

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
-

PRIMEROS PASOS

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”.

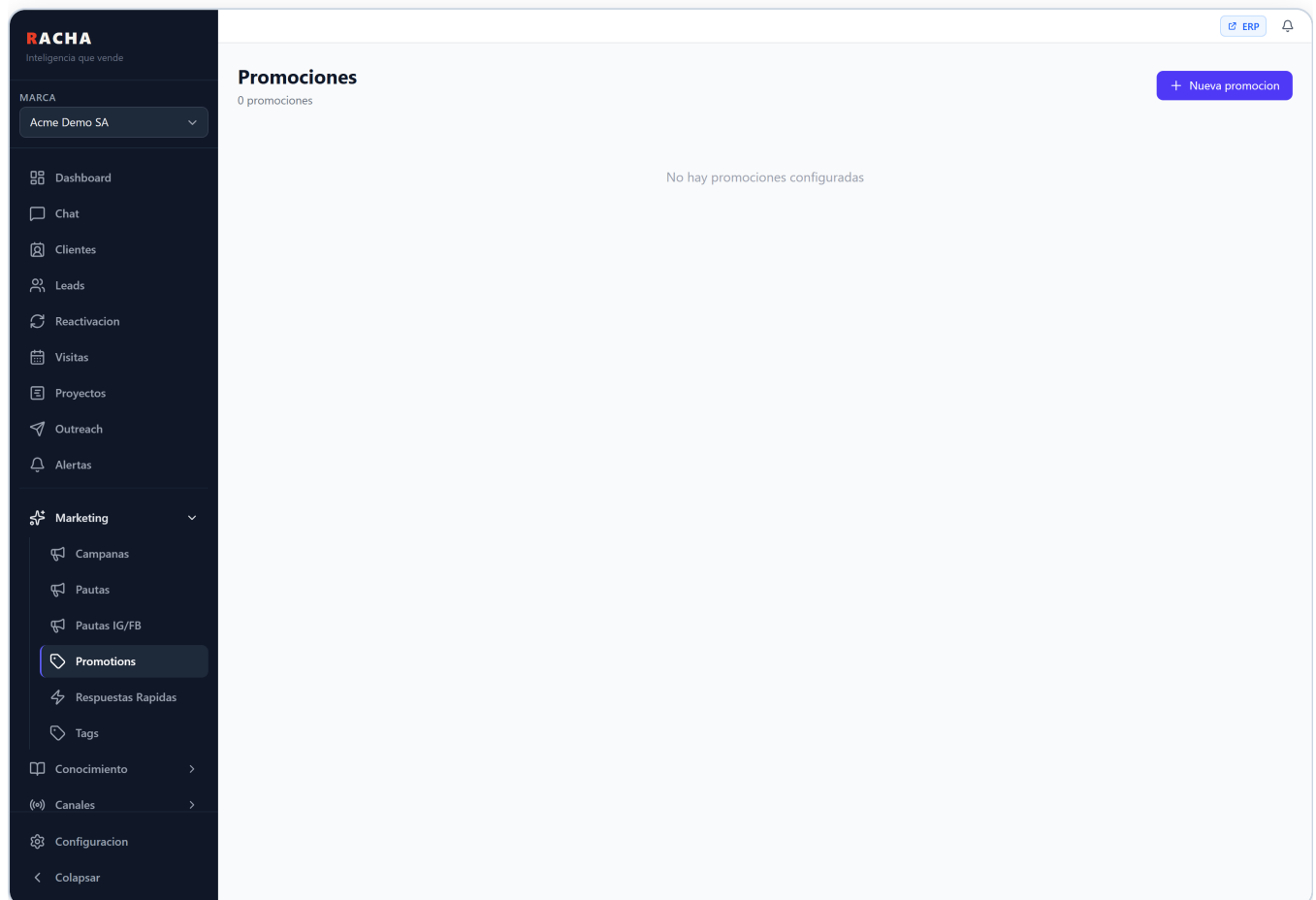
1 Cómo se crea

- 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.

4. Reactivación de clientes

La **Reactivación** vuelve a contactar, de forma automática, a los **leads que se enfriaron**: gente que consultó y dejó de responder. El agente de reactivación les manda un mensaje **personalizado** (nunca genérico) para reavivar la conversación, con reglas de cuántos intentos hacer y cuánto esperar entre uno y otro.

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**.

RACHA

Inteligencia que vende

MARCA

Acme Demo SA

Dashboard

Chat

Cientes

Leads

Reactivacion

Visitas

Proyectos

Outreach

Alertas

Marketing

Conocimiento

Canales

Configuracion

Colapsar

Reactivaciones (2)

