

WACRM — Guía de WhatsApp para el equipo SKEEN

Guía de uso para el personal de SKEEN Derma Experts

Dirigida a: recepción, administración y todo el personal que atienda mensajes de pacientes por WhatsApp. No se requieren conocimientos técnicos.

1. ¿Qué es WACRM?

Es el programa que le permite a la clínica **atender por WhatsApp de forma organizada**:

- Todos los mensajes que los pacientes mandan al número de la clínica llegan a una **bandeja compartida**, visible desde la computadora.
- Varias personas del equipo pueden ver los mismos chats y responder desde ahí, sin depender de un celular.
- Cada conversación se puede **asignar a una persona responsable**.
- Los pacientes que escriben por primera vez quedan registrados como **leads** (clientes potenciales) y se convierten en **pacientes** del sistema con un clic.
- Una **asistente de inteligencia artificial ("Sofía")** responde sola los mensajes cuando nadie los está atendiendo: responde dudas y, lo más importante, **agenda citas reales** en el sistema.

Hay dos formas de usarlo:

1. **Dentro del sistema SKEEN** (recomendado para el trabajo diario): las pantallas "Mensajes WACRM" y "Leads WACRM".
 2. **WACRM directo** (para administración): plantillas de mensajes, envíos masivos, automatizaciones y configuración.
-

2. Cómo entrar

2.1 Trabajo diario — dentro del sistema SKEEN

1. Entre a **<https://skeen.consultoria-as.com>** e inicie sesión con su usuario y contraseña de siempre.
2. En el menú lateral encontrará dos secciones: - **Mensajes WACRM** — la bandeja de WhatsApp. - **Leads WACRM** — el embudo de clientes potenciales.

Si no ve esas opciones en su menú, pida al administrador que se las habilite.

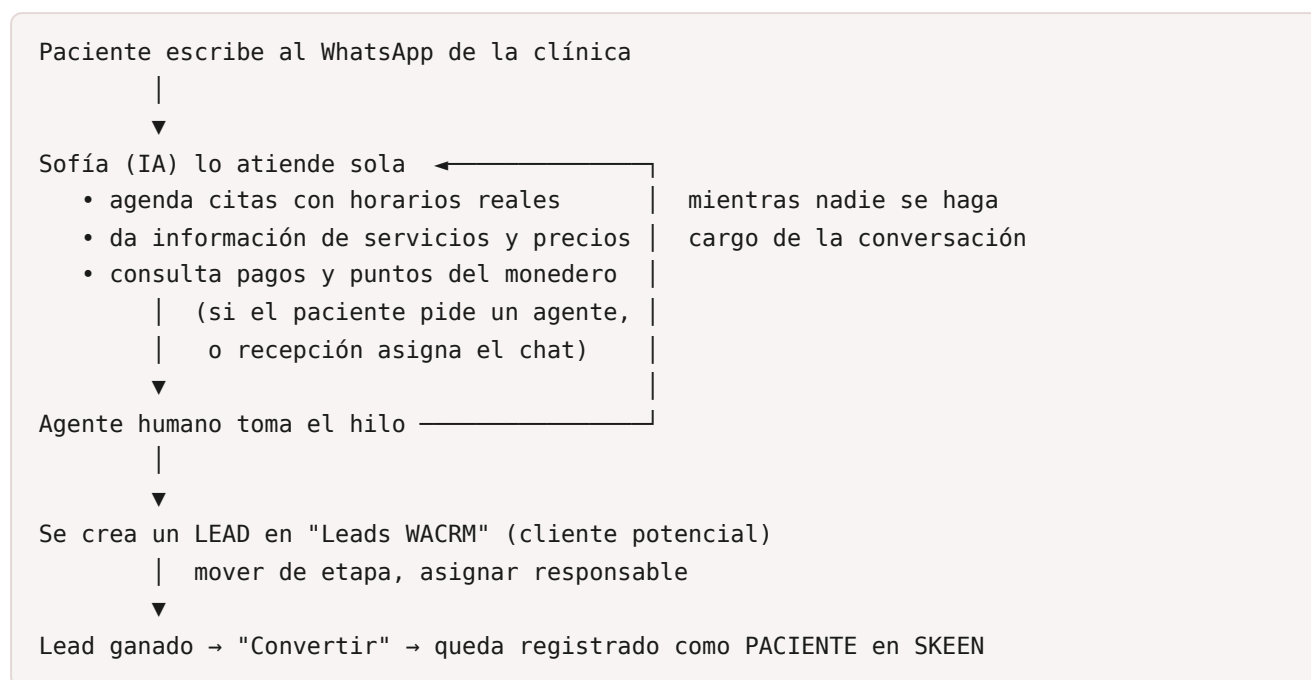
2.2 WACRM directo (solo administración)

