

DE CERO A RENATA RESPONDIENDO EN TU WHATSAPP

Cómo configurar tu cuenta de REwsp, paso a paso.

Este manual está pensado para que lo imprimas y lo tengas al lado de la pantalla. No necesitás saber programar ni instalar nada. Si en algún momento te mareas, en la última página te contamos cómo lo hacemos por vos.

4 pasos

Estructura simple

15 a 25 min

La primera vez

Sin código

Solo formularios

Antes de empezar — qué necesitás tener a mano

Si te falta alguno, no avances todavía. Conseguilo primero y volvé acá.

- Tu cuenta de REwsp.** Ya la tenés (la creaste cuando contrataste). Si la perdiste, entrá a `app.resolvía.onLine` y hacé "Iniciar sesión".
- Tu número de WhatsApp Business activo.** Si todavía usás WhatsApp común, primero descargá *WhatsApp Business* (es gratis, está en Play Store y App Store) y migrá tu número.
- Una cuenta gratis en Meta for Developers.** Si no la tenés, no te preocupes — el **Paso 0** de este manual te explica cómo crearla en 5 minutos.
- 30 minutos de tiempo tranquilo.** No empieces 5 minutos antes de salir. Si te interrumpen a la mitad, tu progreso queda guardado y volvés cuando puedas.



Crear cuenta en Meta for Developers

Saltealo si ya tenés una. Si no, son 5 minutos y es gratis.

Meta es la empresa dueña de WhatsApp. Para que Renata pueda recibir y mandar mensajes por tu número, necesitamos registrarte como "developer" (programador). Es solo un registro gratuito — no tenés que programar nada.

1. Entrá a `developers.facebook.com` desde la computadora.
2. Click en el botón **"Get Started"** arriba a la derecha.
3. Te va a pedir loguearte con tu cuenta personal de **Facebook**. Si no tenés Facebook, primero creátela en `facebook.com` (también es gratis y toma 2 minutos).
4. Aceptá los términos. Listo: ya sos "developer" oficial.
5. Ahora arriba a la derecha hacé click en **"My Apps"** → **"Create App"**.
6. Cuando te pregunte el tipo, elegí **"Business"**.
7. Completá el formulario:
 - **Nombre de la app:** lo que vos quieras (ej: "Renata para mi peluquería"). El cliente nunca lo ve.
 - **Email de contacto:** el tuyo.
 - **Cuenta de Business Manager:** si te pide una y no tenés, dejá que te cree una nueva con el mismo nombre.
8. Click en **"Create App"** y completás el captcha si te lo pide.
9. Ya estás dentro del panel de tu app. Bajá hasta el cuadro **"WhatsApp"** y hacé click en **"Set up"**.

CUÁNDO LO TERMINASTE

Cuando estás viendo una pantalla titulada **"WhatsApp / API Setup"** con un número de teléfono de prueba que te asignó Meta. Ese número de prueba *no* es el tuyo definitivo — pero la pantalla es la que vamos a usar más adelante.

1

Configurar a Renata (cómo va a hablar)

Definimos personalidad, nombre y misiones. 5 minutos.

1. Entrá a `app.resolvía.online` y hacé login.
2. Te lleva automáticamente a la sección "**Configurar**". (Si te perdés, está en el menú izquierdo, debajo del logo, dentro del grupo "**Renata**".)
3. Vas a ver tres opciones para arrancar — elegí la que más te guste:
 - "**Empezar entrevista por chat**" — Renata te hace 5-6 preguntas y configura todo sola. Podés contestar tipeando o por audio. *Recomendado si es tu primera vez.*
 - **Elegir tu rubro** (peluquería, nutricionista, etc.) — Te da una plantilla pre-armada con personalidad y misiones típicas para ese tipo de negocio.
 - "**Activar con valores recomendados**" — Lo más rápido. Después vos editás lo que quieras desde la misma pantalla.
4. Cuando termina la entrevista (o eligen rubro), llegás al formulario principal. Revisá que estos campos estén bien:
 - **Nombre del asistente:** por defecto se llama Renata, pero podés cambiarle el nombre. Tu cliente verá ese nombre.
 - **Personalidad:** cómo va a hablar. Hay 6 opciones (vendedora cálida, recepcionista, del barrio, informadora, educadora, personalizada).
 - **Misiones:** cosas concretas que querés que haga. Ejemplos: *"Pedí siempre nombre y teléfono antes de cerrar"*, *"Ofrecé el combo del mes si preguntan precios"*.
 - **Modo transparencia:** si Renata se presenta como "el asistente virtual" (modo Transparente) o como "Renata, tu asistente" (modo Asistente). Las dos son honestas — la diferencia es solo el tono.
 - **Mensaje de bienvenida:** la primera respuesta que recibe alguien que escribe por primera vez.
5. Hacé click en "**Crear a [Renata]**" abajo del formulario para guardar.

SI TE APURÁS

Podés activar a Renata con valores recomendados y volver a esta pantalla cuando quieras para afinar la personalidad. No es una decisión de una sola vez.