Todos los estados Todas las marcas Mas recientes

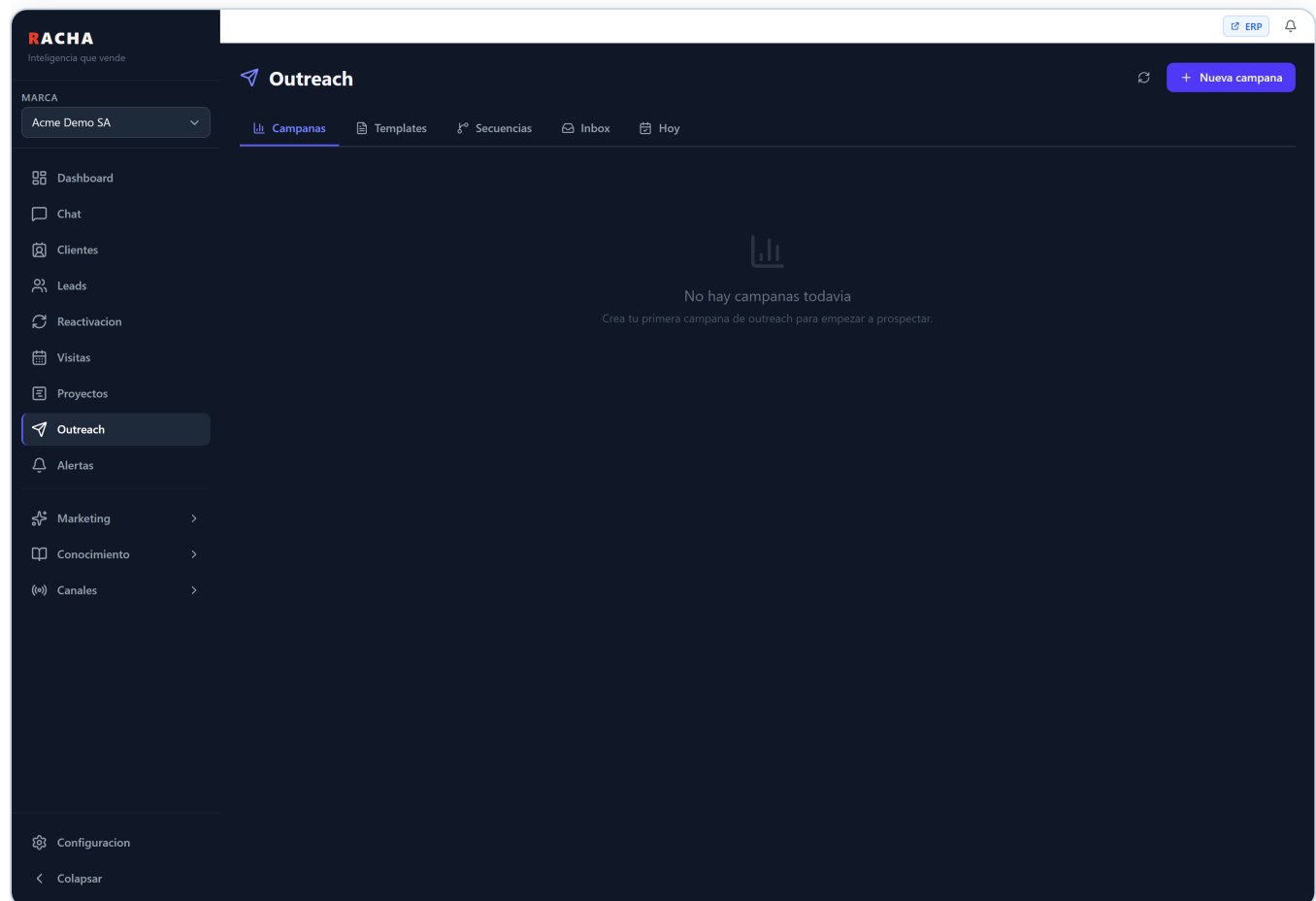
Lead	Marca	Estado	Espera	Intentos	Proximo intento	Fecha limite	Acciones
Renata Acosta 5491132109876	Acme Demo SA	Activo	48 horas	0 de 3	24/7/26, 2:19 p. m.	--	
Agustin Herrera 5491143219876	Acme Demo SA	Activo	48 horas	0 de 3	24/7/26, 2:19 p. m.	--	

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' (Campaigns) dashboard. The sidebar on the left contains navigation links: Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alerts, Marketing, and Configuración. The main content area is titled 'Campañas' and features a '+ Nueva Campaña' button. Below this, there's a section for 'Costo de campañas (envío de plantillas WhatsApp)' with filters for 'Semana', 'Mes', and '90 días'. A warning message states 'Solo admin puede gestionar templates'. The dashboard displays three campaigns in a grid:

- Post-venta: cuidado de tu compra** (Acme Demo SA): 0/3 enviados, 0 respondieron. 3 contactos. [Iniciar]
- Promo Día del Amigo — 20% OFF** (Acme Demo SA): 0/6 enviados, 0 respondieron. 6 contactos. [Iniciar]
- Reactivación clientes fríos — Julio** (Acme Demo SA): 0/5 enviados, 0 respondieron. 5 contactos. [Iniciar]

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 enviados, 0 respondieron), and contact count (3 contactos). Each card has an 'Iniciar' button and edit/delete icons.

Campaña	Status	Progreso	Contactos	Acciones
Post-venta: cuidado de tu compra	Borrador	0/3 enviados, 0 respondieron	3 contactos	Iniciar, Editar, Eliminar
Promo Día del Amigo — 20% OFF	Borrador	0/6 enviados, 0 respondieron	6 contactos	Iniciar, Editar, Eliminar
Reactivación clientes fríos — Julio	Borrador	0/5 enviados, 0 respondieron	5 contactos	Iniciar, Editar, Eliminar

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 shows 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 is titled 'Reactivaciones (2)' and features a table with columns: Lead, Marca, Estado, Espera, Intentos, Proximo intento, Fecha limite, and Acciones. Two leads are listed: Renata Acosta and Agustin Herrera, both with 'Activo' status and '48 horas' of wait time. The 'Acciones' column contains icons for a power button, a list, a close button, and a comment icon. Above the table are filters for 'Todos los estados', 'Todas las marcas', and 'Mas recientes'. An 'Actualizar' button is in the top right corner.

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.