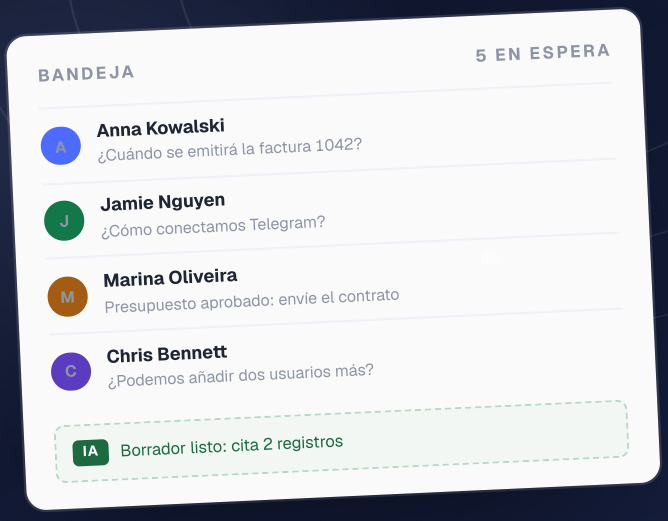
Onsites AI

MANUAL DE PRODUCTO · EDICIÓN 2.0

Manual de producto

Seis apps, un solo registro

Chat, Mail, CRM y Docs comparten un único registro de cliente. Copilot redacta, Desk ejecuta. Desde el primer mensaje hasta el contrato firmado, nada se vuelve a teclear y nada se pierde entre sistemas.



Versión
Edición 2.0

Publicado
Noviembre de 2026

Cobertura
Nube · Nube privada · Autoalojado

ID del documento
ONS-PM-ES-2.0

© 2026 Onsites AI · Este documento se regenera con cada versión del producto; la edición vigente está en onsitesai.com/download.html

Contenido

EDICIÓN 2.0

01	**Qué es esto**	Seis productos, una base de datos y lo que sustituye	03
02	**Cómo está construido**	Cinco capas, una imagen, nada que ensamblar	04
03	**Un mensaje, cinco pasos**	El recorrido del chat al registro y qué cambia al escalar	05
04	**El modelo de datos**	Cuenta, contacto, oportunidad, documento, conversación	06
05	**Chat**	Diez canales en una sola cola	07
06	**Mail**	Bandejas compartidas y documentos de venta	08
07	**CRM**	Un embudo que avanza solo	09
08	**Docs**	Archivos con compartición revocable	10
09	**La capa de IA**	Copilot, Harness, Agent Studio y lo que cuesta cada uno	11
10	**Desk**	Delegue una tarea y véala terminar	12
11	**Tres formas de usarlo**	Comercio exterior, agencias y fabricación ligera	13
12	**Dónde se ejecuta**	Nube, nube privada, autoalojado	14
13	**Seguridad y límites de los datos**	Nueve controles y qué puede leer la IA	15
14	**Planes y precios**	Tres niveles, complementos y un ejemplo completo	16
15	**Los primeros 90 días**	Alcance, canales, conversaciones reales, documentos, IA	17
16	**Preguntas frecuentes**	Diez respuestas, sin marketing	18
A	**Glosario**	Catorce términos usados en este manual	19
B	**Canales, versiones, soporte**	Qué llega a cada plan y cómo contactarnos	20

PROPÓSITO

Escrito para quienes eligen, compran y operan este sistema: responsables de operaciones, informática, finanzas y la persona que se hará cargo tras el lanzamiento.

BASE DE PRECIOS

USD, facturado por usuario. Las cifras están vigentes en la fecha de publicación y solo las sustituyen la página de precios y el pedido firmado.

FUERA DE ALCANCE

Desarrollo a medida, compra de red o hardware y auditorías de cumplimiento de terceros como SOC 2 o certificación ISO.

COMENTARIOS

Edición 2.0, noviembre de 2026. Correcciones y consultas: support@onsitesai.com.

01

EL PRODUCTO

Seis productos que comparten un registro de cliente

La mayoría de los equipos no tiene un problema de datos de cliente. Tiene cuatro sistemas que guardan cada uno una parte distinta del mismo cliente y una persona cuyo trabajo es mantenerlos sincronizados. Onsites AI elimina ese puesto al poner el chat, la bandeja, el embudo y los documentos en una sola base de datos.

1.1 Los seis productos

Chat

Bandeja compartida

Diez canales en una sola cola, con asignación, etiquetas, notas internas, seguimiento de SLA y un copiloto de IA que redacta a partir del historial.

Mail

Correo y documentos

Buzones compartidos sobre IMAP/SMTP, además de presupuestos, pedidos, facturas y contratos emitidos desde un único catálogo de productos.

CRM

Embudo

Cuentas, contactos y oportunidades. Las conversaciones se asocian solas al registro correcto en lugar de pegarse a mano.

Docs

Archivos

Word, Excel, PowerPoint y edición de texto con compartición granular: por persona, por cliente o por enlace con caducidad.

Copilot

Redacción

Redactar, reescribir, cambiar el tono, traducir, resumir. Funciona dentro de la conversación, no en otra pestaña.

Desk

Agente

Recibe una tarea, planifica los pasos, llama a herramientas de Chat, Mail, CRM y Docs, y se detiene para pedir aprobación antes de que algo salga.

1.2 Qué sustituye

Lo que usa hoy	Dónde falla	Aquí
Un helpdesk más un CRM	Dos registros del mismo cliente; alguien vuelve a teclear cada conversación.	Un registro. La conversación es parte del cliente.
Buzón compartido más hojas de cálculo	El presupuesto vive en un PDF, el pedido en una hoja y la factura en una herramienta contable.	Presupuesto, pedido, factura y contrato emitidos desde un único catálogo.
Seis canales, seis pestañas	WhatsApp en un móvil, el correo en un cliente, el chat del sitio en otro widget.	Una cola, un reloj de SLA, un historial por cliente.
Un complemento de IA atornillado a lo anterior	No ve el historial de pedidos, así que responde con generalidades.	La IA lee el mismo registro que lee su equipo y lo cita.

1.3 Para quién es y para quién no

- **Encaja en:** equipos de 3 a unos cientos de personas cuyos ingresos llegan a través de conversaciones: comercio exterior, agencias, servicios profesionales, fabricación ligera, ventas B2B SaaS.
- **Encaja en:** cualquiera que necesite el mismo historial en un móvil en la fábrica, en un navegador en la oficina y en un cliente de escritorio para tareas largas de agentes.
- **No encaja en:** empresas que buscan una suite de automatización de marketing, un ERP completo o una plataforma de BI. Esta es la primera mitad del ciclo de ingresos, a propósito.

> **Una frase** Todo lo que un cliente dice, todo lo que usted le envía y todo lo que le cobra vive en un solo registro, y la IA trabaja sobre ese registro, no sobre una copia.

