

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.

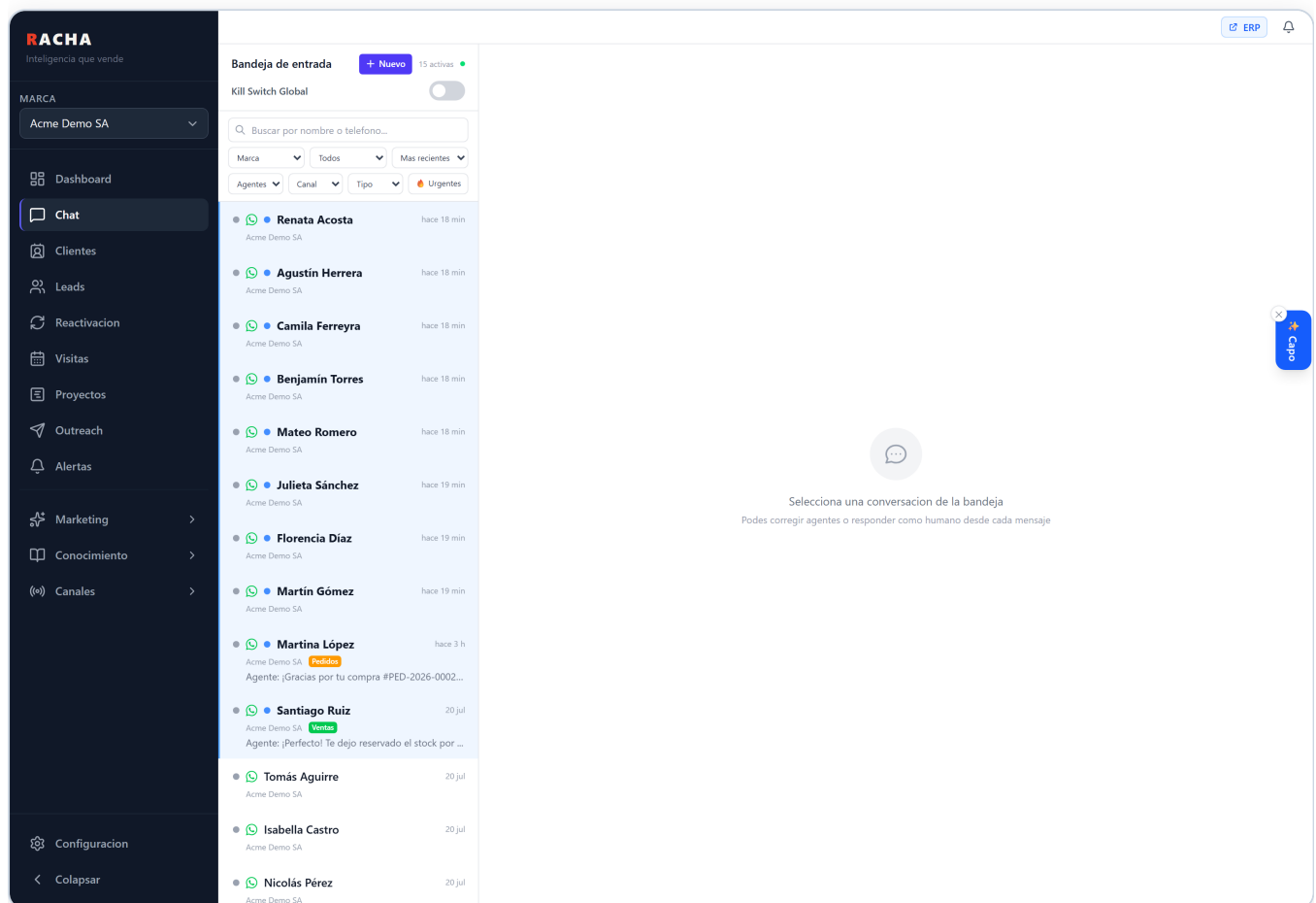
2. Cómo acceder y leer la bandeja

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.

