

Cómo Crear tu Agente de IA con Claude para WhatsApp

Guía paso a paso para automatizar la atención, las ventas y el seguimiento de clientes de tu negocio — sin saber programar.

WhatsApp es donde ya está tu cliente. Este recurso te lleva, paso a paso, desde decidir qué tipo de agente necesitas hasta tenerlo respondiendo en tu negocio de forma autónoma, con la personalidad y los límites que tú definas.

- | | |
|----|--|
| 01 | Define el objetivo del agente |
| 02 | Elige el canal de conexión |
| 03 | Activa tu cuenta de WhatsApp Business |
| 04 | Conecta Claude a WhatsApp |
| 05 | Diseña el system prompt (la personalidad) |
| 06 | Entrena al agente con tu información |
| 07 | Prueba, ajusta y define el traspaso a humano |
| 08 | Lanza y mide resultados |

Por qué un agente de IA en WhatsApp

El 98% de los mensajes en WhatsApp se abren. Ningún email, ningún anuncio, ninguna DM de Instagram compite con esa tasa de apertura. Y sin embargo, la mayoría de los negocios siguen respondiendo a mano, a deshora, y perdiendo leads mientras duermen.

Un agente de IA con Claude en WhatsApp no sustituye tu marca: la multiplica. Responde dudas frecuentes, cualifica leads, agenda citas, hace seguimiento de carritos abandonados o recuperación de clientes, y solo escala a un humano cuando de verdad aporta valor hacerlo.

Esta guía asume que no programas y que quieres una vía realista para tenerlo funcionando en días, no en meses.

1 Define el objetivo del agente

Antes de tocar ninguna herramienta, decide qué problema concreto va a resolver. Un agente que "hace de todo" acaba no haciendo nada bien.

- **Atención al cliente:** responder FAQs, horarios, precios, políticas de devolución.
- **Ventas y cualificación:** detectar intención de compra, recoger datos y pasar el lead caliente a tu equipo.
- **Reservas y agenda:** gestionar citas, confirmaciones y recordatorios.
- **Postventa y fidelización:** seguimiento, encuestas de satisfacción, recuperación de clientes inactivos.

Tip de Sonia: Empieza por un solo objetivo. Cuando funcione de forma estable, añade el siguiente. Los agentes que fallan casi siempre fallan por abarcar demasiado desde el día uno.

2 Elige el canal de conexión

Hay tres vías para llevar Claude a WhatsApp, según tu presupuesto y tu nivel técnico:

- **No-code (recomendado para empezar):** plataformas como Manychat o Make conectadas a la API de Claude. Configuras flujos visuales sin escribir código.
- **API oficial de WhatsApp Business + automatización:** conectas la WhatsApp Business Platform de Meta con Claude a través de Make, Zapier o un backend propio. Más control, algo más de configuración inicial.
- **Desarrollo a medida:** un desarrollador integra la API de Claude directamente con la API de WhatsApp Cloud. La opción más flexible, pensada para volumen alto o lógica compleja.

Tip de Sonia: Si tu equipo no es técnico, arranca por la vía no-code. Puedes migrar a una integración a medida más adelante sin perder el trabajo de definición del agente que hagas ahora.

3 Activa tu cuenta de WhatsApp Business

Para conectar cualquier IA a WhatsApp de forma oficial necesitas una cuenta de WhatsApp Business Platform (no la app normal de WhatsApp Business).

- Crea una cuenta en Meta Business Suite y verifica tu negocio.
- Da de alta un número de teléfono dedicado para el agente (no puede ser un número que ya uses en la app personal de WhatsApp).
- Solicita el acceso a la API de WhatsApp Business, directamente con Meta o a través de un proveedor (Twilio, 360dialog, Manychat, etc.).
- Define tu plantilla de mensaje de bienvenida: es lo primero que Meta revisa para aprobar tu cuenta.

Tip de Sonia: Este paso puede tardar de 1 a 5 días en aprobarse. Lánzalo en paralelo mientras trabajas los pasos 4 y 5, para no perder tiempo de espera.

