

RACHA

GUÍA PARA EL USUARIO FINAL

CRM · BOT DE WHATSAPP CON IA

Manual Completo — Racha CRM

Guía del sistema completo: la referencia única para operar tu CRM y tu bot de WhatsApp de punta a punta.

Leads y Embudo de Ventas

Conversaciones y Chat

Marcas y Agentes de IA

Campañas y Reactivación

Producto: Racha — CRM y bot de WhatsApp con IA

Contenido: 4 features en un solo documento

Versión del manual: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Documento preparado para el cliente. Uso interno.

Índice maestro

El manual está organizado en 4 partes, una por cada feature de Racha. Cada parte abre con su propia portada e índice detallado, y puede leerse de forma independiente.

I Parte I — Leads y Embudo de Ventas

Primeros pasos

1.¿Qué es un lead y para qué sirve el embudo?

2.Cómo acceder y moverte

Referencia

3.Vista Kanban: el tablero del embudo

5.La ficha del lead

4.Vista Tabla: ordenar, filtrar y exportar

Flujo guiado (paso a paso)

A.Mover un lead por el embudo, de "Incoming" a "Won"

Cierre

6.Buenas prácticas y soporte

II Parte II — Conversaciones y Chat

Primeros pasos

1.¿Para qué sirve el Chat?

2.Cómo acceder y leer la bandeja

Referencia

3.Abrir y leer una conversación

5.Intervenir: corregir o responder como humano

4.El bot respondiendo (agentes)

6.Escalar a una persona

Flujo guiado (paso a paso)

A.De "hola" a la venta, dentro de una conversación

Cierre

7.Kill Switch, buenas prácticas y soporte

III Parte III — Marcas y Agentes de IA

Primeros pasos

1.El cerebro: marcas, agentes y conocimiento

2.Marcas y el selector

Referencia

3.Los agentes de IA

6.Rubro, jerga y onboarding del cliente

4.Configurar un agente: identidad y personalidad

7.Canales y conexión de WhatsApp

5.Los parámetros finos (temperatura, precisión)

Flujo guiado (paso a paso)

A.Dejar el bot listo para vender

Cierre

8.Buenas prácticas y soporte

IV Parte IV — Campañas y Reactivación

Primeros pasos

1.Crecimiento: no esperes, salí a buscar

Referencia

2.Campañas / difusión

4.Reactivación de clientes

3.Promociones

5.Outreach (prospección)

Flujos guiados (paso a paso)

A.Crear y lanzar una campaña de difusión

B.Poner un cliente frío en reactivación

Cierre

6.Buenas prácticas y soporte

LEADS Y EMBUDO DE VENTAS

Manual de Uso

Seguí cada oportunidad de venta de punta a punta: el embudo Kanban, la vista de tabla, la ficha del cliente y cómo mover un lead de etapa hasta cerrar la venta.

✓ Flujos paso a paso, pantalla por pantalla

✓ Imágenes reales del sistema

Producto: Racha — CRM y bot de WhatsApp con IA

Módulo: Leads / Funnel

Versión del manual: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Documento preparado para el cliente. Uso interno.

Índice de contenidos

Primeros pasos

1. ¿Qué es un lead y para qué sirve el embudo?
2. Cómo acceder y moverte

Referencia

3. Vista Kanban: el tablero del embudo
4. Vista Tabla: ordenar, filtrar y exportar
5. La ficha del lead

Flujo guiado (paso a paso)

- A. Mover un lead por el embudo, de "Incoming" a "Won"

Cierre

6. Buenas prácticas y soporte

1. ¿Qué es un lead y para qué sirve el embudo?

Un **lead** es una oportunidad de venta: alguien que te escribió y todavía no cerró la compra. La sección **Leads** es el **embudo** (o *funnel*) donde ves, de un vistazo, en qué etapa está cada oportunidad y qué falta para cerrarla.

Cada persona que le escribe a tu WhatsApp entra **automáticamente** como un lead en la primera columna del embudo, y va avanzando a medida que la conversación progresa. No hay que cargar nada a mano: el bot y tus vendedores trabajan sobre la misma información.

¿Qué vas a poder hacer?

Acción	Para qué
Ver el embudo	Saber cuántas oportunidades tenés en cada etapa y priorizar.
Mover de etapa	Reflejar el avance real de cada venta (contactado, oferta, negociación...).
Abrir la ficha	Ver la conversación, el perfil del cliente y sus datos comerciales.
Filtrar y exportar	Buscar por etiqueta, ordenar por último mensaje y bajar los datos a una planilla.

Antes de empezar: todo lo que ves en las imágenes de este manual corresponde a una empresa de ejemplo ("Acme Demo SA"). En tu Racha vas a ver tus propios clientes, pero las pantallas y los botones son idénticos.

2. Cómo acceder y moverte

■ Cómo entrar

Ingresa a Racha con tu usuario y contraseña. En la **barra lateral** izquierda tocá **Leads** (dirección </leads>). Arriba de todo, el selector de **MARCA** define de qué negocio estás viendo los leads; si manejas varias marcas, elegí la correcta antes de trabajar.

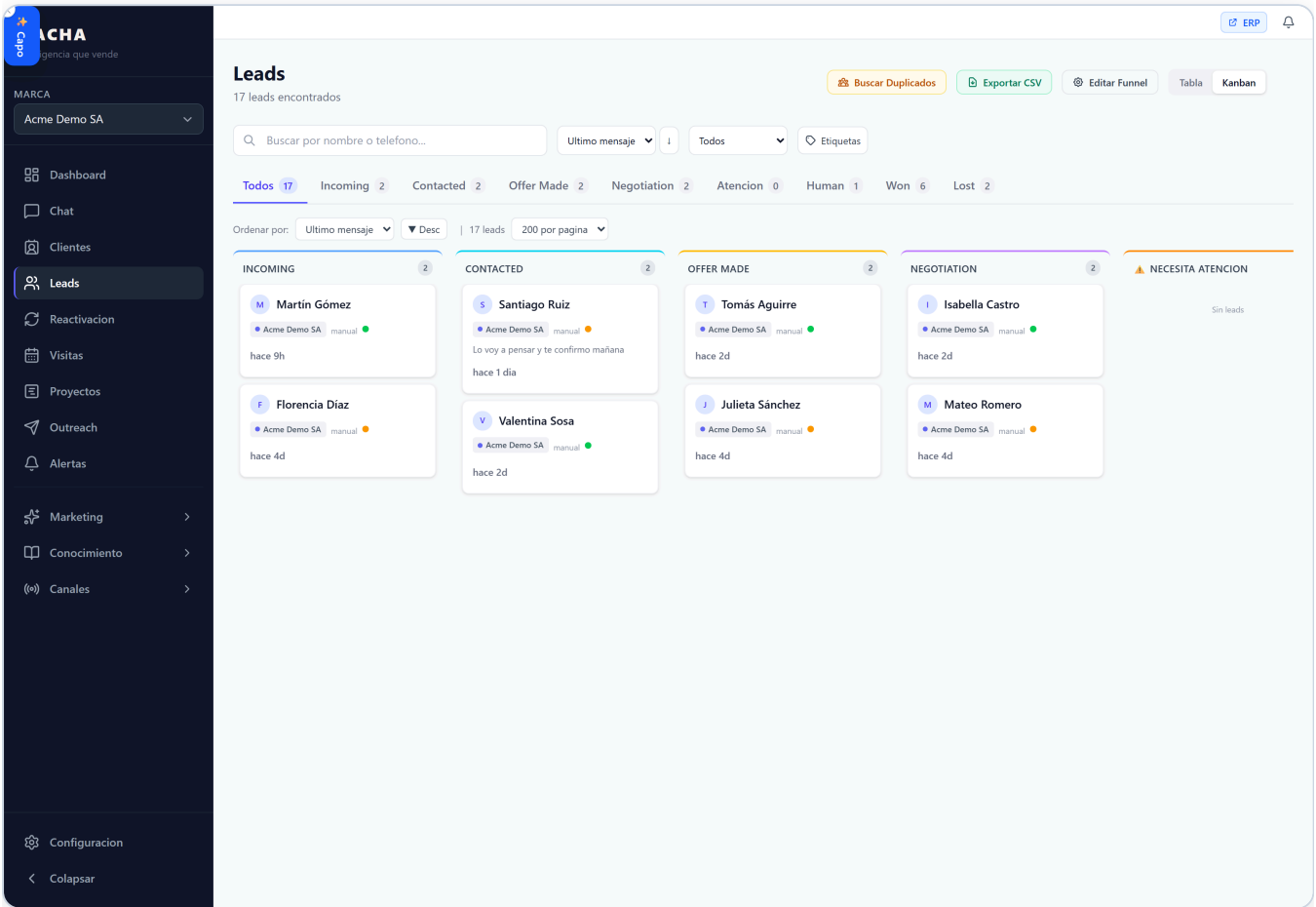
■ Dos vistas del mismo embudo

Arriba a la derecha tenés un interruptor **Tabla / Kanban**. Las dos muestran los mismos leads: el **Kanban** es el tablero visual por etapas y la **Tabla** es el listado clásico para ordenar y exportar. Vas a usar cada una según lo que necesites.

