuenta Google de la empresa (si aparece más de una, revisa el correo con calma).



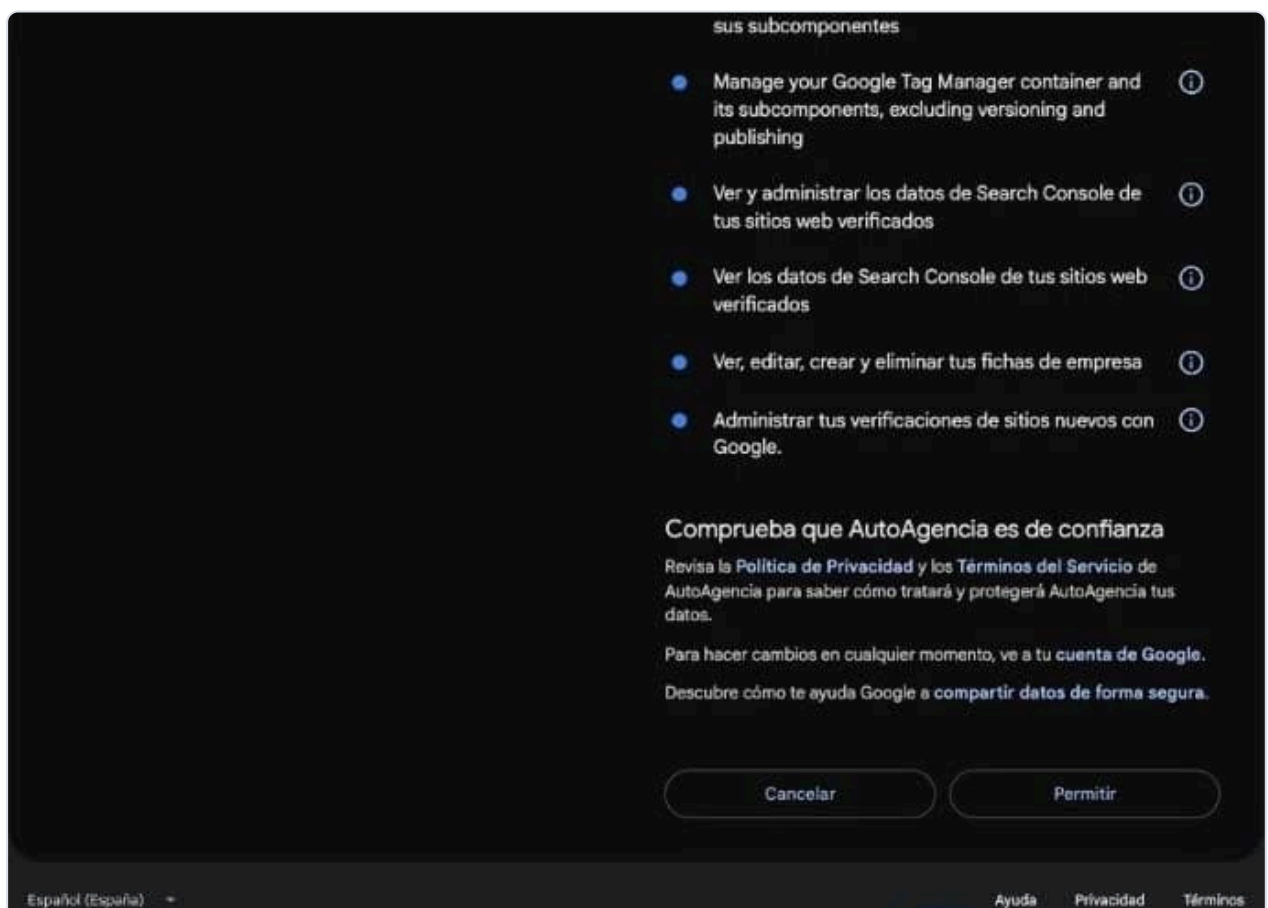
3. Google puede pedirte **confirmar que eres tú** (contraseña, huella o celular). Es Google protegiendo tu cuenta — confirma como te lo pida.
4. Si tu empresa tiene un canal de YouTube, Google muestra una pantalla para elegir **tu cuenta o una cuenta de marca**. Elige **tu cuenta** (la de arriba, con tu correo) — no el canal.



