Conversaciones de Chatwoot, escalar a desarrollo y servicio por cliente

Versión 1.3 · Actualizado: 23/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Cada chat de WhatsApp o del sitio web que llega a **Chatwoot** aparece en **CRM → Conversaciones**. eTax2 busca quién escribe por su teléfono o su correo, en la ficha del cliente y en sus **personas de contacto**:

- Si lo reconoce, la conversación queda ligada a ese cliente y, cuando se resuelve en Chatwoot, pasa a su historial (pestaña **Bitácora** de su ficha).
- Si no lo reconoce, queda **Sin asignar** y una persona la liga a mano.

Esta guía explica el trabajo diario de soporte en cuatro pasos:

1. **Ligar** la conversación a su cliente, para que las siguientes de esa persona lleguen solas.
2. **Abrir el ticket** desde la conversación cuando el caso necesita seguimiento.
3. **Escalar a desarrollo** lo que soporte no puede resolver.
4. **Ver cómo ha sido el soporte** de cada cliente.

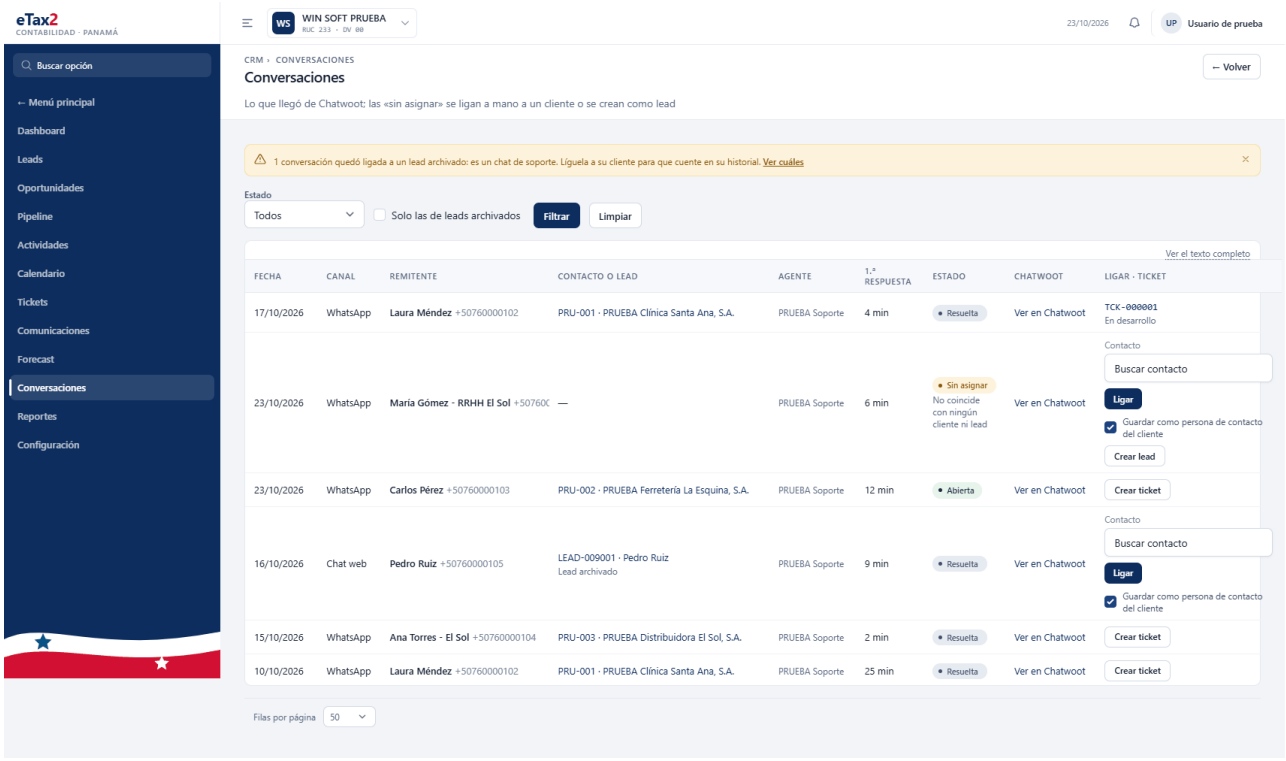
Antes de comenzar

- La conexión con Chatwoot debe estar encendida en **CRM → Configuración → Canales (Chatwoot)**.
- Para **ligar** necesita poder modificar conversaciones. Para **Crear lead**, además, poder crear leads.
- Para **Crear ticket** y **Escalar a desarrollo** necesita el permiso de **gestionar tickets**. Vea Tickets de servicio al cliente.
- Quien va a resolver un caso escalado tiene que **poder entrar a la compañía** (con un rol en ella, como super administrador o con un rol global que le deje ver tickets): si no, no aparece en la lista de responsables.