Tip: el buscador "Buscar por nombre o teléfono" y las pestañas de etapa (Incoming, Contacted, Offer Made...) te dejan filtrar el embudo al instante.

3. Vista Kanban: el tablero del embudo

La vista **Kanban** muestra el embudo como columnas de colores. Cada **tarjeta** es un lead y se ubica en la etapa donde está hoy. Debajo del nombre ves la marca, el origen y hace cuánto fue el último mensaje.



Vista Kanban del embudo: cada columna es una etapa (Incoming, Contacted, Offer Made, Negotiation, Won, Lost...). Arriba, el buscador, los filtros, "Buscar Duplicados", "Exportar CSV" y "Editar Funnel".

Las etapas del embudo

Etapa	Qué significa
Incoming	Recién entró. Todavía nadie (ni el bot) lo trabajó a fondo.
Contacted	Ya hubo ida y vuelta de mensajes.
Offer Made	Se le pasó una cotización o propuesta.
Negotiation	Está negociando precio, envío o condiciones.
Necesita Atención	Algo requiere que lo mire una persona.
Human	Lo está atendiendo un humano, no el bot.
Won / Lost	Venta ganada o perdida: el cierre del embudo.

Tip: con **“Editar Funnel”** adaptás las etapas a cómo vende tu negocio, y con **“Buscar Duplicados”** Racha detecta si un mismo cliente entró dos veces.

4. Vista Tabla: ordenar, filtrar y exportar

Con el botón **“Tabla”** cambiás a un listado clásico, ideal para trabajar muchos leads a la vez. Podés **ordenar** por último mensaje, fecha o nombre, filtrar por etiquetas y usar **“Exportar CSV”** para llevarte los datos a una planilla.

Logo

Agencia que vende

MARCA

Acme Demo SA

Dashboard

Chat

Cientes

Leads

Reactivacion

Visitas

Proyectos

Outreach

Alertas

Marketing

Conocimiento

Canales

Configuracion

Colapsar

Leads

17 leads encontrados

Buscar Duplicados

Exportar CSV

Editar Funnel

Tabla

Kanban

Buscar por nombre o telefono...

Ultimo mensaje

Todos

Etiquetas

Todos 17

Incoming 2

Contacted 2

Offer Made 2

Negotiation 2

Atencion 0

Human 1

Won 6

Lost 2

Nombre	Telefono	Marca	Estado	Ultimo contacto	Canal	Agente	Agentes	Interes	Envio
Martina López	5491155442211	Acme Demo SA	Won	hace 3h				Bajo	Ver det
Camila Ferreyra	5491165432198	Acme Demo SA	Won	hace 5h	manual			Medio	Ver det
Martin Gómez	5491155234567	Acme Demo SA	Incoming	hace 9h	manual			Alto	Ver det
Renata Acosta	5491132109876	Acme Demo SA	Lost	hace 1 día	manual			Bajo	Ver det
Santiago Ruiz	5491167894532	Acme Demo SA	Contacted	hace 1 día	manual			Medio	Ver det
Tomás Aguirre	5491134567890	Acme Demo SA	Offer Made	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Isabella Castro	5491190123456	Acme Demo SA	Negotiation	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Nicolás Pérez	5491123456789	Acme Demo SA	Won	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Lucas Medina	5491198765432	Acme Demo SA	Human	hace 2d	manual			Alto	Ver det
Valentina Sosa	5491143210987	Acme Demo SA	Contacted	hace 2d	manual			Alto	Ver det

1-17 de 17 leads

200 por pagina

Anterior

1 / 1

Siguiente

Vista Tabla de los mismos leads: una fila por oportunidad, con estado, marca, último mensaje y acciones. Pensada para ordenar, filtrar y exportar.

Dato: la cantidad total de leads y el contador por etapa (arriba) te sirven como termómetro rápido de tu embudo. Si “Incoming” se acumula, hay oportunidades sin trabajar.

5. La ficha del lead

Al hacer clic en cualquier tarjeta (o fila) se abre la **ficha del lead** a la derecha. Desde acá manejás todo lo de esa oportunidad sin salir de la pantalla:

- **Datos de contacto** — nombre, teléfono y marca, arriba de todo.
- **Selector de etapa** — el menú desplegable (por ejemplo “Negotiation ▾”) con el que **movés el lead de etapa** en un clic.
- **Estado de la IA** — “IA activa” indica si el bot está respondiendo por este cliente.
- **Pestañas** — **Chat** (la conversación de WhatsApp), **Perfil CRM** (datos del cliente) y **Envío** (logística).

The screenshot displays the CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Chat, Clientes, Leads (selected), Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is titled 'Leads' and shows 17 leads. It has filters for 'Todos', 'Incoming', 'Contacted', 'Offer Made', 'Negotiation', and 'Atencion'. Below these are three columns: INCOMING (Martin Gomez, Florencia Diaz), CONTACTED (Santiago Ruiz, Valentina Sosa), and OFFER MADE (Tomas Aguirre, Julieta Sanchez). On the right, a detailed view of a lead named 'Isabella Castro' is shown. It includes a selector for 'Acme Demo SA' and 'Negotiation', a status 'Manual', and a green dot indicating 'IA activa'. The 'Chat' tab is active, showing a conversation with Isabella Castro. The chat history includes messages from the client and the system, with a red 'OPERADOR' bubble indicating a manual response. The bottom of the chat shows a text input field and an 'Enviar' button.

La ficha del lead: a la izquierda el embudo; a la derecha el panel de “Isabella Castro” con su selector de etapa (Negotiation), el estado de la IA, las pestañas Chat / Perfil CRM / Envío y toda la conversación.

Tip: desde la pestaña **Chat** de la ficha podés leer la conversación e incluso **responder vos como humano** sin ir a la bandeja. Con “**Corregir**” ajustás una respuesta del bot.

A

Flujo: Mover un lead por el embudo

Seguimos, paso a paso, cómo una oportunidad avanza desde que entra hasta que se cierra la venta. Usamos un caso real del demo: “Isabella Castro”, interesada en una interfaz de audio.

FLUJO GUIADO A — EMBUDO

De “Incoming” a “Won”

El embudo se mantiene solo si vas **reflejando el avance real** de cada venta. Mover una tarjeta de etapa toma un par de segundos y le da orden a todo el equipo. **Veamos el recorrido completo.**

1 Punto de partida: el tablero

Entrás a `/leads` en vista Kanban. Ubicás a la persona en la columna donde está hoy. En el ejemplo, “Isabella Castro” aparece en **Negotiation**: ya recibió una oferta y está negociando el envío.

The screenshot shows the CHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Chat, Clientes, Leads (selected), Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is titled 'Leads' and shows 17 leads. At the top right are buttons for 'Buscar Duplicados', 'Exportar CSV', 'Editar Funnel', 'Tabla', and 'Kanban'. Below these are filters for 'Ultimo mensaje', 'Todos', and 'Etiquetas'. The leads are organized into columns: INCOMING (2 leads), CONTACTED (2 leads), OFFER MADE (2 leads), NEGOTIATION (2 leads), and NECESITA ATENCION (0 leads). The 'Isabella Castro' lead is in the NEGOTIATION column. The cards show the lead's name, status, and a timestamp indicating when they were last updated.

Columna	Lead	Estado	Último mensaje
INCOMING	Martin Gómez	Acme Demo SA	hace 9h
	Florencia Díaz	Acme Demo SA	hace 4d
CONTACTED	Santiago Ruiz	Acme Demo SA	hace 1 día
	Valentina Sosa	Acme Demo SA	hace 2d
OFFER MADE	Tomás Aguirre	Acme Demo SA	hace 2d
	Julieta Sánchez	Acme Demo SA	hace 4d
NEGOTIATION	Isabella Castro	Acme Demo SA	hace 2d
	Mateo Romero	Acme Demo SA	hace 4d
NECESITA ATENCION	Sin leads		

Paso 1 — El embudo con las oportunidades repartidas por etapa.

2 Abrió la ficha del lead

Hacés clic en la tarjeta del cliente. Se abre su ficha a la derecha, con la conversación completa y, arriba, el **selector de etapa**. Acá ves todo el historial: qué pidió, qué le ofreció el bot y dónde intervino un humano.

The screenshot displays a CRM interface with a dark sidebar on the left containing navigation options like Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is titled 'Leads' and shows 17 leads found, categorized into Incoming, Contacted, Offer Made, Negotiation, and Atención. A detailed chat window for 'Isabella Castro' (ID: 5491190123456) is open on the right. The chat shows a conversation where the user requests an audio interface and monitors. The system (IA activa) responds with a recommendation for a Focusrite Scarlett 2i2 + 5-inch studio monitors for \$890,000. A human operator (OPERADOR) then intervenes, offering a discount on the shipping to Tucumán, bringing the total to \$890,000. The chat ends with the user confirming the purchase and asking for the next steps.

Paso 2 — La ficha abierta, con el selector "Negotiation" y la conversación.

3 Cambiá la etapa

Tocás el **selector de etapa** y elegís la nueva. Cuando la negociación se cierra a favor, la pasás a **Won**; si se cae, a **Lost**. La tarjeta se mueve sola a esa columna en el tablero.

