



Conversaciones

OPENBUSINESS > COMERCIAL



OpenBusiness reúne WhatsApp, Messenger, SMS, telefonía y el chat de su sitio web en una sola bandeja, dentro del mismo sistema donde viven el contacto, sus facturas, su cartera, sus tickets y sus oportunidades. El agente que responde ve con quién habla y qué le debe la empresa; el cliente recibe respuesta por el canal por el que escribió; y cada conversación queda trazada, asignada y auditada.

Pensado para empresas que hoy atienden clientes desde el celular de un vendedor, un número de WhatsApp compartido y el chat del sitio, sin saber quién respondió, cuánto tardó ni qué prometió, y sin poder convertir esa conversación en un prospecto, un ticket o una venta.



Beneficios

- **Un solo número de WhatsApp para toda la empresa.** API oficial de Meta, plantillas aprobadas y varios agentes atendiendo sin compartir un celular.
- **Nadie responde dos veces ni nadie deja de responder.** Asignación por reglas o por turnos, «tomar siguiente» sin choques y un semáforo de tiempo sin respuesta.
- **El agente ve al cliente completo.** Cartera vencida, últimas facturas, tickets abiertos y oportunidades, al lado de la conversación, según el permiso de cada usuario.
- **De conversación a negocio en un clic.** Convierta el chat en prospecto o en ticket sin volver a escribir nada; la conversación queda ligada.
- **Cumpla las reglas de WhatsApp sin pensar en ellas.** Ventana de 24 horas, plantillas solo aprobadas, estados de entrega y baja por «BAJA» aplicados automáticamente.
- **Consentimiento primero.** Ningún mensaje sale a un contacto sin consentimiento vigente por canal (Ley 1581).
- **Bots sin programar.** Menú de bienvenida, calificación de prospectos y preguntas frecuentes con IA, como flujos del motor de automatización.
- **Sin cobro por conversación ni por contacto.** Paga por empresa; los costos de Meta y Twilio son los de su propia cuenta.

Canales conectados a la cuenta de su empresa

- **WhatsApp Business (API oficial de Meta):** conexión con su WABA y número, verificación de salud con un clic, plantillas con estado, calidad y motivo de rechazo sincronizados desde Meta cada quince minutos, y envío por plantilla con vista previa.

- **Messenger:** mensajes de la página de Facebook en la misma bandeja, con la misma ventana de atención.
- **SMS y telefonía (Twilio):** SMS entrantes y salientes con estado de entrega; llamada con un clic desde la ficha del contacto, el prospecto o el ticket, que marca primero al agente y luego al cliente, y registra la actividad con duración y grabación.
- **Chat web propio:** un fragmento de código para su sitio, con color, saludo, posición e idioma; horario de atención con formulario de respaldo fuera de horario; identificación del visitante por correo o teléfono que lo enlaza a su contacto o crea el prospecto; adjuntos y aviso de «escribiendo».
- **Avisos push al navegador:** suscripción de clientes desde sus páginas de aterrizaje y envío desde las secuencias de marketing.
- **Seguridad de fábrica:** credenciales cifradas, webhooks firmados y verificados, un URL de recepción por conexión y límites de tasa en las páginas públicas.

La bandeja: una cola, todos los canales

- **Tres paneles:** lista, hilo y contexto. Filtros por canal, estado, asignado, no leídos y «sin responder»; búsqueda por número o texto.
- **Semáforo de espera:** verde antes de una hora, ámbar antes de cuatro, rojo después, contado desde el último mensaje del cliente sin respuesta.
- **«Tomar siguiente»:** el agente toma la conversación abierta más antigua sin asignar; dos agentes no pueden tomar la misma.
- **Responder con lo correcto:** texto libre dentro de la ventana, plantilla aprobada fuera de ella, respuestas guardadas de la mesa de ayuda y una respuesta sugerida por la IA a partir de su base de conocimiento, siempre editable y nunca enviada sola.
- **Notas internas con @menciones:** comentarios que el cliente nunca ve y que avisan al compañero mencionado.
- **Adjuntos guardados en Gestión documental,** entregados al cliente por el chat web; en WhatsApp y Messenger quedan como enlace en la nota interna.
- **Acciones en lote:** asignarme, cerrar y marcar como leído varias conversaciones a la vez.
- **Contexto del cliente:** prospecto, contacto y ticket enlazados, oportunidades abiertas y, cuando el contacto ya es tercero, saldo vencido, últimas facturas y tickets abiertos, cada tarjeta según el permiso del usuario.
- **En tiempo real:** mensajes nuevos, asignaciones y no leídos llegan sin recargar; atajos de teclado y paneles ajustables.

Enrutamiento, ventana de 24 horas y consentimiento

- **Reglas de enrutamiento en orden:** por canal, palabra clave del primer mensaje u horario de atención; la acción asigna a una persona o reparte por turnos en un equipo comercial. Al asignar, el agente recibe aviso en la plataforma.
- **Ventana de servicio:** cada mensaje del cliente renueva 24 horas; fuera de ella solo salen plantillas aprobadas, y el hilo muestra el tiempo restante.
- **Anuncios que llevan a WhatsApp:** la conversación que nace de un anuncio de Meta registra el anuncio, la campaña y la ventana de 72 horas, y alimenta la atribución de marketing.
- **Consentimiento por canal:** un «BAJA» del cliente revoca su consentimiento de WhatsApp o SMS y detiene los envíos; el estado de entrega (enviado, entregado, leído, fallido) se aplica en orden y no retrocede.
- **Paso a la mesa de ayuda:** una conexión puede abrir o continuar un ticket con cada mensaje entrante, con la política de ANS del contrato; el agente también convierte a mano cualquier conversación en ticket o en prospecto.

