

REimpulso

Instructivo para el dueño · Todas las secciones, cómo usarlas y cómo controlar a tu equipo

app.resolvvia.online

Esta guía recorre **todas las secciones** a las que tenés acceso como dueño, explica **cómo llegar a cada una** y para qué sirve, y dedica un capítulo entero a **cómo controlar y medir a tu equipo**. Pensada para imprimir o leer en el celular.

1. Cómo entrar

- 1 Entrá a **app.resolvvia.online** (compu o celular) e iniciá sesión con tu **correo y contraseña**.
- 2 En el celular, tocá "**Instalá REimpulso en tu teléfono**" para usarlo como app.
- 3 El menú está a la **izquierda** (en compu) o en el **botón de menú** arriba (en celular), agrupado por temas.

Tu cuenta funciona en modo **REspondé**: las respuestas salen por reglas y por tu equipo (sin IA respondiendo sola). Es más simple y predecible.

2. El menú de un vistazo

Estas son las secciones que vas a ver, agrupadas como en el menú:

Grupo	Secciones
Inicio	Panel (resumen del día)
Clientes	Contactos · Pipeline
Mensajes (REspondé)	Conversaciones · Flujos · Respuestas automáticas · Etiquetas · Probar cómo responde · Configurar
Organización	Productividad · Recordatorios · Llamadas con resumen · Movimientos
Negocio	Métricas (uso) · WhatsApp · Avisos · Página pública
Equipo	Equipo · Reglas de asignación · Métricas del equipo · Campos personalizados
Ajustes	Funciones · Planes y pagos · Centro de ayuda

Solo vos (administrador) ves la configuración, la plata y las métricas del equipo. Tu equipo ve menos (sección 7).

3. Atender los mensajes

Conversaciones [Menú → Conversaciones](#)

El corazón del sistema: la bandeja con todos los chats de WhatsApp. Acá **respondés, asignás** una conversación a alguien del equipo, ponés **etiquetas** y dejás **notas internas** que solo ve el equipo.

Respuestas automáticas [Menú → Respuestas automáticas](#)

Definís respuestas que salen solas cuando el cliente escribe una **palabra clave** (ej. "horarios", "envío", "precio"). También el **menú de bienvenida**.

☐ **Flujos** [Menú → Flujos](#)

Secuencias de pasos para guiar al cliente (ej. pedir marca, modelo y año del repuesto antes de pasar al equipo).

☐ **Etiquetas** [Menú → Etiquetas](#)

Las categorías para ordenar las conversaciones (ej. "Consulta de repuesto", "Envío al interior", "Comprado"). Ayudan a filtrar y medir.

☐ **Probar cómo responde** · ⚙️ **Configurar** [Menú → Probar / Configurar](#)

"Probar" te deja simular un chat para ver qué contestaría. "Configurar" tiene la info del negocio (dirección, horarios, formas de pago) y el comportamiento general.

4. Tus clientes

☐ Contactos [Menú → Contactos](#)

La lista de todos los que te escribieron, con su historial. Podés buscar, ver datos y detectar a los que hace tiempo no aparecen para reengancharlos.

☐ Pipeline [Menú → Pipeline](#)

Un tablero por etapas (ej. "Consulta → Presupuestado → Comprado") para seguir en qué punto está cada cliente.

5. Organización

✓ Productividad · 🕒 Recordatorios [Menú → Organización](#)

Tareas pendientes y recordatorios para no perderte de responder o hacer un seguimiento.

📞 Llamadas con resumen · 📁 Movimientos [Menú → Organización](#)

"Llamadas" guarda un resumen de llamados. "Movimientos" es tu registro simple de ingresos, gastos y vencimientos (solo lo ve el administrador).

6. Tu negocio

☐ WhatsApp [Menú → WhatsApp](#)

Donde se conecta y administra tu número de WhatsApp. Es lo primero que hay que dejar conectado.

☐ Avisos · 🌐 Página pública · ☐ Métricas (uso) [Menú → Negocio](#)

"Avisos" configura recordatorios y notificaciones. "Página pública" es un mini-sitio/CTA para compartir. "Métricas" muestra el uso general de la herramienta (mensajes, horas ahorradas, costos).

7. ★ Cómo controlar a tu equipo

Esta es la parte clave para vos como dueño. Tu plan **Team** te deja sumar a quienes atienden, repartir el trabajo y **medir el rendimiento de cada uno**.

7.1 Agregar y administrar usuarios [Menú → Equipo](#)

- 1 Entrá a **Equipo** (solo lo ve el administrador).
- 2 Tocá **Invitar**, poné el **correo** de la persona y elegí su **rol**.
- 3 La persona entra con su propio correo y queda dentro de **tu** cuenta (no crea una aparte).
- 4 Cuando ya no atienda, la **desactivás** desde la misma lista.

7.2 Los roles: quién ve y puede qué

Función	Administrador	Supervisor	Agente
Conversaciones	✓ Todas	✓ Todas	Solo las asignadas + cola sin asignar
Reasignar / repartir	✓	✓	✗
Métricas del equipo	✓	✓	Solo las suyas
Configuración y plata	✓	✗	✗

Administrador = vos, ve y maneja todo. **Supervisor** = mano derecha: coordina y mide al equipo, sin tocar plata ni configuración. **Agente** = atiende sus chats.