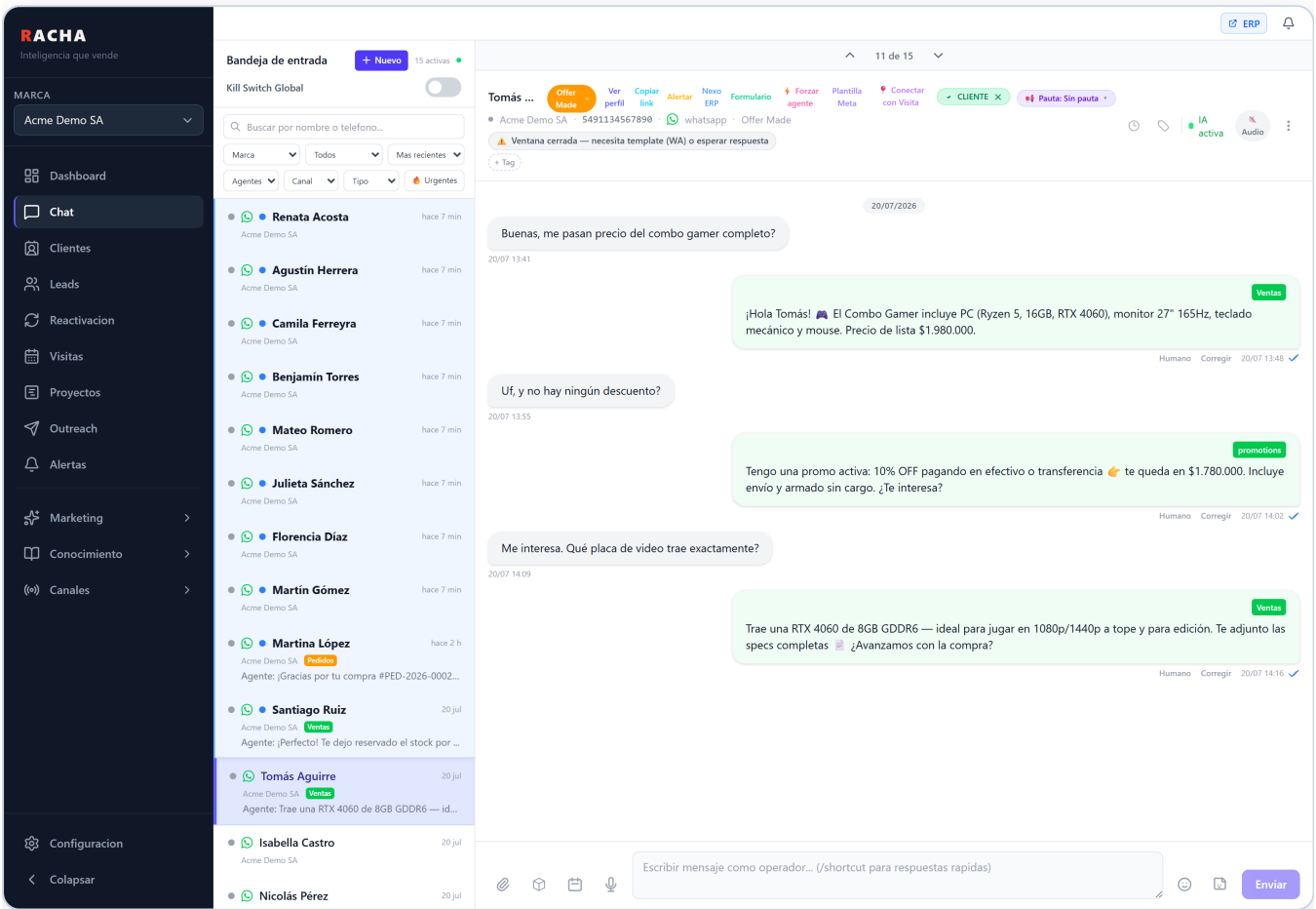
The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left, a sidebar contains navigation options: Dashboard, Chat (selected), Clientes, Leads, Reactivación, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is divided into two sections. The top section, 'Bandeja de entrada', shows a list of active chats with agent names and last activity times. The bottom section shows the details of a selected conversation with 'Nicolás...'. The conversation history includes a client message about a Samsung refrigerator, a bot response with product details and price, a client message about payment, a bot response with a payment link, and a final confirmation message. The interface also shows a 'Ventana cerrada' warning and a 'Pauta: Sin pauta' status.

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.