Cómo llegar a esta opción

- **CRM → Conversaciones**

- **CRM → Reportes**, pestaña **Servicio por cliente**



Conversaciones de Chatwoot: por ligar, ligadas y con ticket · Captura del 23/10/2026

La tabla muestra, por conversación: la fecha, el canal, quién escribió, a qué cliente o lead está ligada, el agente de Chatwoot, la **1.ª respuesta**, el estado, el enlace **Ver en Chatwoot** y la columna **Ligar · ticket**.

Paso a paso

1. Ligar una conversación a su cliente

Las conversaciones por ligar son las **Sin asignar** y las que quedaron colgadas de un lead archivado (en la columna **Contacto o lead** dicen **Lead archivado**).

1. En **CRM → Conversaciones**, elija el **Estado Sin asignar**, o marque **Solo las de leads archivados**, y presione **Filtrar**.
2. Para saber quién es, abra **Ver en Chatwoot** y lea la conversación: el nombre de la empresa suele estar en el saludo o en la firma.
3. En la columna **Ligar · ticket**, busque al cliente en **Contacto**.
4. Deje marcada **Guardar como persona de contacto del cliente** si quien escribe trabaja para ese cliente.
5. Presione **Ligar**.

eTax2 confirma, por ejemplo: «Conversación ligada a PRU-001. María Gómez quedó como persona de contacto: sus próximas conversaciones llegarán solas a este cliente.»

Qué hace la casilla Guardar como persona de contacto del cliente:

- Guarda el nombre, el WhatsApp o el teléfono y el correo de quien escribió como **persona de contacto** del cliente. La ve en la ficha del cliente, en **Personas de contacto**, donde también la puede eliminar.
- Desde ese momento, eTax2 reconoce a esa persona y **sus próximas conversaciones se ligan solas**.
- Liga también, en el mismo paso, las demás conversaciones por ligar del **mismo número o correo**. El aviso dice cuántas.

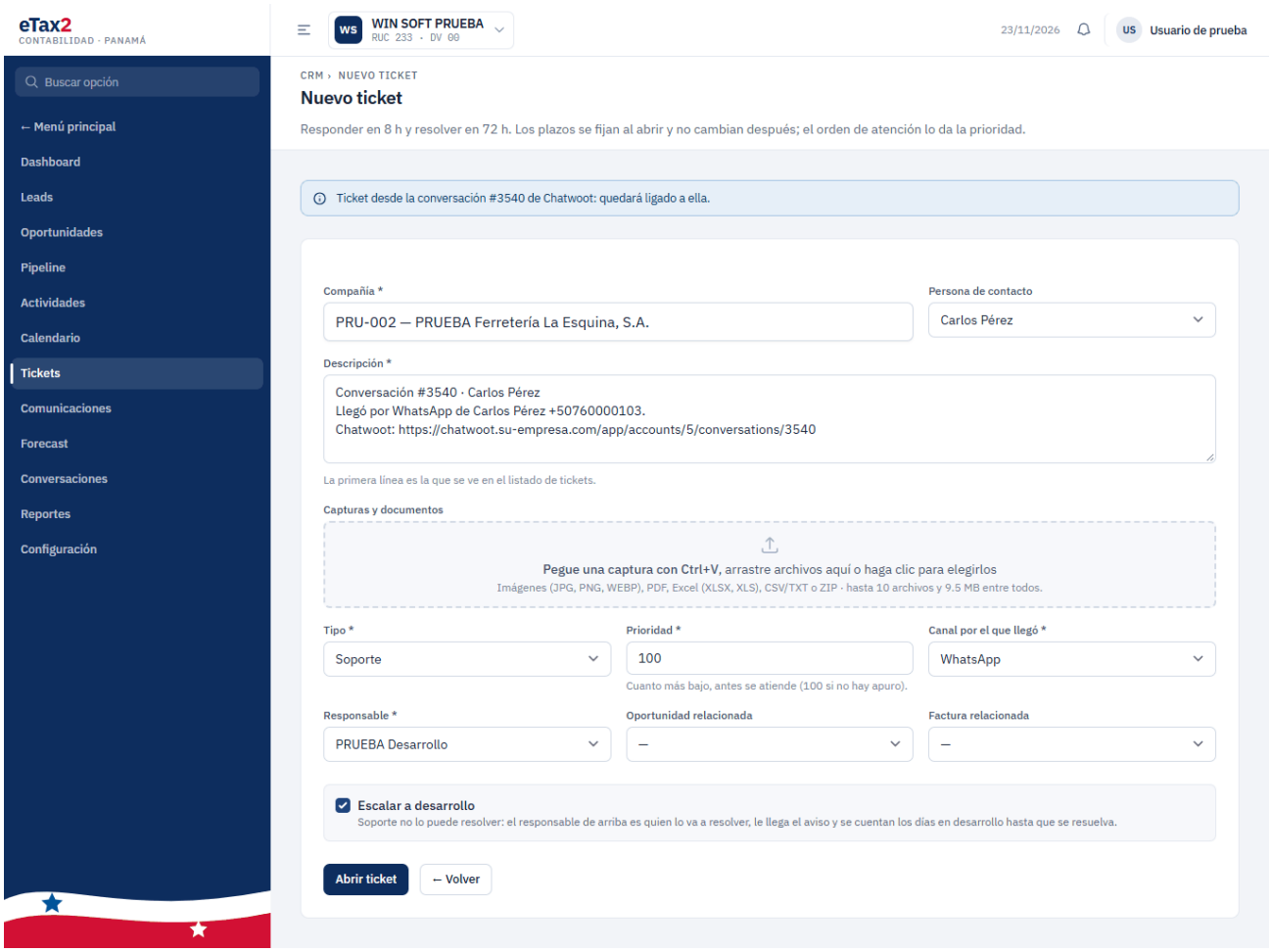
Cuándo desmarcarla: si la persona escribe **por varios clientes**, por ejemplo un contador o un consultor de planilla. Si la guarda en un cliente, sus chats de los otros clientes también caerían en ese. Desmarcada, eTax2 liga solo esa conversación.