1. Entre a **<https://skeencrm.consultoria-as.com>**.
2. Inicie sesión con el correo de la cuenta y su contraseña.
3. Las cuentas existentes son: `admin@skeen.mx` , `recepcion@skeen.mx` e `ivan@horuxfin.com` .

Si olvidó su contraseña, use la opción "**¿Olvidaste tu contraseña?**" de esa misma pantalla o pida a un administrador que la restablezca. Las cuentas nuevas se crean por **enlace de invitación** que el administrador envía desde la configuración.

3. Flujo diario de trabajo

Así funciona el ciclo completo de un paciente que escribe por WhatsApp:



Rutina recomendada (mañana y horas pico):

1. Entre a **Mensajes WACRM** y presione **Sincronizar** (puede tardar hasta un minuto; espere el aviso de confirmación). - La pantalla también se actualiza sola cada ~15 segundos.
2. Use los filtros **"No leídas"** y **"Sin asignar"**: ahí están los chats que necesitan atención.
3. Si Sofía ya resolvió el caso (por ejemplo, la cita ya quedó agendada), no hay que hacer nada.
4. Si hay que atender a mano: - Presione **Asignar** en la conversación y elija la persona responsable. - En la barra superior, elija su nombre en **"Responder como..."** (obligatorio para poder escribir). - Escriba y envíe. **Al responder, el chat queda asignado a usted y Sofía deja de intervenir en él.**
5. Si el contacto todavía no es paciente, use el botón **"No es paciente — Crear paciente"** que aparece sobre el chat, o hágalo después desde Leads.
6. En **Leads WACRM** revise los leads nuevos: clasifíquelos por etapa, asígneles un responsable y, cuando el paciente agenda o compra, márkuelos **ganado** (idealmente con **"Convertir en paciente"**).

4. Guía de uso pantalla por pantalla

4.1 Mensajes WACRM (bandeja)

Partes de la pantalla:

Elemento	Para qué sirve
Buscador	Busca conversaciones por nombre o teléfono del paciente.
Botón Sincronizar	Trae los mensajes más recientes. Tarda hasta ~1 minuto y muestra un aviso al terminar.
"Responder como..."	Selector de identidad. Debe elegir su nombre antes de poder escribir. Los mensajes salen a nombre de la persona elegida y asignan el chat a ella.
Filtros Todas / Mías / Sin asignar / No leídas	Para priorizar qué atender. "Mías" usa la identidad seleccionada.
Lista de conversaciones	Nombre, teléfono, último mensaje, hora y contador de mensajes sin leer. Las conversaciones asignadas muestran el nombre de la persona responsable.

Dentro de una conversación:

- Se ve todo el historial del chat. Cada mensaje indica quién escribió: **Cliente**, **Agente** o **Sofía (Bot)**.
- Botón **Asignar / Reasignar** (arriba a la derecha): abre la lista del equipo para elegir responsable. También está la opción "**Desasignar conversación**": al hacerla, Sofía vuelve a atender ese chat.
- **Ficha del paciente**: si el teléfono del chat coincide con un paciente del sistema, aparece su nombre (con enlace a su expediente), su última visita y sus puntos de monedero. Si no coincide, aparece el botón "**No es paciente — Crear paciente**".
- Caja de mensaje al pie: escriba y presione Enter o el botón **Enviar**. El mensaje sale por el WhatsApp de la clínica.

