

MARCAS Y AGENTES DE IA

Manual de Uso

El cerebro de Racha: configurá tu marca, dale personalidad, tono y precisión a cada agente de IA, y enseñale la jerga de tu rubro para que hable como vos.

✓ Flujos paso a paso, pantalla por pantalla

✓ Imágenes reales del sistema

Producto: Racha — CRM y bot de WhatsApp con IA

Módulo: Marcas & Agentes IA

Versión del manual: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Documento preparado para el cliente. Uso interno.

Índice de contenidos

Primeros pasos

1. El cerebro: marcas, agentes y conocimiento
2. Marcas y el selector

Referencia

3. Los agentes de IA
4. Configurar un agente: identidad y personalidad
5. Los parámetros finos (temperatura, precisión)
6. Rubro, jerga y onboarding del cliente
7. Canales y conexión de WhatsApp

Flujo guiado (paso a paso)

- A. Dejar el bot listo para vender

Cierre

8. Buenas prácticas y soporte

1. El cerebro: marcas, agentes y conocimiento

Todo lo que Racha responde sale de acá. En esta parte definís **cómo** habla tu bot: elegís la **marca**, configurás sus **agentes de IA** (personalidad, tono, precisión) y le enseñás el **rubro y la jerga** de tu negocio para que entienda a tus clientes.

La idea es simple: cuanto mejor configurado esté el cerebro, mejor vende el bot solo. Un agente con la personalidad correcta y el vocabulario de tu rubro responde como lo haría tu mejor vendedor.

Antes de empezar: las imágenes corresponden a la empresa de ejemplo "Acme Demo SA" (una tienda de electrodomésticos y tecnología). En tu Racha vas a ver tu marca y tus agentes, pero las pantallas son idénticas.

2. Marcas y el selector

¿Qué es una marca en Racha?

Una **marca** es un negocio o unidad de negocio con su propia identidad: su número de WhatsApp, sus agentes, su rubro, sus promociones y su base de conocimiento. Racha permite manejar **varias marcas** desde la misma cuenta, cada una totalmente separada de la otra.

Cómo cambiar de marca

El cambio se hace desde el **selector de MARCA**, arriba en la barra lateral. Al elegir una, toda la aplicación pasa a mostrar los datos de esa marca. Las métricas del Dashboard incluyen además una “**Comparativa por marca**” para ver cómo rinde cada una.

