

Guía de Sérgio — el asistente de tu sitio

Esta guía es para quien acaba de contratar a **Sérgio**, el asistente virtual que conversa con quien visita **tu sitio**, por el globito de chat en la esquina de la pantalla. Va de principio a fin: configurar a Sérgio, poner el globo en tu sitio, enseñarle sobre tu empresa, **armar la agenda de tu equipo** y ver quién está cerca de comprar. No necesitas saber 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 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 Sérgio hace por ti](#)
- [2. Antes de empezar](#)
- [3. Paso 1 — Decir quién es](#)
- [4. Paso 2 — Poner el globo en tu sitio](#)
- [5. Paso 3 — Enseñarle a Sérgio sobre tu empresa](#)
- [6. Paso 4 — Armar la agenda de tu equipo](#)
- [7. Ver quién está cerca de comprar](#)
- [8. Preguntas frecuentes](#)
- [9. Cuando algo sale mal](#)

1. Lo que Sérgio hace por ti

Quien entra a tu sitio tiene una duda y poca paciencia. Sin respuesta al instante, cierra la página. Sérgio conversa con esa persona **al instante, a cualquier hora**. Él:

- **responde dudas** con lo que le enseñaste (servicios, precios, zona que atiendes);
- **entiende audios y fotos** que el visitante manda por el globo;
- **hace las preguntas correctas y pide el contacto** (nombre, WhatsApp, correo) para que le respondas;

- **agenda la visita** con quien de tu equipo pueda ir, directo en el globo del sitio (parte 6);
- **te avisa** cuando el visitante pide hablar con una persona;
- **pone nota a cada visitante** según su intención de compra, para que sepas quién está más caliente.

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

2. Antes de empezar

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.
Acceso a tu sitio (o a quien lo cuida)	Para pegar el código del globo una sola vez.
Quién hace las visitas (nombre y, si quieres, el celular de cada uno)	Es el equipo entre el que Sérgio reparte las visitas. La cuenta Google es opcional.
Tu lista de precios y de servicios	Es lo que Sérgio usa para responder.

3. Paso 1 — Decir quién es

Dónde: Inicio → **Tus apps** → **Sitio IA** (arriba de la pantalla aparece como *Atención Web con IA*) → pestaña **Configuración**.


Identidad

NOMBRE DEL AGENTE

Sérgio

ROL (PERSONA)

Vendedor digital — Calificar contactos y agendar reunión

TONO DE VOZ

Casual y amigable


Mensajes

SALUDO (PRIMER MENSAJE)

Oii! Sou o Sérgio, da Casa Modelo. Quer um orçamento de reforma ou tirar uma dúvida sobre material?

MENSAJE FUERA DE HORARIO

Nossa equipe atende de segunda a sexta, das 8h às 18h. Deixe sua dúvida aqui que eu já te respondo e passo para um técnico no próximo horário.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS (OPCIONAL)

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

☒ Sérgio activo (responde en el widget del sitio)

Campo	Qué poner
Nombre del agente	El nombre que ve el visitante. Puedes dejar "Sérgio" o cambiarlo.
Rol (persona)	Si vendes servicios, Vendedor digital — Calificar contactos y agendar reunión .
Tono de voz	Casual y amigable funciona bien para la mayoría.
Saludo	La primera frase del globo. Ej.: <i>"¡Hola! Soy Sérgio, de Casa Modelo. ¿Quieres un presupuesto?"</i>
Mensaje fuera de horario	Lo que dice fuera del horario que marques.
Instrucciones específicas	Las reglas de tu casa, en frases simples.
Sérgio activo	Déjala marcada. Desmarcada, deja de responder en el sitio.

Justo abajo están el **Horario de atención** y las **Preguntas de calificación** — iguales a los de Ava:

🕒 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.

Quién recibe el aviso

🔔 Quién recibe el aviso

Cuando un visitante pide hablar con una persona, Sérgio envía aquí el resumen de la conversación. Sin nadie registrado, no promete contacto y sigue atendiendo.