02

ARQUITECTURA

Cinco capas, una imagen

Hay una sola imagen desplegable y un solo esquema de base de datos. Ningún broker de mensajes que operar, ningún clúster de búsqueda que mantener sincronizado, ningún servicio de IA aparte. Por eso una instalación autoalojada lleva un día y no un trimestre, y por eso las mismas respuestas de soporte sirven para clientes en la nube y en las instalaciones del cliente.

2.1 Las capas

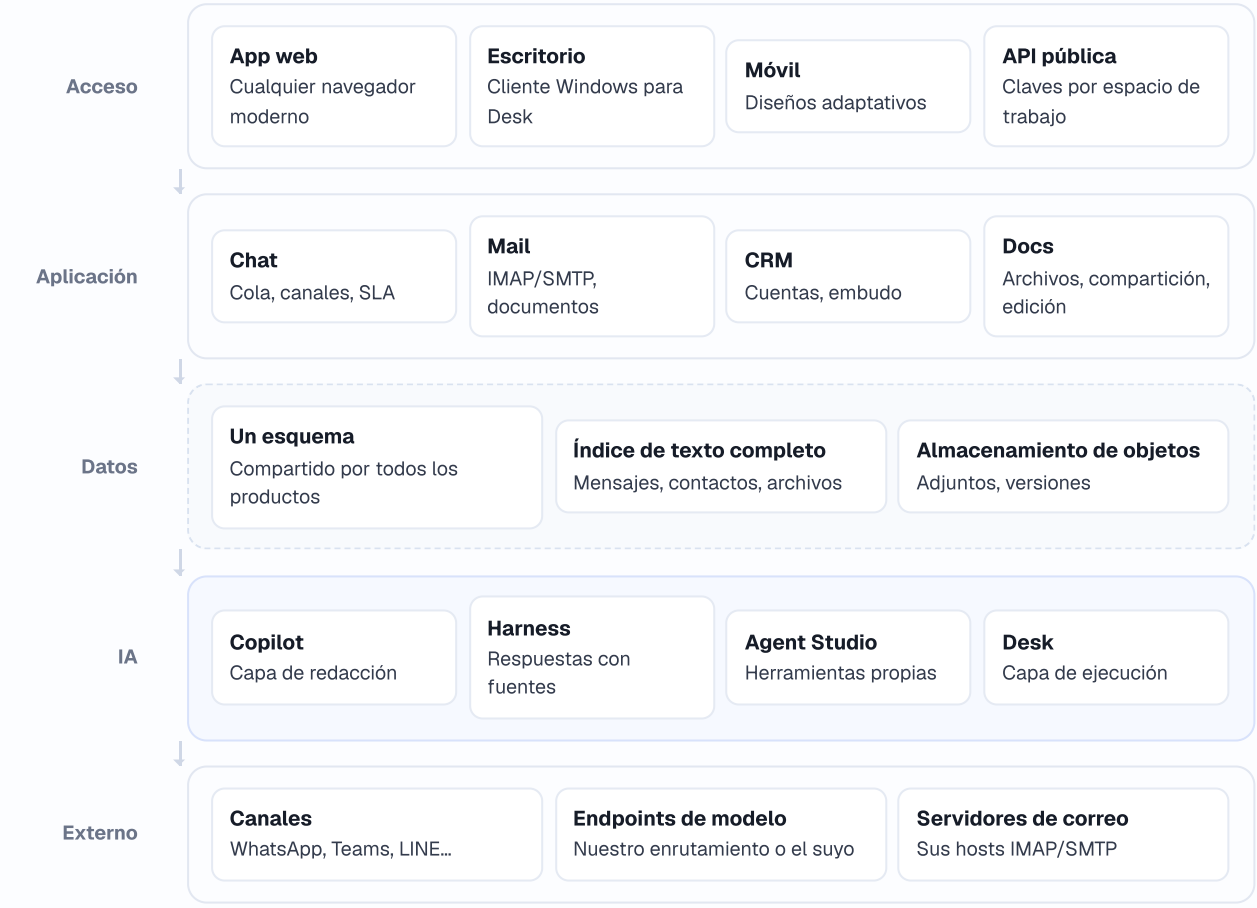


Figura 2-1 Las mismas cinco capas en todos los despliegues. Pasar a autoalojado cambia quién aporta la fila inferior, no lo que hay encima.

2.2 Cuatro consecuencias

- **Las actualizaciones son una sola operación.** Aplicación, esquema e índice se mueven juntos; no hay ninguna ventana en la que la búsqueda vaya por detrás de la base de datos.
- **Los permisos se aplican una sola vez.** Todas las superficies leen con las mismas reglas de acceso, así que un archivo oculto para un usuario también lo está para la búsqueda y para la IA.
- **Autoalojar es un despliegue, no un fork.** La nube y las instalaciones del cliente ejecutan la misma imagen, y por eso las correcciones llegan a ambas el mismo día.
- **Las exportaciones son completas.** Como hay un solo esquema, una exportación es un registro coherente y no una carpeta de tablas sin relación.

03

EL RECORRIDO DE UN MENSAJE

Un mensaje, cinco pasos

Entender el producto es más fácil si sigue un solo mensaje entrante. Los mismos cinco pasos se aplican llegue por el widget del sitio, por WhatsApp o por correo; solo cambia el adaptador de la puerta.

3.1 De la llegada al registro

Paso 01

Llegada

Un adaptador de canal recibe el mensaje y lo normaliza: remitente, cuerpo, adjuntos, canal, marca de tiempo.

Paso 02

Enrutamiento

La cola aplica el enrutamiento: por canal, etiqueta, idioma, responsable u horario de oficina. El reloj de SLA empieza aquí.

Paso 03

Identificación

El remitente se asocia a una cuenta y un contacto por correo, teléfono o un hilo existente. Si no hay coincidencia, se crea un contacto nuevo.

Paso 04

Respuesta

El agente ve el historial, los pedidos abiertos y las respuestas anteriores en un solo panel; Copilot puede redactar a partir de esas fuentes.

Paso 05

Registro

La resolución, las etiquetas y cualquier documento emitido se escriben de vuelta en el mismo registro. Nada se copia a otro sitio.

Figura 3-1 Cinco pasos, un solo camino de escritura. El paso 3 es donde la mayoría de las herramientas pierden el hilo: si solo asocian por correo, el cliente de WhatsApp se convierte en un desconocido.