4 Confirmá en el tablero y exportá

Volvés al Kanban y verificás que la tarjeta quedó en la columna correcta. Si necesitás pasar los cierres del mes a una planilla, cambiás a **Tabla** y usás “**Exportar CSV**”.

Leads
17 leads encontrados

Buscar Duplicados Exportar CSV Editar Funnel Tabla Kanban

Q Buscar por nombre o telefono... Ultimo mensaje 1 Todos Etiquetas

Todos 17 Incoming 2 Contacted 2 Offer Made 2 Negotiation 2 Atencion 0 Human 1 Won 6 Lost 2

Nombre	Telefono	Marca	Estado	Ultimo contacto	Canal	Agente	Agentes	Interes	Envio
M Martina López	5491155442211	Acme Demo SA	Won	hace 3h				Bajo	Ver det
C Camila Ferreyra	5491165432198	Acme Demo SA	Won	hace 5h	manual			Medio	Ver det
M Martín Gómez	5491155234567	Acme Demo SA	Incoming	hace 9h	manual			Alto	Ver det
R Renata Acosta	5491132109876	Acme Demo SA	Lost	hace 1 día	manual			Bajo	Ver det
S Santiago Ruiz	5491167894532	Acme Demo SA	Contacted	hace 1 día	manual			Medio	Ver det
T Tomás Aguirre	5491134567890	Acme Demo SA	Offer Made	hace 2d	manual			Alto	Ver det
I Isabella Castro	5491190123456	Acme Demo SA	Negotiation	hace 2d	manual			Alto	Ver det
N Nicolás Pérez	5491123456789	Acme Demo SA	Won	hace 2d	manual			Alto	Ver det
L Lucas Medina	5491198765432	Acme Demo SA	Human	hace 2d	manual			Alto	Ver det
V Valentina Sosa	5491143210987	Acme Demo SA	Contacted	hace 2d	manual			Alto	Ver det

1-17 de 17 leads 200 por pagina

Paso 4 — La vista Tabla, lista para ordenar por estado y exportar los cierres.

Automático: cuando sacás un lead de un estado terminal (Won/Lost) y lo devolvés a una etapa activa, Racha **vuelve a prender la IA** de ese cliente para que el bot retome la conversación. No hace falta activarla por separado.

6. Buenas prácticas y soporte

Buenas prácticas

- Revisá la columna **Incoming** todos los días: son oportunidades frescas.
- Mantené las etapas al día. Un embudo desactualizado engaña al equipo.
- Usá “**Buscar Duplicados**” cada tanto para no atender dos veces al mismo cliente.
- Etiquetá los leads (Tags) para poder filtrarlos y armar campañas después.

Soporte

Ante cualquier duda, escribí al equipo de soporte de Racha. Las pantallas de tu cuenta son idénticas a las de este manual: si algo no coincide, avisanos y lo revisamos.

Racha — Inteligencia que vende · Manual de Leads / Funnel · Julio 2026 · Datos de ejemplo: “Acme Demo SA”.

CONVERSACIONES Y CHAT

Manual de Uso

La bandeja de entrada de WhatsApp: lee las charlas, mira al bot responder, corregilo, respondé como humano y tomá una conversación cuando hace falta.

✓ Flujos paso a paso, pantalla por pantalla

✓ Imágenes reales del sistema

Producto: Racha — CRM y bot de WhatsApp con IA

Módulo: Conversaciones / Chat

Versión del manual: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Documento preparado para el cliente. Uso interno.

Índice de contenidos

Primeros pasos

1. ¿Para qué sirve el Chat?
2. Cómo acceder y leer la bandeja

Referencia

3. Abrir y leer una conversación
4. El bot respondiendo (agentes)
5. Intervenir: corregir o responder como humano
6. Escalar a una persona

Flujo guiado (paso a paso)

- A. De "hola" a la venta, dentro de una conversación

Cierre

7. Kill Switch, buenas prácticas y soporte

1. ¿Para qué sirve el Chat?

El **Chat** es la **bandeja de entrada unificada** de todas tus conversaciones —WhatsApp, Instagram y Facebook— en un solo lugar. Cada charla que el bot está teniendo aparece acá, y desde acá podés **leerla, corregir al agente o responder vos como humano**.

La gran ventaja: no tenés que estar con el celular en la mano. Todo lo que le escriben a la marca entra a esta bandeja, el bot de IA responde solo, y vos supervisás y saltás a la conversación únicamente cuando querés.

Antes de empezar: las imágenes corresponden a la empresa de ejemplo "Acme Demo SA". En tu Racha vas a ver tus propias conversaciones, pero la pantalla es idéntica.

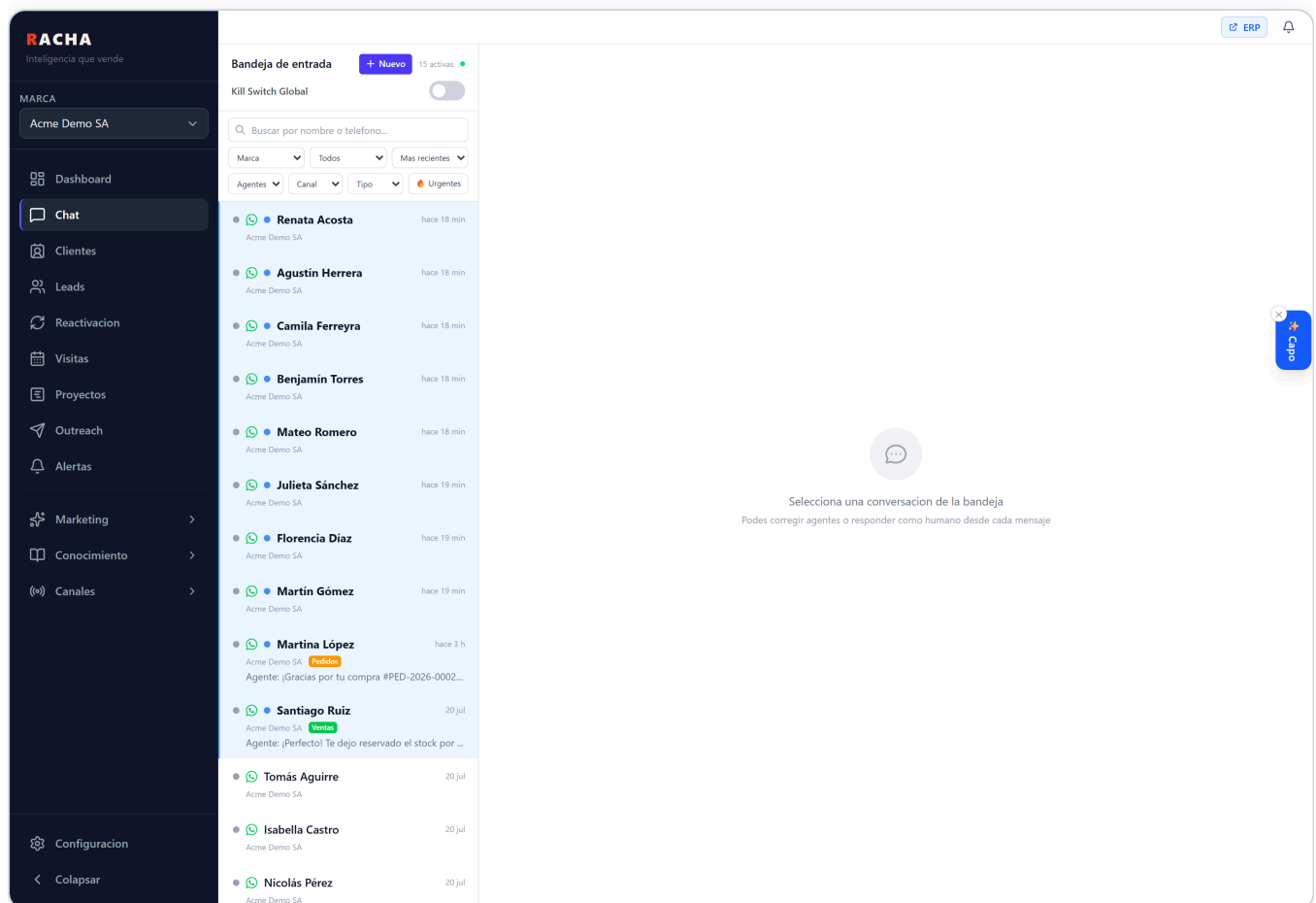
2. Cómo acceder y leer la bandeja

1 Cómo entrar

Barra lateral → **Chat** (dirección `/chat`). Es la pantalla principal de operación del día a día.

1 La bandeja de entrada

A la izquierda está la **lista de conversaciones**, ordenadas por actividad. Cada renglón muestra el nombre del cliente, el canal (el ícono de WhatsApp), hace cuánto fue el último mensaje, una **etiqueta del agente** que atendió (Ventas, Pedidos...) y una vista previa del último mensaje.



La bandeja de entrada: arriba el Kill Switch Global y los filtros (Marca, estado, Agentes, Canal, Tipo, 🔥 Urgentes); debajo, la lista de conversaciones activas con su etiqueta de agente y su última respuesta.