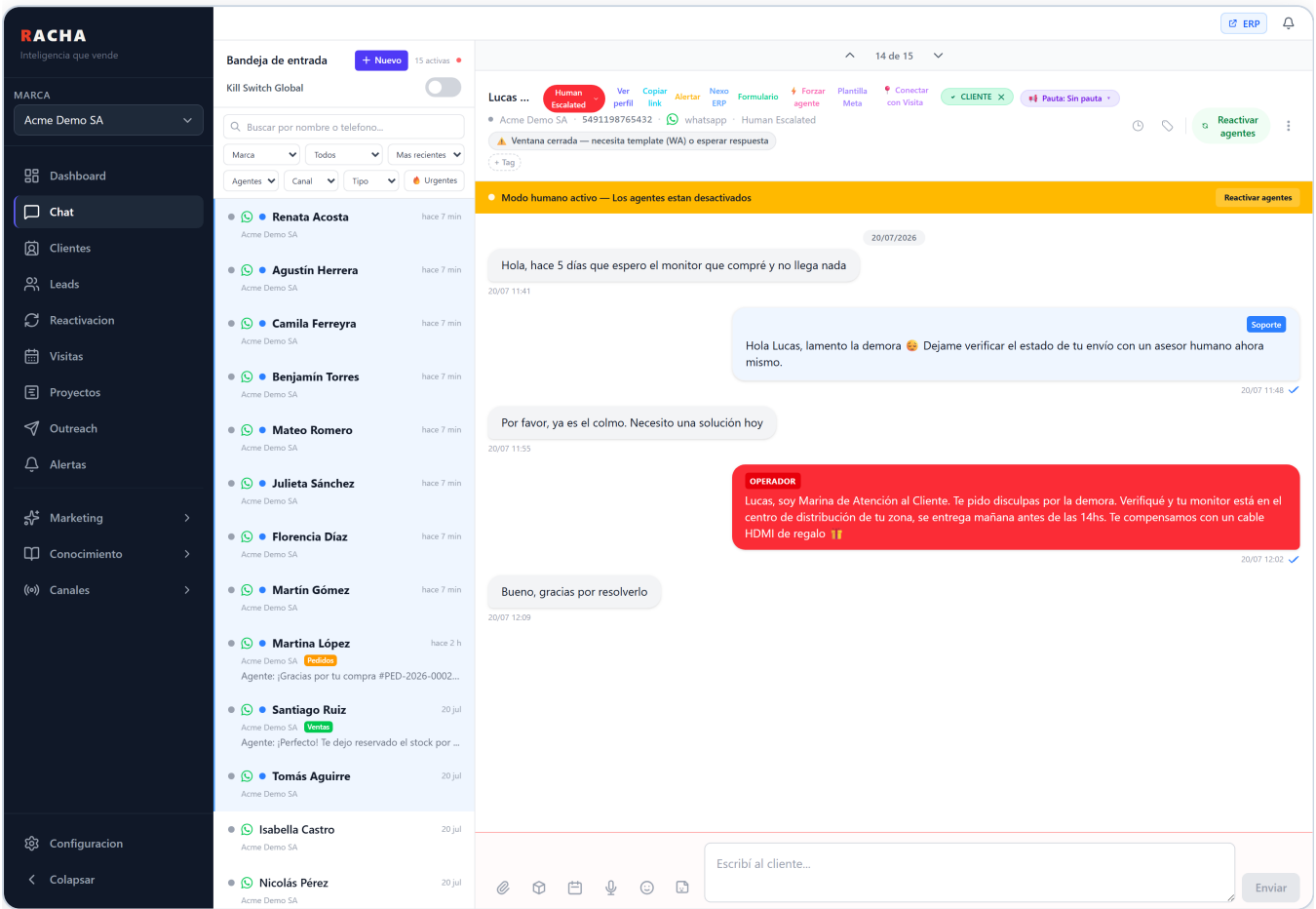
The screenshot displays the RACHA CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons and labels: Dashboard, Chat, Clientes, Leads, Reactivacion, Visitas, Proyectos, Outreach, Alertas, Marketing, Conocimiento, and Canales. The main area is divided into two panes. The left pane shows a 'Bandeja de entrada' (Inbox) with a list of active chats, each with a contact name, status, and time. The right pane shows a detailed chat view for 'Isabella...'. At the top, there are tabs for 'Negotiation', 'Ver perfil', 'Copiar link', 'Alertas', 'Nexo ERP', 'Formulario', 'Forzar agente', 'Plantilla Meta', and 'Conectar con Visita'. Below these are status indicators: 'CLIENTE', 'Pauta: Sin pauta', and 'IA activa'. The chat history shows messages from the bot and the customer. A red bubble labeled 'OPERADOR' indicates a manual intervention by 'Ale' to correct the bot's response. The interface also shows various status indicators like 'IA activa' and 'Pauta: Sin pauta'.

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.