5. Ahora Google muestra **AutoAgencia quiere acceder a tu cuenta de Google** y la lista de lo que podrá hacer. Revisa que estén las dos líneas de **Google Calendar** ("Ver y editar eventos de todos tus calendarios"). Si aparecen **casillas** junto a los ítems, **márcalas todas** — sobre todo las de Google Calendar; lo que no permitas, Ava no lo puede usar.



6. Baja hasta el final de la lista y haz clic en **Permitir**. Vuelves solo al panel con el aviso **¡Cuenta Google conectada!** (Si la pantalla todavía dice "Desconectado", recarga la página.)





Cuenta Google

Conectada como

Recursos conectados: Google Ads · Google Analytics · Search Console · Google My Business · YouTube · Google Calendar · Tag Manager

[↗ Desconectar](#)

¿Y la parte "2. IDs por producto" de más abajo? Es de otros módulos (informes del sitio y de Google). Para la agenda de Ava, puedes parar aquí.

Permitir Google para Ava

Vuelve al módulo de Ava → pestaña **Configuración** → tarjeta **Agenda de visitas**.

☒ Agenda de visitas

☒ Ava puede agendar visitas en la agenda de Google

Desmarcada, Ava ofrece día y horario, pide la dirección y dice que el equipo confirma — nunca que quedó agendado.

- **Casilla marcada** → con equipo, las visitas reciben la copia en Google; sin equipo, Ava agenda directo en la agenda de Google.
- **Casilla desmarcada** → con equipo, nada cambia en la conversación (solo no hay copia en Google); sin equipo, vuelve al modo "sin agenda": ofrece día y horario, pide la dirección y dice que el equipo confirma.

Revisa el correo junto a la casilla: **en la agenda de ese correo entran las visitas**. Después haz clic en **Guardar configuración**.

¿Apareció un aviso naranja?

☒ Agenda de visitas

☐ Ava puede agendar visitas en la agenda de Google

Desmarcada, Ava ofrece día y horario, pide la dirección y dice que el equipo confirma — nunca que quedó agendado.

Esta cuenta de Google es del equipo de AutoAgência, no de tu empresa: por eso queda desmarcada hasta que la marques. Lo ideal es conectar la agenda de tu empresa en Integraciones. [Abrir Conexiones de Google](#)

Significa que **la conectó nuestro equipo**, no tú — por eso la casilla queda desmarcada, para que tus visitas no caigan en nuestra agenda. Sigue el enlace **Abrir Conexiones de Google**, haz clic en **Desconectar** y conéctala de nuevo **entrando con tu propio acceso**, como en el paso a paso.

7. Usar la agenda en el día a día

Cómo agenda Ava una visita

1. El cliente pide un horario por WhatsApp.
2. Ava pide lo que falta — **nombre, servicio y dirección con código postal** — y ofrece **dos opciones** de día y horario, ya con quién va.
3. El cliente elige. Ella agenda y responde "Agendado: *jueves, de 9 a 11, con el Técnico 1*".
4. La persona que va recibe el aviso por WhatsApp, y el cliente recibe un **recordatorio por WhatsApp** un día antes y una hora antes de la visita.

Dónde ves las visitas

En la pestaña **Agenda** del módulo de Ava: las visitas de los próximos 7 días, por día, con el horario, quién va, el servicio, el cliente y la dirección.

The screenshot shows the Ava Agenda interface. At the top, there's a header with the company name "Casa Modelo Reformas & Materiais", a search bar, and user information "Carlos de Oliveira". Below the header, there's a navigation bar with tabs: "Inicio", "Configuración", "Base", "Transferencia", "Conversaciones", "Agenda" (selected), and "Cómo usar". The main content area is titled "Atención WhatsApp con IA" and "Agenda del equipo". It shows a calendar view for Friday, 02/10. The schedule includes two slots: 09:00-11:00 with "Técnico A · pintura da sala" and 12:00-13:00 with "Técnico B · Bloqueado". Each slot has buttons for "Reagendar" and "Cancelar".

Viernes, 02/10	
09:00-11:00	Técnico A · pintura da sala Cliente de Exemplo · Rua Vergueiro 300, Vila Mariana — 04101-000
	Reagendar Cancelar
12:00-13:00	Técnico B · Bloqueado Almoço
	Liberar

Quien tiene Gmail registrado también ve sus visitas en **Google Calendar** en el celular (parte 6, *Opcional — Google Calendar*).