2

Cargar la información de tu negocio

Lo que Renata va a usar para responder. **El paso más importante.**

Renata **solo sabe lo que vos le contás**. Si no le decís tus precios, va a decir "consultá". Si no le aclarás los horarios, va a inventar. Tomate este paso con tiempo.

1. En el menú izquierdo, dentro del grupo "Renata", hacé click en "**Qué sabe**".
2. Vas a ver una caja de texto enorme con un ejemplo. Borrá el ejemplo y reemplazalo con la información de tu negocio. Las secciones recomendadas son:
 - **Qué hacés** — servicios o productos, una línea cada uno.
 - **Precios** — incluyendo paquetes, descuentos y formas de pago.
 - **Horarios** — días, horas, presencial u online.
 - **Zona** — dónde estás, hacés delivery, hasta qué distancia.
 - **Preguntas frecuentes** — lo que te preguntan todos los días.
 - **Lo que NO hacés** — para que Renata no diga que sí a algo que no podés.
3. Click en "**Guardar**" abajo de la caja. Renata empieza a usar esa info al toque.

LO MÁS IMPORTANTE AL CARGAR DATOS

- **Sé concreto, no abstracto.** Mal: *"tenemos buenos precios"*. Bien: *"Corte de pelo \$15.000, color \$25.000, alisado desde \$40.000"*.
- **Lo que NO hacés evita el 80% de los problemas.** Si no atendés domingos, escribilo. Si no hacés delivery a más de 5 km, escribilo. Si no trabajás con tarjeta, escribilo.
- **Si algo cambia seguido** (stock, agenda, promos del día), avisalo: *"Para confirmar stock pedile que escriba 'consultar stock' y lo derivamos a humano"*.
- **Usá el botón de audio.** Si te cuesta escribir, contale a Renata sobre tu negocio en voz alta — ella lo transcribe sola. A muchos clientes les sale más natural.

CUÁNTOS CARACTERES PODÉS ESCRIBIR SEGÚN TU PLAN

Lite 20.000 caracteres (~3.000 palabras) · **Pro** 50.000 · **Plus** 200.000. Si necesitás más, podés cargar documentos extra en "**Qué sabe → Documentos**" (incluso PDFs y audios).

3

Conectar tu WhatsApp Business a Renata

El paso más técnico. Si te marea, te lo hacemos nosotros (página final).

Renata necesita 2 datos de Meta: el **Phone Number ID** (un número largo que identifica tu línea) y el **Access Token** (una clave que le da permiso de leer y enviar mensajes).

3.A — Conseguir el Phone Number ID

1. Volvé a `developers.facebook.com` y entrá a tu app.
2. En el menú de la izquierda: **WhatsApp** → **API Setup**.
3. Buscá el cuadro **"Send and receive messages"**. Vas a ver tu número de teléfono y, justo al lado, un texto que dice **"Phone number ID"** seguido de un número largo (15-16 dígitos).
4. Hacé click en el ícono de copiar al lado del número y guardalo (en el bloc de notas, por ejemplo).

3.B — Conseguir el Access Token (recomendado: el permanente)

Hay dos tipos de token: **temporal** (te dura solo 24 horas) y **permanente** (te dura para siempre). Tomate los 5 minutos extra y hacé el permanente — vas a evitar que Renata se "desconecte" mañana.

Token permanente — paso a paso:

1. Entrá a `business.facebook.com/settings/system-users`
2. Click en **"Add"** (o **"Agregar"**) para crear un usuario de sistema.
3. Nombre: lo que quieras (ej: "Renata Token"). Rol: **Admin**. Confirmá.
4. Una vez creado, hacé click sobre tu System User → botón **"Generate New Token"**.
5. Configurá:
 - **App:** la que creaste en el Paso 0.
 - **Token expiration:** **"Never"**.
 - **Available scopes:** tildá los dos siguientes:
 - `whatsapp_business_management`
 - `whatsapp_business_messaging`
6. Click en **"Generate Token"**.

IMPORTANTE — COPIALO AHORA MISMO

Meta te muestra el token **una sola vez**. Copialo y pegalo en un bloc de notas o en REwsp *antes* de cerrar esa pantalla. Si lo perdés, tenés que generar uno nuevo (no es grave, pero es trámite extra).

3.C — Pegar los datos en REwsp

1. Volvé a `app.resolvia.online`.
2. En el menú izquierdo, dentro de "**Canal y control**", click en "**WhatsApp**".
3. Pegá el **Phone Number ID** en el primer campo.
4. Pegá el **Access Token** en el segundo campo (es un texto largo que empieza con `EAAG...`).
5. Click en "**Guardar**".
6. Si todo está bien, vas a ver una etiqueta verde que dice "**Conectado**" y tu número de teléfono real.

3.D — Configurar el webhook en Meta (último paso técnico)

Esto le dice a Meta: *"Cuando alguien me escriba al WhatsApp, mandale el mensaje a Renata para que responda"*.