3.2 Qué garantiza cada paso

Paso	Garantía	Por qué importa
Llegada	El mensaje se guarda antes de mostrarse	Un fallo o una recarga nunca pierde un mensaje entrante de un cliente.
Enrutamiento	Exactamente una cola y un reloj de SLA	Ningún mensaje se responde dos veces y ninguno espera en silencio en una segunda bandeja.
Identificación	La identidad se resuelve en un solo registro	Historial, pedidos y documentos cuelgan todos del mismo cliente.
Respuesta	Los borradores citan sus fuentes	El agente puede comprobar una cifra antes de enviarla en lugar de fiarse del modelo.
Registro	Los cambios de estado quedan registrados	Meses después puede responder «quién prometió esto y cuándo».

3.3 Qué cambia al escalar

Hasta unos miles de conversaciones al mes, una sola instancia lo gestiona todo con holgura. Más allá de eso importan tres cosas, en este orden: el almacenamiento de adjuntos (pase a almacenamiento de objetos o a un NAS), las sesiones concurrentes de agente (escale primero en vertical y luego añada un segundo nodo de aplicación) y el volumen de buzones (archive el correo antiguo en lugar de indexarlo todo). La base de datos en sí rara vez es el límite: un espacio de trabajo con un millón de mensajes sigue siendo pequeño para los estándares de una base de datos.

Solo lectura por defecto Ninguno de estos cinco pasos envía nada hacia fuera. El correo saliente, las acciones del agente y la compartición de documentos son operaciones aparte y explícitas, y por eso son las que exigen aprobación.

04

MODELO DE DATOS

Cinco entidades hacen el trabajo

El esquema es deliberadamente pequeño. Un cliente es una cuenta; las personas de ese cliente son contactos; el dinero vive en oportunidades y documentos; y cada conversación, archivo y tarea cuelga de una de esas cuatro. Todo lo demás del producto es una vista de esto.

4.1 Las entidades

Entidad	Contiene	Se enlaza con
Cuenta	Empresa, dominio, responsable, plan, dirección, CIF/NIF	Contactos, oportunidades, documentos, conversaciones
Contacto	Nombre, correo, teléfono, WhatsApp, rol, idioma	Una cuenta; conversaciones; tareas asignadas
Oportunidad	Etapa, importe, moneda, fecha de cierre, siguiente paso	Cuenta, contacto, líneas de presupuesto, documentos
Documento	Presupuesto, pedido, factura, contrato, con líneas de detalle	Oportunidad, cuenta, conversación de origen
Conversación	Mensajes de todos los canales, etiquetas, SLA, participantes	Contacto, cuenta, documentos generados

Tareas, notas, archivos y ejecuciones de IA son adjuntos a estas cinco entidades, no silos separados.

4.2 Cómo se encadenan



Figura 4-1 Léalo de izquierda a derecha y tiene el ciclo de ingresos; léalo de derecha a izquierda y tiene una pista de auditoría. Los mismos enlaces sostienen ambas direcciones.

4.3 Dos decisiones de diseño

- **Sin una segunda copia del cliente.** No hay un «contacto de la bandeja» que haya que ascender a «contacto del CRM». Un registro, un historial, un responsable, y por eso tampoco hay una tarea de sincronización que vigilar.
- **Los documentos se generan, no se adjuntan.** Un presupuesto se produce a partir de líneas de catálogo, así que totales, impuestos y moneda se calculan en lugar de teclearse; el PDF es una representación del registro, no el registro.

Por qué esto importa para la IA Un asistente vale lo que vale lo que puede ver. Como la conversación, la cuenta y los documentos ya están enlazados, responder «¿ha pagado este cliente?» no exige unir tres sistemas: es una sola consulta, y la respuesta puede citar la factura exacta.

05

PRODUCTO 01 · SERVICIO

Chat: diez canales, una cola

Los clientes no llegan por un solo sitio. El widget del sitio, el correo, WhatsApp, Messenger, Telegram, Teams, LINE, WeChat, Feishu y Discord acaban todos en la misma cola: quién espera, cuánto lleva esperando, qué compró antes y quién respondió la última vez.

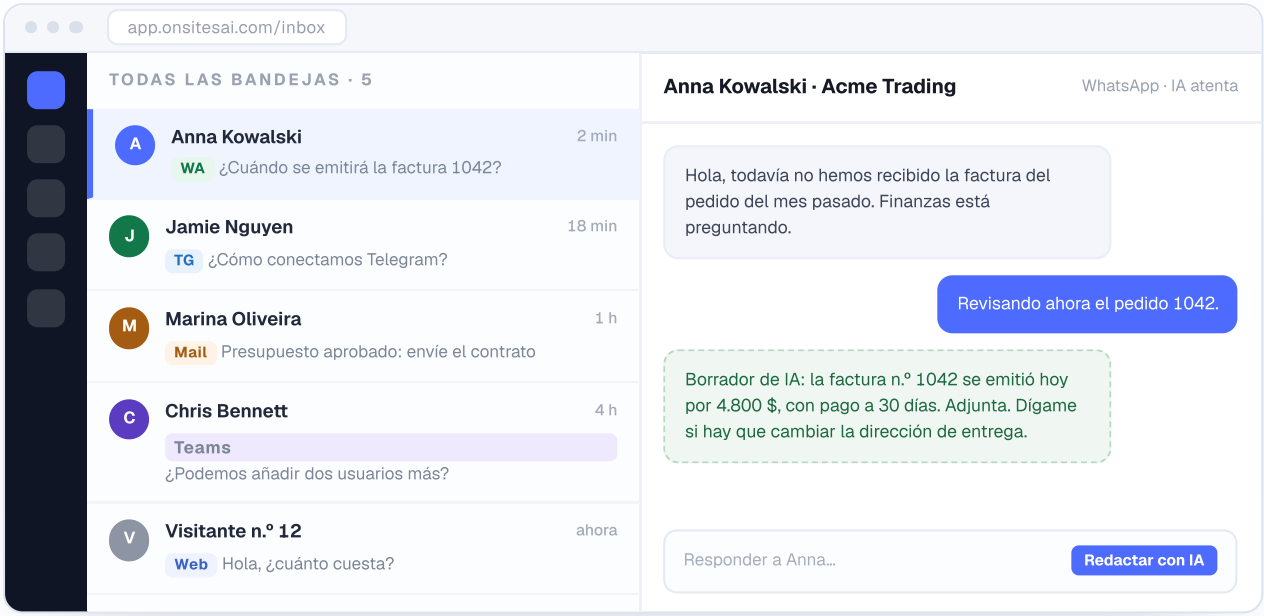


Figura 5-1 Bandeja de servicio: diez canales en una cola a la izquierda; el registro del cliente y un borrador de IA junto al hilo, a la derecha. El borrador cita el pedido que usó.

5.1 Bandeja y colaboración

- **Una cola, diez puertas.** Agrupe por canal, etiqueta, responsable o prioridad; cambiar de canal nunca significa perder al cliente.
- **El registro siempre a la vista.** Hilos anteriores, el registro del CRM, los documentos abiertos y el historial de servicio están junto a la conversación.
- **Pensado para un equipo.** Asignación, notas internas, seguimiento de SLA y atajos de teclado. Las notas internas nunca son visibles para el cliente.
- **Rastro del visitante.** El origen, la UTM y las páginas vistas antes del chat se adjuntan al primer mensaje.

