

BOTIVA - Guía Completa para Restaurantes

Introducción

Esta guía explica cómo funciona Botiva, un sistema completo de gestión para restaurantes que combina un **bot automático de WhatsApp** con un **software de administración web**.

No necesitas conocimientos técnicos para entender esta guía. Está escrita en lenguaje simple, explicando cómo cada parte funciona y cómo trabajan juntas para hacer tu negocio más eficiente.

Parte 1: El Bot de WhatsApp (Sistema Automático de Pedidos)

¿Qué es el Bot de WhatsApp?

El bot de WhatsApp es como tener un **empleado virtual que trabaja 24 horas al día, 7 días a la semana**, recibiendo y procesando pedidos de tus clientes por WhatsApp. Este empleado nunca se cansa, nunca comete errores al escribir, y siempre está disponible.

¿Cómo Funciona?

Para tus clientes, es muy simple:

1. El cliente abre WhatsApp y escribe a tu número de restaurante
2. Envía su pedido en lenguaje natural, por ejemplo: *"Hola, quiero 2 hamburguesas con papas y 1 gaseosa"*
3. El bot recibe el mensaje automáticamente
4. El bot procesa la información: identifica qué productos pidió, cuántas unidades, y calcula el precio total
5. El bot confirma el pedido al cliente con todos los detalles
6. El pedido aparece inmediatamente en tu panel de administración

Todo esto sucede en segundos, sin que nadie tenga que estar pendiente del teléfono.

¿Qué Hace el Bot Exactamente?

El bot realiza estas tareas automáticamente:

- **Recibe mensajes:** Captura todos los pedidos que llegan por WhatsApp
- **Entiende el lenguaje natural:** Interpreta lo que el cliente escribió, aunque no use palabras exactas
- **Identifica productos:** Reconoce qué productos del menú pidió el cliente
- **Cuenta cantidades:** Detecta cuántas unidades de cada producto se pidieron
- **Calcula precios:** Suma el total del pedido automáticamente
- **Extrae información del cliente:** Obtiene nombre, teléfono y dirección del cliente
- **Crea el pedido:** Genera una orden completa con toda la información
- **Confirma al cliente:** Envía un mensaje de confirmación con los detalles del pedido

Ventajas del Bot

Para tu negocio:

- **Disponibilidad 24/7:** Recibe pedidos a cualquier hora, incluso cuando estás cerrado (puedes prepararlos al día siguiente)
- **Cero errores de escritura:** No hay malentendidos por escribir mal los pedidos
- **Ahorro de tiempo:** No necesitas tener a alguien pendiente del teléfono
- **Más pedidos:** Los clientes pueden pedir cuando quieran, sin esperar a que alguien conteste
- **Organización automática:** Todos los pedidos quedan registrados de forma ordenada

Para tus clientes:

- **Comodidad:** Pueden pedir desde su casa, sin tener que llamar
- **Rapidez:** Reciben confirmación inmediata de su pedido
- **Claridad:** Ven exactamente qué pidieron y cuánto deben pagar
- **Disponibilidad:** Pueden pedir en cualquier momento

Ejemplo Práctico

Situación: Un cliente quiere pedir comida a las 10 de la noche.

Sin el bot:

- El cliente llama al restaurante
- Nadie contesta (estás cerrado o ocupado)
- El cliente se va a otro lugar
- **Resultado:** Perdiste una venta

Con el bot:

- El cliente escribe por WhatsApp: *"Quiero 1 pizza grande y 2 gaseosas"*
- El bot responde inmediatamente: *"¡Hola! Tu pedido: 1 Pizza Grande (\$15.000) + 2 Gaseosas (\$3.000) = Total: \$18.000. ¿Confirmas?"*
- El cliente confirma
- El pedido aparece en tu panel para prepararlo al día siguiente

- **Resultado:** Ganaste una venta que de otra forma habrías perdido
-

Parte 2: El Software de Gestión (Panel de Administración)

¿Qué es el Software de Gestión?

El software de gestión es como tener un **escritorio digital** donde puedes ver y controlar todo lo que pasa en tu restaurante. Es una página web a la que accedes desde cualquier computadora, tablet o celular con internet.

¿Qué Puedes Hacer con el Software?

