

WACRM — Guía de uso (SKEEN)

Audiencia: recepción, administración y personal no técnico de SKEEN. **Última revisión:** 2026-09-06 (basada en revisión del código y pruebas en vivo del sistema; ver sección 6 "Estado actual").
Documento de referencia técnica general: docs/arquitectura.md .

1. ¿Qué es y para qué sirve?

WACRM es el CRM de WhatsApp de la clínica. Permite que el personal de SKEEN:

- **Reciba en una bandeja** todos los mensajes de WhatsApp que los pacientes mandan al número de la clínica.
- **Responda** esos mensajes desde la computadora, como equipo (varias personas pueden ver la misma bandeja).
- **Asigne cada conversación a un agente** (quién se hace cargo del paciente).
- **Administre leads** (pacientes potenciales que escriben por primera vez) y conviértelos en **pacientes** del sistema, quedando todo ligado a la clínica.
- Tenga un **asistente de inteligencia artificial ("Sofía")** que atiende automáticamente: responde dudas, y sobre todo **agenda citas reales** en el sistema (consulta la disponibilidad de Odoo y crea la cita).

Hay **dos formas de usarlo** (sección 2): integrado dentro del sistema SKEEN (recomendado para el trabajo diario) o el WACRM "completo" en su propia pantalla (para administración: plantillas, difusiones, automatizaciones, configuración).

2. Cómo acceder

2.1 Desde el sistema SKEEN (recomendado para el día a día)

1. Entre a **http://192.168.10.114** (el sistema SKEEN normal) e inicie sesión con su usuario y contraseña habituales.
2. En el menú lateral encontrará dos secciones: - **Mensajes WACRM** (/wacrm/messages) — la bandeja de WhatsApp. - **Leads WACRM** (/wacrm/leads) — el embudo de leads.

Si no ve esas opciones en su menú, pida al administrador que se las habilite desde *Configuración → menús por usuario*.

2.2 WACRM directo (standalone)

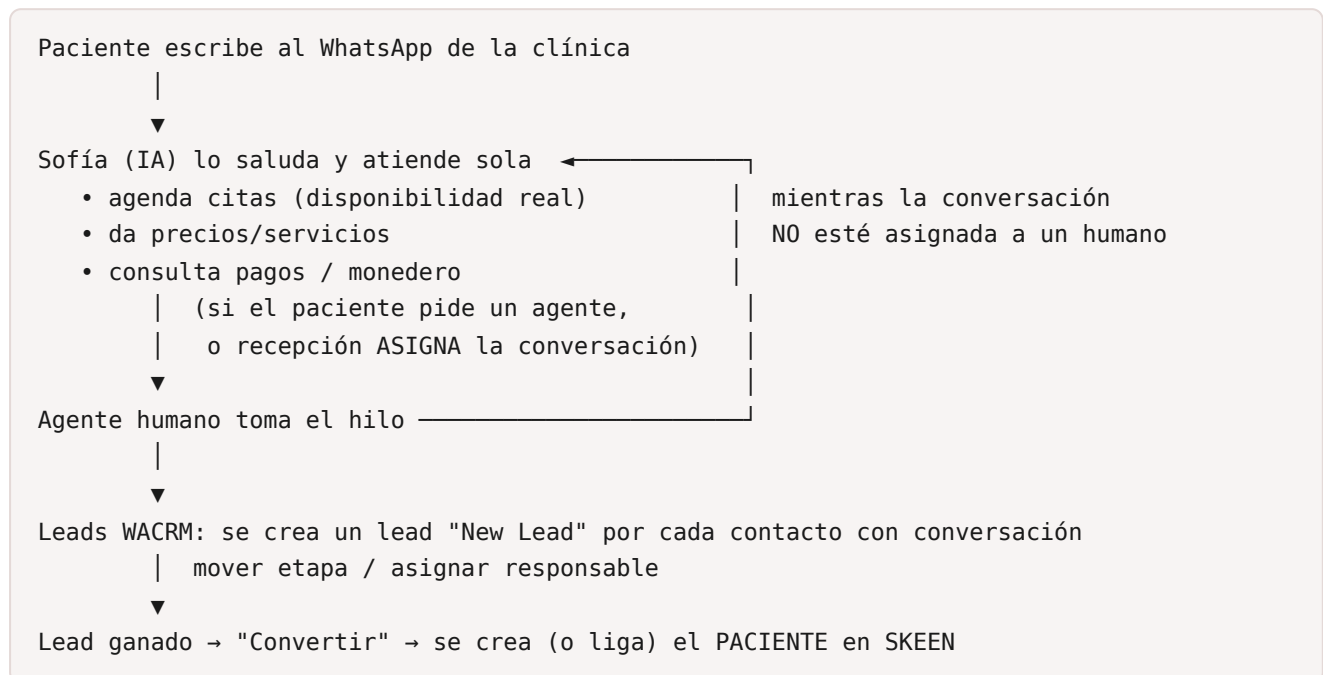
- **URL en la red de la clínica:** `http://192.168.10.114:3000`
- **Dominio público configurado:** `https://skeencrm.consultoria-as.com` (el dominio interno es `skeencrm.consultoria-as.com`; el túnel Cloudflare activo en la VM enruta hoy solo `skeen.consultoria-as.com` — si el dominio de WACRM no abre, use la IP :3000 o pida a TI revisarlo).
- **Login:** correo + contraseña (cuentas existentes: `admin@skeen.mx`, `recepcion@skeen.mx`, `ivan@horuxfin.com`; hay también una cuenta de prueba `test@skeen.mx`). Si olvida la contraseña, use "¿Olvidaste tu contraseña?" o pida a un administrador que la restablezca.
- Al crear una cuenta nueva desde "Sign up" se entra a una **cuenta propia**; para trabajar en el mismo equipo se entra por **enlace de invitación** que el administrador envía desde Configuración (se acepta en la pantalla `/join/<token>`).

