



MANUAL · CAPÍTULO 4

Mensajes por WhatsApp

Plantillas por estado, variables dinámicas, cómo editarlas y cómo enviar mensajes con un toque desde la app. Sin bots, sin APIs externas — usás tu cuenta personal de WhatsApp.

1. Cómo funciona (y cómo no)

FixFlow **no envía mensajes automáticamente**. Lo que hace es prepararte el mensaje perfecto con los datos del cliente y la orden, abrir WhatsApp y dejarte apretar *Enviar* vos mismo.

La ventaja: usás **tu cuenta personal** de WhatsApp. Si tenés WhatsApp Business, mejor — llega desde tu número comercial.

i NOTA — No usamos WhatsApp Business API (que cuesta dinero y requiere verificación empresarial). El enlace *wa.me* es un estándar público y funciona con cualquier cuenta.

2. Plantillas por estado

FixFlow tiene **4 plantillas** configurables, una por cada estado de orden:

ESTADO	CUÁNDO SE USA TÍPICAMENTE
PENDIENTE	Confirmás al cliente que recibiste el equipo y estás por empezar.
EN PROCESO	Le avisás que ya estás trabajando en el equipo.
FINALIZADO	Le decís que puede pasar a retirar.
ENTREGADO	Mensaje de cierre / agradecimiento. Opcional.

3. Variables disponibles


Dentro de cada plantilla podés insertar variables entre llaves { } que se reemplazan automáticamente con los datos de la orden:

VARIABLE	QUÉ INSERTA	EJEMPLO
{nombre}	Primer nombre del cliente	Juan
{apellido}	Apellido del cliente	Pérez
{marca}	Marca del equipo	Apple
{modelo}	Modelo del equipo	iPhone 12 Pro
{falla}	Falla principal	Pantalla rota
{precio}	Precio total	\$4500
{numero}	Número de orden	#1001

4. Editar las plantillas

Para personalizar los mensajes:

1. Entrá a **Ajustes** (menú inferior, último ícono).
2. Buscá la sección **Configuración de WhatsApp**.
3. Vas a ver 4 recuadros, uno por estado, con el texto actual.
4. Tocá el texto para editarlo.
5. Abajo de cada recuadro hay chips con las variables disponibles — tocalos para insertarlos en el mensaje.
6. Tocá **Guardar cambios** al final de la pantalla cuando termines.

 **TIP** — Usá un tono cálido y directo. El cliente valora más un "Hola Juan, ya está listo tu iPhone 12 Pro 😊" que un "Estimado cliente, su dispositivo ha sido reparado".

5. Ejemplos de plantillas

Pendiente

Hola {nombre}! Recibí tu {marca} {modelo} con la falla "{falla}". Ya lo tengo en cola de trabajo, te aviso apenas empiece. Saludos!

En Proceso

Hola {nombre}! Ya empecé con el {modelo}. Te aviso apenas esté listo para retirar. Cualquier consulta, a la orden.

Finalizado

Hola {nombre}! Tu {marca} {modelo} ya está listo  Podés pasar a retirarlo. Total: {precio}. Te espero!


Entregado

Gracias por confiar en nosotros, {nombre}! Cualquier cosa con tu {modelo} escribíme. Saludos!

6. Enviar un mensaje

Desde el detalle de cualquier orden, tocá el botón **WhatsApp** (ícono verde). La app:

1. Toma la plantilla correspondiente al estado actual de la orden.
2. Reemplaza las variables con los datos reales.
3. Abre WhatsApp con el número del cliente pre-cargado y el mensaje listo.
4. Vos tocás **Enviar** (con el check verde dentro de WhatsApp).

 **ATENCIÓN** — Si el cliente no tiene WhatsApp con ese número, al tocar Enviar te aparece el aviso típico de WhatsApp. En ese caso tenés que escribirle por SMS o llamarlo directamente.

7. Enviar el ticket PDF por WhatsApp

FixFlow no adjunta el PDF automáticamente al mensaje — WhatsApp web/mobile no permite que un enlace *wa.me* envíe archivos.

El flujo recomendado es:

1. Abrí la orden → tocá **Generar PDF**. Se abre el visor del sistema.
2. Tocá **Compartir** (ícono arriba a la derecha en el visor).
3. Elegí **WhatsApp**.
4. Elegí el contacto del cliente.
5. Enviás el PDF como archivo adjunto.

8. Problemas comunes

El número del cliente no se carga bien

Revisá que el teléfono del cliente tenga el prefijo del país (+598, +54, etc.). Editá el cliente desde su detalle si hace falta.

WhatsApp me abre un chat vacío

Puede pasar si el cliente bloquea los enlaces *wa.me* o si no tenés WhatsApp instalado en el dispositivo donde usás FixFlow. Instalalo desde Play Store y reiniciá la app.

Quiero enviar el mismo mensaje a varios clientes

No hay broadcast dentro de FixFlow (evita que te bloqueen la cuenta por spam). Si necesitás hacerlo, usá la función de difusión de WhatsApp directamente desde la app de WhatsApp.