El software te permite gestionar todas las áreas de tu restaurante desde un solo lugar:

1. Ver y Gestionar Pedidos

Vista de todos los pedidos:

- Ves todos los pedidos que han llegado (del bot de WhatsApp o creados manualmente)
- Cada pedido muestra: nombre del cliente, productos, cantidad, precio total, dirección de entrega
- Puedes ver el estado de cada pedido: pendiente, en preparación, listo, en camino, entregado

Gestionar pedidos:

- Asignar repartidores a cada pedido
- Cambiar el estado del pedido (marcar como "en preparación", "listo", etc.)
- Editar pedidos si el cliente quiere agregar o quitar algo
- Cancelar pedidos si es necesario

Filtros y búsqueda:

- Filtrar pedidos por estado (solo pendientes, solo entregados, etc.)
- Buscar pedidos por nombre del cliente o número de pedido
- Ver pedidos de hoy, esta semana, este mes

2. Gestionar tu Menú

Agregar productos:

- Crear nuevos productos con nombre, descripción, precio
- Subir fotos de cada producto
- Organizar productos por categorías (hamburguesas, bebidas, postres, etc.)
- Activar o desactivar productos (si se te acaba algo, lo desactivas y no aparece en pedidos)

Editar productos:

- Cambiar precios cuando quieras
- Actualizar descripciones
- Cambiar fotos
- Modificar categorías

Control de disponibilidad:

- Marcar productos como "no disponible" cuando se te acaban
- Los clientes no podrán pedir productos desactivados

3. Gestionar Mozos y Repartidores

Agregar mozos y repartidores:

- Registrar a cada mozo y repartidor con su nombre y teléfono
- Crear una cuenta de acceso para cada uno

Asignar pedidos:

- Desde el panel, asignas qué pedido va con qué repartidor
- Cada repartidor ve solo sus pedidos asignados en su propio panel

Asignar mesas:

- Desde el panel, asignas que mesas le corresponden a cada mozo
- Cada mozo ve solo sus mesas y las comandas que el realiza

Seguimiento:

- Ves qué repartidor tiene qué pedido
- Sabes cuántos pedidos ha entregado cada repartidor
- Controlas quién cobró y quién no

4. Panel para Repartidores

Cada repartidor tiene su propio acceso:

- Ve solo los pedidos que le asignaste
- Ve toda la información: dirección, teléfono del cliente, productos, monto a cobrar
- Actualiza el estado: marca cuando sale, cuando entrega, cuando cobra
- Registra el método de pago (efectivo, tarjeta, transferencia)

5. Panel para Mozos

Cada mozo tiene su propio acceso:

- Ve solo las comandas que realizo
- Ve solo las mesas que se le asignaron
- Puede crear un pedido (comanda) a la hora de tomar el pedido a un cliente
- Envía la comanda automáticamente al software
- La comanda llega al panel de administración y al panel de cocina

5. Panel de Cocina

La cocina tiene su propio acceso para todos sus integrantes:

- Ve solo las comandas que se realizaron
- Ve el nombre del mozo, la mesa, el horario, el pedido y su descripción
- El panel se actualiza en tiempo real, por lo tanto las comandas llegan automáticamente (cuando llega una nueva comanda suena una notificación de aviso para la cocina)
- Cuando se finaliza el plato o producto y está listo para que el mozo o el repartidor lo retire, desde el panel de cocina se desliza la comanda correspondiente al pedido para la derecha (cancela el pedido) o para la izquierda (pedido listo para retirar notificando al mozo o repartidor.)

6. Control Financiero

Dashboard con métricas:

- **Ventas del día:** Cuánto vendiste hoy
- **Ventas semanales:** Total de la semana
- **Ventas mensuales:** Total del mes
- **Gráficos:** Visualización de cómo van tus ventas

Control de pagos:

- Ves qué pedidos están pendientes de pago
- Qué pedidos ya se pagaron
- Qué pedidos se cancelaron
- Montos totales por cada estado

Estadísticas:

- Productos más vendidos
- Filtración por fecha o rango de fechas
- Horarios pico (cuándo recibes más pedidos)
- Rendimiento de repartidores
- Rendimiento de mozos
- Rendimiento de cocina
- Análisis de ventas por día, semana, mes

7. Gestión de Stock (Opcional)

Control de inventario:

- Cada plaza de la cocina puede enviar al panel administrativo un pedido del stock necesario.
- El pedido se envía con el nombre del que lo realizo, con descripción si es necesario y el stock a pedir
- Desde el panel administrativo se pueden ver todos los pedidos de stock con fecha, horario, nombre y plaza, para poder saber en todo momento y en un mismo lugar que está en falta y que hay que pedir.

¿Cómo se Usa el Software?