1. Volvé a `developers.facebook.com` → tu app → **WhatsApp** → **Configuration**.
2. En la sección "**Webhook**", hacé click en "**Edit**".
3. Completá:
 - **Callback URL:** `https://app.resolvia.online/api/webhooks/whatsapp`
 - **Verify token:** este lo tenés en la pantalla `app.resolvia.online/ajustes/whatsapp` (te lo mostramos ahí mismo, en la sección "Configuración del webhook").
4. Click en "**Verify and save**". Si está todo OK, el botón se queda guardado sin error.
5. Ahora, abajo, en "**Webhook fields**", buscá la fila que dice "**messages**" y hacé click en "**Subscribe**". Listo.

CÓMO CONFIRMAR QUE FUNCIONÓ

Pedile a alguien (o desde otro número) que mande un mensaje al WhatsApp de tu negocio. En menos de 30 segundos Renata debería responder. Si no

responde, repasá el paso 3.D — casi siempre falla por un typo en la URL del webhook.

¿Cuándo se cuenta una conversación para tu plan?

REwsp factura por **conversación**, no por mensaje. Esto es importante porque cambia totalmente el cálculo de cuánto vas a pagar.

LA REGLA EN UNA FRASE

Una conversación es una **ventana de 24 horas con el mismo cliente**, sin importar cuántos mensajes se intercambien dentro.

Ejemplo concreto:

DÍA / HORA	QUÉ PASA	¿CUENTA?
Lunes 10:00	El cliente Juan te escribe por primera vez en el día, Renata responde.	+1 conv.
Lunes 10:30	Juan te vuelve a escribir 30 min después.	No cuenta
Lunes 18:00	Juan te escribe a la tarde por otra cosa.	No cuenta
Martes 14:00	Juan vuelve al día siguiente (pasaron 28 hs desde el primer mensaje).	+1 conv.
Lunes 11:00	Otra cliente, María, te escribe por primera vez.	+1 conv.

POR QUÉ LO HICIMOS ASÍ

Si te facturáramos por mensaje, atender a un cliente que pregunta mucho te saldría carísimo. Por conversación es más justo: pagás por **cliente atendido**, no por la cantidad de chitchat que tenga.

¿Y si me paso del tope de mi plan?

Nunca cortamos el servicio. Las conversaciones extra se cobran a **USD 0,08 cada una**. Si ves que te pasa todos los meses, te conviene subir de plan (Lite → Pro → Plus). Lo elegís vos cuando quieras desde **"Planes y pagos"**.

PLAN	PRECIO	CONVERSACIONES / MES
Lite	USD 18 / mes 🇨🇵 \$25.560/mes	150 conversaciones

PLAN	PRECIO	CONVERSACIONES / MES
Pro	USD 27 / mes ₡ \$38.340/mes	300 conversaciones
Plus	USD 45 / mes ₡ \$63.900/mes	800 conversaciones

¿Te resulta técnico o no tenés ganas?

Te lo configuramos nosotros.

No todo el mundo tiene tiempo para meterse con Meta for Developers, tokens y webhooks. Y está perfecto. Por eso ofrecemos un servicio de **setup asistido**.

USD 36 — pago único ·  \$51.120

Qué incluye:

- Creamos tu app de Meta for Developers a tu nombre.
- Configuramos el Phone Number ID y el Access Token permanente.
- Configuramos el webhook y validamos que reciba mensajes.
- Cargamos la información inicial de tu negocio (a partir de un formulario que te mandamos).
- Hacemos un test de punta a punta con un mensaje de prueba.
- Te dejamos un video de 5 min explicando cómo lo dejamos para que vos puedas tocar después.

Tiempo: 24 a 48 horas hábiles desde que nos pasás los accesos.

Cómo lo solicitás · Desde la app, en **WhatsApp** → "¿Esto te resulta técnico?" · O directo por WhatsApp al **+54 9 11 7656-1032** mencionando "Setup asistido".

Checklist final — marcá lo que ya completaste

Si no podés tildarlas todas, todavía no terminaste. Si te trabás en alguna, llamanos.

- Creé mi cuenta en `developers.facebook.com` (Paso 0).
- Configuré la personalidad y nombre de Renata (Paso 1).
- Cargué la información completa de mi negocio en "Qué sabe" (Paso 2).
- Conseguí el Phone Number ID desde Meta (Paso 3.A).
- Conseguí el Access Token permanente desde Meta (Paso 3.B).
- Pegué ambos en REwsp y vi la etiqueta "Conectado" (Paso 3.C).
- Configuré el webhook con el Verify Token correcto (Paso 3.D).
- Suscribí el evento "messages" en Meta (Paso 3.D).
- Mandé un mensaje de prueba y Renata respondió en menos de 30 segundos.

Si te trabás en algún paso

Chat con Renata — abajo a la derecha cuando estás logueado en `app.resolvia.online`. Te conoce el producto entero.

Centro de ayuda — `app.resolvia.online/ayuda`. Tiene preguntas frecuentes y artículos.

WhatsApp directo a César Ochoa (fundador) — **+54 9 11 7656-1032**. Para cosas urgentes.