

# BOTZ - Guia Cliente: Conexion WhatsApp (Producto Agentes)

Version SOP cliente | Fecha: 2026-02-26

Objetivo: que un cliente conecte su numero por Evolution API y quede respondiendo en Agentes sin soporte tecnico.

## 1) Requisitos previos

- Tenant activo en Botz.
- Agente creado y en estado activo/publicado.
- Instancia en Evolution con estado Connected.
- URL productiva HTTPS de Botz.

## 2) Configuracion en Botz (Agentes)

- Ir a Start > Agents y abrir el agente deseado.
- Verificar prompt base, tono y objetivo comercial.
- Asignar el canal WhatsApp al agente.
- Confirmar que el tenant\_id del agente es el del cliente correcto.

## 3) Configuracion en Evolution (Webhook)

- Menu Events > Webhook > Enabled = ON.
- URL = endpoint inbound de Botz (produccion).
- Webhook by Events = OFF para inicio rapido.
- Webhook Base64 = OFF (solo ON si procesaras media).
- Marcar evento messages.upsert.

## 4) Prueba real (checklist)

- Enviar mensaje desde un numero externo al WhatsApp conectado.
- Validar que Botz reciba evento y genere respuesta.
- Validar que la conversacion quede en el tenant correcto.
- Probar 3 escenarios: saludo, objecion, cierre con CTA.
- Confirmar que no hay respuesta duplicada.

## 5) Fallos comunes y solucion

Fallo	Causa probable	Que hacer
Connected en Evolution pero el bot no responde	Webhook no configurado o evento no marcado	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	Sesion/token vencido o endpoint sin respuesta	Renovar 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 correcto	Activar Base64 solo si se procesa media; si no, dejar apagado

Decision tecnica: para cliente nuevo usar Agentes directos. n8n solo cuando haya integraciones complejas adicionales.