WHATSAPP DE QUIEN ATIENDE (PAÍS + ÁREA + NÚMERO)

5511999998888

E-MAIL DE QUIEN ATIENDE

vendas@suaempresa.com.br

En la tarjeta **Quién recibe el aviso**, pon el **WhatsApp** (código de país + área + número) y el **e-mail** de quien atiende. Cuando un visitante pida hablar con una persona, Sérgio manda ahí el resumen de la conversación. **Sin nadie registrado, no promete contacto** — sigue atendiendo y pide el WhatsApp del visitante para que le respondan.

Archivos que puede enviar

Fotos, videos y documentos que Sérgio puede enviar

Registra aquí lo que Sérgio puede enviarle al cliente durante la conversación: tu lista de precios en PDF, fotos de trabajos terminados, un video mostrando el trabajo. Sérgio 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 Sérgio debe enviar este archivo.

Agregar a la lista



Aún no hay archivos

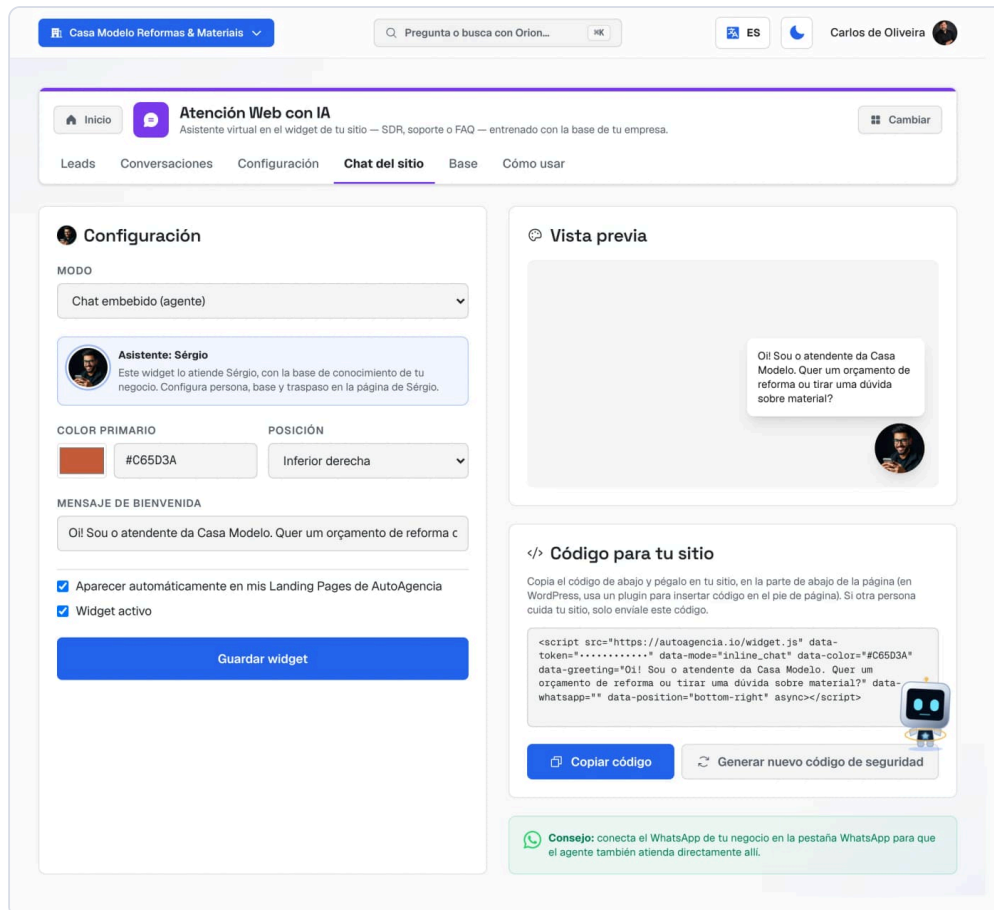
Agrega arriba una foto, un video o un PDF, y Sérgio podrá enviárselo al cliente cuando tenga sentido.

Registra lo que puede enviarle al visitante (lista de precios en PDF, fotos de trabajos, un video): **Elegir archivo** → **Título** → **Cuándo enviar** → **Agregar a la lista**.