Reagendar o cancelar

- **El cliente lo pide por WhatsApp:** Ava cambia el horario o cancela, y avisa a la persona del equipo.
- **Tú necesitas cancelar:** pestaña **Agenda** → **Cancelar** en la visita. La persona del equipo recibe el aviso; avisa al cliente por la conversación.
- **Tú necesitas cambiar el horario:** pestaña **Agenda** → **Reagendar** en la visita. Aparecen los próximos horarios libres (con quién va); para ver otros días, cambia la fecha en **Horarios libres**

desde. Haz clic en el horario elegido: la persona del equipo recibe el aviso y, con la casilla **Avisar al cliente por WhatsApp** marcada, el cliente recibe el nuevo horario.

Casa Modelo Reformas & Materials | Preguntar o busca con Orion... | ES | Carlos de Oliveira

Atención WhatsApp con IA
Recepcionista virtual 24/7 en WhatsApp, sitio y redes — con la memoria de tu empresa.

Inicio | Configuración | Base | Transferencia | Conversaciones | **Agenda** | Cómo usar

Agenda del equipo
Las visitas agendadas por la asistente en los próximos 7 días. El equipo y los horarios se ajustan en la pestaña Configuración. Bloquear horario

Viernes, 02/10

09:00–11:00 **Técnico A · pintura da sala**
Cliente de Exemplo · · Rua Vergueiro 300, Vila Mariana — 04101-000 Reagendar Cancelar

HORARIOS LIBRES DESDE
01/10/2026 ☒ Avisar al cliente por WhatsApp

jueves, 01/10, 14:00–18:00 — Técnico A | viernes, 02/10, 11:00–14:00 — Técnico A | viernes, 02/10, 14:00–18:00 — Técnico A
lunes, 05/10, 09:00–11:00 — Técnico A | lunes, 05/10, 11:00–14:00 — Técnico A | lunes, 05/10, 14:00–18:00 — Técnico A

12:00–13:00 **Técnico B · Bloqueado**
Almoço Liberar

Bloquear un día o un horario

- **Almuerzo, día libre, feriado, compromiso:** pestaña **Agenda** → **Bloquear horario**. Elige **quién** (una persona o **todo el equipo**), el **día**, **desde** y **hasta** qué hora y, si quieres, el motivo, y haz clic en **Bloquear**. Ava no ofrece nada dentro del bloqueo. Aparece en la agenda con un candado y el botón **Liberar**. Quien ya tiene una visita en ese horario no se bloquea — el aviso dice quién, para que reagendes o canceles antes.

Atención WhatsApp con IA
Recepcionista virtual 24/7 en WhatsApp, sitio y redes — con la memoria de tu empresa.

Panel Configuración Base Transferencia Conversaciones **Agenda** Cómo usar

Agenda del equipo
Las visitas agendadas por la asistente en los próximos 7 días. El equipo y los horarios se ajustan en la pestaña Configuración.

La asistente no ofrece ningún horario dentro del bloqueo. Úsalo para almuerzo, día libre, feriado o compromiso.

QUIÉN: Todo el equipo

DÍA: 01/10/2026

DESDE: 12:00

HASTA: 13:00

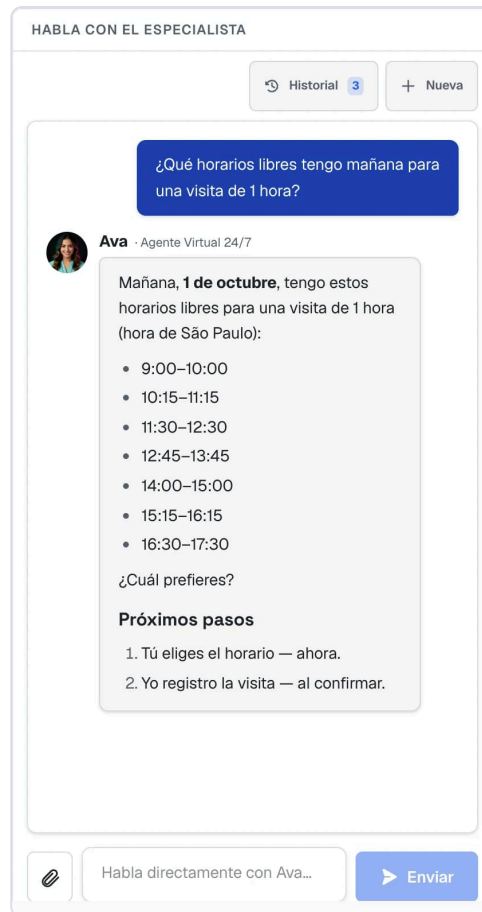
MOTIVO (OPCIONAL): Almuerzo, libre, feriado...