4.2 Leads WACRM (clientes potenciales)

- **Vistas**: tablero de tarjetas por etapa (Kanban) o lista. Botón **Sincronizar** igual que en la bandeja.
- **Filtros**: por pipeline, por estado (Abierto / Ganado / Perdido) y por responsable (Todos / Sin asignar / Míos). Arriba se muestran los totales y valores abiertos, ganados y perdidos.
- **Las etapas** son las fases del lead: **New Lead** → **Qualified** → **Proposal Sent** → **Negotiation** → **Won**. Para mover un lead de etapa, toque la etiqueta de etapa en la tarjeta o fila.
- **Marcar ganado o perdido**: botones en cada lead.
- **Asignar responsable** a cada lead con un clic.
- **Convertir en paciente**: crea (o liga, si ya existe) el **paciente en el sistema SKEEN** usando el teléfono del contacto y marca el lead como ganado. Se puede hacer una sola vez por lead; si ya estaba convertido, solo muestra el paciente.
- **Ir a la conversación**: acceso directo al chat del lead en la bandeja.

- **Los leads se crean solos:** cada vez que se sincroniza, todo contacto con conversación de WhatsApp y sin lead recibe automáticamente un lead "New Lead". No es necesario crearlos a mano.

5. Sofía, la asistente de IA

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

Qué puede hacer sola:

- **Agendar citas reales**, paso a paso: pregunta el servicio (con el catálogo real de SKEEN), el día, muestra los **horarios disponibles de la agenda**, pide el nombre y **crea la cita en el sistema**, confirmando al paciente. El paciente puede escribir "cancelar" en cualquier momento.
- Informar de **servicios y precios**.
- Consultar **pagos pendientes** y **puntos del monedero** (según el teléfono del paciente).
- Orientar en general sobre la clínica (horarios, dirección) cuando la pregunta no encaja en lo anterior.

Cuándo interviene (sus reglas):

1. Responde únicamente a los mensajes que el paciente envía, y lo hace **a cualquier hora** (de día, de noche y fines de semana).
2. **Si la conversación está asignada a una persona, Sofía no responde** en ese chat.
3. Si el paciente escribe **"agente", "humano", "especialista", "doctor(a)" o "repcionista"**, Sofía avisa que la atenderá recepción y deja de responder ese chat. El equipo debe tomar el hilo desde la bandeja.
4. Si hay un agendamiento en curso, continúa donde se quedó aunque el paciente conteste varias cosas distintas ("mañana", "a las 9 am", etc.).
5. Recuerda el hilo reciente de cada paciente (por su número de teléfono).

Cómo tomar el control humano:

- Para **quitarle** una conversación: **asígnela a una persona** (o simplemente respóndala: el envío la asigna solo).
- Para **devolverle** la conversación: **desasígnela**.

6. Cosas que todavía no funcionan

Al cierre de esta guía (septiembre 2026):

1. **Plantillas de mensajes y envíos masivos (difusiones): pendientes.** Aún no hay plantillas aprobadas por WhatsApp, por lo que las **difusiones masivas no se pueden usar** todavía. Las plantillas requieren aprobación de Meta y es un trámite pendiente.