5.2 Canales por plan

Chat del sitio web	Correo	WhatsApp	Messenger
Telegram	Microsoft Teams	LINE	WeChat
Feishu	Discord		

El chat del sitio web y hasta tres buzones de dominio están en el Plan Gratis; los otros ocho canales empiezan con Business. Sin coste por canal.

5.3 Enrutamiento y SLA

Las reglas de enrutamiento se ejecutan en orden y gana la primera coincidencia: por canal (WhatsApp al escritorio de exportación, el chat del sitio a quien esté en primera respuesta), por idioma o por horario de oficina. La regla que capturó el mensaje se muestra en la conversación, así que nadie tiene que adivinar por qué llegó ahí. El reloj de SLA empieza a la llegada y puede pausarse fuera del horario de oficina.

06

PRODUCTO 02 · INGRESOS

Mail: del presupuesto a la factura sin salir del hilo

El correo es donde se acuerda el dinero. En la mayoría de las pilas, ese acuerdo hay que volver a teclearlo en una herramienta de presupuestos, un sistema contable y un CRM. Aquí el presupuesto se emite desde el mismo hilo que lo pidió, y la respuesta del cliente actualiza la oportunidad.

6.1 La cadena de documentos

01

Presupuesto

Líneas del catálogo compartido, moneda e impuestos aplicados, fecha de validez fijada. Se envía como PDF.

02

Pedido

El presupuesto aceptado se convierte en pedido; cantidades y condiciones de entrega quedan fijadas.

03

Factura

Emitida contra el pedido con condiciones de pago; los pagos parciales quedan registrados.

04

Contrato

Bloque de firma, datos de las partes y condiciones: el mismo registro, sin volver a teclear.

Figura 6-1 Cuatro documentos, una cadena. Cada uno conserva un enlace a la conversación que lo produjo, así que «¿por qué este precio?» tiene respuesta seis meses después.

6.2 Buzones compartidos

- **Use sus propios dominios.** Conecte por IMAP/SMTP; sin cambios de MX, sin plazos de migración. El Plan Gratis incluye tres buzones de dominio; Business es ilimitado (también con dominios personales como Gmail).
- **Compartido, no reenviado.** Varias personas trabajan un mismo buzón sin respuestas duplicadas; la asignación y el estado de lectura son visibles para el equipo.
- **Reglas que se sostienen.** Asignación automática, secuencias de seguimiento y envío de boletines con seguimiento por destinatario.

6.3 Qué lleva un documento

Grupo de campos	En todos los documentos
Partes	Facturar a y enviar a se derivan de la cuenta; el contacto y la dirección se mantienen sincronizados con el CRM.
Importes	La moneda queda fija por oportunidad; los precios de línea vienen del catálogo; descuentos e impuestos se calculan, no se teclean.
Trazabilidad	Número, fecha de emisión, validez, conversación de origen y la persona que lo emitió.
Salida	PDF para el envío; el registro estructurado sigue vivo para poder revisar o reemitir los totales.

Las notas de crédito y las líneas de reembolso se gestionan igual, así que una devolución parcial no exige una hoja de cálculo paralela.

> **Nada sale por accidente** El correo saliente de un agente siempre pasa por una aprobación. Los borradores se pueden generar libremente; enviar es una decisión humana.

07

PRODUCTO 03 · EMBUDO

CRM: un embudo que se llena solo

La razón por la que los datos del CRM se quedan obsoletos es que actualizarlos es el segundo trabajo de alguien. Aquí los registros son un subproducto del trabajo: una respuesta mueve la etapa, un presupuesto fija el importe, una factura la marca como ganada.

7.1 Las etapas y qué las mueve

Etapa	Significado	La mueve
Nueva	Primer contacto, nada cualificado	Una conversación nueva sin contacto coincidente
Cribado	Necesidad entendida, presupuesto sin aclarar	La fija el agente o se responde a una pregunta de cualificación
Reunión	Se agenda una llamada o una visita	Un evento de calendario o un mensaje que acuerda una hora
Propuesta	Se ha emitido un presupuesto	Emitir un presupuesto fija el importe y la fecha
Cliente	Pedido o pago recibido	Confirmación del pedido o un pago registrado
Perdida	Cerrada sin pedido	Acción explícita, con motivo obligatorio

7.2 Los campos que de verdad se usan

- **Responsable y siguiente paso.** Toda oportunidad abierta tiene un responsable y una fecha; la lista de oportunidades sin siguiente paso es el primer informe que mira la mayoría de los equipos.
- **Importe y moneda.** Se fijan desde las líneas presupuestadas en lugar de teclearse, así que los totales del embudo coinciden con lo que se ofreció.
- **Origen.** Se atribuye desde el canal y la UTM de la primera conversación, que es la única atribución que la mayoría de las pymes puede mantener honesta.
- **Rol del contacto.** Marca de decisor y rol de compra, que sirve para avisar cuando una oportunidad va con un solo interlocutor.

7.3 Informes sin un equipo de datos

Cuatro vistas cubren casi todo lo que necesita un responsable de ventas: embudo por etapa (valor y número), oportunidades que cierran este mes, oportunidades sin actividad en catorce días y tasa de cierre por origen. Como conversaciones y documentos están en el mismo registro, cada cifra se puede abrir hasta el mensaje que la produjo, que es la diferencia entre un panel en el que se confía y uno sobre el que se discute.

> **Una regla** Si un campo no se puede rellenar como efecto secundario de un trabajo que alguien ya hace, estará vacío en un trimestre. Los seis campos de arriba son los que siguen rellenos.

08

PRODUCTO 04 · ARCHIVOS

Docs: una compartición que puede retirar

Los archivos son donde ocurren la mayoría de las conversaciones del tipo «¿quién sigue teniendo esto?». Docs mantiene juntos el documento, la compartición y el enlace con el cliente, y le permite retirar un enlace que se envió a la persona equivocada.

8.1 Edición

- **Formatos reales.** Word, Excel, PowerPoint y texto plano se abren y se editan en el navegador sin pérdida por conversión.
- **Colaboración en vivo.** Varios cursores, comentarios e historial de versiones; un documento se puede restaurar a cualquier versión anterior.
- **Adjunto al registro.** Todo lo que se crea desde una conversación queda enlazado a ese cliente y a esa oportunidad.