Después de cambiar las tarjetas, haz clic en Guardar configuración.

4. Paso 2 — Poner el globo en tu sitio

Dónde: pestaña **Chat del sitio**.



1. En **Modo**, elige **Chat embebido (agente)** — es Sérgio conversando. (Si también quieres un botón para que el visitante vaya a tu WhatsApp, elige **Ambos** y completa el número.)
2. Elige el **Color primario** (el color de tu marca) y la **Posición** del globo.
3. Escribe el **Mensaje de bienvenida**.
4. Deja **Widget activo** marcado y haz clic en **Guardar widget**. El cuadro **Vista previa** muestra el globo tal como lo verá el visitante.

Pegar el código en tu sitio

</> Código para tu sitio

Copia el código de abajo y pégalo en tu sitio, en la parte de abajo de la página (en WordPress, usa un plugin para insertar código en el pie de página). Si otra persona cuida tu sitio, solo envíale este código.

```
<script src="https://autoagencia.io/widget.js" data-  
token="....." data-mode="inline_chat" data-color="#C65D3A"  
data-greeting="Oi! Sou o atendente da Casa Modelo. Quer um  
orçamento de reforma ou tirar uma dúvida sobre material?" data-  
whatsapp="" data-position="bottom-right" async></script>
```



Copiar código



Generar nuevo código de seguridad

1. Haz clic en **Copiar código**.
2. Pégalo en tu sitio, **en la parte de abajo de la página**. En WordPress, usa un plugin para insertar código en el pie de página. Si otra persona cuida tu sitio, solo envíale el código.
3. Abre tu sitio: el globo aparece en la esquina. Manda una pregunta para probar.

¿Tienes una landing page hecha por AutoAgencia? Marca **Aparecer automáticamente en mis Landing Pages de AutoAgencia** — el globo aparece en ellas sin pegar nada.

Un asistente por canal. Si **Rebeca** ya atiende el chat del sitio (módulo OmniLeadHub), el globo es de ella. Elige uno de los dos para que el cliente no reciba respuestas duplicadas.

5. Paso 3 — Enseñarle a Sérgio sobre tu empresa

Dónde: pestaña **Base**.

Casa Modelo Reformas & Materials

Pregunta o busca con Orion...

ES

Carlos de Oliveira

Inicio

Atención Web con IA

Asistente virtual en el widget de tu sitio — SDR, soporte o FAQ — entrenado con la base de tu empresa.

Cambiar

Leads

Conversaciones

Configuración

Chat del sitio

Base

Cómo usar

VISIBLE PARA

Solo Sérgio (Sitio)

Agregar documento

Haz clic o arrastra un PDF, DOCX, TXT o MD (hasta 10MB)

casa-modelo-base.md

...../....._casa-modelo-base.md

LISTO

1. En **Visible para**, elige quién usa el documento: **Solo Sérgio (Sitio)**, **Solo Ava (WhatsApp)** o **Ambos**.
2. Haz clic o arrastra un archivo (**PDF, DOCX, TXT o MD**, hasta 10 MB): lista de precios, lista de servicios, preguntas frecuentes.
3. Espera la etiqueta de **listo** antes de probar.

Consejo de oro: escríbelo como se lo explicarías a un empleado nuevo. *"Remodelación de baño: desde \$1.500.000. Atendemos la zona oriente. No hacemos electricidad."* Una frase simple vale más que un documento bonito.

6. Paso 4 — Armar la agenda de tu equipo

Con el equipo registrado, **Sérgio agenda la visita solo**, directo en el globo del sitio: ofrece dos horarios libres ya diciendo quién va, el visitante elige, él confirma ahí mismo y la persona del equipo recibe el aviso por WhatsApp. **No necesitas Google**.

