

Diagrama de Secuencia



El flujo comienza cuando el cliente envía un mensaje a través de WhatsApp, que es procesado por Chatwoot y dirigido al agente de IA mediante una regla de automatización.

IDENTIFICAR CLIENTE

01

¿Cliente registrado en la tabla clients?

El sistema verifica si el cliente ya existe en la base de datos.

02

Si no está registrado

Agente: "¡Hola! Para poder atenderte mejor, necesito tu nombre y email."
Cliente: "Juan Pérez, juan@mail.com"

03

Crear o recuperar cliente

AGENTE IA usa: get_or_create_client
→ POST /api/clients/get-or-create
← { clientId, cartId }

04

Confirmación

Agente: "¡Hola Juan! ¿En qué te puedo ayudar?"

EXPLORAR PRODUCTOS

Listar productos disponibles

AGENTE IA usa: list_products
→ GET /api/products
Agente: "Tenemos estas camisetas: Básica Roja M — \$1.500 ✓"

Detalles del producto

Cliente: "Me interesa la roja talla M"
AGENTE IA usa: get_product_details
→ GET /api/products/{id}
Agente: "Camiseta Roja M — \$1.500, stock disponible. ¿La agregamos al carrito?"

CREAR CARRITO

Cliente: "Sí, la quiero"

AGENTE IA usa: add_to_cart
→ POST /api/carts/{cartId}/items
← 📁 etiqueta automática "camiseta" agregada en Chatwoot
Agente: "¡Listo Juan! Agregué la Camiseta Roja M a tu carrito"

EDITAR CARRITO (EXTRA)

Ver carrito

Cliente: "¿Qué tengo en el carrito?"
AGENTE IA usa: get_cart → GET /api/carts/{id}
Agente: "Tenés: 1x Camiseta Roja M — \$1.500 Total: \$1.500"

Actualizar cantidad

Cliente: "Poneme 2 unidades"
AGENTE IA usa: update_cart_item → PATCH /api/carts/{id}/items/{itemId}
Agente: "Actualicé a 2 unidades. Total: \$3.000"

Eliminar producto

Cliente: "Sacá la camiseta"
AGENTE IA usa: remove_from_cart → DELETE /api/carts/{id}/items/{itemId}
Agente: "Listo, saqué la camiseta. Carrito vacío."

Resumen de Herramientas por Etapa

Cada etapa del proceso de atención al cliente utiliza herramientas MCP específicas que se conectan con endpoints de la API.

Etapa	Herramienta MCP	Endpoint
Explorar catálogo	list_products	GET /api/products
Ver producto específico	get_product_details	GET /api/products/:id
Registrar cliente y carrito	get_or_create_client	POST /api/clients/get-or-create
Agregar producto	add_to_cart	POST /api/carts/:id/items
Ver carrito	get_cart	GET /api/carts/:id
Cambiar cantidad	update_cart_item	PATCH /api/carts/:id/items/:itemId
Quitar producto	remove_from_cart	DELETE /api/carts/:id/items/:itemId



Exploración

2 herramientas para navegar el catálogo



Registro

1 herramienta para gestionar clientes



Gestión de carrito

4 herramientas para administrar compras