8.2 Controles de compartición

Control	Opciones	Notas
Público	Privado, equipo, una persona o enlace público	Un enlace público está desactivado por defecto; es un acto deliberado, no un ajuste que alguien hereda.
Caducidad	Una fecha o un número de días	Útil para presupuestos y muestras que no deberían circular cuando la oportunidad se cierra.
Límite de aperturas	Número de aperturas permitidas	Para listas de precios y pliegos compartidos con un comprador concreto.
Revocar	Inmediato	Matar el enlace es mejor que pedirle a alguien que borre un archivo.
Descarga	Permitir o bloquear	Solo lectura para documentos que pueden leerse pero no deberían recompartirse.

8.3 Dónde viven los archivos

En los planes de nube y nube privada, los archivos están en almacenamiento de objetos en la región en la que se creó el espacio de trabajo. En instalaciones autoalojadas están en su disco o NAS, y el espacio de trabajo nunca sale a buscarlos. En ambos casos las reglas de acceso son las mismas, y un archivo oculto para un usuario también lo está para la búsqueda y para la IA.

> **Hábito práctico** Comparta por cliente o por persona concreta en lugar de «cualquiera con el enlace»; así revocar el acceso al terminar un contrato es una acción y no una auditoría archivo por archivo.

09

LA CAPA DE IA

Cuatro productos de IA, con precio por acción

La IA no es un producto aparte con un inicio de sesión aparte. Son cuatro capacidades dentro del mismo espacio de trabajo, cada una con un trabajo y un coste distintos, para que pueda activar la barata, medirla quince días y decidir sobre el resto.

9.1 Los cuatro

Redacción

Copilot

Redactar, reescribir, cambiar el tono, traducir, resumir. De 3 a 6 créditos por acción.

Respuestas

Harness

Responde a partir del CRM, los documentos y los hilos anteriores, mostrando las fuentes.

Herramientas

Agent Studio

Sus propias herramientas y prompts, expuestos al agente con los mismos permisos.

Ejecución

Desk

Recibe una tarea, la planifica, llama a herramientas y se detiene para pedir aprobación antes de enviar.

9.2 Lo que cuesta

Acción	Créditos	Nota
Borrador de Copilot	3	Respuesta corta, reescritura o cambio de tono.
Sugerencia de respuesta	6	Redactada a partir del hilo con el contexto del registro.
Traducción	3	Por mensaje, en ambos sentidos.
Respuesta de Harness	15	24 cuando necesita llamar a una herramienta.
Paso de Desk	15	24 con herramientas; las operaciones fallidas no se facturan.

Los créditos son prepago y no caducan: 25 $ por 2.500, 50 $ por 5.000 y 100 $ por 10.000, es decir, entre 0,009 $ y 0,008 $ por crédito.

9.3 Barreras de protección

- **Lee solo este espacio de trabajo.** Nunca hay recuperación entre espacios de trabajo, en ningún despliegue.
- **Cita lo que ha usado.** Si una afirmación no se puede rastrear hasta un registro, no se escribe en la respuesta.
- **No se usa para entrenar.** Los datos de clientes no entrenan modelos compartidos ni públicos; en autoalojado, el endpoint del modelo se queda dentro de su red.
- **Se puede apagar.** La IA se puede desactivar por espacio de trabajo o por miembro; el resto del producto sigue funcionando.

Límite blando por defecto Un espacio de trabajo empieza con un tope de gasto blando: se le avisa cuando el saldo baja y el trabajo continúa. Conviértalo en un tope duro y la IA se pausa en el umbral mientras todo lo demás sigue.

10

PRODUCTO 06 · EJECUCIÓN CON IA

Desk: entregue una tarea y véala terminar

Copilot responde a «¿cómo lo formulo?». Desk responde a «hazlo». Planifica los pasos, llama a herramientas por todo el espacio de trabajo y registra cada uno, pero sus objetos de trabajo son clientes, documentos y registros, no un repositorio de código.

10.1 Las cinco etapas de una tarea

01 Entrada

Lenguaje natural

«Reclama todas las facturas vencidas», «redacta una respuesta a Anna», «dónde está la factura 1042»: todo se acepta tal como se escribe.

02 Plan

Pasos que puede leer

Registros que leer, herramientas que llamar, campos que escribir: se muestran como un plan antes de que se ejecute nada.

03 Aprobación

Preguntar antes de actuar

Las lecturas son autónomas; los envíos, borrados y ediciones necesitan un sí humano, paso a paso.

04 Ejecución

Entre productos

Publica un mensaje en Chat, emite un documento en Mail, cambia una etapa en CRM, guarda en Docs.

05 Auditoría

Todo registrado

Lo que leyó, escribió y gastó. Reproducible después y exportable con el resto de los datos.

Figura 10-1 El bucle de ejecución. La aprobación es estructural, no un ajuste: sin confirmación humana, nada sale del espacio de trabajo.

10.2 Qué encargarle

Tipo de trabajo	Ejemplo
Búsqueda y orden por lotes	«Enumera todas las oportunidades presupuestadas pero no cerradas», «qué hilos mencionaron fechas de entrega»
Trabajo que cruza registros	«Avisa por correo al responsable de cada factura vencida», «sincroniza el estado de este contrato con el embudo»
Guiones fijos	«Cuando llegue un contacto nuevo, busca historial, etiqueta si ya era cliente y asigna al responsable correcto»

10.3 Dónde se detiene

Límite uno

Nunca se salta la aprobación

Cualquier envío, borrado o cambio de estado espera a una persona. El registro de auditoría responde «quién aprobó esto».

Límite dos

Nunca sale del espacio de trabajo

Su alcance lo marcan los permisos de los usuarios y las herramientas conectadas; un sistema al que no llega es un sistema que no puede cambiar.

10.4 Escritorio y nube

Elemento	Detalle	Nota
Cliente de escritorio	Windows 10 / 11	Versión 0.1.14, instalador de 276 MB, SHA-256 publicado
Navegador	No requiere instalación	Ideal para Chat, Mail y el trabajo diario en Docs
Tareas largas	El escritorio sigue funcionando	Adecuado para tareas que sobreviven a una pestaña del navegador
Datos	Se quedan en el despliegue	El cliente es un shell local; no hay una segunda copia

El coste es por llamada Desk factura por llamadas reales a herramientas, no por usuario. Una consulta sencilla suele quedar en decenas bajas de créditos: empiece con un tope blando y obsérvelo dos semanas.

11

EN LA PRÁCTICA

Tres equipos, tres roturas

El producto es el mismo en los tres casos. Lo que cambia es qué paso del ciclo de ingresos se está cayendo, y ahí es normalmente donde antes aparece el valor.

11.1 Comercio exterior: el presupuesto que tarda tres días

Dónde se rompe

Los presupuestos se hacen a mano

Un comprador pide precios de seis referencias por WhatsApp; alguien abre la hoja de cálculo del trimestre pasado, comprueba precios con la fábrica, vuelve a teclear las líneas en un PDF y lo envía por correo. Pasan tres días; el comprador ya ha pedido a otro.

