



MATERIAL DE CAPACITACIÓN • ELEARNING

CHATROOM — ATENCIÓN CORRECTA Y TRAZABILIDAD		
Ismael Tadeo ATM • Procesos	Karen Dueñas Gerente ATM	Miriam Aguirre Gerente General
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA DE ELABORACIÓN	29 / Septiembre / 2026	

	Chatroom — Atención Correcta y Trazabilidad	VEN-VEN-INS-05 29/09/2026 Rev. 02
---	--	--

En resumen

El **Chatroom** es la bandeja donde llegan todos tus clientes de WhatsApp, Instagram y Facebook dentro de Odoo. Tu trabajo ahí se resume en **cuatro hábitos**:

1. **Contesta rápido** — máximo **1 hora** desde que el bot te asigna la conversación (horario laboral L-V 9:00–18:00).
2. **Clasifica siempre** — mueve la conversación a su etapa en el tablero. **Nada se queda en "Indefinido"**.
3. **Liga al cliente** — crea o asocia el **contacto**; sobre ese mismo contacto va la oportunidad y la cotización.
4. **Usa las respuestas predeterminadas** — escribes menos, respondes mejor y con el mensaje oficial.

Si haces esos cuatro, tu venta queda atendida, ordenada y **rastreable**. Este documento te explica cómo, botón por botón.

Por qué te lo pedimos: hoy en la operación real tenemos **24,512 conversaciones atoradas en "Indefinido"** (sin clasificar) y miles de clientes que quedaron con la última palabra sin respuesta. Esto se corrige con los hábitos de arriba.

1. Qué es el Chatroom

El **Chatroom** es tu bandeja de mensajería dentro de Odoo 17. Ahí caen, en un solo lugar, las conversaciones de todas las líneas de la empresa: WhatsApp, Instagram y Facebook.

- Cada línea o cuenta se llama **conector**. Kingstrong tiene **más de 30 conectores activos** (KitchenMax, Nogal Beat, Coriat, Unox, Migsa, CubrirVacante, líneas personales autorizadas, etc.). Por eso un mismo cliente puede escribirte por más de una línea: es normal.
- Cada **conversación** es el hilo con un cliente. Trae su **historial de mensajes**, su **contacto**, la **etapa** en la que está y, cuando avanza, su **oportunidad**.
- Todo lo que pasa en el Chatroom queda **registrado**: quién respondió, qué dijo y cuándo. Ese registro es tu respaldo ante cualquier reclamo.

Para qué te sirve dominarlo: el Chatroom es donde **nace la venta**. Una conversación bien atendida y bien ligada se convierte en oportunidad y cotización sin perder el rastro. Una mal atendida se pierde... y no hay forma de reconstruirla.

2. La pantalla por dentro: 3 zonas y sus botones

Cuando abres el Chatroom, la pantalla se divide en **tres zonas**. Conocer los botones de cada una es la mitad del trabajo.

ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
Lista de chats	Conversación abierta (mensajes + redacción)	Ficha del cliente
• buscador • filtros • etapa • sin leer	— historial de mensajes — [escribe aquí...] / 📎 ▷	• contacto • etapa (kanban) • agente • etiquetas • oportunidad

Zona 1 — La lista de conversaciones (izquierda)

Es la columna donde ves todos tus chats.

Elemento / Botón	Para qué sirve	Cómo se usa
Buscador	Encontrar un chat por nombre o teléfono del cliente.	Escribe el nombre o número y filtra al instante.
Filtro por conector	Ver solo los chats de una línea (p. ej. solo KitchenMax).	Útil si atiendes varias líneas y quieres ordenarte por marca.
Filtro por etapa	Ver solo los chats de una etapa (p. ej. solo "Lead").	Sirve para vaciar por bloques.
Indicador "sin leer"	Un contador/resaltado marca los chats con mensajes nuevos del cliente.	Empieza tu día por estos. Son los que tienen la última palabra en el cliente.
Etiqueta de color	Cada chat muestra el color de su etapa.	De un vistazo sabes qué está sin clasificar.

Hábito: revisa esta lista al inicio del día y **vacía primero los "sin leer"**. Son clientes esperándote.

Zona 2 — La conversación abierta (centro)

Al hacer clic en un chat, en el centro ves el **historial de mensajes** y, abajo, la **barra para redactar**.