1 Encontrar una conversación

- 1 Usá el **buscador** "Buscar por nombre o teléfono" para ir directo a un cliente.
- 2 O acotá con los **filtros**: por marca, estado, agente, canal, tipo o 🔥 **Urgentes**.
- 3 Hacé clic en una conversación para abrirla a la derecha.

3. Abrir y leer una conversación

Al elegir una conversación, se abre a la derecha con **todo el historial de mensajes**. Los mensajes del **cliente** aparecen a la izquierda (burbujas grises) y las respuestas de tu lado a la derecha (burbujas verdes). Arriba ves el nombre, el teléfono, el canal y la etapa del lead.

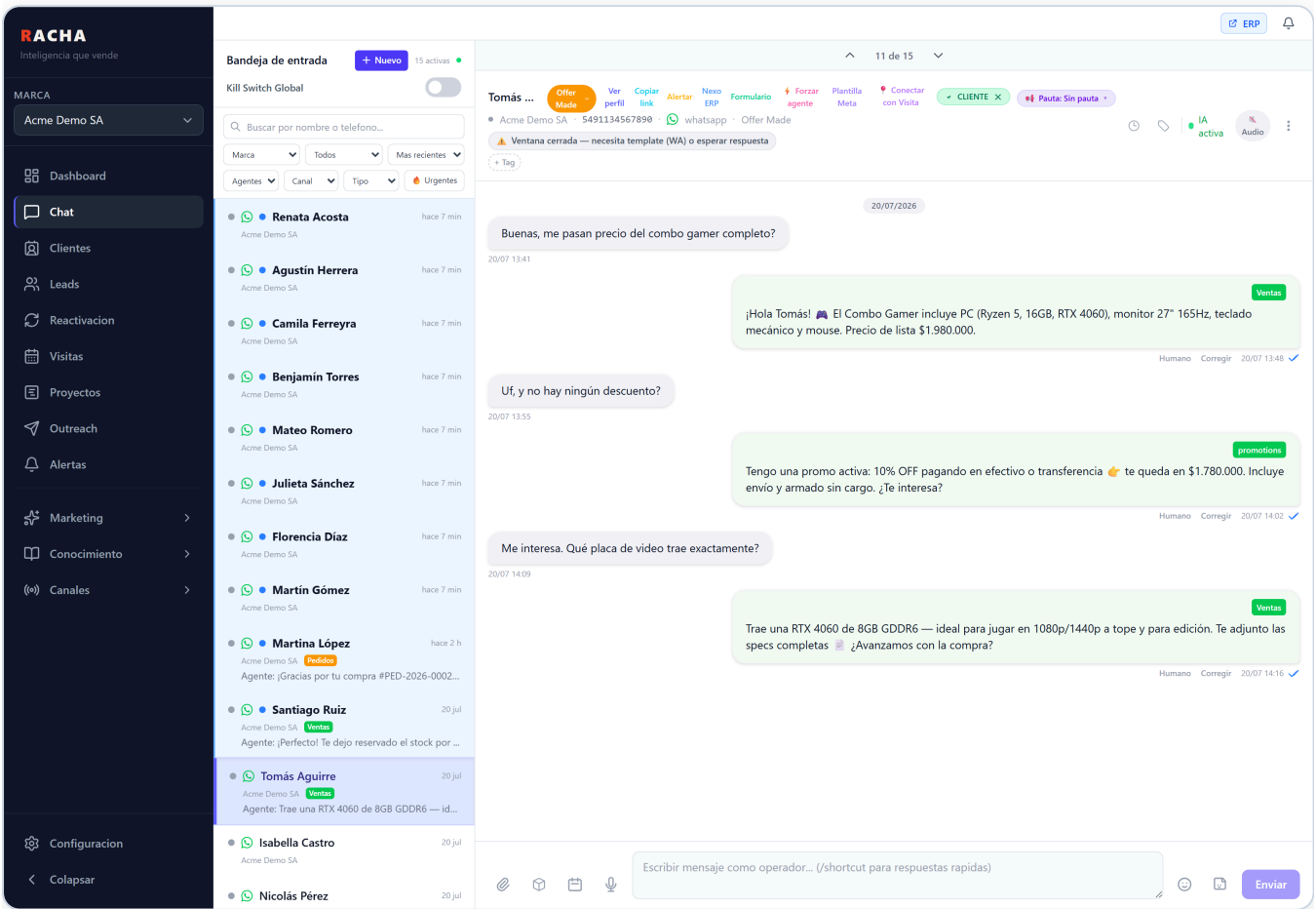
The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left, a dark sidebar contains navigation options: Dashboard, Chat (selected), Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is divided into two sections. The top section, 'Bandeja de entrada', shows a list of chat conversations with agent names and timestamps. The bottom section, 'Kill Switch Global', is currently off. The right section shows a detailed view of a conversation with 'Nicolás...'. It includes a header with contact information and a 'Ventana cerrada' warning. The chat history shows a sequence of messages: a client request for a Samsung refrigerator, a bot response with product details and price, a client payment confirmation, a bot confirmation of payment and delivery, and a final client confirmation. Each message is labeled with the agent's name and the status of the delivery (e.g., 'Ventas', 'Pedido').

Una conversación abierta: a la izquierda la lista de charlas; a la derecha, el hilo completo con Nicolás, que compró una heladera. Se ven las burbujas del cliente y las respuestas del bot, cada una con su etiqueta de agente y el estado de entrega.

Ventana de 24 horas: WhatsApp solo permite escribir libre dentro de las 24 hs del último mensaje del cliente. Si la ventana está cerrada, Racha te avisa ("necesita template") y tenés que usar una plantilla aprobada.

4. El bot respondiendo (agentes)

Cada respuesta automática lleva la **etiqueta del agente** que la generó: **Ventas** recomienda productos y arma la oferta, **Pedidos** informa el estado de un envío, **Promociones** ofrece descuentos vigentes, **Soporte** resuelve dudas técnicas. Un **Orquestador** lee cada mensaje entrante y decide qué agente responde.



El bot en acción: Tomás pregunta por un combo gamer; el agente de Ventas cotiza, el de Promociones aplica un descuento vigente y Ventas cierra pidiendo el dato para avanzar. Cada burbuja indica qué agente respondió.

Cómo saber quién responde: el color y la etiqueta de cada burbuja te dicen si habló el bot (con su agente) o una persona. Así, de un vistazo, sabés si la conversación va sola o si alguien intervino.

5. Intervenir: corregir o responder como humano

Si el bot va por buen camino, **no hacés nada**: sigue solo. Cuando querés intervenir, tenés dos formas:

- **Responder como humano** — escribís en el cuadro de mensaje de abajo y tu respuesta sale como *operador*. La burbuja queda marcada como **OPERADOR** para que se distinga de la del bot.
- **Corregir al agente** — con el botón “**Corregir**” que aparece en cada respuesta del bot, ajustás lo que dijo. Racha aprende de esas correcciones.

The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons and labels: Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is divided into two panes. The left pane shows a 'Bandeja de entrada' (Inbox) with a list of active chats, each with a contact name, company, and time. The right pane shows a detailed view of a chat with 'Isabella...'. It includes a header with contact information and a 'Negotiation' status. The chat history shows messages from the customer and the bot. A red bubble labeled 'OPERADOR' indicates a human intervention where the operator 'Ale' confirms the purchase and offers a discount. The interface also shows a 'Ventana cerrada' status and a 'Pauta: Sin pauta' button.

Handoff bot → humano: el agente de Ventas atiende a Isabella y, cuando pide bonificar el envío, un operador (“Ale”, burbuja roja OPERADOR) toma la conversación y cierra la venta. El bot y la persona conviven en el mismo hilo.

Tip: mientras la IA está activa, el aviso “si escribís, tu mensaje sale como operador” te recuerda que estás por hablar vos. Para que el bot deje de responder solo a ese cliente, pausá la IA desde la ficha del lead.

6. Escalar a una persona

Cuando una conversación se complica —un reclamo, una urgencia, algo que el bot no puede resolver— se **escala a un humano**. El lead pasa a la etapa **Human** y aparece marcado para que alguien lo tome. El agente de Soporte está preparado para detectar estos casos y derivarlos.

The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Chat (selected), Clientes, Leads, Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is divided into three sections. The top section, 'Bandeja de entrada', shows a list of chat conversations with agents like Renata Acosta, Agustín Herrera, Camila Ferreyra, Benjamín Torres, Mateo Romero, Julieta Sánchez, Florencia Díaz, Martín Gómez, Martina López, Santiago Ruiz, Tomás Aguirre, Isabella Castro, and Nicolás Pérez. The middle section shows a detailed view of a chat with 'Lucas ...' (Acme Demo SA, 5491198765432). The chat history shows messages from Lucas and a response from the 'Soporte' bot. A red banner indicates the chat is 'Human Escalated'. The bottom section shows the chat input area with a text box and an 'Enviar' button.

Una conversación escalada: Lucas reclama por una demora; el bot de Soporte reconoce el reclamo y deriva a una operadora (Marina), que resuelve y compensa al cliente. Estos casos se marcan como urgentes en la bandeja.

Filtro 🔥 Urgentes: usá este filtro de la bandeja para ver primero las conversaciones que necesitan atención humana y no dejar a nadie esperando.