Crear lead: úselo solo si quien escribe es un **prospecto** que quiere comprar, no un cliente pidiendo soporte. Solo aparece en las conversaciones **Sin asignar**.

2. Abrir el ticket desde la conversación

Abra un ticket cuando el caso no se resuelve en el chat: hay que revisar algo, volver a llamar o pasarlo a desarrollo.

1. En **CRM → Conversaciones**, en la fila de una conversación ya ligada a un cliente, presione **Crear ticket**.
2. El formulario llega lleno: **Compañía**, **Descripción** (la primera línea dice «Conversación #… · nombre de quien escribió» y debajo va el enlace a Chatwoot), **Canal por el que llegó** y, si existe, la **Persona de contacto**.
3. Cambie la **primera línea** de la **Descripción** para que diga el problema en pocas palabras: es la que se ve en el listado de tickets.
4. Elija **Tipo**, **Prioridad** y **Responsable**.
5. Si el caso lo tiene que resolver desarrollo, marque **Escalar a desarrollo** y elija como **Responsable** a quien lo va a resolver.
6. Presione **Abrir ticket**.

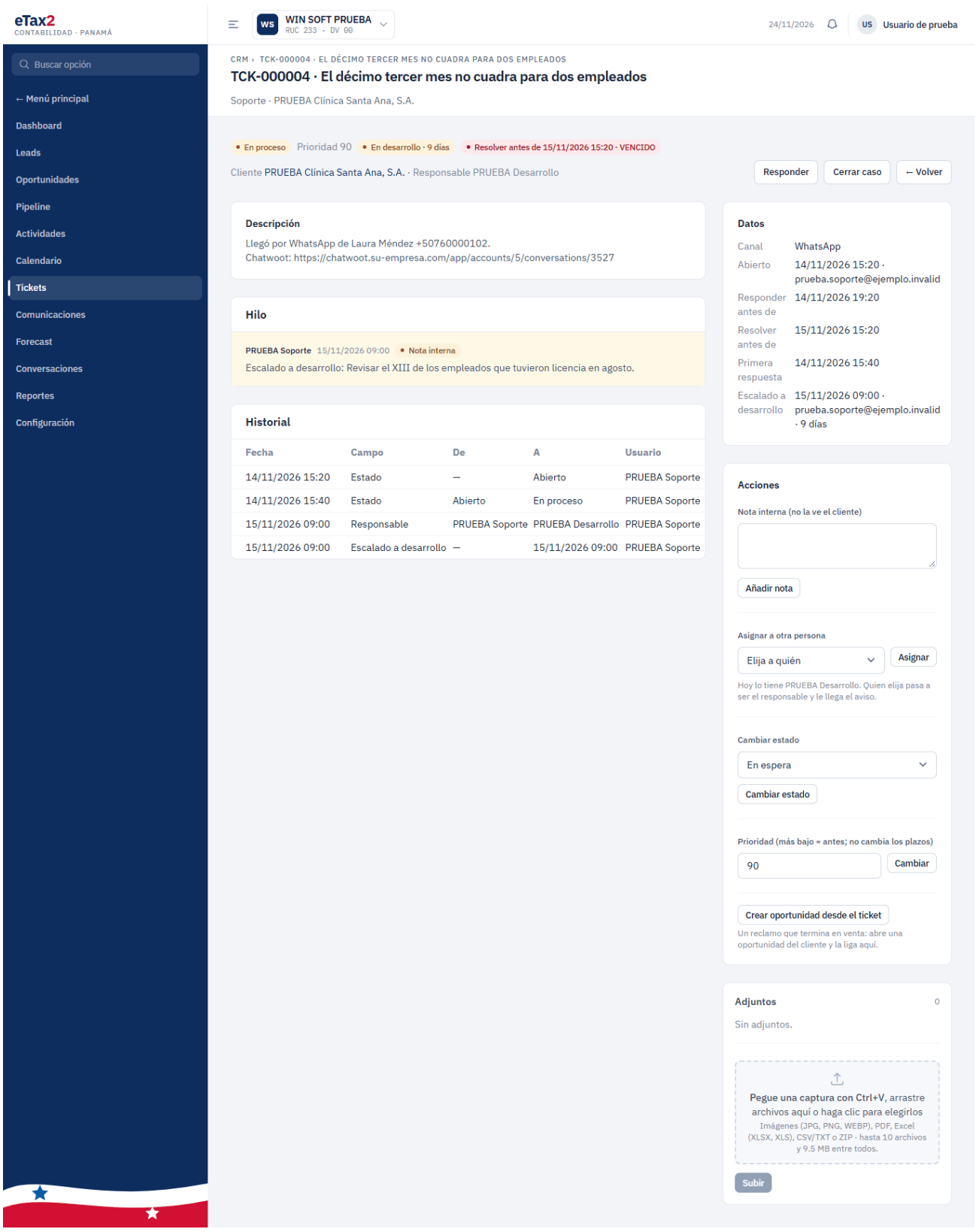


Ticket abierto desde una conversación, escalado a desarrollo · Captura del 23/11/2026

El ticket queda ligado a la conversación. En **CRM → Conversaciones**, la columna **Ligar · ticket** ya no muestra **Crear ticket**: muestra el código del ticket (`TCK-000001`), y debajo **En desarrollo** si se escaló.

3. Escalar a desarrollo un ticket que ya existe