Acceso:

1. Abres tu navegador (Chrome, Firefox, Safari, etc.)
2. Vas a la dirección web del software (te la proporcionamos)
3. Ingresas con tu usuario y contraseña (te lo proporcionamos)
4. Ya estás dentro del panel

Navegación:

- En el lado izquierdo hay un menú con todas las secciones
- Haces clic en lo que quieres ver: Pedidos, Productos, Repartidores, etc.
- Todo es visual e intuitivo, como usar cualquier página web moderna

Dispositivos:

- Funciona en computadora, tablet o celular
- Puedes acceder desde cualquier lugar con internet
- El diseño se adapta al tamaño de tu pantalla

Ventajas del Software

Organización:

- ☑ Todo en un solo lugar: no necesitas múltiples herramientas
- ☑ Información centralizada: todos los datos de tu negocio en un panel
- ☑ Fácil de usar: interfaz simple e intuitiva

Control:

- ☑ Visibilidad total: sabes qué está pasando en tu negocio en tiempo real
- ☑ Toma de decisiones: tienes datos para decidir qué productos ofrecer, qué horarios atender, etc.
- ☑ Seguimiento: sabes exactamente dónde está cada pedido

Eficiencia:

- ☑ Ahorro de tiempo: no necesitas anotar pedidos en papel
- ☑ Menos errores: todo queda registrado digitalmente
- ☑ Automatización: muchas tareas se hacen solas

Parte 3: Cómo se Integran el Bot y el Software

La Conexión Entre Ambos Sistemas

El bot de WhatsApp y el software de gestión **trabajan juntos** como un equipo perfectamente coordinado. Cuando el bot recibe un pedido, automáticamente lo envía al software, y tú lo ves inmediatamente en tu panel.

Flujo Completo: Del Cliente a la Entrega

Aquí te explicamos paso a paso cómo funciona todo el proceso cuando un cliente hace un pedido:

Paso 1: El Cliente Hace el Pedido

Cliente escribe por WhatsApp: *"Hola, quiero 2 hamburguesas completas, 1 porción de papas fritas y 2 gaseosas. Mi dirección es Calle Principal 123."*

Paso 2: El Bot Procesa el Pedido

El bot automáticamente:

- Lee el mensaje
- Identifica los productos: 2 hamburguesas, 1 papas, 2 gaseosas
- Busca los precios en la base de datos
- Calcula el total: \$35.000
- Extrae la dirección del cliente
- Obtiene el número de teléfono del cliente

Paso 3: El Bot Confirma al Cliente

El bot responde automáticamente: *"¡Hola! Tu pedido:*

- *2 Hamburguesas Completas: \$18.000*
- *1 Papas Fritas: \$4.000*
- *2 Gaseosas: \$3.000*
- *Total: \$25.000*
- *Dirección: Calle Principal 123*
- *¿Confirmas el pedido?"*

Paso 4: El Cliente Confirma

Cliente responde: *"Sí, confirmo"*

Paso 5: El Bot Envía el Pedido al Software

El bot automáticamente:

- Crea el pedido completo con toda la información
- Lo envía al software de gestión
- El pedido aparece inmediatamente en tu panel

Paso 6: Tú Ves el Pedido en tu Panel

En tu software de gestión:

- Abres la sección "Pedidos"
- Ves el nuevo pedido con estado "Pendiente"
- Puedes ver todos los detalles: cliente, productos, total, dirección

Paso 7: Preparas el Pedido

Tú o tu cocina:

- Preparas los productos del pedido
- Marcas el pedido como "En preparación" en el software
- Cuando está listo, lo marcas como "Listo"

Paso 8: Asignas un Repartidor

Desde el software:

- Seleccionas el pedido
- Eliges qué repartidor lo va a entregar
- El repartidor recibe una notificación en su panel

Paso 9: El Repartidor Ve el Pedido

El repartidor:

- Abre su panel desde su celular
- Ve el pedido asignado con todos los detalles
- Ve la dirección, teléfono del cliente, productos, monto a cobrar

Paso 10: El Repartidor Entrega

El repartidor:

- Marca el pedido como "En camino" cuando sale
- Llega a la dirección
- Marca como "Entregado"
- Registra si el cliente pagó (efectivo, tarjeta, etc.)
- Marca como "Pagado"

Paso 11: El Pedido se Completa

En tu software:

- El pedido aparece como "Entregado" y "Pagado"
- Se suma automáticamente a tus ventas del día
- Aparece en tus estadísticas y reportes

¿Qué Pasa Si Algo Sale Mal?

Si el cliente quiere cambiar algo:

- Puedes editar el pedido desde el software
- Agregas o quitas productos
- El total se recalcula automáticamente

Si el cliente cancela:

- Puedes cancelar el pedido desde el software
- Se registra como cancelado en tus estadísticas

Si hay un problema con el repartidor:

- Puedes cambiar de repartidor en cualquier momento
- Reasignas el pedido a otro repartidor

La Sincronización en Tiempo Real

Lo más importante es que todo está sincronizado:

- Cuando el bot recibe un pedido, aparece inmediatamente en tu software
- Cuando cambias el estado de un pedido, el repartidor lo ve al instante
- Cuando el repartidor marca como entregado, tú lo ves al momento
- Todo se actualiza en tiempo real, sin demoras

Ventajas de la Integración

Automatización completa:

- ☑ El bot recibe y procesa pedidos automáticamente
- ☑ El software organiza y gestiona todo
- ☑ No necesitas intervención manual en la recepción de pedidos

Reducción de errores:

- ☑ No hay errores de escritura (el bot procesa todo digitalmente)
- ☑ No se pierden pedidos (todo queda registrado)
- ☑ No hay confusiones con direcciones o productos

Eficiencia:

- ☑ Proceso rápido: del pedido a la entrega en minutos

- ☑ Menos trabajo manual: el sistema hace la mayor parte
- ☑ Mejor organización: todo está en un solo lugar

Visibilidad:

- ☑ Sabes exactamente qué está pasando en cada momento
 - ☑ Puedes tomar decisiones basadas en datos reales
 - ☑ Tienes control total sobre tu operación
-

Lo Que Necesitas Saber Como Dueño

No necesitas entender la tecnología:

- El bot funciona automáticamente, no necesitas hacer nada
- El software es fácil de usar, como cualquier página web
- Todo está diseñado para ser simple e intuitivo

Lo que sí necesitas hacer:

- Configurar tu menú en el software (productos y precios)
- Revisar los pedidos que llegan
- Asignar repartidores
- Preparar y entregar los pedidos

El sistema hace el resto:

- Recibe pedidos automáticamente
- Procesa la información
- Organiza todo
- Calcula totales
- Registra entregas
- Genera reportes

Beneficios Finales para Tu Negocio

Más ventas:

- No pierdes pedidos por no contestar el teléfono
- Los clientes pueden pedir cuando quieran

Menos trabajo:

- No necesitas tener a alguien solo para tomar o cargar pedidos
- El bot hace el trabajo de recepción
- El software organiza todo automáticamente

Mejor control:

- Sabes exactamente cuánto vendiste
- Ves qué productos se venden más
- Tienes datos para tomar decisiones

Menos errores:

- No hay malentendidos con pedidos
- No se pierden direcciones o números de teléfono
- Todo queda registrado correctamente

Más organización:

- Todos los pedidos en un solo lugar
 - Fácil de buscar y gestionar
 - Reportes automáticos
-

Preguntas Frecuentes

¿Necesito conocimientos técnicos para usar esto?

No. El bot funciona completamente solo, y el software es tan fácil de usar como cualquier página web moderna. Te damos capacitación para que sepas usar el panel.

¿Puedo crear pedidos manualmente además de los que llegan por el bot?

Sí. Puedes crear pedidos directamente desde el software, por ejemplo, si alguien llama por teléfono o viene al local.

¿Qué pasa si quiero cambiar algo del pedido después de que el cliente lo confirmó?

Puedes editar cualquier pedido desde el software: agregar productos, quitar productos, cambiar cantidades. El total se recalcula automáticamente.

¿El bot funciona solo con WhatsApp?

Sí, actualmente el bot funciona con WhatsApp Business. Es la forma más común y cómoda para los clientes de hacer pedidos.

¿Puedo ver los pedidos desde mi celular?

Sí. El software funciona perfectamente en celular, tablet o computadora. Puedes gestionar todo desde donde estés.

¿Qué pasa si no tengo repartidores?

No hay problema. Puedes usar el software solo para gestionar pedidos y preparación. El módulo de repartidores es opcional.

¿Cuánto tiempo toma configurar todo?

La configuración inicial toma 1-2 días. Te ayudamos a:

- Configurar el bot con tu WhatsApp
- Cargar tu menú en el software
- Crear cuentas para repartidores (si los tienes)
- Capacitarte en el uso del sistema

¿Qué pasa si tengo problemas?

Tienes soporte disponible. Si algo no funciona o tienes dudas, puedes contactarnos y te ayudamos a resolverlo.

Conclusión

Botiva es un sistema completo que combina:

1. **Un bot automático de WhatsApp** que recibe y procesa pedidos 24/7
2. **Un software de gestión web** donde controlas todo tu negocio
3. **Una integración perfecta** entre ambos que hace que todo funcione de forma automática y organizada

El resultado es un negocio más eficiente, con más ventas, menos trabajo manual, y mejor control sobre tus operaciones.

No necesitas ser experto en tecnología para usar Botiva. El sistema está diseñado para ser simple, intuitivo y fácil de usar, mientras hace el trabajo pesado por ti.

Tu trabajo es:

- Configurar tu menú
- Revisar pedidos
- Preparar y entregar comida
- Gestionar tu equipo

El sistema se encarga de:

- Recibir pedidos automáticamente
- Procesar y organizar información
- Calcular totales
- Registrar entregas
- Generar reportes
- Mantener todo organizado

El resultado final es un negocio más rentable, más organizado y más fácil de gestionar.

Para más información o para agendar una demostración, contáctanos.

Botiva - Gestión Inteligente para Restaurantes Modernos