A

Flujo: De “hola” a la venta

Recorreremos una conversación real completa, pantalla por pantalla, para ver cómo el cliente entra, el bot lo atiende y la venta avanza sin que tengas que hacer nada.

FLUJO GUIADO A — CHAT

Una venta que se cierra sola

La mayoría de las ventas empiezan y avanzan **sin intervención humana**. Tu trabajo es supervisar y saltar solo cuando conviene. Seguimos la charla de “Nicolás”, que termina comprando una heladera.

1 El cliente escribe

Nicolás manda un mensaje por WhatsApp. Entra **automáticamente** a la bandeja como una conversación nueva y, en paralelo, como un lead en el embudo. No hay que cargar nada.

The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with the RACHA logo and a menu including Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, Canales, Configuración, and Colapsar. The main area is titled 'Bandeja de entrada' and shows a list of incoming messages from 'Acme Demo SA'. The messages are as follows:

Nombre	Estado	Fecha	Contenido
Renata Acosta	Nuevo	hace 18 min	
Agustín Herrera	Nuevo	hace 18 min	
Camila Ferreyra	Nuevo	hace 18 min	
Benjamín Torres	Nuevo	hace 18 min	
Mateo Romero	Nuevo	hace 18 min	
Julieta Sánchez	Nuevo	hace 19 min	
Florencia Díaz	Nuevo	hace 19 min	
Martín Gómez	Nuevo	hace 19 min	
Martina López	Problema	hace 3 h	Agente: ¡Gracias por tu compra #PED-2026-0002...
Santiago Ruiz	Verificado	20 jul	Agente: ¡Perfecto! Te dejo reservado el stock por ...
Tomás Aguirre		20 jul	
Isabella Castro		20 jul	
Nicolás Pérez		20 jul	

Below the list, a large area prompts the user to 'Selecciona una conversacion de la bandeja' (Select a conversation from the inbox) with the subtext 'Podes corregir agentes o responder como humano desde cada mensaje' (You can correct agents or respond as a human from each message). A 'Carga' (Load) button is visible on the right side of the interface.

Paso 1 — La conversación aparece en la bandeja, arriba de todo, con su vista previa.

2 El bot atiende y cotiza

El Orquestador deriva a **Ventas**, que saluda, entiende qué busca y le pasa el producto con precio y opciones (color, cuotas). Todo con el tono configurado para la marca.

The screenshot displays the RACHA chat interface. On the left, a sidebar lists various modules: Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main chat window shows a conversation with Nicolás Pérez. The chat history includes messages from Nicolás Pérez and the bot. The bot's responses are highlighted in green, indicating they are from the 'Ventas' agent. The bot provides a quote for a Samsung No Frost refrigerator and offers financing options. The conversation continues with Nicolás Pérez confirming the purchase and the bot providing a secure payment link.

Paso 2 — El hilo con Nicolás: el agente de Ventas cotiza la heladera y ofrece financiación.

3 Se cierra la compra

Nicolás elige, paga con el link seguro y confirma. El agente de **Pedidos** toma la posta: agradece, informa el envío y queda a cargo del seguimiento post-venta.

4 Vos supervisás

Durante todo el proceso vos ves la conversación en vivo. Si algo se hubiera trabado, entrabas al cuadro de mensaje y respondías como humano. Como salió redonda, no hizo falta.

The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is divided into three sections. The top section, 'Bandeja de entrada', shows a list of active chats with agents like Renata Acosta, Agustín Herrera, Camila Ferreyra, Benjamín Torres, Mateo Romero, Julieta Sánchez, Florencia Díaz, Martín Gómez, Martina López, Santiago Ruiz, Tomás Aguirre, Isabella Castro, and Nicolás Pérez. The middle section shows a detailed view of a chat with 'Tomás ...'. The chat history includes messages from the customer and automated responses from the bot. The bottom section is a text input area for the operator to respond.

Bandeja de entrada + Nuevo 15 activas

Kill Switch Global

Q. Buscar por nombre o telefono...

Marca Todos Mas recientes

Agentes Canal Tipo Urgentes

20/07/2026

Buenas, me pasan precio del combo gamer completo?

20/07 13:41

¡Hola Tomás! 🎮 El Combo Gamer incluye PC (Ryzen 5, 16GB, RTX 4060), monitor 27" 165Hz, teclado mecánico y mouse. Precio de lista \$1.980.000.

Humano Corregir 20/07 13:48 ✓

Uf, y no hay ningún descuento?

20/07 13:55

Tengo una promo activa: 10% OFF pagando en efectivo o transferencia 🍷 te queda en \$1.780.000. Incluye envío y armado sin cargo. ¿Te interesa?

Humano Corregir 20/07 14:02 ✓

Me interesa. Qué placa de video trae exactamente?

20/07 14:09

Trae una RTX 4060 de 8GB GDDR6 — ideal para jugar en 1080p/1440p a tope y para edición. Te adjunto las specs completas 📄 ¿Avanzamos con la compra?

Humano Corregir 20/07 14:16 ✓

Escribir mensaje como operador... (/shortcut para respuestas rapidas)

Enviar

Paso 4 — Otra charla en curso (Tomás, combo gamer): así se ve una venta avanzando con el bot, lista para que intervengas si querés.

7. Kill Switch, buenas prácticas y soporte

Kill Switch Global: el interruptor que está arriba de la bandeja apaga *toda* la respuesta automática de la IA de golpe. Usalo solo si necesitás que el bot deje de contestar en todos lados (por ejemplo, durante un mantenimiento). Al volver a encenderlo, los agentes retoman.

Buenas prácticas

- Revisá el filtro 🔥 **Urgentes** primero: son los que esperan a una persona.
- Usá **“Corregir”** cuando el bot diga algo mejorable: así aprende y no repite el error.
- Antes de responder como humano, fijate si el bot ya estaba resolviendo bien; muchas veces no hace falta.
- Cuidá la **ventana de 24 horas**: si está cerrada, respondé con una plantilla aprobada.

Soporte

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

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.

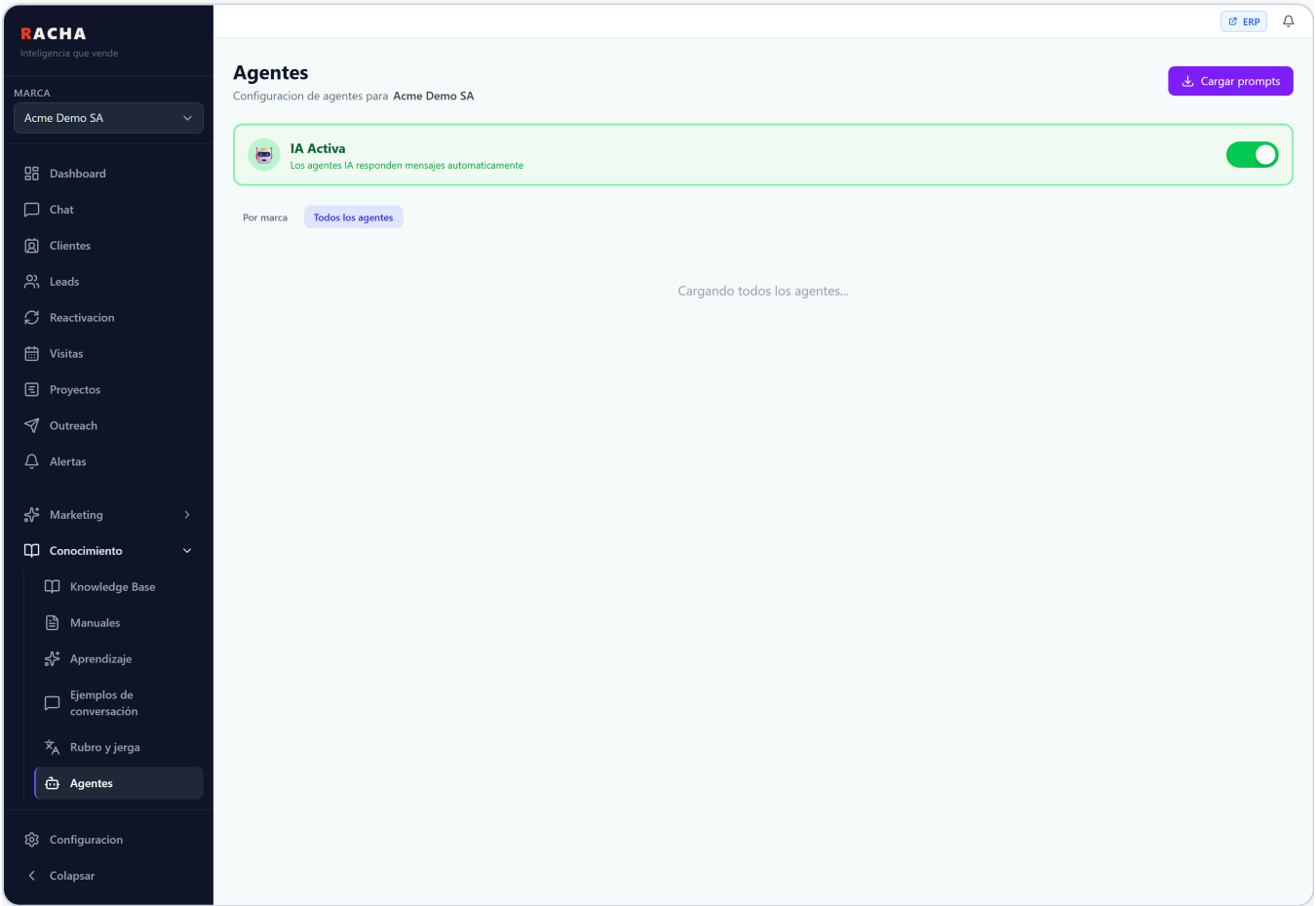
Importante: antes de configurar agentes o cargar conocimiento, asegurate de tener seleccionada la **marca correcta** en el selector. Todo lo que hagas se guarda en la marca activa.