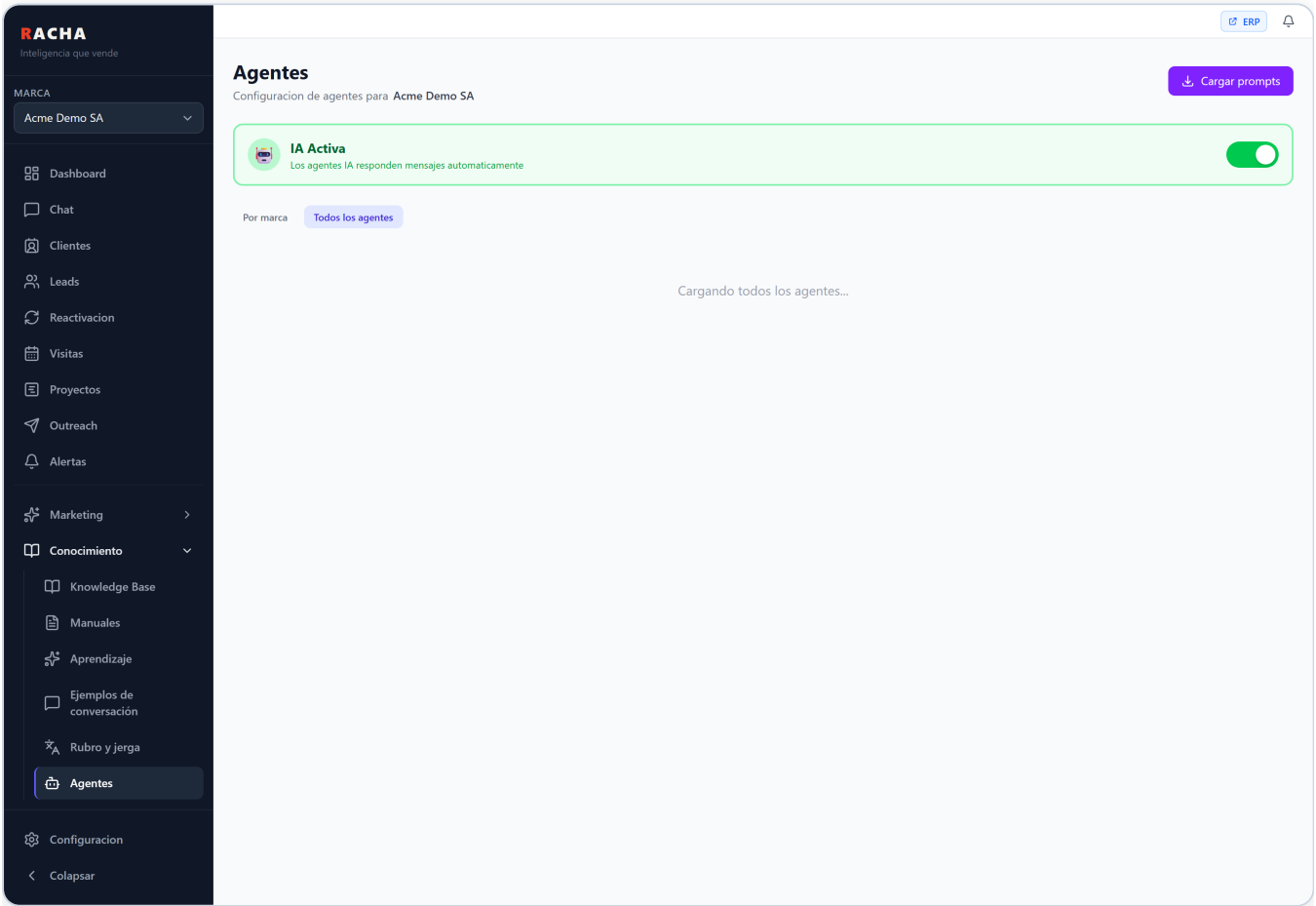
Importante: antes de configurar agentes o cargar conocimiento, asegurate de tener seleccionada la **marca correcta** en el selector. Todo lo que hagas se guarda en la marca activa.

3. Los agentes de IA

Los **Agentes** son los “empleados de IA” que responden por vos. Cada marca tiene varios, y cada uno se especializa en una tarea. Un **Orquestador** lee cada mensaje entrante, entiende qué necesita la persona y se lo deriva al agente correcto.

Agente	De qué se ocupa
 Orquestador	Clasifica el mensaje y lo deriva al agente adecuado.
 Ventas	Recomienda productos, arma la oferta y empuja el cierre.
 Pedidos / Seguimiento	Informa el estado de un pedido o envío.
 Promociones	Evalúa qué promoción aplica a cada caso.
 Soporte	Resuelve dudas técnicas paso a paso.
 Reactivación	Vuelve a contactar a clientes que se enfriaron.

Se accede desde **Conocimiento** → **Agentes** ([/agents](#)). Con las pestañas “**Por marca**” y “**Todos los agentes**” cambiás entre la vista de tarjetas y la de listado.



Listado de agentes de la marca, con su tipo (Orquestador, Ventas, Pedidos, Promociones, Soporte, Reactivación), su nombre y su estado. El interruptor “IA Activa” enciende o apaga todas las respuestas automáticas de la marca.

4. Configurar un agente: identidad y personalidad

Al hacer clic en un agente se abre un panel a la derecha con toda su configuración. Ahí definís quién es y cómo habla:

- **Identidad** — nombre, emoji/avatar y **tono** (amigable, profesional, técnico...).
- **Personalidad** — cómo se comporta y qué prioriza. Ej.: “Vendedor apasionado. Cercano pero profesional. Siempre ofrece 2-3 opciones”.
- **Instrucciones adicionales** — reglas concretas de tu negocio. Ej.: “Rubro: electrodomésticos. Mencioná cuotas y envío. Nunca ofrezcas más de 10% sin aprobación”.
- **System Prompt** — para usuarios avanzados, el prompt completo del agente.