Dónde se arregla

Presupuesto desde el mismo hilo

Las líneas de catálogo y la moneda ya están ahí; el presupuesto se emite en la conversación, la respuesta del comprador lo convierte en pedido y la factura sigue el mismo registro.

- **WhatsApp y el correo llegan a una sola cola,** así que el seguimiento del comprador en otro canal sigue siendo el mismo hilo.
- **La moneda queda fija por oportunidad,** lo que elimina el error de presupuestación más común en exportación.
- **Copilot redacta la respuesta en el idioma del comprador,** y el borrador lleva el precio y las condiciones del presupuesto, no de la memoria.

11.2 Agencia: el brief que vive en cuatro bandejas

Dónde se rompe

El contexto del cliente está fragmentado

El brief está en el correo, las aprobaciones en WhatsApp, los archivos en un disco compartido y la cuota mensual se controla en una hoja. El personal junior no encuentra la última decisión sin preguntar a un senior.

Dónde se arregla

Un registro por cliente

Conversación, archivos y cuota viven en la cuenta; Harness responde «¿qué acordamos sobre el logo?» con una cita del mensaje.

- **El historial de versiones de Docs** convierte «final_v7» en un rastro fechado con quién cambió qué.
- **Las notas internas** mantienen limpio el hilo de cara al cliente mientras el equipo lo comenta.
- **Desk** se ocupa de la administración recurrente: recoger aprobaciones, archivar entregables, actualizar el estado de la cuota.

11.3 Fabricación ligera: el pedido que nadie puede rastrear

Dónde se rompe

El mismo pedido, cuatro números

El número de pedido del cliente, el pedido interno, la factura y la referencia de envío no coinciden, así que cada pregunta de estado se convierte en una investigación.

Dónde se arregla

Una cadena, una referencia

Presupuesto → pedido → factura conserva su propio número y guarda el número de pedido del cliente como campo; una pregunta de estado se resuelve en un registro.

- **Menos usuarios y registros más profundos:** los tres usuarios del Plan Gratis bastan para pilotar el lado de oficina antes de extenderlo a la planta.
- **Autoalojado** cuando la red de la planta está aislada: el mismo producto, con actualización sin conexión.

> **Si ninguno de estos casos es el suyo** Empiece con el Plan Gratis y un canal. El fallo que más cuesta suele verse en la primera semana: será el paso por el que no deja de disculparse.

12

DESPLIEGUE

Tres sitios donde ejecutarlo

El mismo software, tres modelos de operación. Elija haciendo una pregunta: ¿pueden estos datos salir de la red? Si la respuesta es sí, tome la nube y esté operativo en quince segundos. Si es no, autoaloje y esté operativo en un día.

12.1 Los tres

Nube

Infraestructura compartida

Aprovisionada en 15 segundos. Facturada por usuario, mes o año. Copias de seguridad y actualizaciones incluidas.

Nube privada

Su propia instancia

Instancia aislada en nuestra infraestructura, con región elegida en el aprovisionamiento. Mínimo 10 usuarios; la operamos nosotros.

Autoalojado

Sus máquinas

La instalamos nosotros en su VM o nube privada. Puede funcionar totalmente sin conexión; usted aporta el endpoint del modelo y el almacenamiento.

12.2 La forma del autoalojado



Figura 12-1 Topología autoalojada. La única dependencia saliente es el endpoint del modelo, y también puede ser interno.

12.3 Cómo elegir

Pregunta	Nube / nube privada	Autoalojado
¿Pueden salir los datos?	Obligatorio	No permitido
Puesta en marcha	15 segundos	Unas 24 horas, instalado por nosotros
Quién parchea	Nosotros	Entregamos los paquetes; usted los aplica
IA y almacenamiento	Se compran como complementos	Suyos; no cobramos por ninguno de los dos
Sin conexión	No es posible	**Totalmente sin conexión, incluidas las actualizaciones**

La nube privada es el caso intermedio: instancia aislada y elección de región, pero sin servidor que operar.

Migración entre ellos De la nube al autoalojado es una exportación y una importación; la numeración, el historial de auditoría y los enlaces de documentos sobreviven. Hacemos la migración como parte de la cuota de instalación.

13

SEGURIDAD

Nueve controles, explicados sin adornos

Las páginas de seguridad envejecen mal cuando están llenas de adjetivos. Estos nueve son lo bastante concretos para comprobarlos en un cuestionario, y cada uno tiene un responsable: nosotros o usted, según dónde se ejecute el software.

13.1 Los nueve

#	Control	Qué significa
1	**Transporte**	TLS 1.3 en todas las conexiones. En autoalojado, TLS termina en su propio proxy con su certificado.
2	**Cifrado en reposo**	Almacenamiento cifrado en nuestra infraestructura; en sus discos, lo gestiona su sistema operativo o su capa de almacenamiento.
3	**Gestión de claves**	Claves guardadas aparte de los datos; solo las ve el personal de la plataforma. En autoalojado las claves se quedan con usted.
4	**Permisos por usuario**	Acceso por usuario y rol; cualquier rol se puede restringir a solo lectura.
5	**Aislamiento de espacios de trabajo**	Los espacios de trabajo no se ven entre sí. La IA hereda el mismo límite.
6	**Control de compartición**	Privado por defecto; los enlaces pueden llevar caducidad y límite de aperturas, y se pueden revocar.
7	**Registro de auditoría**	Los cambios de estado registran quién, cuándo y qué cambió; exportable con los datos.
8	**Copia de seguridad y exportación**	Los espacios de trabajo de pago en la nube se copian automáticamente; usted puede exportarlo todo en cualquier momento.
9	**Límite de datos de la IA**	Lee solo este espacio de trabajo; sin entrenamiento con datos de clientes; fuentes mostradas en cada respuesta.

13.2 A qué llega la IA

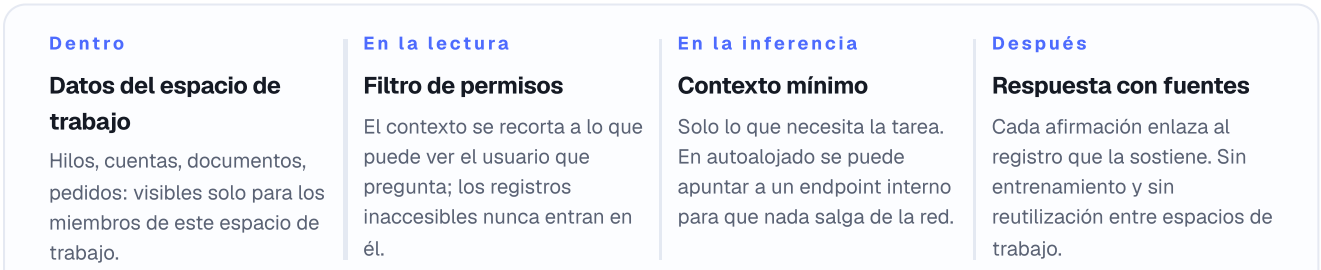


Figura 13-1 Cuatro puntos por los que podrían filtrarse datos y qué lo impide en cada uno. Quite cualquiera de ellos y el límite deja de sostenerse.