2.3 Roles en WACRM directo

Cada cuenta tiene roles: **owner** (dueño), **admin**, **agent** y **viewer**. Las configuraciones críticas (número de WhatsApp, plantillas, equipo) solo las maneja owner/admin.

3. Flujo diario de trabajo

El ciclo normal de un paciente que escribe por WhatsApp es:



Rutina recomendada cada mañana (y cada hora pico):

1. Entre a **Mensajes WACRM**. Presione **Sincronizar** (tarda hasta ~1 minuto la primera vez; trae todo lo nuevo). - La pantalla también se refresca sola cada ~15 segundos.
2. Filtre por **"No leídas"** y **"Sin asignar"**: esos son los chats que necesitan atención.

3. Si Sofía ya resolvió el caso (ej. la cita ya quedó agendada), no hay que hacer nada.
4. Si hay que atender a mano: **Asignar** la conversación a una persona → **seleccione "Responder como..."** (su identidad de agente) → escriba y envíe. - **Al responder, la conversación queda automáticamente asignada a usted y el bot deja de intervenir** en ese chat.
5. Si el contacto es nuevo, use el enlace **"No es paciente — Crear paciente"** para darlo de alta desde la misma pantalla (o hágalo después desde Leads).
6. En **Leads WACRM** revise los leads nuevos: clasifíquelos (etapas), asígnelos, y cuando el paciente agenda/compra, márkuelos **ganado** (idealmente con "Convertir en paciente").