The screenshot displays the RACHA interface with a sidebar on the left containing navigation options like Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, Knowledge Base, Manuales, Aprendizaje, Ejemplos de conversación, Rubro y jerga, Agentes, Configuración, and Colapsar. The main area shows the 'Agentes' configuration for 'Acme Demo SA'. A table lists various agents with their roles (Orquestador, Seguimiento, Promociones, Reactivación, Ventas, Soporte). The right panel is the configuration for the 'Vendedor Acme Demo SA' agent, which is active. It includes fields for Name ('Vendedor Acme Demo SA'), Avatar (a shopping cart icon), and Tone ('Amigable'). The Personality section contains the text: 'Vendedor apasionado. Cercano pero profesional. Siempre ofrece 2-3 opciones y pregunta que necesita el cliente.' The Additional Instructions section contains: 'Rubro: electrodomésticos y tecnología. Siempre ofrecé 2-3 opciones con precio. Mencioná cuotas sin interés y envío. Cerrá pidiendo el dato para avanzar.' The System Prompt section contains: 'Prompt completo del agente. Ej: Sos el vendedor de DB Drums por WhatsApp...'. At the bottom of the configuration panel are buttons for 'Restaurar default', 'Ver prompt completo', 'Cancelar', and 'Guardar'.

Marca	Tipo	Nombre
Acme Demo SA	Orquestador	Orquestador Acme Demo SA
Acme Demo SA	Pedidos	Seguimiento Acme Demo SA
Acme Demo SA	Promociones	Promociones Acme Demo SA
Acme Demo SA	Reactivación	Reactivación Acme Demo SA
Acme Demo SA	Ventas	Vendedor Acme Demo SA
Acme Demo SA	Soporte	Soporte Técnico Acme Demo SA

Configuración de un agente (parte 1): el panel del “Vendedor”, con el interruptor Agente activo, la Identidad (nombre, emoji, tono), la Personalidad y las Instrucciones adicionales del rubro.

5. Los parámetros finos (temperatura, precisión)

Más abajo en el mismo panel están el **mensaje de bienvenida** (con vista previa de cómo se ve en WhatsApp) y los **parámetros** que afinan el comportamiento del agente:

- **Largo máximo de mensaje** — cuán largas pueden ser las respuestas.
- **Umbral de escalamiento** — con qué facilidad el agente le pasa la conversación a un humano.
- **Temperatura** — de *literal* (0) a *creativo* (1). Baja = respuestas más precisas y previsibles; alta = más sueltas.
- **Precisión del match** — cuán exacta debe ser la coincidencia al buscar en el conocimiento (bajo = aproxima, alto = exige exacto).
- **Respuesta por audio** — el agente puede además mandar un audio con la respuesta.

RACHA
Inteligencia que vende

MARCA
Acme Demo SA

Dashboard
Chat
Clientes
Leads
Reactivación
Visitas
Proyectos
Outreach
Alertas
Marketing
Conocimiento
Knowledge Base
Manuales
Aprendizaje
Ejemplos de conversación
Rubro y jerga
Agentes
Configuración
Colapsar

Agentes
Configuración de agentes para Acme Demo SA

IA Activa
Los agentes IA responden mensajes automáticamente

Por marca: Todos los agentes

Marca	Tipo	Nombre
Acme Demo SA	Orquestador	Orquestador Acme Demo SA
Acme Demo SA	Pedidos	Seguimiento Acme Demo SA
Acme Demo SA	Promociones	Promociones Acme Demo SA
Acme Demo SA	Reactivación	Reactivación Acme Demo SA
Acme Demo SA	Ventas	Vendedor Acme Demo SA
Acme Demo SA	Soporte	Soporte Técnico Acme Demo SA

Vendedor Acme Demo SA

Ventas

- <!-- COUPONS_START -->
- [CUPONES_VIGENTES_HOY]
- Hoy NO hay cupones activos para esta marca. NO inventes códigos de descuento. Si el cliente pregunta por descuentos, decí que por ahora no hay cupones vigentes y ofrecé pasar con un asesor.
- <!-- COUPONS_END -->

MENSAJE DE BIENVENIDA

¡Hola! Bienvenido 🤖 ¿En qué te puedo ayudar?