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

Recorremos 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

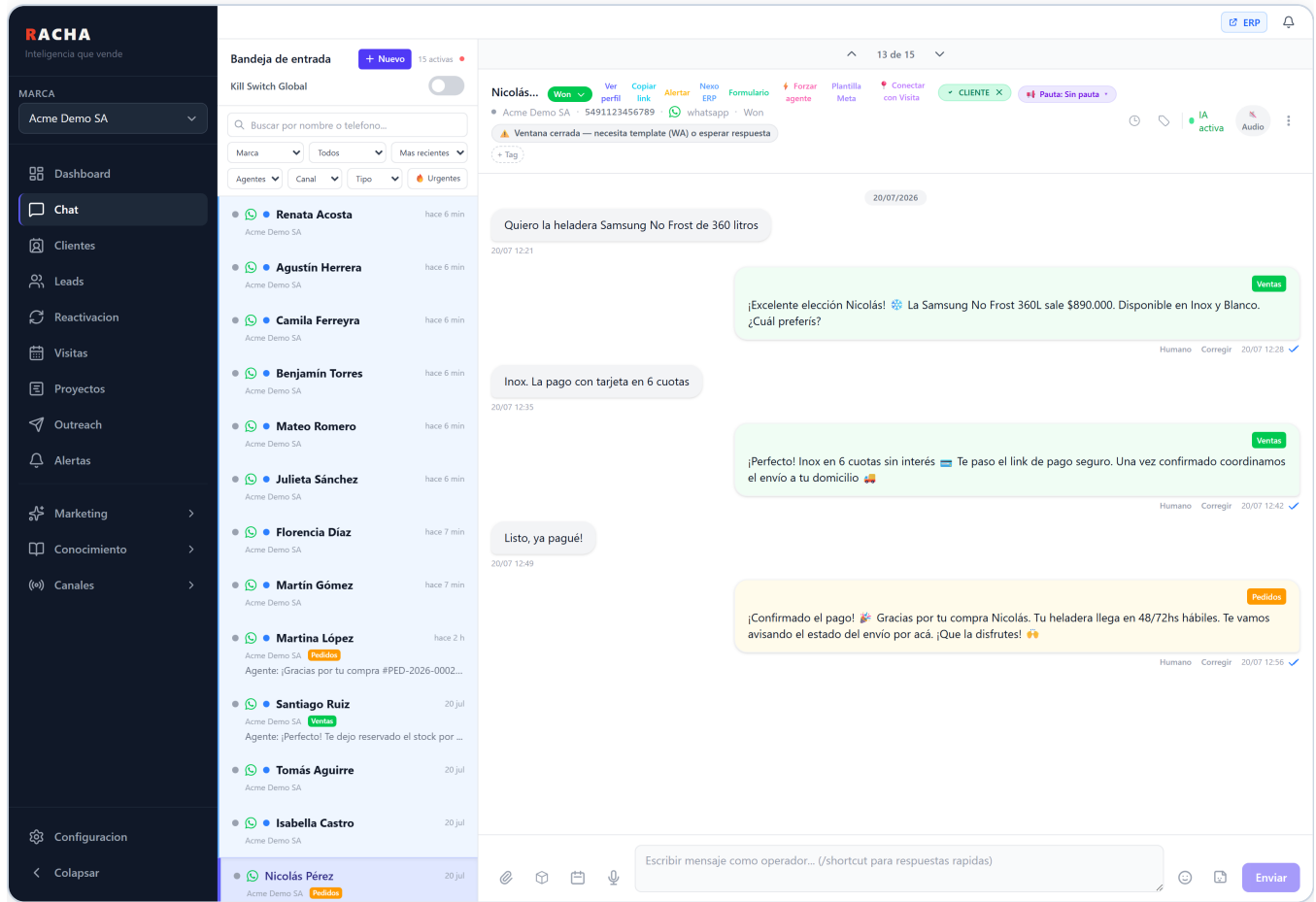
Nicolás manda un mensaje por WhatsApp. Entra **automáticamente** a la bandeja como una conversación nueva y, en paralelo, como un lead en el embudo. No hay que cargar nada.

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, and Canales. The main area is titled 'Bandeja de entrada' and shows a list of incoming messages. The messages are from 'Acme Demo SA' and include names 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 interface also features a search bar, filters for 'Marca', 'Agentes', 'Canal', and 'Tipo', and a 'Kill Switch Global' toggle. A large empty chat area on the right prompts the user to 'Selecciona una conversacion de la bandeja'.

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 CRM interface. On the left is a dark sidebar with the RACHA logo and navigation menu. The main area is divided into three sections: a 'Bandeja de entrada' (inbox) on the left, a list of active chats in the middle, and a detailed chat view on the right. The chat view shows a conversation with 'Nicolás...' where the bot 'Ventas' provides product information and pricing for a Samsung refrigerator. The customer 'Nicolás' asks for more details, and the bot responds with a link to a secure payment page. The chat ends with a confirmation of the purchase and a thank you message from the bot 'Pedidos'.

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, Chat (selected), 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 ...'. It includes a header with contact information and a status bar with 'CUENTE X' and 'Pauta Sin pauta'. The chat history shows a conversation about a gaming PC bundle. The bottom section is a text input area with a placeholder 'Escribir mensaje como operador...' and an 'Enviar' button.

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.