Bots y automatización

- **Un bot es un flujo:** disparadores «conversación iniciada», «palabra clave detectada» y «prospecto capturado», y acciones «enviar mensaje», «preguntar con opciones», «asignar» y «escalar a humano», dentro del mismo motor de automatización de OpenBusiness.
- **Recetas listas:** bot de menú de bienvenida, bot de calificación de prospectos y bot de preguntas frecuentes con IA; se clonan y se ajustan en el diseñador visual.
- **Asistente del chat web:** responde solo desde los artículos publicados de la base de conocimiento y pasa a un humano antes que inventar.
- **Medición:** mensajes enviados por bots y conversaciones tocadas en los últimos treinta días; pausar o activar cada bot con un clic.
- **Eventos para todo lo demás:** mensaje recibido, opt-in, SMS enviado, visitante identificado y conversación iniciada disparan cualquier flujo: crear tarea, avisar al vendedor, actualizar la oportunidad.

Comercio por WhatsApp y costos

- **Enlaces de pago:** con la Tienda en línea, cree un enlace de pago para un cliente por productos o por valor libre, con vigencia, y compártalo por el chat.
- **Catálogo de productos en WhatsApp:** sincronización de productos, precio y disponibilidad con el catálogo de Meta de su cuenta.

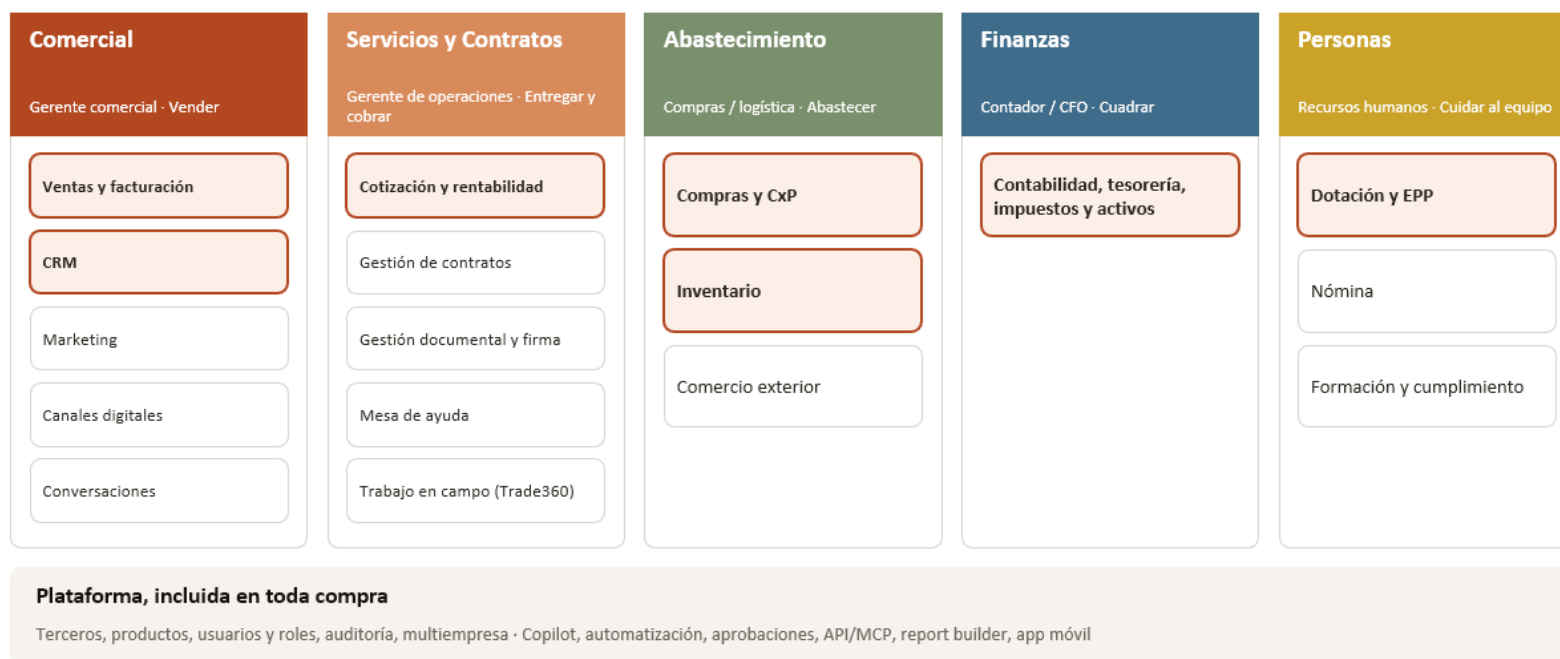
- **Costos estimados:** mensajes salientes de los últimos treinta días por conexión y plantilla, con el costo estimado por conversación que usted configure.

Integrado con todo OpenBusiness

- **CRM y Marketing:** la línea de tiempo de conversaciones aparece en la ficha del contacto, el prospecto, la empresa, la oportunidad y el ticket; las campañas y secuencias de WhatsApp y SMS salen por la misma cola.
- **Mesa de ayuda:** tickets creados desde WhatsApp con ANS; respuestas guardadas compartidas.
- **Gestión documental:** todo adjunto queda versionado y con permisos.
- **Automatización e IA:** bots, respuestas sugeridas y eventos para cualquier flujo; la IA se mide y se limita por empresa.

Conversaciones es un módulo de OpenBusiness

Solicita detalles de los demás módulos con tu Asesor Comercial.



Módulos resaltados = nivel Esencial de la suite; los demás completan el nivel Completo.