4. Pantalla por pantalla

4.1 Mensajes WACRM (sistema SKEEN → /wacrm/messages)

Elemento	Qué hace
Buscador	Busca conversaciones por nombre o teléfono del contacto.
Botón Sincronizar	Trae a la pantalla los datos más recientes de WACRM (contactos, conversaciones, mensajes). Dura hasta ~1 minuto porque baja los ~9,700 contactos; espere el mensaje de confirmación.
Responder como...	Selector de identidad de agente. Obligatorio para poder escribir: los mensajes salen a nombre del agente elegido y asignan la conversación a él.
Filtros: Todas / Mías / Sin asignar / No leídas	"Mías" usa la identidad seleccionada.
Lista de conversaciones	Nombre, teléfono, último mensaje, hora y contador de no leídos. Chip azul = asignada a alguien.
Panel de chat	Historial completo. Cada burbuja indica quién escribió: Cliente, Agente o Sofía (Bot) . Botón Asignar/Reasignar arriba a la derecha (modal con el equipo; también "Desasignar conversación" en rojo — al desasignar, el bot vuelve a tomar el chat).
Ficha del paciente	Sobre el chat se muestra el paciente de SKEEN cuyo teléfono coincide (nombre, última visita, puntos de monedero). Si no existe, aparece "No es paciente — Crear paciente" para crearlo con un clic.
Caja de respuesta	Escriba y Enter/Enviar. El envío se hace por el mismo canal de WhatsApp de la clínica.

4.2 Leads WACRM (sistema SKEEN → /wacrm/Leads)

- **Vistas:** Kanban (tarjetas por etapa) y Lista. Botón **Sincronizar** igual que en Mensajes.
- **Filtros:** pipeline, estado (Abierto/Ganado/Perdido) y asignación (Todos / Sin asignar / Míos). Resumen con conteos y valores abiertos/ganados/perdidos.
- **Etapas** del lead: clic sobre la etapa (p. ej. "New Lead") para moverlo a otra etapa. Pipeline actual: **New Lead → Qualified → Proposal Sent → Negotiation → Won.**
- **Estado:** botones ✓ (ganado) y ✗ (perdido) en cada fila/tarjeta.
- **Asignar responsable** a cada lead (modal con los agentes).

- **Convertir en paciente:** botón que crea (o liga si ya existe) el **paciente en SKEEN** usando el teléfono del contacto, y marca el lead como ganado. Es idempotente: si ya estaba convertido, solo muestra el paciente.
- **Ir a la conversación:** enlace directo al chat del lead en Mensajes WACRM.
- Los leads **se crean automáticamente:** cada vez que se sincroniza, todo contacto con conversación de WhatsApp y sin lead abierto recibe un lead "New Lead". No es necesario crearlos a mano.

4.3 WACRM directo (standalone)

Sección	Para qué sirve
Dashboard	KPIs generales de la operación de WhatsApp.
Inbox	La misma bandeja de conversaciones, versión nativa de WACRM (equivalente a "Mensajes WACRM" del sistema SKEEN).
Contacts	Directorio de contactos: teléfono, nombre, etiquetas, notas y campos personalizados. Aquí están los ~9,700 contactos históricos.
Pipelines	El embudo de leads (mismo pipeline que se ve en SKEEN), en tablero Kanban.
Broadcasts	Envíos masivos por plantilla de WhatsApp . Hoy no es utilizable: no hay plantillas cargadas/aprobadas (ver sección 6).
Automations	Reglas automáticas ("cuando entra un mensaje nuevo → hacer X"). Hoy tiene una sola regla activa: "Nuevo mensaje → Webhook Hermes Bridge", que es la que conecta con Sofía — no desactivarla .
Flows	Flujos conversacionales con nodos (menús con botones para el cliente). Hay un flujo "Welcome menu" en borrador (no activo); el agendamiento real lo hace Sofía, no los flows.
Agents	Playground de IA (pruebas de respuestas).
Notifications	Notificaciones internas de la plataforma.
Settings	Perfil/contraseña, WhatsApp (número y tokens de Meta), plantillas , equipo e invitaciones, API keys, apariencia, seguridad. La configuración del número de WhatsApp solo la debe tocar un administrador.

5. Sofía, la asistente de IA (WhatsApp)

Qué es: el agente automático que contesta el WhatsApp de la clínica. En la bandeja sus mensajes aparecen como "**Sofía (Bot)**".

Qué puede hacer por sí sola:

- **Agendar citas reales** paso a paso: pregunta el servicio (catálogo real de SKEEN), el día, muestra los **horarios disponibles de la agenda real**, pide el nombre y **crea la cita en el sistema** y la confirma al paciente. El paciente puede interrumpir o escribir "cancelar" en cualquier momento.
- Informar de **servicios y precios** (consulta el catálogo de SKEEN).