7.3 Repartir el trabajo [Menú → Reglas de asignación](#)

Definís cómo se reparten las conversaciones nuevas: por turnos entre los agentes, o por reglas (ej. consultas con la etiqueta "Envío al interior" van a tal persona). Si no ponés reglas, se reparte por turnos automáticamente.

7.4 Medir el rendimiento [Menú → Métricas del equipo](#)

Acá ves, por cada persona y en el rango de fechas que elijas, una tabla con:

Columna	Qué significa
Atendió	Cuántas conversaciones distintas respondió en el período.
Cerró	Cuántas dejó resueltas (archivadas).
Mensajes	Total de mensajes que envió.
1ª respuesta	Cuánto tarda en promedio en contestar el primer mensaje del cliente. El número que más mira un dueño.
Activas ahora	Cuántas conversaciones tiene abiertas en este momento (su carga actual).

Cómo leerlo: mirá el **tiempo de 1ª respuesta** (cuanto más bajo, mejor), cruzalo con **cuántas atendió** (volumen) y con **activas ahora** (si alguien está sobrecargado). Podés **exportar a CSV** para guardarlo o compararlo mes a mes.

7.5 Campos personalizados [Menú → Campos personalizados](#)

Agregás datos propios a cada contacto (ej. "vehículo", "localidad") para que el equipo los cargue y vos los uses para filtrar.

7.6 Ver quién atendió cada conversación [Menú → Conversaciones](#)

Caso por caso: al abrir una conversación ves a qué agente está **asignada** y quién respondió cada mensaje (figura el autor). Así controlás no solo los números, sino **quién atendió a cada cliente** y cómo le respondió. En el **Panel** (inicio) también tenés un "Tablero del equipo hoy" con el resumen del día y un aviso si hay clientes esperando respuesta hace demasiado.

8. ★ Seguimiento: que no se te escape una venta

El caso típico: alguien **pidió presupuesto y no compró**. Así te asegurás de volver a escribirle y no perder la venta, usando lo que ya tenés:

8.1 Marcá en qué etapa está cada cliente [Menú → Etiquetas / Pipeline](#)

Usá una etiqueta "**Presupuestado**" (y "Comprado" cuando cierra). En el **Pipeline** arrastrás cada cliente por las etapas (Consulta → Presupuestado → Comprado). De un vistazo ves **quiénes quedaron en "Presupuestado"** sin avanzar.

8.2 Programá el recordatorio para volver a escribir [Menú → Recordatorios](#)

- 1 Cuando mandás un presupuesto, creá un **recordatorio** a 2-3 días ("seguir a Juan por el paragolpes").
- 2 El día indicado te aparece el aviso → abrís la conversación y le escribís ("¿Pudiste verlo? ¿Avanzamos?").
- 3 Si compró, lo etiquetás "**Comprado**"; si no, reprogramás otro recordatorio.

8.3 Recuperá a los que se enfriaron [Menú → Contactos](#)

En **Contactos** podés ver a los que hace tiempo no escriben ("dormidos") y reengancharlos con un mensaje. Ideal para clientes que pidieron algo hace semanas y nunca cerraron.

Regla práctica: todo presupuesto que mandás → etiqueta "Presupuestado" + recordatorio a 2-3 días. Una vez por semana, mirá la columna "Presupuestado" del Pipeline y escribible a los que siguen ahí. Esa simple rutina recupera ventas que normalmente se pierden.

Más adelante, con la capa REimpulso se puede automatizar este seguimiento (mensajes que salen solos a los días). Por ahora se hace a mano con etiquetas + recordatorios, que ya alcanza.

9. Funciones opcionales [Menú → Ajustes → Funciones](#)

Funciones que no todos los negocios necesitan, **apagadas por defecto** para no recargar el panel. Las activás vos cuando las precisés:

- **Instagram:** sumar los mensajes directos de Instagram a la misma bandeja.
- **Google Calendar:** que se ofrezcan turnos/videollamadas según tu agenda.
- **Conexión a tu sistema de gestión (ERP):** si tu local usa un software de gestión con acceso por internet, muestra la ficha del cliente al costado del chat. Es avanzado y opcional: si no lo usás, ignoralo.

Una vez que conectás una, aparece sola en el menú principal.

10. Cómo sacarle mejor provecho

- **Dejá conectado el WhatsApp** y armá 4-5 **respuestas automáticas** de lo que más te preguntan (horarios, envío, formas de pago).
- **Usá etiquetas** desde el día 1: te van a dar las métricas más útiles (cuántas consultas de repuesto, cuántos envíos, cuántas ventas).
- **Sumá a tu equipo** y mirá las **métricas una vez por semana**: el tiempo de respuesta es el mejor termómetro de la atención.
- **Asigná un Supervisor** de confianza para que reparta y controle sin que tengas que estar vos todo el día.
- **Revisá "Contactos dormidos"** para reenganchar clientes que hace rato no compran.

11. Ayuda y soporte [Menú → Centro de ayuda](#)

En **Centro de ayuda** (pie del menú) tenés preguntas frecuentes y manuales. Ante cualquier duda, escribinos por WhatsApp.