Elemento / Botón	Para qué sirve	Cómo se usa
Historial de mensajes	Ver todo lo que se ha dicho, con hora y autor (cliente, bot o asesor).	Léelo antes de responder para no repetir ni contradecir al bot.
Campo de texto	Escribir tu respuesta.	Redacta y envía con el botón Enviar (▷) o Enter.
"/" Respuestas predeterminadas	Insertar un mensaje ya redactado (datos bancarios, ubicación, reseñas...).	Escribe / seguido del comando (ej. /ubicacion) y elige de la lista. Ver §7.
📎 Adjuntar	Enviar imágenes, PDF o fichas de producto.	Clic en el clip, selecciona el archivo y envía.
Plantilla (WhatsApp)	Mandar mensajes plantilla aprobados para reabrir conversaciones fuera de las 24 h.	Se elige de la lista de plantillas de la línea.

Elemento / Botón	Para qué sirve	Cómo se usa
Enviar (➤)	Manda el mensaje al cliente.	El mensaje queda registrado a tu nombre y con hora.

Ojo: el saludo de bienvenida lo manda el **bot**, no tú. Ese saludo **no cuenta** como tu respuesta. Tu primera respuesta humana es la que cuenta para el reloj del SLA (§4).

Zona 3 — La ficha del cliente (derecha)

Es el panel donde clasificas y ligas la conversación. **Aquí ocurre la trazabilidad.**

Elemento / Botón	Para qué sirve	Cómo se usa
Contacto	Muestra/liga el registro del cliente (nombre, teléfono, correo).	Si no hay contacto, créalo o asócialo . Sin contacto, la conversación queda huérfana (§6).
Selector de etapa (kanban)	Clasifica la conversación (Lead, Refacciones, SPAM...).	Elige la etapa correcta en cuanto entiendas de qué trata el chat (§5).
Agente asignado	Indica de quién es la conversación.	El bot te la asigna. Si la reasignas, deja constancia.
Etiquetas	Marcar características extra del chat (marca, campaña, etc.).	Opcional, según indique tu gerencia.
Oportunidad / Crear oportunidad	Liga la conversación al CRM y da seguimiento comercial.	Cuando el chat califica, crea la oportunidad sobre el mismo contacto (§6 y §7).

The screenshot displays the Odoo CRM interface. On the left, the 'Contacto' (Contact) form is visible, showing fields for 'Puesto de trabajo' (Job position), 'Teléfono' (Phone), 'ChatRoom', 'Correo electrónico' (Email), 'Sitio web' (Website), 'Título' (Title), and 'Categorías' (Categories). The 'ChatRoom' field is populated with 'Cocina Care' and '5213221513019'. Below the form, there are tabs for 'Contacto' and 'Recontacto'. On the right, the 'ChatRoom' panel is active, showing a chat history for the contact 'Cocina Care'. The chat history includes messages from 'Juan Jesús Padilla Ibarra' and 'Jacqueline Perez Velderrain', with timestamps and a status of 'ok'. The chat messages are: 'Pero si ayúdame que salga lo antes posible', 'A todo esto del asador te comentaron algo', 'Pero agrégame la base por favor', 'solo la base si sería bajo fabricación', 'Pero de las que se arman', 'asi es', 'No entonces no es razón de la misma', 'Tendría que esperar', 'ok, entonces te mando link solo de la parrilla?', 'No si necesitaría la mesa', 'Aguéntame deja ver si hay manera de conseguir una base', and 'ok'. The date '27 de marzo de 2026' is visible at the bottom of the chat history.

La ficha del **Contacto**: el campo «ChatRoom» muestra la conversación ligada y, a la derecha, el panel de chat. Todo el historial vive aquí.

Nota: los íconos y su posición exacta pueden variar un poco según la versión, pero las tres zonas y sus funciones son siempre las mismas.

3. Cómo entra y se asigna una conversación

El flujo automático es así:

1. El cliente **escribe** a una de nuestras líneas.
2. Un **bot** da la **bienvenida automática** y **te asigna** la conversación a ti (un asesor humano).
3. **Desde ese momento la atención es tuya** y empieza a correr el reloj de respuesta.