- Consultar **pagos pendientes** y **monedero/puntos** del paciente (por teléfono).
- Orientar en general sobre la clínica (horarios, dirección) cuando la pregunta no encaja en lo anterior.

Reglas de conducta (cómo decide cuándo responder):

1. Responde **únicamente a mensajes que el paciente envía** (no a los que la clínica manda). Responde **24/7** — no tiene restricción de horario.
2. **Si la conversación está asignada a un agente humano, Sofía NO responde** en ese chat. Desasignar la conversación devuelve el control al bot.
3. Si el paciente escribe **"agente", "humano", "especialista", "doctor(a)" o "repcionista"**, Sofía anuncia que la atenderá recepción y deja de responder automáticamente ese chat (el equipo debe verlo en la bandeja y hacerse cargo).
4. Si hay un agendamiento en curso, continúa donde se quedó aunque el paciente escriba varias cosas ("mañana", "a las 9 am", etc.).
5. Tiene memoria por número de teléfono (recuerda el hilo reciente de cada paciente).

Cómo tomar el control humano: simplemente **asigne la conversación a un agente** (o respóndala; el envío la asigna solo). Para devolverla al bot, **desasígnela**.

Dónde ver sus respuestas: en la misma bandeja (Mensajes WACRM / Inbox), con la etiqueta "Sofía (Bot)".

6. Estado actual y limitaciones (revisado el 2026-09-06)

Lo que FUNCIONA hoy (verificado en vivo):

-  Recepción de mensajes: el webhook de WhatsApp está configurado y firmado; los mensajes de clientes entran y aparecen en la bandeja.
-  Envío de respuestas: el número de WhatsApp **+52 1 663 700 6400** está conectado, con token válido y calidad **GREEN** ante Meta; las respuestas del equipo y de Sofía salen de verdad por WhatsApp.
-  Sofía responde y agenda citas (probado con flujos reales: el 10-jul-2026 completó un agendado completo, y el 3-sep-2026 contestó un saludo).
-  Bandeja y leads integradas en el sistema SKEEN, con asignación y conversión a paciente.
-  Sincronización SKEEN ↔ WACRM funcionando (ver abajo cuánto tarda).

Lo que está a medias o apagado — importante:

-  **Recordatorios automáticos de citas: APAGADOS a propósito.** El módulo existe (recordatorio 24 h antes, follow-up post-tratamiento, re-engagement a 90 días) y hasta está programado en la configuración, pero está **desactivado deliberadamente** hasta que la clínica use un **número de WhatsApp propio de SKEEN** (el número actual está registrado a nombre "Consultoria Alcaraz Salazar"). No activarlo hasta que el cliente lo autorice.

-  **Plantillas de WhatsApp: ninguna cargada (0).** Consecuencias: (a) los **Broadcasts** (difusiones masivas) no funcionan; (b) **no se puede escribir a un paciente fuera de la ventana de 24 horas** (regla de WhatsApp: solo con plantilla aprobada se puede iniciar conversación). Las plantillas requieren aprobación de Meta — pendiente del cliente.
-  **La IA "nativa" de WACRM está desactivada** (no hay configuración IA en la cuenta). La IA que atiende es **Sofía (Hermes)**. Si alguien activa la IA nativa en Settings sin coordinación, podría haber doble respuesta al cliente — no hacerlo.
-  **El botón "Sincronizar" tarda ~1 minuto** (baja los 9,747 contactos completos). Es normal; no repetirlo insistentemente.
-  Si se **elimina** una conversación en WACRM, en el sistema SKEEN puede seguir apareciendo un tiempo (la sincronización agrega/actualiza pero **no borra** registros viejos). Filtre por los chats activos.
-  Definir si los chats **entran en horario no laboral**: Sofía responde de noche y fines de semana (no tiene límite horario). Si la clínica prefiere que no responda fuera de horario, es un ajuste pendiente de definir.