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. Menciona cuotas y envío. Nunca ofrezcas más de 10% sin aprobación".
- **System Prompt** — para usuarios avanzados, el prompt completo del agente.

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

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 está 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

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

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...

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 displays the 'Redes' (Channels) configuration interface within the RACHA system. The left sidebar contains navigation links for various features, including 'Canales' (Channels), which is currently selected. The main panel shows the configuration for 'Acme Demo SA'. It includes a section for 'Saldos / Consumo APIs' (API Balances / Consumption) with cards for 'fal.ai (Image-to-Video)', 'OpenAI (GPT-4o-mini, GPT-image)', and 'Anthropic (Claude)'. Below this is the 'AI Config — FAL_KEY (Image-to-Video)' section, which is currently 'No configurado' (Not configured). The 'Brand Kit — Acme Demo SA' section shows a preview of the brand's visual identity. A red error message at the bottom indicates a problem with loading the API balances: '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.

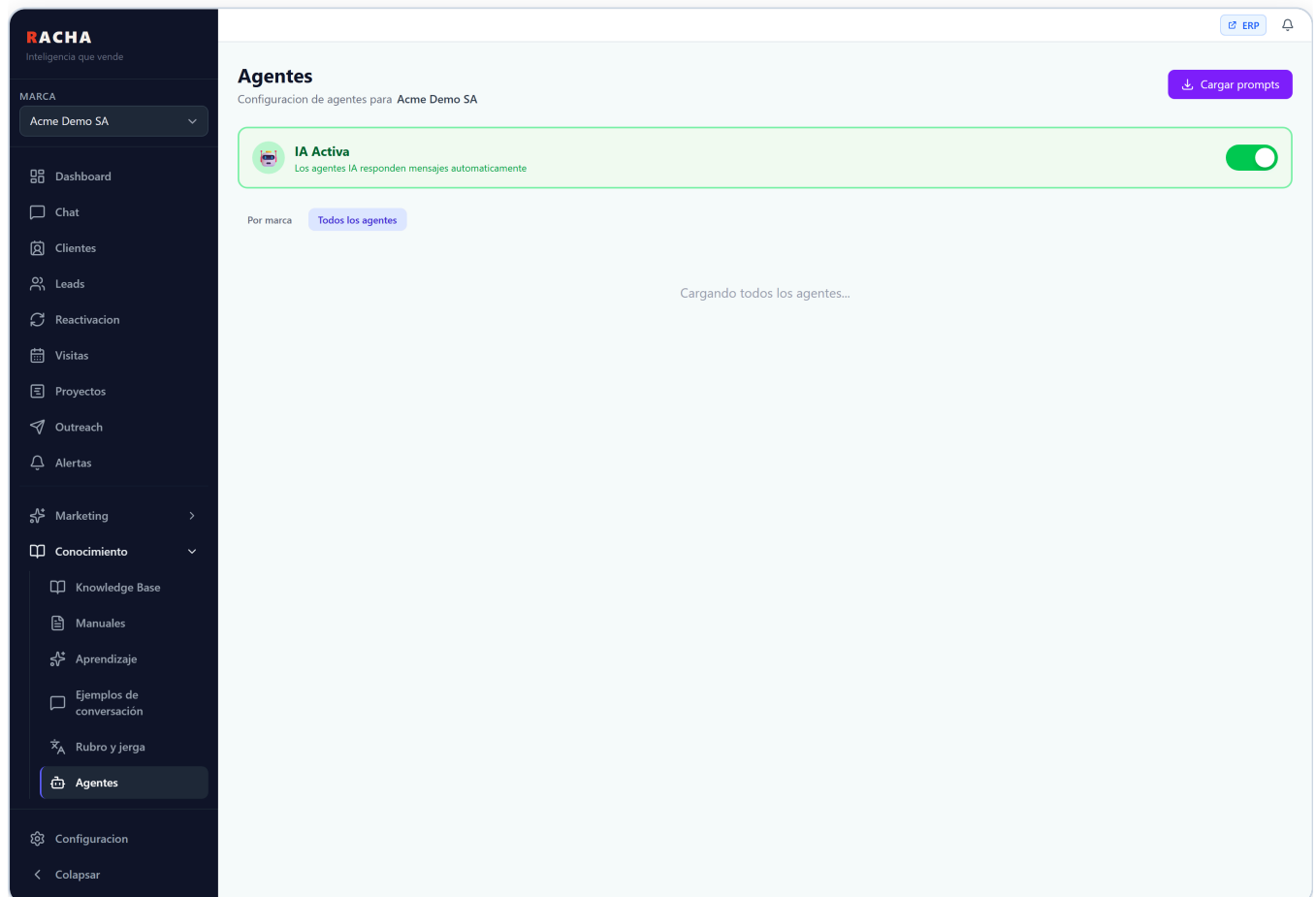
FLUJO GUIADO A — CONFIGURACIÓN

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).

The screenshot displays the RACHA interface for configuring an AI agent. On the left is a dark sidebar with 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 a list of agents for 'Acme Demo SA'. The 'Ventas' agent is selected, opening a configuration modal on the right.

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

Agente activo: ☒

IDENTIDAD

Nombre: Vendedor Acme Demo SA

Emoji / Avatar: [Shopping Cart icon selected]

Tono: Amigable [Usar emojis checked]

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 shows the RACHA AI Agent configuration interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 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 panel is titled 'Agentes' and shows 'Configuración de agentes para Acme Demo SA'. A card for 'IA Activa' is visible. Below it is a table of agents:

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

The right panel is a modal for 'Vendedor Acme Demo SA'. It contains a 'Ventas' tab with a list of prompts: '<!-- 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.', and '<!-- COUPONS_END -->'. Below this is the 'MENSAJE DE BIENVENIDA' section with a text input containing '¡Hola! Bienvenido 🤖 ¿En qué te puedo ayudar?'. The 'PARAMETROS' section has four sliders: 'Largo máximo de mensaje' (set to 500 chars), 'Umbral de escalamiento' (set to 50%), 'Temperatura (0 literal - 1 creativo)' (set to 0.70), and 'Precisión del match (bajo aproxima - alto exige exacto)' (set to 35%). The 'RESPUESTA POR AUDIO' section has a toggle for 'Responder con audio' which is turned on. The 'PREVIEW EN VIVO' section has a text input 'Escribi un mensaje de prueba...' and a 'Probar' button. At the bottom are buttons for 'Restaurar default', 'Ver prompt completo', 'Cancelar', and 'Guardar'.

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.

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

ERP

Rubro y jerga de tus clientes

Contanos cómo te hablan tus clientes. Cuando alguien pregunta por un producto con una palabra que en tu catálogo figura distinto, el bot no lo encuentra. Con esto, sí. Todo lo que cargás se suma — nunca se pierde lo anterior.

Usar esta jerga en la búsqueda del bot
Si lo apagás, el bot busca como antes (ignora la jerga de esta marca). Toma efecto en ~5 min. ☒

Onboarding del cliente
Generá un link público y mandáselo por WhatsApp: el cliente completa el cuestionario solo, sin login. Válido 14 días, un solo envío. [Generar link de onboarding](#)

¿A qué se dedica tu empresa?
Una o dos frases, como se lo contarías a un cliente nuevo. Le da contexto al bot.

¿Cuál es tu rubro?
Escribí el tuyo (el que sea). Algunos rubros ya traen un diccionario de jerga base para arrancar.
ej: ferretería, veterinaria, óptica, repuestos...

La jerga de tus clientes
Cuando tus clientes dicen una palabra que en tu catálogo figura distinto (o en inglés), anotala. Ej: dicen **rodillo** → tu catálogo dice **transfer roller**. Podés poner varios separados por coma.
 → [+ agregar otra](#)

[Guardar](#)

Descubrir jerga sola
Dos ayudas: cruzar tu catálogo con el diccionario del rubro, o leer tu web. Lo que aparezca queda como **propuesta** para que apruebes — nada entra al bot sin tu OK.
[Cruzar con mi catálogo](#) [Leer mi web](#)

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”.

RACHA

GUÍA PARA EL USUARIO FINAL

CAMPAÑAS Y REACTIVACIÓN

Manual de Uso

No esperes a que te escriban: salí a buscar. Campañas de difusión por WhatsApp, promociones vigentes, reactivación de clientes dormidos y prospección.

✓ Flujos paso a paso, pantalla por pantalla

✓ Imágenes reales del sistema

Producto: Racha — CRM y bot de WhatsApp con IA

Módulo: Campañas & Reactivación

Versión del manual: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Documento preparado para el cliente. Uso interno.