Cada conversación tiene un **estado** interno que verás reflejado:

Estado	Qué significa
Nueva	Acaba de entrar; nadie humano la ha trabajado aún.
En curso	Está asignada y en atención activa.
Cerrada	El hilo quedó inactivo y OdooBot la cerró solo . No necesitas cerrarla a mano.

Punto clave: el bot **asigna y saluda**, pero **no vende ni resuelve**. Eso es tuyo.

4. Contesta a tiempo — el SLA de 1 hora

Regla Kingstrong: da la **primera respuesta humana en máximo 1 hora**, dentro del horario laboral (**Lunes a Viernes, 9:00 a 18:00**), contando **desde que el bot te asignó** la conversación.

El error más común hoy: dejar la conversación con la **última palabra en el cliente**. En el sistema eso queda como una conversación **sin responder**, y para el cliente es "nunca me contestaron".

Qué NO hacer:

- Abrir el chat, leerlo y dejarlo sin respuesta ("ver y no contestar").
- Dejar clientes esperando de un día para otro.

Qué SÍ hacer:

- Vacía primero los chats **sin leer** al inicio del día.
- Si aún no tienes la respuesta completa, **acusa recibo** dentro de la hora ("Con gusto le confirmo el precio en un momento") y regresa con el detalle. Eso ya rompe la desatención.
- Aprovecha las **respuestas predeterminadas** para no tardar (\$7).

5. Clasifica en el tablero (kanban)

Cada conversación debe estar en su **etapa correcta**. Las etapas son de **clasificación**, no de cierre. Estas son las etapas reales del Chatroom:

Etapa	Cuándo va aquí
Lead	Cliente con interés comercial real. Es el destino de la mayoría.
Sin Respuesta	El cliente ya no contestó tras tu seguimiento.
REFACCIONES	La solicitud es de refacciones.
SERVICIO DE INSTALACION	La solicitud es de instalación.
SPAM	Basura, bots, mensajes sin sentido comercial.
Publicidad/Otros	Promociones ajenas, proveedores, temas no comerciales.
Pendiente de review	Casos que la gerencia debe revisar.
(CubrirVacante)	Etapas propias de CubrirVacante: CV recibido, recontactos, no interesado.

Regla firme: "Indefinido" NO es un destino. Es la etapa "sin clasificar". Hoy tenemos **24,512 conversaciones atoradas ahí** — es el error que este curso viene a corregir. **En cuanto entiendas de qué trata el chat, muévelo a su etapa.**

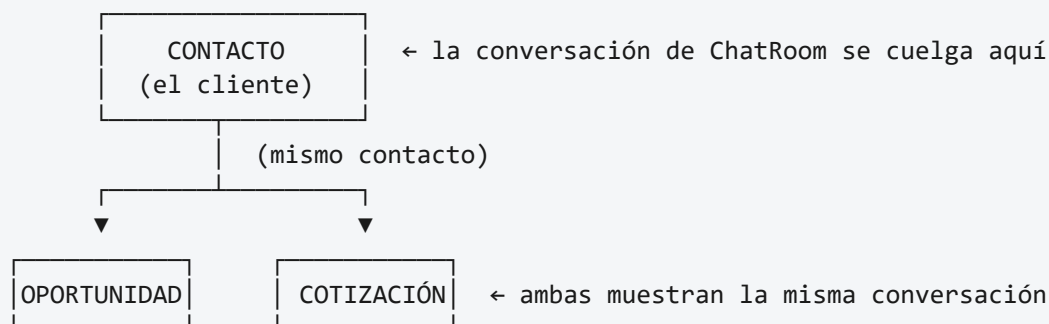
Sobre cerrar: no muevas la conversación a ninguna etapa "final" para cerrarla. **OdooBot la cierra sola** cuando el hilo queda inactivo. Tu responsabilidad es **clasificar y atender**, no cerrar a mano.