Bloquear

- **Alguien de vacaciones:** desmarca **activa** junto al nombre, en la tarjeta **Equipo que atiende**, y márcala de nuevo cuando vuelva. Las visitas ya agendadas siguen.
- **Quien tiene Gmail:** un evento en el Google Calendar de esa persona también bloquea el horario.

Preguntarle a Ava sobre la agenda

En el **Panel** del módulo, la conversación con Ava (cuadro **Habla con el especialista**) acepta preguntas como "*¿Qué horarios libres tengo mañana para una visita de 1 hora?*". Esa conversación lee la **agenda de Google conectada** — con equipo, revisa las visitas en la pestaña **Agenda**.

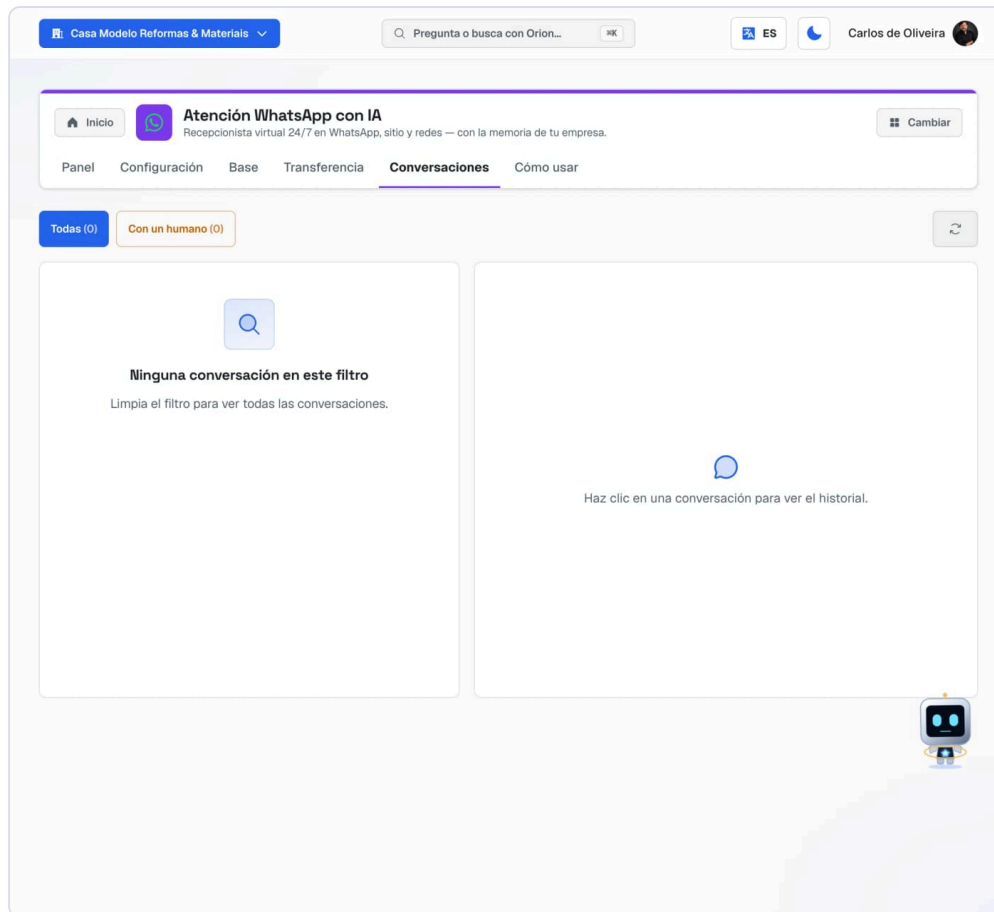


Desactivar la agenda

- **Dejar de agendar con el equipo:** desmarca **activa** en todas las personas. Ava vuelve a ofrecer día y franja y a decir que el equipo confirma.
- **Quitar la copia en Google:** desmarca la casilla en **Agenda de visitas** y guarda; o **Conexiones de Google** → **Desconectar**. Las visitas ya copiadas siguen en Google Calendar.