Detalle completo El libro blanco de seguridad y residencia de datos cubre los roles de encargado, las opciones de residencia, la retención de copias, los plazos de borrado y el proceso de notificación: seis páginas, descargables desde la misma página que este manual.

14

PRECIOS

Tres niveles y lo que incluyen de verdad

En este modelo de precios los usuarios no llevan canales: un plan decide los canales, el almacenamiento y el aislamiento, y cada usuario de ese plan lo recibe todo. Por eso un equipo de 10 personas puede presupuestar sin contar widgets.

14.1 Planes

Concepto	Gratis	Business · 15 $	Nube privada · 20 $
Precio	$0	15 $ / usuario / mes 180 $ / usuario / año	20 $ / usuario / mes 240 $ / usuario / año
Usuarios	Hasta 3	Desde 1	Mínimo 10
Canales	Solo chat del sitio web	**Los diez**	**Los diez**
Buzones	3 direcciones de dominio	Ilimitados	Ilimitados
Almacenamiento	100 MB	5 GB / usuario	10 GB / usuario, tope de 1 TB
Instancia	Compartida	Compartida	**Privada, región a elegir**
Marca de agua	Sí	**Retirada**	**Retirada**

14.2 Por usuario y año

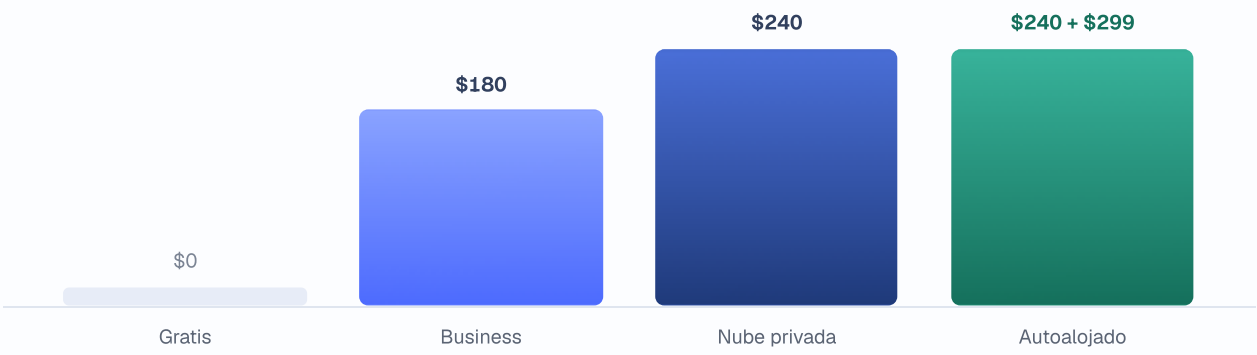


Figura 14-1 Coste anual por usuario. El autoalojado iguala a la nube privada por usuario; la instalación de 299 $ es única y usted aporta modelo y almacenamiento, así que no hay cuotas de IA ni de almacenamiento.

14.3 Un equipo de diez personas, primer año

Business: 10 usuarios × 180 $ = **1.800 $** al año, todos los canales, 50 GB incluidos. Nube privada: 10 × 240 $ = **2.400 $** al año. Autoalojado: los mismos 2.400 $ más 299 $ una vez, y sin cuotas de IA ni de almacenamiento porque usted aporta ambas. Añada almacenamiento a 1 $/GB/mes en paquetes de 10, 50, 100 o 500 GB si crecen los adjuntos; añada créditos de IA desde 25 $ según aparezca el uso.

> **Cómo leer las cifras** El suelo para nube privada y autoalojado es de diez usuarios; por debajo, Business es más barato por usuario y el aislamiento no justifica la prima. Por encima de unos cuarenta usuarios, la instancia privada empieza a pagarse sola en rendimiento predecible.

15

PUESTA EN MARCHA

Los primeros 90 días, en cuatro movimientos

Las puestas en marcha fracasan por razones sociales, no técnicas: demasiados canales el primer día, un CRM que nadie recibió la orden de usar y una IA encendida antes de que nadie confíe en ella. La secuencia siguiente está ordenada para ganarse la confianza antes de pedirla.

15.1 El plan



Días 1–7

Alcance

Usuarios, canales, despliegue. Un punto de entrada y un objetivo de tiempo de respuesta acordados por escrito.

Semanas 2–4

Canales y datos

Primero el chat del sitio web y el buzón principal. Importe contactos y cuentas; fije etiquetas y enrutamiento.

Semanas 5–8

Conversaciones reales

Borradores compartidos y notas internas mientras el equipo se hace al sistema. Publique el SLA; empiece con la pregunta de satisfacción.

Semanas 9–13

Documentos e IA

Lleve presupuestos, pedidos y facturas al registro; después active Copilot y evalúe Harness y Desk con un presupuesto de créditos.

Figura 15-1 Trece semanas desde la decisión hasta un ciclo de ingresos que funciona. La etapa de IA va última a propósito: para entonces los registros que lee son fiables.

15.2 Lista de comprobación de la migración

Traiga	Formato	Ojo con
Contactos y cuentas	CSV, o desde la herramienta anterior	Empresas duplicadas con dominios distintos; corríjalas antes de importar, no después.
Conversaciones	Exportación del proveedor	Las marcas de tiempo se conservan; puede que haya que volver a enlazar los adjuntos.
Documentos	Archivos PDF y de Office	Los presupuestos antiguos pasan a ser archivos, no registros estructurados; es lo esperado.
Catálogo de productos	CSV con referencia, precio y moneda	Acierte con las monedas una vez; la moneda de una oportunidad no se puede cambiar después.

15.3 Tres formas de fallar que conviene evitar

- **Conectar los diez canales de golpe.** Empiece con dos; cada canal multiplica las reglas de enrutamiento que hay que depurar.
- **Importar una lista de contactos sucia.** La primera impresión de cualquier CRM es el estado de sus datos el primer día.
- **Encender el agente antes de que el equipo confíe en los registros.** Desk vale lo que valen los datos sobre los que planifica; déle cuatro semanas de historial limpio.

16

PREGUNTAS FRECUENTES

Diez preguntas, respondidas sin rodeos

Estas son las que aparecen en casi todas las evaluaciones. Cuando la respuesta es «no», dice no.

P ¿Tenemos que cambiar de proveedor de correo?

No. Nos conectamos por IMAP/SMTP a los buzones que ya tiene, incluidos Google Workspace y Microsoft 365. Sus registros MX se quedan donde están.