1. Abra el ticket en **CRM → Tickets**.
2. En el recuadro **Acciones**, busque **Escalar a desarrollo** y elija a quien lo va a resolver.
3. Escriba qué hay que revisar. Queda como **nota interna**: el cliente no la ve.
4. Presione **Escalar a desarrollo**.



Ticket escalado a desarrollo · Captura del 24/11/2026

Qué hace eTax2 al escalar:

- Quien usted eligió pasa a ser el **responsable** y recibe el aviso en la campana: «Le escalaron TCK-… a desarrollo».

- El hilo del ticket gana la nota interna «Escalado a desarrollo: …», y el **Historial**, la fila **Escalado a desarrollo** con la fecha y la hora.
- La cabecera del ticket muestra **En desarrollo · N días**, y el recuadro **Datos**, cuándo se escaló y quién lo hizo.
- **No** cambia el estado del ticket ni sus plazos: el compromiso con el cliente sigue siendo el mismo.

Los días en desarrollo cuentan desde que se escaló **hasta que el ticket se resuelve**. Mientras siga abierto, cuentan hasta hoy, porque el cliente sigue esperando.

Para ver solo los casos en desarrollo, en **CRM → Tickets** marque **Solo escalados a desarrollo**. En el listado, cada uno lleva la marca **Desarrollo · N días** junto al estado.

4. Ver cómo ha sido el soporte de cada cliente

En **CRM → Reportes**, pestaña **Servicio por cliente**, elija **Desde** y **Hasta** y presione **Filtrar**. Cada fila es un cliente con conversaciones o tickets en ese período. Haga clic en el nombre para ir a su ficha.