Preview WhatsApp:
¡Hola! Bienvenido 🤖 ¿En qué te puedo ayudar?

PARAMETROS

Largo máximo de mensaje: 500 chars

Umbral de escalamiento: 50%

Temperatura (0 literal - 1 creativo): 0.70 x

Precisión del match (bajo aproxima - alto exige exacto): 35% x

RESPUESTA POR AUDIO

Responder con audio
El agente generará audio MP3 además del texto (~\$0.015/1K chars)

PREVIEW EN VIVO

Escribi un mensaje de prueba...

Probar

Restaurar default Ver prompt completo Cancelar Guardar

Configuración de un agente (parte 2): el mensaje de bienvenida y los parámetros finos —temperatura, precisión del match, escalamiento— con los que calibrás qué tan preciso o creativo responde.

Probalo antes de guardar: usá el bloque de **vista previa** para escribir un mensaje de prueba y ver cómo respondería el agente con la configuración actual. Cuando estés conforme, tocá **“Guardar”**.

6. Rubro, jerga y onboarding del cliente

Tus clientes no siempre llaman a las cosas como figuran en tu catálogo. Alguien pide una “nevera” y en tu sistema está como “heladera”: si no se lo enseñás, el bot puede no encontrarlo. En **Rubro y jerga** (/vocabulario) le contás a Racha a qué se dedica tu empresa, cuál es tu rubro y qué palabras usan tus clientes.

Pantalla de Rubro y jerga: el interruptor “Usar esta jerga en la búsqueda del bot”, el generador de link de onboarding, la descripción de la empresa, el rubro y el diccionario de equivalencias (“dicen... → en tu catálogo figura...”).

1 Cómo se carga

- 1 Escribí a **qué se dedica tu empresa** en una o dos frases: le da contexto al bot.
- 2 Indicá tu **rubro**. Algunos rubros ya vienen con un diccionario base de jerga.
- 3 En “**La jerga de tus clientes**” cargá las equivalencias: *lo que dicen → lo que figura en tu catálogo*.
- 4 Tocá “**Guardar**”. Todo lo que cargás se suma; nunca se pierde lo anterior. Toma efecto en unos 5 minutos.

Descubrir jerga sola: con “**Cruzar con mi catálogo**” o “**Leer mi web**”, Racha te propone términos automáticamente. Nada entra al bot sin tu aprobación.

1 Onboarding self-serve (link público)

El recuadro **“Onboarding del cliente”** genera un **link público** que le mandás al cliente por WhatsApp. La persona completa sola un cuestionario, **sin necesidad de tener usuario**, y esos datos alimentan el conocimiento del bot. El link es de **un solo uso** y vale **14 días**.

7. Canales y conexión de WhatsApp

El grupo **Canales** es donde conectás tu Racha con el mundo: el **WhatsApp** de la marca, Instagram y Facebook, las plantillas y las integraciones. Es el “enchufe” entre Racha y las redes por donde te escriben tus clientes. Una vez conectado un número, todos los mensajes que llegan entran al Chat y generan leads automáticamente.

The screenshot shows the RACHA web interface. On the left is a dark sidebar with the RACHA logo and a menu including Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, Canales, and Colapsar. The 'Canales' section is expanded, showing 'Redes' as the active tab. The main content area is titled 'Redes' and shows a dropdown for 'Acme Demo SA'. Below this, there's a 'Saldos / Consumo APIs' section with four cards: fal.ai (Image-to-Video), OpenAI (GPT-4o-mini, GPT-image), Anthropic (Claude), and Meta Ads (per-brand). Each card displays balance and usage information, with some showing API key configuration instructions. Below these is an 'AI Config — FAL_KEY (Image-to-Video)' section with a text input for the API key and a 'Guardar' button. At the bottom is a 'Brand Kit — Acme Demo SA' section with a note about logo uploads and four preview cards labeled Principal, Blanco, Negro, and Horizontal. A red error banner at the bottom of the interface reads: 'Error cargando saldos: HTTP 403: [\"detail\": \"Requiere rol admin o super_admin\"]'.