P ¿Podemos seguir usando WhatsApp Business y nuestro propio número?

Sí. WhatsApp se conecta como un canal; el número y la cuenta de Business siguen siendo suyos. Telegram funciona con cuentas personales y con bots.

P ¿Qué pasa si dejamos de pagar?

El espacio de trabajo pasa a solo lectura en lugar de borrarse. Puede exportarlo todo, y los datos se conservan durante el periodo indicado en su pedido antes del borrado.

P ¿Se entrena la IA con nuestros datos?

No. Solo lee su espacio de trabajo y nunca se usa para entrenar modelos compartidos ni públicos. Los despliegues autoalojados pueden mantener el endpoint del modelo dentro de su red.

P ¿Qué precisión tiene la IA al dar precios?

Cuando lee un presupuesto o una línea de catálogo, repite esa cifra y la cita. Cuando ningún registro sostiene una respuesta, lo dice en lugar de estimar; ese comportamiento es deliberado.

P ¿Podemos limitar lo que ve cada usuario?

Sí. Los usuarios llevan roles, los roles se pueden restringir a solo lectura y los espacios de trabajo están aislados entre sí. El acceso se revoca en el momento en que se retira un usuario.

P ¿Funciona en un móvil?

Sí: la app web es adaptativa para Chat, Mail, CRM y Docs. Las tareas largas de Desk funcionan mejor en el cliente de Windows.

P ¿Y nuestros datos actuales del CRM?

Contactos, cuentas y oportunidades se importan desde CSV o una exportación estándar. Conversaciones y documentos llegan como historial; los presupuestos antiguos pasan a ser archivos en lugar de registros estructurados.

P ¿Cuánto tarda el autoalojado?

Primero una evaluación y después unas 24 horas de instalación y migración por nuestra parte. Hay un piloto de 60 días antes de que se comprometa a las licencias.

P ¿Hay un contrato mínimo?

Mensual o anual, por usuario. El anual es más barato por usuario. La nube privada y el autoalojado empiezan en diez usuarios.

¿No está su pregunta aquí? support@onsitesai.com: respondemos en un día laborable y contestamos con la configuración real, no con un folleto.

A

APÉNDICE A

Glosario

Términos tal como se usan en este manual. Cuando una palabra tiene un significado común y uno de producto, el de abajo es el de producto.

Término	Significado aquí
Usuario	Una cuenta que puede iniciar sesión y atender conversaciones. Se factura por usuario, mes o año.
Espacio de trabajo	Un conjunto aislado de usuarios, datos y ajustes. Los espacios de trabajo no se ven entre sí.
Canal	Una vía de entrada: chat del sitio web, correo, WhatsApp, Messenger, Telegram, Teams, LINE, WeChat, Feishu, Discord.
Cola	La vista de bandeja compartida: todas las conversaciones que esperan a una persona, agrupadas por las reglas que usted fija.
SLA	Objetivo de tiempo de respuesta asociado a una conversación; el reloj empieza a la llegada.
Cuenta	La empresa a la que vende. Contactos, oportunidades, documentos y conversaciones cuelgan de ella.
Oportunidad	Una venta en curso: etapa, importe, moneda, siguiente seguimiento.
Documento	Presupuesto, pedido, factura o contrato emitido desde líneas de catálogo en lugar de escrito a mano.
Catálogo	La lista compartida de productos con referencia, unidad y precio; los documentos toman sus líneas de ahí.
Créditos	Créditos de IA prepago. 2.500 créditos cuestan 25 $; no caducan.
Copilot	La capa de redacción: redactar, reescribir, tono, traducir, resumir.
Harness	La capa de respuestas: recuperación sobre registros y archivos, con las fuentes a la vista.
Desk	La capa de ejecución: planifica una tarea, llama a herramientas, pide aprobación y registra lo que hizo.
Nube privada	Instancia aislada en nuestra infraestructura, con región elegida en el aprovisionamiento, mínimo diez usuarios.
Autoalojado	Instalado en la infraestructura del cliente; puede funcionar totalmente sin conexión, con modelo y almacenamiento aportados por el cliente.

Unidades El almacenamiento se expresa en GB (decimales) por usuario; los buzones son un recuento, no almacenamiento. Los precios son en USD; una oportunidad conserva la moneda con la que se creó durante toda su vida.

APÉNDICE B

Canales, versiones y cómo contactarnos

B.1 Canales

Canal	Plan Gratis	Notas
Chat del sitio web	**Incluido**	Fragmento del widget; rastro del visitante con origen y UTM.
Correo (buzones de dominio)	Hasta 3	IMAP/SMTP, sin cambios de MX.
WhatsApp	Solo Business	Número personal o cuenta de Business.
Messenger	Solo Business	Conexión a nivel de página.
Telegram	Solo Business	Cuentas personales y bots.
Microsoft Teams	Solo Business	Conexión de canal por equipo.
LINE	Solo Business	Cuenta oficial.
WeChat (atención al cliente)	Solo Business	Conexión de cuenta de servicio.
Feishu / Lark	Solo Business	Conexión de app.
Discord	Solo Business	Mapeo de servidor y canal.

Sin coste por canal en ningún plan. Los conectores se actualizan con la plataforma, no se versionan aparte.

B.2 Versiones de esta edición

Componente	Versión	Nota
Plataforma	2.0	La edición 2.0 de este manual describe esta versión.
Desk de escritorio	0.1.14	Windows 10 / 11, instalador de 276 MB, SHA-256 publicado.
Imagen autoalojada	2.0	Hosts Linux, Windows y macOS; paquetes de actualización sin conexión.
API pública	v1	Claves por espacio de trabajo; endpoints documentados para registros y documentos.

B.3 Soporte

- **Correo:** support@onsitesai.com — respuesta en un día laborable; los informes de seguridad van a la misma dirección y se acusan el mismo día.
- **Dentro del producto:** el widget de chat de este sitio llega al mismo equipo en horario de oficina.
- **Autoalojado:** se aprovisiona un canal dedicado en la instalación, con la ruta de escalado para su entorno.
- **Documentación:** la documentación de producto, las notas de versión y este manual están en onsitesai.com/download.html.

> **Conjunto de documentos** Este manual (21 páginas), la guía de despliegue autoalojado (6 páginas) y el libro blanco de seguridad y residencia de datos (6 páginas) están escritos para leerse juntos; las cifras de los tres salen de la misma versión.

Onsites AI

Toda la relación con el cliente, en un solo espacio de trabajo.

Chat, Mail, CRM, Docs, Copilot y Desk sobre un solo registro. Empiece gratis con tres usuarios: sin tarjeta y sin llamada.

onsitesai.com/start

onsitesai.com/self-host

© 2026 Onsites AI · ONS-PM-ES-2.0

support@onsitesai.com