7. Solución de problemas

Síntoma	Causa probable / qué hacer
No llegan mensajes nuevos de clientes	1) Presione Sincronizar y espere ~1 min. 2) Si tampoco aparecen en el WACRM directo (Inbox), el problema es del webhook de Meta → avise a TI (revisar token/número en Settings → WhatsApp).
No me deja escribir ("Selecciona tu identidad de agente")	Elija su nombre en el selector "Responder como..." de la barra superior.
Envío falla / no sale el mensaje	Verifique que el mensaje sea a un número válido. Si el paciente no ha escrito en las últimas 24 h , WhatsApp bloquea el mensaje libre → se necesita plantilla aprobada (hoy ninguna cargada). Avise a TI si el error persiste.
El bot responde cuando no debe	Asigne la conversación a un agente (botón Asignar). En cuanto esté asignada, Sofía se calla. Desasignar vuelve a activarla.
El bot no responde cuando debería	¿La conversación quedó asignada a alguien? Desasígnela. ¿El paciente escribió "agente/humano/doctor"? Es handoff intencional — atiéndalo usted o desasigne si fue error. Si sigue sin responder, avise a TI (revisar servicios del bridge/gateway, sección 8).
Veo conversaciones que ya no existen	El listado del sistema SKEEN es un caché; la sincronización no borra. Use Sincronizar y concentre el trabajo en los chats activos.
Sincronizar tarda mucho o parece travado	Normal hasta ~1 minuto (9,747 contactos). Si falla, reintente; si falla dos veces, avise a TI.
No me llegan recordatorios de citas a los pacientes	Esperado por ahora — los recordatorios están apagados hasta tener el número de SKEEN y plantillas aprobadas (sección 6).

8. Anexo técnico (breve)

8.1 Arquitectura

```
Paciente (WhatsApp)
  | Meta Cloud API (número +52 1 663 700 6400, calidad GREEN)
  ▼
Webhook → WACRM Next.js :3000 (valida firma Meta, guarda contacto/
      conversación/mensaje, corre flows + automations)
  | notifica message.received
  ▼
Hermes Bridge :8090 (webhook-bridge.js)
  | omite la conversación si está asignada a humano (consulta a Odoo)
  ▼
Hermes Gateway :8080 (LLM "Sofía" – proveedor Nan Builders, modelo qwen3.6)
  | intents: agendar / servicios / monedero / pagos / otro
  | agendado: disponibilidad y creación de CITA real vía API de Odoo
  ▼
Respuesta → WACRM API (/api/v1/messages) → Meta → paciente

Sistema SKEEN (React :80 + Odoo :8069)
  └─ proxy /skeen/frontend/v1/wacrm/* → caché local skeen.wacrm.*
      (sync desde Supabase; envío vía bridge; asignación; leads; conversión)
```

- **BD del WACRM:** Supabase self-hosted (Docker, API en :8000; tablas: contacts, conversations, messages, deals, pipelines, message_templates, automations, flows, ai_configs, whatsapp_config...). Los mensajes **se guardan en Supabase**; Odoo guarda una **copia de trabajo** (modelos `skeen.wacrm.*`).
- **Odoo** es la fuente de verdad de: catálogo/servicios, disponibilidad de agenda, citas creadas por Sofía y pacientes (la conversión de lead crea `res.partner` con `is_patient=True`, `source='whatsapp'`).

8.2 Componentes y servicios

Componente	Puerto	Servicio / proceso	Reinicio
WACRM (Next.js)	3000	<code>wacrm.service</code> (<code>npm start</code> , dir <code>/root/skeen-wacrm</code>)	<code>systemctl restart wacrm</code>
Hermes Gateway (IA)	8080	<code>hermes-gateway.service</code> (<code>venv /root/hermes-venv</code>)	<code>systemctl restart hermes-gateway</code>
Hermes Bridge	8090	⚠ ver nota — el unit <code>hermes-bridge.service</code> está en bucle de reinicios; el proceso real sirve desde un <code>nohup node webhook-bridge.js</code> (dir <code>/root/skeen-roadmap-hermes/hermes</code>)	Matar el PID real y luego <code>systemctl restart hermes-bridge</code> (ver nota)
Odoo	8069	<code>odoo-skeen.service</code>	<code>systemctl restart odoo-skeen</code>
Nginx	80	<code>nginx</code>	<code>systemctl reload nginx</code>
Supabase	8000	Docker (contenedores <code>supabase-*</code>)	<code>docker compose restart</code> en su dir
Túnel público	—	<code>cloudflared-skeen.service</code> (<code>/root/.cloudflared/config.yml</code>)	<code>systemctl restart cloudflared-skeen</code>