2. **No se puede escribir a un paciente fuera de las 24 horas.** Regla de WhatsApp: solo se puede contestar con mensajes libres dentro de las 24 horas siguientes al último mensaje del paciente. Fuera de esa ventana se necesita una plantilla aprobada (pendiente, ver punto 1). Si un paciente no ha escrito hace más de 24 horas, espere a que él escriba o consulte a soporte.
3. **Recordatorios automáticos de citas: apagados a propósito.** El módulo existe (recordatorio 24 h antes, seguimiento después del tratamiento, mensaje a pacientes que llevan tiempo sin venir), pero está **desactivado hasta que la clínica use un número de WhatsApp propio de SKEEN**. El número actual está registrado a nombre personal ("Consultoria Alcaraz Salazar"); el cambio de número es pendiente del cliente.
4. **El número actual no es el definitivo.** Mientras no se cambie, no se deben activar recordatorios ni difusiones.
5. **Conversaciones eliminadas pueden seguir apareciendo** un tiempo en el listado del sistema SKEEN. Concéntrese en los chats activos.
6. **Sofía responde a cualquier hora.** Si la clínica prefiere que no conteste fuera del horario de atención, es un ajuste que se puede solicitar a soporte.

7. Problemas comunes

Síntoma	Qué hacer
No me llegan los mensajes de los pacientes	Presione Sincronizar y espere ~1 minuto. Si en la bandeja del sistema sí aparecen, ya está. Si tampoco aparecen en WACRM directo (sección Inbox), contacte a soporte.
No me deja escribir (dice "Selecciona tu identidad de agente")	Elija su nombre en el selector "Responder como..." de la barra superior.
El mensaje no se envía	Verifique que el número sea correcto. Si el paciente no ha escrito en más de 24 horas, WhatsApp bloquea el mensaje libre (ver sección 6, punto 2). Si el error persiste, contacte a soporte.
Sofía responde cuando no debe	Asigne la conversación a una persona (botón Asignar). En cuanto esté asignada, deja de responder.
Sofía no responde cuando debería	¿La conversación quedó asignada a alguien? Desasígnala . ¿El paciente escribió "agente", "humano" o "doctor"? Es intencional: la está pidiendo — atiéndalo usted. Si fue un error del paciente, desasigne el chat. Si sigue sin responder, contacte a soporte.
Veo conversaciones que ya no existen	El listado puede mostrar chats antiguos. Sincronice y trabaje solo con los chats activos.
Sincronizar tarda mucho	Es normal: hasta ~1 minuto, porque baja miles de contactos. Espere el aviso de confirmación; no lo presione varias veces.
Los pacientes no reciben recordatorios de citas	Esperado por ahora: los recordatorios están apagados hasta tener el número de WhatsApp de SKEEN y las plantillas aprobadas (sección 6).

Si algo no se resuelve con estos pasos, **contacte a soporte** e indique: qué pantalla estaba usando, qué mensaje de error vio (si hubo) y la hora aproximada.

8. Preguntas frecuentes

¿Pueden varias personas atender los mismos chats? Sí. La bandeja es compartida. Para no duplicar trabajo, asigne cada conversación a una responsable.

¿Pierdo el chat si asigno la conversación a otra persona? No. Todos siguen viendo el historial; solo cambia quién es el responsable.

¿Cómo hago que Sofía vuelva a atender un chat que estaba atendiendo una persona? Desasigne la conversación (botón Asignar → "Desasignar conversación").

Si respondo un chat, ¿Sofía sigue contestando al paciente? No. Al responder, el chat queda asignado a usted y Sofía se retira de esa conversación.

¿Los leads se crean solos? Sí. Todo paciente que escriba por WhatsApp y no tenga un lead, obtiene uno automáticamente al sincronizar ("New Lead").

¿Puedo dar de alta a un paciente nuevo desde el chat? Sí. Si el teléfono no coincide con ningún paciente, aparece el botón "No es paciente — Crear paciente" sobre la conversación.

¿Las citas que Sofía agenda son reales? Sí. Consulta la disponibilidad real de la agenda y crea la cita directamente en el sistema, con confirmación al paciente.

¿Se puede mandar un mensaje masivo a todos los pacientes? Todavía no: las difusiones requieren plantillas de WhatsApp aprobadas, que están pendientes (sección 6).

¿Sofía contesta de noche y fines de semana? Sí, a cualquier hora. Si la clínica decide que no debe contestar fuera de horario, se puede solicitar el ajuste a soporte.