	Sin nadie registrado	Con el equipo registrado
Qué ofrece Sérgio	Día y franja, y pide la dirección con código postal	Dos horarios libres , ya diciendo quién va
Quién confirma	Tu equipo — él dice <i>"el equipo confirma el horario"</i>	Él mismo: <i>"Agendado: jueves, de 9 a 11, con el Técnico A"</i>

Registrar el equipo

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

🔧 Equipo que atiende

Sérgio 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. **+ Agregar persona** → **Nombre** (técnico, profesional o departamento) y, si quieres, **Celular del aviso, Gmail y Servicios** (vacío = todos) → **Guardar persona**.
2. En **Horarios de inicio de las visitas**, escribe tus franjas (por ejemplo *09:00, 11:00, 14:00*) o déjalo vacío para horarios libres con la **Duración estándar**. Haz clic en **Guardar horarios**. Los días y el horario vienen del horario de atención.

El equipo es el mismo de Ava: quien registras aquí aparece allá, y las visitas agendadas por los dos caen en la misma agenda — el mismo técnico nunca se agenda dos veces en el mismo horario.

Para elegir quién va, Sérgio mira, en este orden: la persona que pidió el visitante, quién hace el servicio, quién ya tiene una visita en la misma zona ese día (por el código postal) y quién tiene menos visitas. Los detalles están en la [Guía de Ava](#).

Ver, cancelar y bloquear

- **Ver las visitas:** pestaña **Agenda** de Sérgio — los próximos 7 días, por día, con quién va y la dirección.
- **Cancelar:** **Cancelar** en la visita, en la pestaña **Agenda**. La persona del equipo recibe el aviso; avisa al visitante por el contacto que dejó.
- **Reagendar:** **Reagendar** en la visita → elige uno de los horarios libres. La persona del equipo recibe el aviso y, si el visitante dejó WhatsApp, recibe el nuevo horario.
- **Almuerzo, día libre, feriado:** **Bloquear horario** en la pestaña **Agenda** — una persona o todo el equipo, el día y desde y hasta qué hora. **Liberar** lo deshace.
- **Vacaciones:** desmarca **activa** junto al nombre, en la tarjeta **Equipo que atiende**.

Casa Modelo Reformas & Materiais

Pregunta o busca con Orion...

ES

Carlos de Oliveira

Inicio

Atención Web con IA

Asistente virtual en el widget de tu sitio — SDR, soporte o FAQ — entrenado con la base de tu empresa.

Cambiar

Leads

Conversaciones

Configuración

Chat del sitio

Base

Agenda

Cómo usar

Agenda del equipo

Bloquear horario

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

Viernes, 02/10

09:00–11:00

Técnico A · pintura da sala

Reagendar

Cancelar

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

Almooço

Liberar

Casa Modelo Reformas & Materiais

Pregunta o busca con Orion...

ES

Carlos de Oliveira

Inicio

Atención Web con IA

Asistente virtual en el widget de tu sitio — SDR, soporte o FAQ — entrenado con la base de tu empresa.

Cambiar

Leads

Conversaciones

Configuración

Chat del sitio

Base

Agenda

Cómo usar

Agenda del equipo

Bloquear horario

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

DÍA

DESDE

HASTA

Todo el equipo

01/10/2026

12:00

13:00

MOTIVO (OPCIONAL)

Almuerzo, libre, feriado...

Bloquear

Opcional — Google Calendar

Con equipo, Google solo sirve para **copiar cada visita** en el Google Calendar de quien tiene Gmail registrado. Sin equipo, Sérgio agenda **directo en la agenda de Google** de la cuenta conectada (de lunes a viernes, de 9 a 18 h, con 15 minutos entre una cita y otra).

Guía de Sérgio — página 10 de 13

Haz la 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.

Agenda de visitas

No hay agenda de Google conectada. Sin agenda, Sérgio ofrece día y horario, pide la dirección y dice que el equipo confirma — nunca que quedó agendado.

Conectar la agenda de Google

1. Haz clic en **Conectar la agenda de Google** y después en **Conectar con Google**. La conexión es la misma de Ava — si ya conectaste allá, salta al paso 3.
2. **En la pantalla de Google**, elige la cuenta de la empresa, revisa las dos líneas de **Google Calendar** (si aparecen casillas, márcalas todas) y haz clic en **Permitir**. El paso a paso con capturas está en la [Guía de Ava](#).
3. En la tarjeta **Agenda de visitas**, deja la casilla **marcada** (con equipo: hace la copia; sin equipo: agenda directo en Google), revisa el correo junto a ella y haz clic en **Guardar configuración**.