⚠ **Nota sobre el bridge (verificada el 2026-09-06):** desde el 14-ago-2026 existe un proceso `node webhook-bridge.js` iniciado con `nohup` (log en `/tmp/hermes-bridge.log`) que **ocupa el puerto 8090**. El servicio systemd `hermes-bridge` arranca cada 5 s, encuentra el puerto ocupado (EADDRINUSE) y sale con código 0 — acumulando cientos de miles de "reinicios" en el log. **Consecuencia práctica:** el bridge Sí está funcionando (es el proceso `nohup`), pero `systemctl stop hermes-bridge` **no** lo detiene. Para operar de forma limpia: `kill <PID de "node webhook-bridge.js" con padre nohup>` y dejar que systemd lo levante (en puerto libre arranca y queda estable), o desactivar el `nohup` viejo. Es un pendiente de mantenimiento.

Health-check rápido: - Bridge: `curl http://localhost:8090/health` → `{"status":"ok",...}` - WACRM: `curl -o /dev/null -w '%{http_code}' http://localhost:3000/login` → `200` - Gateway (IA): `systemctl status hermes-gateway`

8.3 Configuración y datos (rutas)

Componente	Ubicación
Código WACRM	<code>/root/skeen-wacrm</code> (Next.js + Supabase; credenciales Meta en <code>wacrm.service / .env.local</code>)
Bridge	<code>/root/skeen-roadmap-hermes/hermes/webhook-bridge.js</code> (memoria de Sofía por teléfono en <code>.../hermes/memory/<tel>.json</code>)
Config Hermes	<code>/root/.hermes/config.yaml</code> (gateway :8080, plataforma webhook :8644, skills SKEEN)
Proxy/ caché Odoos	<code>/root/skeen-odoo/addons/skeen_whatsapp/controllers/wacrm_proxy.py</code> y <code>models/wacrm_sync.py</code>
Páginas del sistema SKEEN	<code>/root/skeen-frontend/src/pages/WacrmMessages.tsx</code> , <code>WacrmLeads.tsx</code>
Webhook público del bridge	<code>https://skeen.consultoria-as.com/webhook/wacrm</code> (nginx → :8090)

8.4 Endpoints del proxy (para TI)

`POST /skeen/frontend/v1/wacrm/sync` · `GET /wacrm/conversations` · `GET|POST /wacrm/messages` · `GET /wacrm/members` · `POST /wacrm/conversations/<id>/assign` · `GET /wacrm/conversations/<id>/assigned` · `GET /wacrm/pipelines` · `GET /wacrm/leads` · `PUT /wacrm/leads/<id>/status` · `POST /wacrm/leads/<id>/convert` — todos bajo `/skeen/frontend/v1/` , autenticados con token del frontend SKEEN.

8.5 Interruptores conocidos (pendientes del cliente)

Interruptor	Dónde	Estado
Recordatorios de citas	bridge <code>REMINDERS_ENABLED=true</code> + heartbeat	OFF a propósito (hasta número SKEEN + plantillas + opt-in). Cron del gateway también sin ejecuciones.
Re-engagement 90 días	bridge <code>REENGAGE_ENABLED=true</code>	OFF
Plantillas de WhatsApp	Meta Business + Settings → Templates del WACRM	0 cargadas → Broadcasts inoperantes
IA nativa WACRM (<code>ai_configs</code>)	Settings → AI	Desactivada; usar Sofía (Hermes)