

BOTZ - Guia Cliente: Conexion WhatsApp (Herramienta Hipotecaria)

Version SOP cliente | Fecha: 2026-02-26

Objetivo: conectar Evolution API para que el flujo hipotecario capture, califique y active seguimiento automaticamente.

1) Requisitos previos

- Tenant activo en Botz y en modulo hipotecario.
- Playbook/estrategia comercial cargada (si aplica).
- Canal WhatsApp conectado en Evolution (Connected).
- Campos minimos definidos: ingreso, cuota inicial, tipo de inmueble.

2) Configuracion en herramienta hipotecaria

- Activar flujo de calificacion hipotecaria para el tenant.
- Configurar mensaje inicial y secuencia de preguntas.
- Definir reglas de scoring (apto, en revision, no apto).
- Definir salida: agendar asesoria, enviar resumen y crear tarea.

3) Configuracion en Evolution

- Events > Webhook > Enabled ON.
- URL inbound de Botz para hipotecario (misma base productiva).
- Evento minimo obligatorio: messages.upsert.
- Evitar eventos innecesarios para reducir ruido.

4) Pruebas reales por flujo

- Caso 1: cliente apto -> debe terminar con agenda confirmada.
- Caso 2: cliente en revision -> debe pedir documentos y escalar a asesor.
- Caso 3: cliente no apto -> debe dar orientacion y siguiente paso claro.
- Validar que interaccion quede en CRM/Interacciones del tenant.
- Validar tiempos: primera respuesta menor a 10 segundos.

5) Operacion diaria

- Revisar bandeja de interacciones y estados del pipeline.
- Revisar conversion por fuente y por asesor.
- Ajustar preguntas si baja calidad de datos.
- Actualizar estrategia comercial semanalmente.

6) Fallos comunes y solucion

Fallo	Causa probable	Que hacer
Connected en Evolution pero el bot no responde	Webhook no configurado o evento no activado	Activar Webhook, poner URL de Botz y marcar messages.upsert
Responde en tenant equivocado	instanceName / tenant_id mal mapeado	Validar tenant_id en Botz y nombre de instancia en Evolution
TypeError: Failed to fetch en Dashboard	Session/token vencido o endpoint sin respuesta	Quitar/abrir sesion, revisar health del API y logs del navegador
Mensajes duplicados o bucle	El bot responde sus propios mensajes	Filtrar fromMe y eventos no necesarios
No llega media (audio/imagen)	Webhook Base64 desactivado o parseo no funciona	Activar Base64 solo si se procesa media; si no, dejar apagado

Recomendacion: arrancar sin n8n. Luego agregar n8n si necesitas integraciones externas avanzadas (banco/ERP/workflows complejos).