Índice de contenidos

Primeros pasos

1. Crecimiento: no esperes, salí a buscar
-

Referencia

2. Campañas / difusión
 3. Promociones
 4. Reactivación de clientes
 5. Outreach (prospección)
-

Flujos guiados (paso a paso)

- A. Crear y lanzar una campaña de difusión
 - B. Poner un cliente frío en reactivación
-

Cierre

6. Buenas prácticas y soporte
-

1. Crecimiento: no esperes, salí a buscar

Hasta acá, el cliente te escribía y el bot respondía. En esta parte pasás a la **ofensiva**: mandás mensajes vos, ofrecés promociones, recuperás clientes que se enfriaron y salís a prospectar. Son las cuatro herramientas de **crecimiento** de Racha.

Herramienta	Para qué sirve
Campañas	Mandar un mensaje a muchos contactos a la vez (difusión).
Promociones	Cargar los descuentos vigentes que el bot puede ofrecer.
Reactivación	Recontactar automáticamente a leads que dejaron de responder.
Outreach	Prospección: alcanzar contactos nuevos de forma proactiva.

Antes de empezar: las imágenes corresponden a la empresa de ejemplo "Acme Demo SA". En tu Racha vas a ver tus propias campañas y clientes, pero las pantallas son idénticas.

2. Campañas / difusión

Las **Campañas** te permiten mandar un mensaje a **muchos contactos a la vez** por WhatsApp —usando plantillas aprobadas—: un lanzamiento, una oferta, un aviso. La pantalla te muestra además el **costo** estimado del envío de plantillas por período (semana, mes, 90 días).

Se accede desde **Marketing** → **Campanas** (</campaigns>). Cada campaña es una tarjeta con su **estado** (Borrador, En ejecución, Completada), cuántos mensajes se enviaron, cuántos respondieron y a cuántos contactos alcanza.

Sección Campañas: el costo estimado por período, las pestañas por estado (Todas, En ejecución, Borrador, Completadas) y las tarjetas de cada campaña con su público, progreso y el botón “Iniciar”.

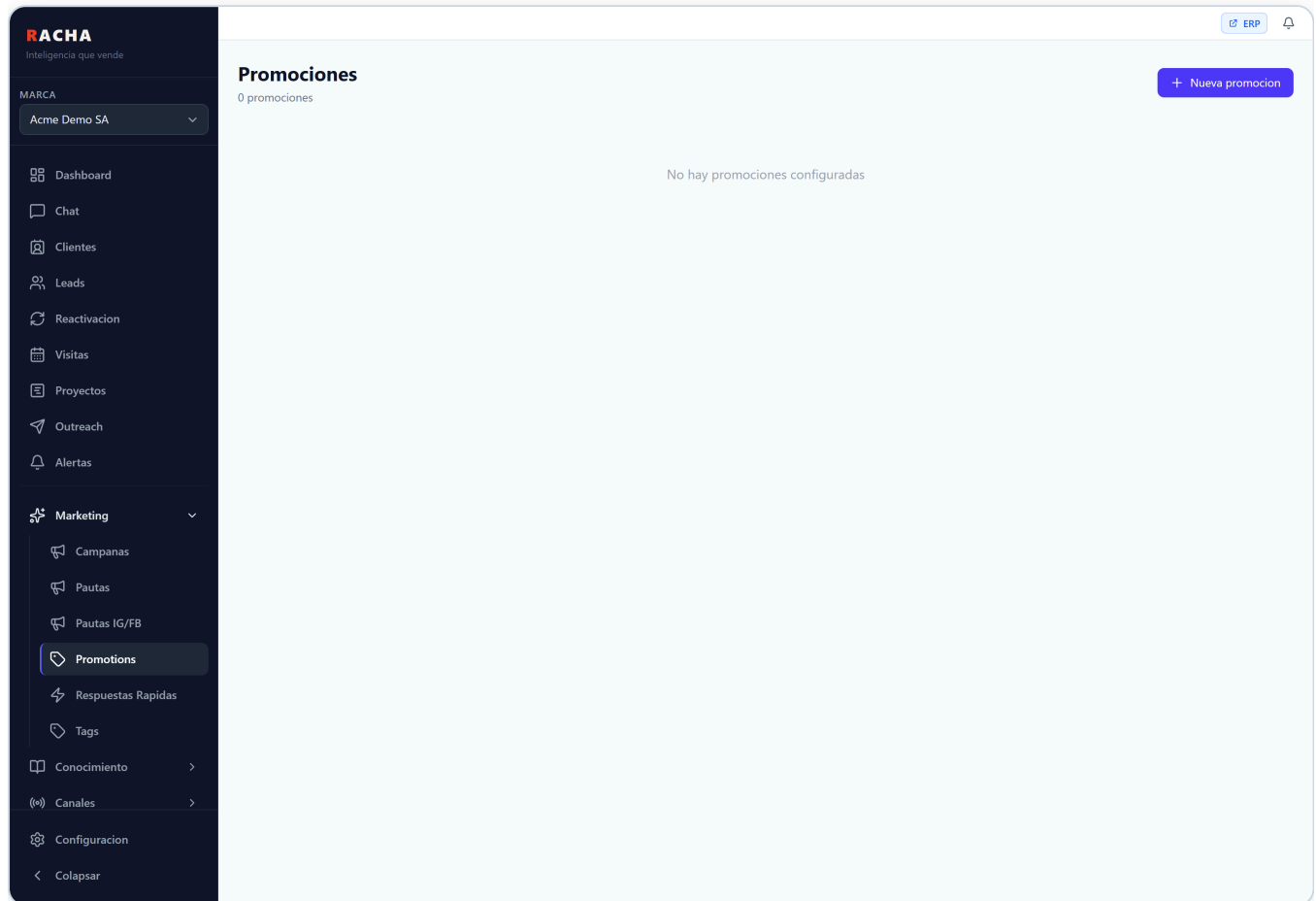
1 Cómo se crea

- 1 Tocá “+ **Nueva Campaña**” arriba a la derecha.
- 2 Ponele un **nombre** y escribí el **mensaje** (podés personalizarlo con el nombre del cliente).
- 3 Elegí el **público**: a qué contactos o leads se envía.
- 4 Revisá el costo estimado y guardala como **borrador** o lanzala con “**Iniciar**”.
- 5 Seguí su avance desde las pestañas **En ejecución** y **Completadas**.

Otras herramientas de Marketing: en el mismo grupo tenés **Pautas** y **Pautas IG/FB** (publicidad), **Respuestas Rápidas** (respuestas predefinidas para el chat) y **Tags** (etiquetas para clasificar leads).

3. Promociones

En **Promociones** (`/promotions`) cargás los descuentos y ofertas vigentes de la marca. Lo importante: el **agente de promociones sabe cuáles están activas** y las ofrece *solo cuando corresponde*. Si no hay ninguna cargada, el bot **no inventa** códigos de descuento — algo clave para no regalar margen.



Sección Promociones: alta y gestión de las ofertas vigentes que el agente puede ofrecer a los clientes durante una conversación.

Recordá: mantené esta lista al día. Una promoción vencida que quede activa acá puede ser ofrecida por el bot. Cuando termina una oferta, dala de baja o marcala como no vigente.