Sección Redes / Canales: configuración de los canales de la marca, consumo de las APIs de IA e imagen de marca (Brand Kit). Desde acá se vincula el WhatsApp del negocio.

Nota: la conexión del número de WhatsApp puede requerir permisos de administrador y un proceso guiado de Meta. Si necesitás conectar o reconectar un número, coordinalo con el equipo de soporte de Racha.

A

Flujo: Dejar el bot listo para vender

Configuramos una marca de punta a punta, pantalla por pantalla: de la lista de agentes a un vendedor con personalidad, parámetros afinados y la jerga del rubro cargada.

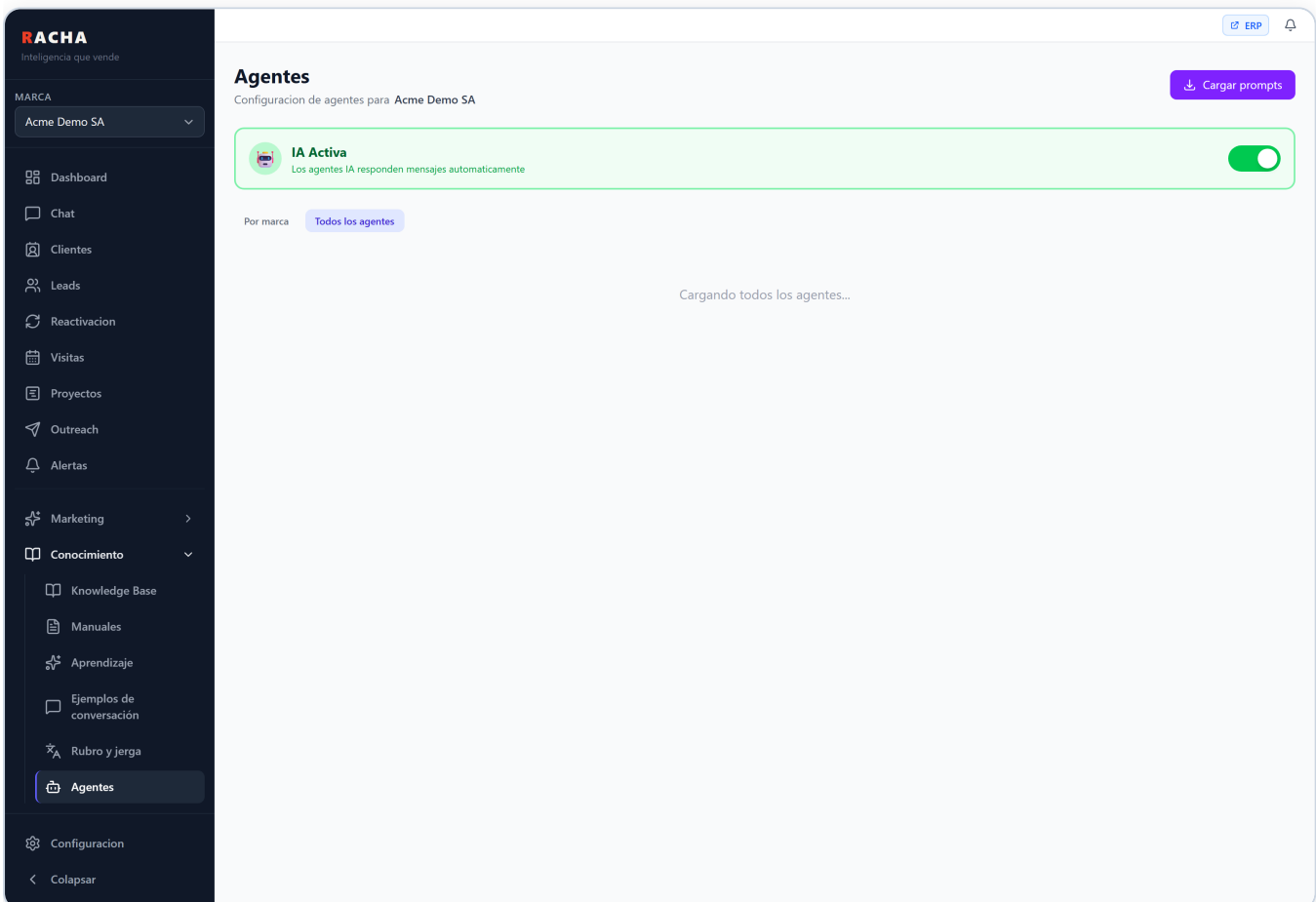
FLUJO GUIADO A — CONFIGURACIÓN

De agente “de fábrica” a vendedor a medida

Un agente recién creado responde bien, pero **afinándolo** responde como tu mejor vendedor. Este es el recorrido para dejarlo listo.