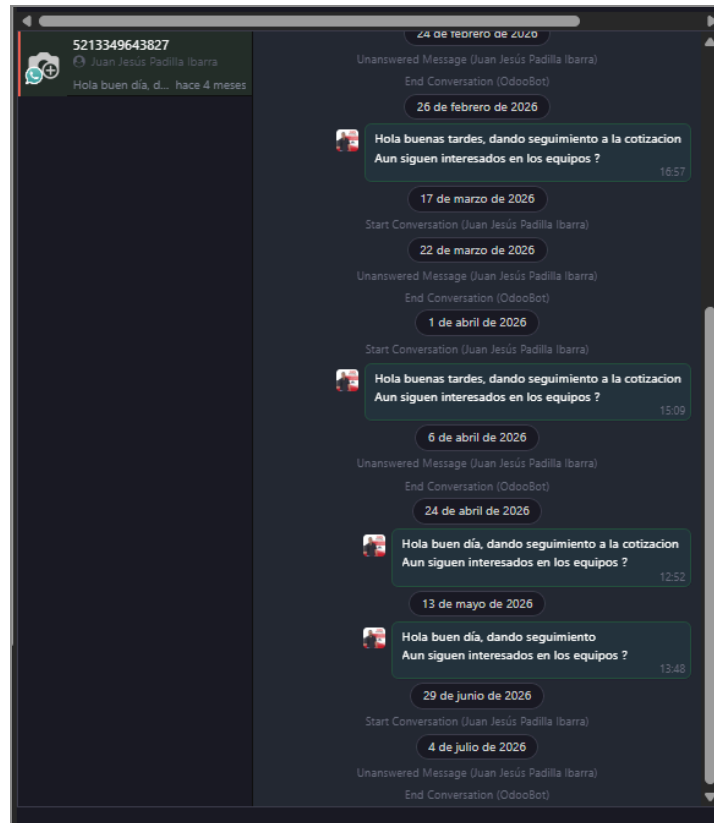
6. La trazabilidad: el contacto es el eje

Esta es la parte **más importante**. La trazabilidad **no** depende de un campo mágico que una el chat con la venta: depende del **contacto**.

Cómo funciona:

1. La conversación se **cuelga del contacto** del cliente (su nombre y teléfono en Odoo).
2. Si la **oportunidad** y la **cotización** usan **ese mismo contacto**, entonces la conversación de ChatRoom aparece **automáticamente** en las tres pantallas: en el contacto, en la oportunidad y en la cotización.





La **misma** conversación aparece en la Cotización (KMA-26/021728) porque usa el mismo contacto. Así das seguimiento desde el propio documento, sin volver al Chatroom.

Qué te toca hacer:

- **Crea o asocia el contacto** del cliente. Una conversación **sin contacto** queda huérfana: nunca podrá ligarse a una oportunidad ni a una cotización, y se pierde la trazabilidad.
- Asegúrate de que la **oportunidad y la cotización se hagan sobre ese mismo contacto**, no sobre uno nuevo ni duplicado.

Dónde estamos hoy (datos reales): de **87,442** conversaciones, **81,272** sí tienen contacto (bien), pero **más de 6,000 no** (se perdieron). Y solo **19,676** llegaron a tener oportunidad ligada. El margen de mejora está justo aquí.

Nota: que un mismo cliente tenga varias conversaciones en **líneas distintas** es normal y válido — no es un error.

7. Califica, crea la oportunidad y usa respuestas predeterminadas

Cuándo crear la oportunidad (calificar)

Crea la oportunidad en el CRM cuando la conversación **concreta lo básico**:

Requisito para calificar	Detalle
Necesidad identificada	Sabes qué modelo quiere y cuántas piezas .
Datos de contacto	Tienes nombre + teléfono o correo .

Con esos dos elementos, **crea la oportunidad** desde la ficha del cliente (Zona 3). Cuando ya hay **producto y cantidad**, genera además la **cotización** sobre ese mismo contacto → así quedan los tres ligados: **contacto + oportunidad + cotización**.

Respuestas predeterminadas ("/comandos")

El Chatroom tiene mensajes ya redactados que insertas escribiendo `/` seguido del comando. Responden más rápido y con el texto oficial de la empresa. Estos son los que hay cargados:

Comando	Para qué sirve
<code>/confianza</code>	Responder al cliente que teme un fraude.
<code>/verificar</code>	Demostrar que somos una empresa real (KitchenMax / Nogal Beat).
<code>/resenas</code>	Atender dudas por comentarios en Google (KitchenMax / Nogal Beat).
<code>/conocer</code>	Cliente que dice "no los conozco / nunca compré aquí".
<code>/ubicacion</code>	Invitar al showroom (KitchenMax / Nogal Beat).
<code>/fiscal</code>	Enviar los datos para factura.
<i>(Datos bancarios)</i>	Enviar datos bancarios de KitchenMax o Nogal Beat (texto o imagen).