1

Cuenta Google

Conectada como

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

Desconectar

¿Apareció el aviso "Esta cuenta de Google es del equipo de AutoAgencia"? La conectó nuestro equipo. Sigue el enlace **Abrir Conexiones de Google**, haz clic en **Desconectar** y conecta de nuevo con tu acceso.

7. Ver quién está cerca de comprar

Dónde: pestaña **Leads**.

Atención Web con IA
Asistente virtual en el widget de tu sitio — SDR, soporte o FAQ — entrenado con la base de tu empresa.

Leads Conversaciones Configuración Chat del sitio Base Cómo usar

Tu sitio está atendiendo: 9 visitantes puntuados y 0 dejaron contacto.
Sérgio

Listos para comprar: 0
Visitantes puntuados: 9
Dejaron contacto: 0

Cómo se presenta tu asistente del sitio
Oi! Sou o Sérgio, da Casa Modelo. Quer um orçamento de reforma ou tirar uma dúvida sobre material?

HABLA CON EL ESPECIALISTA
Historial Nueva

Puedo ayudarte con: consultar base de conocimiento, solicitar atención humana, listar eventos de la agenda, crear evento en la agenda, encontrar horarios libres.

Ejemplo de lo que puedo hacer: "Un visitante del sitio pregunta el precio y el horario de atención de mi negocio."

Pregúntame lo que necesites — tengo acceso al perfil de tu empresa, a la

- **Listos para comprar**, **Visitantes puntuados** y **Dejaron contacto** resumen tu sitio.
- Cada visitante recibe una **nota de 0 a 100** según su intención de compra — cuanto más alta, más caliente. Haz clic en un visitante para ver las páginas que visitó antes de conversar.
- En la pestaña **Conversaciones**, los filtros **Abiertas**, **Obtuvo contacto** y **Abandonó** muestran cómo terminó cada conversación.

8. Preguntas frecuentes

¿El globo pone lento mi sitio? El código carga después de la página (tiene el `async`), así que la página abre primero.

¿Necesito un programador para instalarlo? No: es copiar y pegar un código una vez. En WordPress, un plugin para insertar código en el pie de página lo resuelve. Si alguien cuida tu sitio, envíale el código.

Cambié el color o el saludo. ¿Tengo que pegar el código de nuevo? No. Guarda en **Chat del sitio** y el globo cambia solo en tu sitio.

¿Para qué sirve "Generar nuevo código de seguridad"? Desactiva el código anterior. Úsalo solo si alguien puso tu globo en un sitio que no es tuyo — y después pega el código nuevo en tu sitio.

¿Y Ava y Rebeca? **Ava** atiende tu WhatsApp y **Rebeca** atiende Instagram, Messenger, correo y WhatsApp en una sola bandeja. Cada una tiene su guía en este manual.

9. Cuando algo sale mal

Qué pasa	Qué hacer
El globo no aparece en el sitio	Revisa que Widget activo esté marcado y guardado, y que el código esté pegado en la página.
El globo aparece pero no responde	Revisa que Sérgio activo esté marcado en la pestaña Configuración .
El visitante recibe respuestas duplicadas	Rebeca y Sérgio en el mismo chat del sitio. Deja solo uno.
Responde "no tengo esa información"	Falta en la Base . Sube el documento y espera que quede listo.
Nadie recibe el aviso cuando el visitante pide una persona	Completa Quién recibe el aviso en la pestaña Configuración .
No ofrece horarios con el equipo	Revisa que haya personas con activa marcada en la tarjeta Equipo que atiende y que los días estén abiertos en el horario de atención.
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. La visita está en la pestaña Agenda de todas formas.
Copias en Google yendo a la agenda equivocada	Revisa el correo en la tarjeta Agenda de visitas . Si no es el de la empresa, desconecta y conecta con tu acceso.

¿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.