Reporte Servicio por cliente · Captura del 23/10/2026

Columna	Qué dice
Conversaciones	Chats de Chatwoot de ese cliente que empezaron en el período.
1.ª respuesta (mediana)	Tiempo entre el primer mensaje del cliente y la primera respuesta de una **persona**. Los mensajes del bot no cuentan.
Sin respuesta de una persona	Conversaciones que atendió solo el bot.
Mensajes del bot antes	Cuántos mensajes del bot recibió el cliente, en promedio, antes de que le escribiera una persona.
Tickets, **Reclamos**, **Abiertos**	Tickets abiertos en el período, cuántos son reclamos y cuántos siguen sin resolver.

Columna	Qué dice
Fuera de plazo	Tickets respondidos o resueltos después de su compromiso, o abiertos con el compromiso ya vencido.
Escalados	Tickets que pasaron a desarrollo; entre paréntesis, cuántos siguen abiertos.
Días en desarrollo	Mediana de los días entre el escalado y la solución. Los abiertos cuentan hasta hoy.
Solución (mediana)	Tiempo entre la apertura del ticket y su solución.
Calificación	Promedio de la calificación de 1 a 5 de los tickets.
Último contacto	Fecha del último mensaje o ticket del cliente.

La fila **Total** usa todos los casos del período, no el promedio de los clientes. Encima de la tabla, eTax2 avisa cuántas conversaciones del período **no están ligadas a ningún cliente**: esas no cuentan en ninguna fila. **Exportar xlsx** baja la misma tabla en Excel.

En la ficha de cada cliente, la pestaña **Servicio** muestra también sus **Conversaciones** y su **1.ª respuesta (mediana)**, junto a sus tickets.

La primera respuesta y el bot

En Chatwoot, el bot publica sus mensajes como si fuera un agente más. Por eso el tablero de Chatwoot da una «primera respuesta» de segundos: es el saludo automático, no la atención de una persona.

eTax2 cuenta la respuesta de una **persona**. Para que sepa quién es el bot, anote su número de usuario de Chatwoot en **CRM → Configuración → Canales (Chatwoot)**, campo **Usuarios de Chatwoot que son bots (número)**. Si hay varios, sepárelos con comas. El número está en Chatwoot → Configuración → Agentes.

¿Qué ocurre después?

- Mientras una conversación ligada sigue abierta, es una actividad pendiente del responsable en **CRM → Actividades**. Cuando se resuelve en Chatwoot, la actividad queda hecha, con quién atendió y el enlace a Chatwoot, y aparece en la **Bitácora** del cliente.
- Cada vez que alguien liga, crea un ticket o lo escala, queda en la auditoría con la fecha y el usuario.
- Las conversaciones que escribe el propio personal (los dominios de correo anotados en **Canales (Chatwoot)**) quedan como **Interna**: no se ligan a ningún cliente y no cuentan en el reporte.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
Solo se pueden ligar conversaciones sin asignar o de un lead archivado.	La conversación ya está ligada a un cliente o a un lead vivo. Ábrala desde la ficha de ese cliente o lead.
Solo se crea un lead desde una conversación sin asignar.	Ligue la conversación a su cliente con **Ligar**.
La conversación no está ligada a un cliente: líguela primero en CRM → Conversaciones.	Ligue la conversación y vuelva a presionar **Crear ticket**.
La conversación no es de este cliente.	Cambió el **Cliente** del formulario. Déjelo como venía o abra el ticket desde **CRM → Tickets**.
El ticket TCK-… ya está en desarrollo desde …	El ticket ya se escaló. Para cambiar quién lo resuelve, use **Asignar a otra persona**.
El ticket TCK-… está Resuelto: reábralo antes de pasarlo a desarrollo.	Cambie el estado a **En proceso** (eTax2 le pide el motivo) y vuelva a escalar.
Esa persona no tiene acceso a los tickets de esta compañía.	Pida que le den un rol en la compañía, o elija a otra.

Preguntas frecuentes

Ligué una conversación al cliente equivocado. ¿Cómo lo corrijo? La pantalla no deja volver a ligar una conversación que ya tiene cliente. Pida el cambio a soporte de eTax2. Si guardó a la persona en el cliente equivocado, elimínela de las **Personas de contacto** de ese cliente: así sus próximas conversaciones no caerán ahí.

¿Por qué una conversación de un cliente conocido quedó Sin asignar? Porque escribió alguien cuyo teléfono o correo no está en la ficha ni en las personas de contacto, o porque coincide con dos clientes a la vez. Al ligarla con la casilla marcada, eTax2 aprende a esa persona.

¿El cliente ve la nota de «Escalado a desarrollo»? No. Es una nota interna. Al cliente solo le llega lo que usted le envía con **Responder** desde el ticket.

¿Escalar cambia la prioridad o los plazos del ticket? No. Cambia el responsable y empieza a contar los días en desarrollo.