Hoy casi nadie las usa y se escribe todo a mano: más lento y menos uniforme. **Úsalas**. El detalle de cómo insertarlas está en `ATM-PCOS-INS-01` `Uso de Respuestas Predeterminadas en Chatroom`.

8. Errores comunes y cómo resolverlos

Lo que pasa	Por qué	Cómo se arregla
"El cliente dice que nunca le contesté, pero yo sí saludé."	El saludo fue del bot , no tuyo; tu respuesta humana llegó tarde o nunca.	Responde tú dentro de 1 h desde la asignación. Revisa los chats sin leer .
"Hice la cotización pero el chat no aparece en ella."	La cotización se hizo sobre un contacto distinto (o duplicado).	Usa el mismo contacto en conversación, oportunidad y cotización.
"Mi conversación sigue en Indefinido."	No se clasificó.	Muévela a su etapa (Lead, Refacciones, SPAM...) en cuanto sepas de qué trata.
"La conversación no tiene contacto."	El cliente nunca se creó/asoció.	Crea o asocia el contacto antes de que se pierda el rastro.
"¿Cómo cierro la conversación?"	No hace falta.	OdooBot la cierra sola al quedar inactiva; tú solo clasifica y atiende.
"Tardo mucho escribiendo lo mismo."	No usas las respuestas predeterminadas.	Escribe <code>/</code> y elige el mensaje (\$7).

9. Checklist del asesor (repasso rápido)

- [] Empecé el día por los chats **sin leer**.

- [] Contesté cada conversación en **menos de 1 hora**.
- [] Ninguna conversación mía quedó en **Indefinido**.
- [] Cada chat que califica tiene su **contacto** en Odoo.
- [] La **oportunidad** y la **cotización** usan **el mismo contacto** que la conversación.
- [] Usé **respuestas predeterminadas** donde aplicaba.
- [] No dejé a ningún cliente con la última palabra al cerrar el día.

10. Evaluación

Al terminar de leer, responde el **quiz de 10 preguntas** en Odoo eLearning.

- Aprobación: **mínimo 8 de 10 (80%)**.
- Intentos: **máximo 3**. Si no apruebas, se escala a tu gerente.
- Las preguntas están en `VEN-VEN-INS-05_Banco-Preguntas.md` y se cargan en Odoo Surveys.

Al aprobar, obtienes tu **certificado** en tu perfil de Odoo eLearning.

Vocabulario rápido

Término	Qué es
Chatroom	Tu bandeja de WhatsApp/Instagram/Facebook dentro de Odoo.
Conversación	El hilo con un cliente.
Conector	La línea o cuenta por la que entra el cliente.
Bot / OdooBot	Da la bienvenida, te asigna el chat y lo cierra al quedar inactivo.
Asignación	Cuando el bot te entrega la conversación; ahí arranca el SLA.
SLA	Máximo 1 hora para tu primera respuesta humana (horario laboral).
Sin responder	Conversación cuya última palabra la tiene el cliente. Es desatención.
Etapas (kanban)	La clasificación de la conversación.
Indefinido	Etapas "sin clasificar". No es un destino válido.
Contacto	El registro del cliente; el eje de la trazabilidad.
Oportunidad	Registro de CRM que se crea cuando la conversación califica.
Respuesta predeterminada	Mensaje ya redactado que insertas con <code>/comando</code> .

Documentos relacionados

- `ATM-PCOS-INS-01` — Uso de Respuestas Predeterminadas en Chatroom.
- `VEN-VEN-PROC-02` — Procedimiento de Asesores Comerciales.

Historial de revisiones

Nombre del colaborador	Modificación	Fecha
Ismael Tadeo	Emisión inicial.	28/09/2026
Ismael Tadeo	Rev 02: reestructura para mayor legibilidad, se agrega anatomía de pantalla (botones), datos reales de operación y respuestas predeterminadas; se retira el andamiaje ISO.	29/09/2026

Rol	Nombre	Cargo	Firma / Fecha
Elaboró	Ismael Tadeo	ATM · Procesos	_____
Revisó	Karen Dueñas	Gerente ATM	_____
Aprobó	Miriam Aguirre	Gerente General	_____