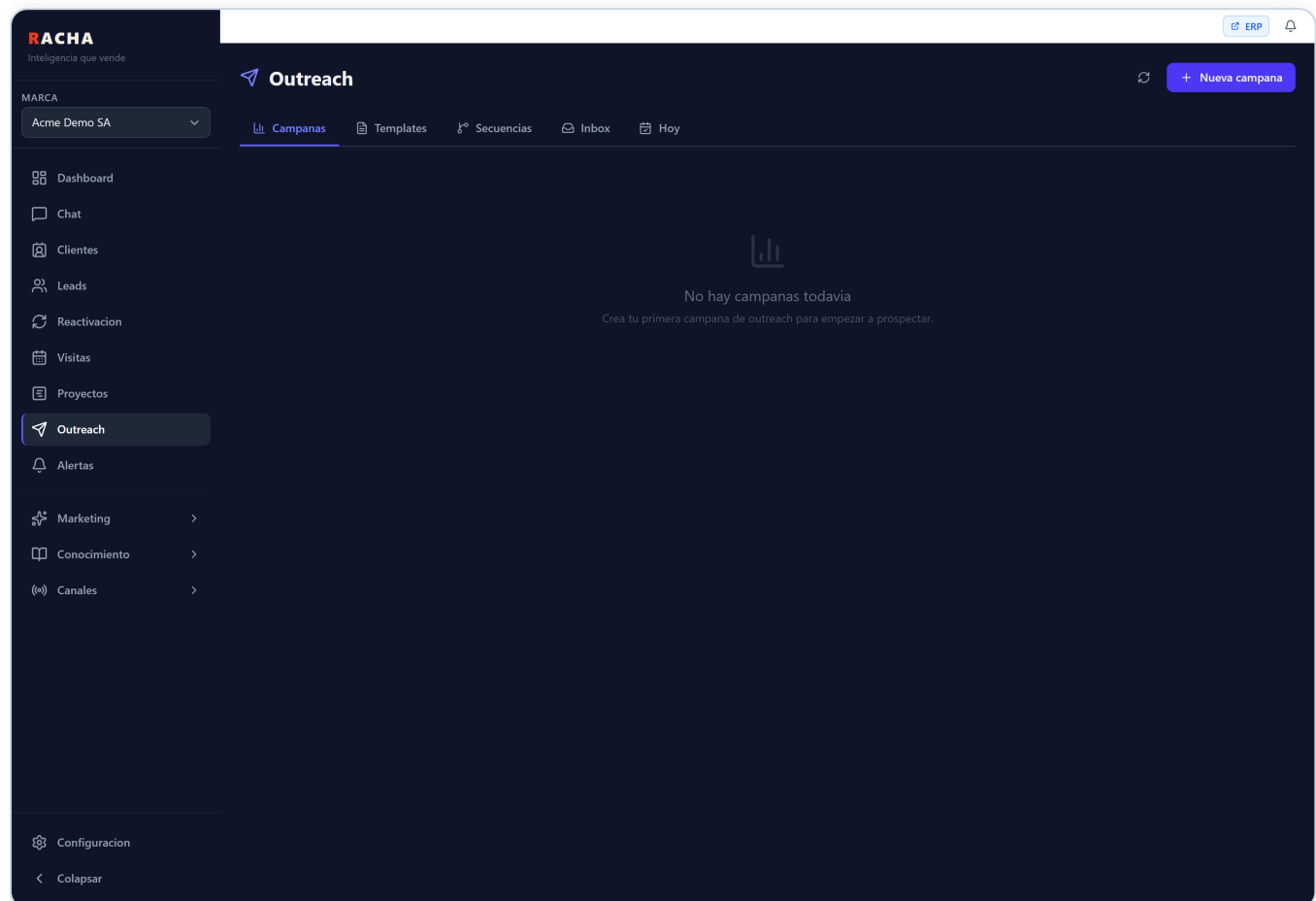
Se accede desde **Reactivación** ([/reactivation](#)). La tabla muestra, por cada lead: la **marca**, el **estado**, cuánto falta para el próximo mensaje (**espera**), cuántos **intentos** se hicieron y la **fecha límite**.

Sección Reactivación: cada fila es un lead en proceso de recontacto (Renata, Agustín...), con su estado "Activo", el tiempo de espera, los intentos (0 de 3), el próximo intento programado y las acciones para intervenir.

Cómo se activa: desde la **ficha de un lead** configurarás su reactivación (período de espera, cantidad de intentos e intervalo). A partir de ahí, el agente se encarga solo y vas viendo el avance en esta tabla.

5. Outreach (prospección)

Outreach (</outreach>) es la sección de **prospección**: alcanzar contactos nuevos de forma proactiva, en lugar de esperar a que te escriban. Es la herramienta para salir a buscar clientes potenciales y sumarlos al embudo.



Sección Outreach: gestión de las acciones de prospección hacia contactos nuevos, para llenar el embudo con oportunidades que todavía no te escribieron.

A

Flujo: Crear y lanzar una campaña

Armamos una difusión de punta a punta, pantalla por pantalla, para mandarle una promo a un grupo de clientes por WhatsApp.

FLUJO GUIADO A — CAMPAÑAS

Una promo a muchos, en minutos

Una campaña bien armada le habla a **la gente correcta** con el **mensaje correcto**. Seguimos el armado de una difusión de fin de semana.

1 Entrá a Campañas

Vas a [/campaigns](#). Ves tus campañas actuales con su estado y, arriba, el costo estimado de envío. Tocás “+ Nueva Campaña”.

The screenshot shows the RACHA 'Campañas' dashboard. The sidebar on the left contains the following menu items: Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alerts, Marketing (expanded), and Configuración. Under 'Marketing', the following items are listed: Campañas (selected), Pautas, Pautas IG/FB, Promotions, Respuestas Rápidas, and Tags. The main content area is titled 'Campañas' and features a '+ Nueva Campaña' button in the top right. Below the title, there is a section for 'Costo de campañas (envío de plantillas WhatsApp)' with tabs for 'Semana', 'Mes', and '90 días'. A note states 'Solo admin puede gestionar templates'. Below this, there are three campaign cards, each with a 'Borrador' button and a progress bar. The first card is 'Post-venta: cuidado de tu compra' with 0/3 messages sent and 0 responses. The second card is 'Promo Día del Amigo — 20% OFF' with 0/6 messages sent and 0 responses. The third card is 'Reactivación clientes fríos — Julio' with 0/5 messages sent and 0 responses. Each card has an 'Iniciar' button and a trash icon.

Paso 1 — El panel de Campañas, con las difusiones existentes y su progreso.

2 Escribí el mensaje y elegí el público

Le ponés nombre a la campaña, redactás el mensaje (personalizándolo con el nombre del cliente) y elegís a qué **contactos o leads** se envía. Podés apoyarte en las **etiquetas** para segmentar.

3 Revisá el costo y lanzá

Racha te muestra el **costo estimado** según la cantidad de destinatarios. Si está todo bien, tocás **“Iniciar”**; si querés dejarla para después, la guardás como **Borrador**.

4 Seguí los resultados

La campaña pasa a **En ejecución** y después a **Completadas**. En la tarjeta ves cuántos mensajes se enviaron y cuántos respondieron, para medir qué funcionó.

The screenshot shows the RACHA 'Campañas' (Campaigns) interface. On the left is a dark sidebar with the RACHA logo and navigation menu. The main content area is titled 'Campañas' and includes a '+ Nueva Campaña' button. Below this is a section for 'Costo de campañas (envío de plantillas WhatsApp)' with filters for 'Semana', 'Mes', and '90 días'. A red warning message states 'Solo admin puede gestionar templates'. Below this are tabs for 'Todas', 'En ejecución', 'Borrador', and 'Completadas'. The 'Borrador' tab is active, showing three campaign cards. Each card displays the campaign name, status ('Borrador'), progress (0/3 sent, 0 responded), and contact count (3, 6, and 5 respectively). Each card has an 'Iniciar' button and a trash icon.

Campaña	Status	Enviados	Respondieron	Contactos
Post-venta: cuidado de tu compra	Borrador	0/3	0	3
Promo Día del Amigo — 20% OFF	Borrador	0/6	0	6
Reactivación clientes fríos — Julio	Borrador	0/5	0	5

Paso 4 — Cada tarjeta muestra el progreso (enviados / respondieron) y la cantidad de contactos.

B

Flujo: Reactivar un cliente frío

Un cliente consultó y desapareció. Lo ponemos en reactivación para que el bot lo recontacte solo, sin que te olvides.

FLUJO GUIADO B — REACTIVACIÓN

Que ningún lead se enfríe del todo

Los leads que no respondieron **no están perdidos**: muchas veces solo necesitan un segundo toque en el momento justo. La reactivación lo hace por vos.

1 Identificá al lead frío

En el embudo, los leads en **Lost** o los que hace tiempo no responden son candidatos a reactivación. Abrís su **ficha** desde Leads o desde el Chat.

2 Configuraré la reactivación

En la ficha del lead activás la **reactivación** y definís las reglas: **período de espera** (ej. 48 hs), **cantidad de intentos** (ej. 3) e **intervalo** entre intentos (ej. 24 hs).

3 El bot recontacta solo

A partir de ahí, el agente de reactivación le manda un mensaje **personalizado** en cada intento programado. No es genérico: usa el nombre y el último producto consultado.

4 Seguí el proceso en la tabla

En `/reactivation` ves a todos los leads en recontacto, con su estado, la espera, los intentos hechos y el próximo intento. Desde **Acciones** podés intervenir a mano.

The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with the RACHA logo and a menu including Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivacion (highlighted), Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area shows the 'Reactivaciones' section with two filters: 'Todos los estados' and 'Todas las marcas'. Below these is a table with two rows of leads. The table columns are Lead, Marca, Estado, Espera, Intentos, Proximo intento, Fecha limite, and Acciones. Both leads are in 'Activo' state with a 48-hour wait time and 0 out of 3 attempts. The 'Acciones' column contains icons for a power button, a list, a close button, and a comment icon.

Lead	Marca	Estado	Espera	Intentos	Proximo intento	Fecha limite	Acciones
Renata Acosta 5491132109876	Acme Demo SA	Activo	48 horas	0 de 3	24/7/26, 2:19 p. m.	--	
Agustin Herrera 5491143219876	Acme Demo SA	Activo	48 horas	0 de 3	24/7/26, 2:19 p. m.	--	

Paso 4 — La tabla de Reactivación: cada lead con su estado "Activo", espera, intentos y próximo intento.

6. Buenas prácticas y soporte

■ Buenas prácticas

- Segmentá las campañas con **etiquetas**: un mensaje relevante rinde mucho más que uno masivo genérico.
- Mirá el **costo estimado** antes de lanzar una difusión grande.
- Mantené las **promociones** vigentes al día para que el bot no ofrezca ofertas vencidas.
- Poné en **reactivación** a los leads fríos apenas se enfrían: cuanto antes, más chances de recuperarlos.
- Respetá las reglas de WhatsApp: fuera de la ventana de 24 hs, la difusión va con **plantilla aprobada**.

■ Soporte

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