1 Abrió tus agentes

Entrás a [/agents](#) y pasás a “**Todos los agentes**” para ver el listado completo de la marca con su tipo y estado.



Paso 1 — El listado de agentes de la marca, cada uno con su especialidad.

2 Dale identidad y personalidad

Hacés clic en el agente de **Ventas**. En el panel definís su nombre, emoji y tono, escribís su **personalidad** y sumás **instrucciones** con las reglas de tu negocio (rubro, cuotas, envío).

RACHA
Inteligencia que vende

MARCA
Acme Demo SA

Dashboard
Chat
Clientes
Leads
Reactivacion
Visitas
Proyectos
Outreach
Alertas
Marketing
Conocimiento
Knowledge Base
Manuales
Aprendizaje
Ejemplos de conversación
Rubro y jerga
Agentes
Configuracion
Colapsar

Agentes

Configuracion de agentes para Acme Demo SA

IA Activa
Los agentes IA responden mensajes automaticamente

Por marca: Todos los agentes

Marca	Tipo	Nombre
Acme Demo SA	Orquestador	Orquestador Acme Demo SA
Acme Demo SA	Pedidos	Seguimiento Acme Demo SA
Acme Demo SA	Promociones	Promociones Acme Demo SA
Acme Demo SA	Reactivacion	Reactivación Acme Demo SA
Acme Demo SA	Ventas	Vendedor Acme Demo SA
Acme Demo SA	Soporte	Soporte Técnico Acme Demo SA

Vendedor Acme Demo SA

Agente activo ☒

IDENTIDAD

Nombre
Vendedor Acme Demo SA

Emoji / Avatar
[Avatar icon]

Tono
Amigable ☒ Usar emojis

PERSONALIDAD

Vendedor apasionado. Cercano pero profesional. Siempre ofrece 2-3 opciones y pregunta que necesita el cliente.

110 caracteres

INSTRUCCIONES ADICIONALES

Rubro: electrodomésticos y tecnología. Siempre ofrecé 2-3 opciones con precio. Menciona cuotas sin interés y envío. Cerrá pidiendo el dato para avanzar.

152 caracteres

SYSTEM PROMPT

Prompt completo enviado a Claude. Si esta vacío, se usa el archivo txt default. La personalidad, tono e instrucciones se concatenan al final.

Prompt completo del agente. Ej: Sos el vendedor de DB Drums por WhatsApp...

Restaurar default Ver prompt completo Cancelar Guardar

Paso 2 — Identidad, personalidad e instrucciones del vendedor.

3 Afiná los parámetros

Bajás en el mismo panel y ajustás la **temperatura** y la **precisión del match**. Para ventas conviene una temperatura media (cercano pero no inventivo) y una precisión que encuentre bien en el conocimiento.

The screenshot displays the RACHA AI interface for configuring agents. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento (Knowledge Base, Manuales, Aprendizaje, Ejemplos de conversación, Rubro y jerga), and Agentes. The main panel is titled 'Agentes' and shows 'Configuración de agentes para Acme Demo SA'. A table lists agents for 'Acme Demo SA' with columns 'Marca', 'Tipo', and 'Nombre'. The 'Ventas' agent is highlighted. A right-hand panel for 'Vendedor Acme Demo SA' shows a 'Ventas' tab with a code block for a coupon, a 'MENSAJE DE BIENVENIDA' section with a placeholder message, a 'PARAMETROS' section with sliders for 'Largo máximo de mensaje' (500 chars), 'Umbral de escalamiento' (50%), 'Temperatura (0 literal - 1 creativo)' (0.70), and 'Precisión del match (bajo aproxima - alto exige exacto)' (35%). It also includes a 'RESPUESTA POR AUDIO' toggle and a 'PREVIEW EN VIVO' section with a text input and a 'Probar' button. At the bottom are buttons for 'Restaurar default', 'Ver prompt completo', 'Cancelar', and 'Guardar'.