4 Conecta Claude a WhatsApp

Con el canal elegido en el paso 2, este es el momento de unir las dos piezas:

- **Vía Manychat:** conecta tu cuenta de WhatsApp Business, crea un flujo y añade un paso de "petición externa" (API request) hacia la API de Claude con tu API key.
- **Vía Make:** crea un escenario con disparador "nuevo mensaje de WhatsApp", un módulo de Claude (Anthropic) que procesa el mensaje, y un módulo de respuesta que lo devuelve al usuario.
- **Vía desarrollo a medida:** tu backend recibe el webhook de WhatsApp, llama a la API de Claude (endpoint /v1/messages) y responde con el mensaje generado.

Tip de Sonia: Guarda siempre el historial de la conversación y envíalo en cada llamada a la API: sin esto, tu agente "olvida" lo que el cliente le dijo dos mensajes atrás.

5 Diseña el system prompt (la personalidad)

El system prompt es el documento más importante de todo el proceso: es el que convierte a Claude en "tu" agente y no en un chatbot genérico. Debe incluir:

- **Identidad:** nombre del agente, tono de voz de tu marca, a quién representa.
- **Objetivo:** qué debe conseguir en la conversación (resolver, vender, agendar...).
- **Límites claros:** qué NO debe hacer (dar precios que no existen, prometer plazos, dar consejos fuera de su ámbito).
- **Criterio de escalado:** en qué momento exacto debe pasar la conversación a una persona del equipo.
- **Formato de respuesta:** mensajes cortos, sin bloques largos de texto — así se lee en WhatsApp.

Tip de Sonia: Escribe el system prompt como si estuvieras formando a una nueva incorporación en su primer día: cuanto más contexto de negocio le des, menos improvisará.

6 Entrena al agente con tu información

Claude no "sabe" nada de tu negocio salvo lo que le des. Prepara una base de conocimiento clara y compártela en el prompt o vía documento adjunto:

- Catálogo de productos o servicios, con precios actualizados.
- Preguntas frecuentes reales (revisa tu bandeja de WhatsApp o email de los últimos meses).
- Políticas de devolución, garantía, horarios y formas de pago.
- Ejemplos de conversaciones reales bien resueltas, para que el agente imite el tono.

Tip de Sonia: Cuanta más información concreta le des (precios, horarios, políticas), menos alucinará respuestas inventadas.

7 Prueba, ajusta y define el traspaso a humano

Antes de lanzarlo a clientes reales, ponlo a prueba con tu propio equipo:

- Simula al menos 15-20 conversaciones distintas, incluyendo preguntas incómodas o fuera de guion.
- Revisa cómo reacciona ante un cliente enfadado o una petición que no puede resolver.
- Define la palabra o situación que activa el traspaso a un humano (por ejemplo: reclamaciones, pagos, datos sensibles).
- Ajusta el system prompt tantas veces como haga falta: es un documento vivo, no un texto que se escribe una sola vez.

***Tip de Sonia:** El objetivo no es que el agente lo resuelva todo. El objetivo es que sepa, con seguridad, cuándo NO debe intentar resolverlo.*

8 Lanza y mide resultados

El lanzamiento no es el final, es el inicio de la fase de optimización:

- Lanza primero a un segmento pequeño de clientes o a un solo caso de uso.
- Mide: tiempo de primera respuesta, % de conversaciones resueltas sin humano, leads generados, tasa de conversión.
- Revisa semanalmente las conversaciones donde el agente falló y usa esos casos para mejorar el prompt.
- Escala a más volumen o más casos de uso solo cuando los números del primer segmento sean estables.

***Tip de Sonia:** El agente que mejor convierte no es el más "inteligente": es el que se revisa y se ajusta cada semana con datos reales de conversación.*

Si has llegado hasta aquí,

QUIERES IR MÁS ALLÁ

Implementar esto en tu negocio, con tu marca, tu tono y tu sistema de ventas, es exactamente lo que trabajamos dentro de Sprint to Growth Business School.

◆ 3 mentorías 1:1 gratuitas — Posicionamiento, Sistemas con IA, y Crecimiento y Oferta.

◆ Bonus exclusivo: acceso gratuito al ecosistema Movies x Brands (moviesxbrands.com) para posicionarte junto a figuras de Hollywood en el Festival de Cine de Cannes.

Todo esto, al adquirir la membresía vitalicia de Sprint to Growth Business School.