8. Seguir las conversaciones

Dónde: pestaña **Conversaciones**.



- **Todas** muestra cada conversación que atendió Ava. Haz clic en una para leerla entera — incluido el texto de los audios que mandó el cliente.
- **Con un humano** muestra las que ella te pasó.

Tomar y devolver

- **Para tomarla:** responde al cliente **por el WhatsApp del celular**, como siempre. Ava lo nota y espera hasta 5 minutos tu respuesta antes de volver a hablar.
- **Para devolvérsela a Ava:** en la conversación, usa **Devolver a la IA**. Vuelve de inmediato.

El Panel

La pestaña **Panel** muestra, arriba, si el WhatsApp está conectado y tres números: **Conversaciones**, **Contigo** (las que esperan a una persona) y **Base de conocimiento** (cuántas fuentes ya leyó).

9. Preguntas frecuentes

¿Ava responde audios? Sí. Escucha el audio, lo entiende y responde. Si el cliente habló, ella puede responder con audio también.

¿Y si el cliente manda una foto de la cocina o del problema? Mira la foto y responde según lo que vio. Fotos, PDF y videos se leen igual.

¿Puede dar descuentos por su cuenta? Solo los que escribas en **Instrucciones específicas** o en la base. Sin una regla escrita, no inventa descuentos.

¿Puedo pausar a Ava? Sí: desmarca **Ava activa** en la pestaña Configuración y guarda. Para volver, márcala de nuevo.

¿Ava agenda visitas el sábado? Con el equipo registrado, **sí**: sigue los días y el horario de **Horario de atención** (parte 4b). Si el sábado está abierto de 8 a 14 h, ofrece horarios del sábado hasta las 14 h. (Sin equipo, agendando directo en Google Calendar, solo busca de lunes a viernes.)

Tengo más de un técnico. ¿Cada uno tiene una agenda? Sí: registra a cada uno en la tarjeta **Equipo que atiende** (parte 6). Ava reparte las visitas entre ellos por la zona y por la agenda del día, y cada uno recibe las suyas por WhatsApp.

¿Cada persona puede tener días y horarios distintos? Todavía no — todos siguen el **Horario de atención** de la empresa. Para sacar a alguien un día o un horario, usa **Bloquear horario** en la pestaña **Agenda**.

¿Y Rebeca y Sérgio? Son las otras asistentes de AutoAgencia: **Rebeca** atiende Instagram, Messenger, correo y WhatsApp en una sola bandeja, y **Sérgio** atiende el **globo de chat de tu sitio** — y también agenda visitas con tu equipo. Cada uno tiene su guía: [Guía de Rebeca](#) y [Guía de Sérgio](#).

10. Cuando algo sale mal

Qué pasa	Qué hacer
Ava no le responde a nadie	Revisa en el Panel si el WhatsApp está conectado. Si lo está, revisa que Ava activa esté marcada.
El cliente recibe dos bienvenidas	Desactiva el Mensaje de bienvenida de WhatsApp Business en el celular (parte 3).
Responde "no tengo esa información"	Falta en la base. Agrégalo en la pestaña Base o en Instrucciones específicas .
Ava no ofrece horarios con el equipo	Revisa en la tarjeta Equipo que atiende que haya personas con activa marcada, y en Horario de atención que los días estén abiertos.
La persona del equipo no recibió el aviso	Revisa su Celular del aviso (con código de área) y que el WhatsApp de la empresa esté conectado (parte 3). La visita está en la pestaña Agenda de todas formas.
Las copias en Google van a la agenda equivocada	Revisa el correo en la tarjeta Agenda de visitas . Si no es el de la empresa, desconecta y conecta de nuevo con tu acceso (parte 6).
No aparece la casilla de la agenda de Google	La cuenta Google no está conectada, o se conectó sin el permiso de Google Calendar. Conéctala de nuevo permitiendo todo.
Nadie recibe el aviso cuando ella transfiere	Completa el WhatsApp del responsable en la pestaña Transferencia .
El código QR desapareció antes de escanear	Haz clic en Generar nuevo QR y vuelve a escanear.

¿Te quedó alguna duda? En el menú completo, usa **Hablar con el Director** — nuestro equipo responde ahí. El capítulo [Academy y ayuda](#) muestra el camino.