Marca	Tipo	Nombre
Acme Demo SA	Orquestador	Orquestador Acme Demo SA
Acme Demo SA	Pedidos	Seguimiento Acme Demo SA
Acme Demo SA	Promociones	Promociones Acme Demo SA
Acme Demo SA	Reactivación	Reactivación Acme Demo SA
Acme Demo SA	Ventas	Vendedor Acme Demo SA
Acme Demo SA	Soporte	Soporte Técnico Acme Demo SA

Vendedor Acme Demo SA

Ventas

```
<!-- COUPONS_START -->
[CUPONES_VIGENTES_HOY]
Hoy NO hay cupones activos para esta marca. NO inventes códigos de descuento. Si el cliente pregunta por descuentos, decí que por ahora no hay cupones vigentes y ofrecé pasar con un asesor.
<!-- COUPONS_END -->
```

MENSAJE DE BIENVENIDA

¡Hola! Bienvenido 🤖 ¿En qué te puedo ayudar?

PARAMETROS

Largo máximo de mensaje: 500 chars

Umbral de escalamiento: 50%

Temperatura (0 literal - 1 creativo): 0.70 x

Precisión del match (bajo aproxima - alto exige exacto): 35% x

RESPUESTA POR AUDIO

Responder con audio: ☐

El agente generará audio MP3 además del texto (~\$0.015/1K chars)

PREVIEW EN VIVO

Escribi un mensaje de prueba...

Paso 3 — Los parámetros finos: temperatura, precisión y mensaje de bienvenida.

4 Enseñale la jerga del rubro

Vas a [/vocabulario](#), cargás a qué se dedica la empresa, el rubro y las equivalencias de vocabulario. Activás el interruptor para que el bot use esa jerga al buscar. Guardás: en unos minutos, el agente entiende a todos tus clientes.

The screenshot shows the RACHA interface with a dark sidebar on the left containing navigation options like Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, Knowledge Base, Manuales, Aprendizaje, Ejemplos de conversación, Rubro y jerga (selected), and Agentes. The main content area is titled 'Rubro y jerga de tus clientes' and includes several sections: 'Usar esta jerga en la búsqueda del bot' with a toggle switch, 'Onboarding del cliente' with a 'Generar link de onboarding' button, '¿A qué se dedica tu empresa?' with a text input field, '¿Cuál es tu rubro?' with a text input field containing 'ej: ferretería, veterinaria, óptica, repuestos...', 'La jerga de tus clientes' with a mapping input field showing 'dicen...' mapped to 'en tu catálogo figura...', and 'Descubrir jerga sola' with buttons for 'Cruzar con mi catálogo', 'www.tu-sitio.com', and 'Leer mi web'. A 'Guardar' button is located below the 'La jerga de tus clientes' section. The bottom of the interface shows 'Jerga cargada'.

Paso 4 — Rubro y jerga: el diccionario que hace que el bot entienda cómo hablan tus clientes.

Recordá: todo se guarda en la **marca activa**. Si manejas varias marcas, repetí la configuración en cada una (o partí de una y ajustá).

8. Buenas prácticas y soporte

■ Buenas prácticas

- Confirmá siempre la **marca activa** antes de configurar.
- Escribí personalidades **concretas**: “ofrece 2-3 opciones y pregunta qué necesita” rinde más que “sé amable”.
- Usá las **instrucciones** para poner límites (descuentos, promesas de plazo) y evitar que el bot prometa de más.
- Mantené la **jerga** al día: cada término nuevo que cargás mejora la búsqueda del bot.
- Probá con la **vista previa** antes de guardar.

■ Soporte

Ante cualquier duda escribí al equipo de soporte de Racha. Si una pantalla de tu cuenta no coincide con este manual, avisanos.

Racha — Inteligencia que vende · Manual de Marcas & Agentes IA · Julio 2026 · Datos de ejemplo: “Acme Demo SA”.