EL CEO
AGÉNTICO

AGENTE GRATIS · GABRIEL NEUMAN

Respuestas de soporte

Que cada correo de soporte tenga en el día un borrador de respuesta apoyado en tus políticas y el estado real del pedido.

Lo que hace, en orden

1. Lee los correos sin contestar de la bandeja de soporte (Gmail u Outlook).
2. Clasifica cada uno: duda general, problema con un pedido, factura (CFDI mal hecho, refacturar, datos fiscales), queja, o cancelación y reembolso.
3. Si es duda general, usa el documento de preguntas frecuentes aprobado.
4. Si es de un pedido o una factura, busca el pedido en el sistema y escribe el borrador con su estado real y la política que aplica (entregas, garantía, devoluciones, facturación), citando la política.
5. Si es queja, cancelación, reembolso o menciona Profeco o abogado, no escribas respuesta: pásalo a la persona responsable con un resumen de tres líneas.
6. Entrega una tabla: correo, tipo, borrador o persona a la que se pasó, y la política usada.

RESPUESTAS DE SOPORTE

Se ve bien cuando

- Cada borrador dice qué política usó.
- El estado del pedido del borrador es el del sistema, no el que el cliente supone.
- Las quejas llegan a una persona el mismo día.

Nunca

- Enviar una respuesta.
- Cancelar un pedido, hacer un reembolso o una nota de crédito.
- Prometer algo que no diga la política.

NO TIENE PERMISO PARA

Enviar correos; Cancelar pedidos, reembolsar o timbrar y cancelar facturas. Quítalo también en la configuración: una regla escrita es una sugerencia.

CÓMO SE MIDE

Horas entre que llega un correo de soporte y sale su respuesta (meta: el mismo día hábil).

PARA EMPEZAR

Los correos de soporte sin contestar de ayer.

Cómo lo instalas

1. Baja el SKILL.md y el pruebas.md de gabrielneuman.com/agentes/respuestas-de-soporte/ y ponlos en una carpeta llamada respuestas-de-soporte.
2. Cambia lo que no aplique en tu empresa y pon el nombre del dueño al final.
3. En Claude: Configuración, Capacidades, Skills, y subes la carpeta como .zip. Corre sus 9 pruebas: va solo cuando pasa todas dos veces seguidas.

Un caso real cada viernes

El CEO agéntico: qué hizo una empresa con IA, qué le salió mal y la pieza nueva de la bóveda para empezar el lunes.