Manual de Usuario - C2D Lite

- Dashboard del cliente
- Inicio

Dashboard del cliente

Dashboard del Cliente

El **Dashboard** ofrece una vista centralizada de toda la actividad de marketing y soporte realizada a través de WhatsApp. Desde aquí puedes monitorear contactos, automatizaciones, campañas, analíticas, conversaciones en tiempo real y el uso de tu plan.

Este panel es el punto de partida para entender el estado actual de tu operación.

1. Contactos: Número total de contactos registrados, nuevos contactos recientes, tendencias de crecimiento.

2. Automatización: Estado de bots activos., Flujos automatizados en ejecución, Alertas o fallos recientes.

3. Campañas: Campañas activas, Mensajes enviados, Métricas de entrega y lectura.

4. Analíticas: Volumen de mensajes, Conversaciones abiertas/cerradas., Rendimiento por agente.

5. Live Chat: Conversaciones en tiempo real, Asignación de agentes, Tiempo de respuesta promedio.

6. Uso del plan: Límite de contactos, Límite de mensajes, Consumo actual.

Principales funcionalidades de la plataforma

1. Contactos

Administra y monitorea tu base de clientes.

- **Contact Limit Tracking:** Visualiza el uso en tiempo real
  Ejemplo: `997 / 1000 contactos usados`
- **Bulk Import Options:** Importa contactos vía:
  - CSV

    - Integraciones externas
    - Registro manual
- **Audience Segmentation:** Crea grupos dinámicos basados en:
    - Etiquetas
    - Comportamiento
    - Campos personalizados
- **Engagement Tracking:** Revisa actividad por contacto:
    - Aperturas
    - Clics
    - Respuestas
- **Preference Management:** Controla:
    - Opt-in
    - Opt-out
    - DND (Do Not Disturb)
- **Rich Contact Profiles:**
    - Historial de conversaciones
    - Respuestas a campañas
    - Notas internas

2. Template Bot Management

Administra plantillas aprobadas por WhatsApp para campañas y automatizaciones.

- **Custom Template Creation:** Diseña plantillas con:
    - Texto enriquecido
    - Campos dinámicos
    - Archivos multimedia
      Ejemplo: `7 / 1000 plantillas usadas`
- **WhatsApp Approval Workflow:** Envía plantillas a revisión y monitorea su estado.
- **Multilingual & Categorized Templates:** Organiza por idioma y propósito:
    - Actualizaciones de pedido
    - Recordatorios
    - Promociones
- **Performance Analytics:** Mide:
    - Tasa de apertura
    - Clics
    - Uso por campaña
- **Template Moderation:** Edita y reenvía plantillas rechazadas.

3. Message Bot Automation

Automatiza respuestas y flujos conversacionales.

- **Auto-Responder Setup:** Responde automáticamente a mensajes entrantes.
  Ejemplo: `6 / 1000 bots configurados`
- **Conversation Flow Builder:** Diseña flujos con:
  - Diagramas
  - Drag-and-drop
- **Keyword-Based Triggers:** Define palabras clave para activar respuestas.
- **FAQ Automation:** Responde preguntas frecuentes automáticamente.
- **Business Hour Responses:** Configura respuestas según horario laboral.

4. Campaign Management

Crea, programa y analiza campañas de WhatsApp.

- **Campaign Limits:**
  Ejemplo: `4 / 1000 campañas activas`
- **Scheduled Campaigns:** Programa envíos en horarios óptimos.
- **A/B Testing:** Prueba variantes de mensajes.
- **Performance Tracking:** Mide:
  - Entregas
  - Aperturas
  - Clics
  - Respuestas
- **Personalization:** Usa variables dinámicas:

- Nombre
- Ubicación
- Datos personalizados

5. AI-Powered Automation

Automatización avanzada con inteligencia artificial.

- **AI Prompts for Automation:** Usa prompts generados por IA.
  Ejemplo: `5 / 1000 prompts usados`
- **Natural Language Processing (NLP):** Interpreta intención del usuario.
- **Intelligent Response Suggestions:** Recibe sugerencias automáticas.
- **Context-Aware Conversations:** Mantiene contexto entre mensajes.
- **Continuous Learning:** La IA mejora con el tiempo.

6. Canned Replies

Respuestas rápidas para soporte y ventas.

- **Canned Replies Storage:**
  Ejemplo: `5 / 1000 respuestas guardadas`
- **Response Categorization:** Organiza por temas.
- **Instant Access:** Inserta respuestas en un clic.
- **Personalization:** Usa variables dinámicas.
- **Team Sharing:** Comparte respuestas con todo el equipo.

7. Staff

Administra tu equipo interno.

- **Add Team Members:**
  Ejemplo: `4 / 1000 miembros`
- **Role-Based Permissions:** Controla accesos.
- **Team Activity Monitoring:** Revisa:
  - Accesos
  - Conversaciones atendidas
  - Actividad reciente
- **Conversation Assignment:** Asigna chats a agentes.
- **Performance Tracking:** Mide:

- Tiempos de respuesta
- Resoluciones
- Eficiencia

8. Conversations (Live Chat)

Gestiona conversaciones en tiempo real.

- **Real-Time Conversation Management:**
  Ejemplo: `0 / 1000 chats activos`
- **Multiple Agent Support:** Varios agentes pueden colaborar.
- **Conversation History Tracking:** Mantén historial completo.
- **File and Media Sharing:** Envía:
  - Imágenes
  - Videos
  - Documentos
- **Customer Information Integration:** Muestra datos relevantes del cliente.

Analytics & Reporting

Weekly Message Volume

Analiza tu actividad semanal:

- **Messages Sent:** Total de mensajes enviados.
- **Messages Delivered:** Mensajes entregados.
- **Performance Trends:** Comparación semana a semana.
- **Peak Activity:** Días y horas de mayor tráfico.

Audience Growth Tracking

Monitorea el crecimiento de tu audiencia:

- **Total Contacts:** Tamaño total de la base.
- **New Contacts:** Nuevos contactos por periodo.
- **Engagement Metrics:** Activos vs inactivos.
- **Growth Velocity:** Velocidad de adquisición.

Contact Source Analysis

Identifica de dónde provienen tus contactos:

- **WhatsApp:** Ejemplo: 99.9%
- **Facebook:** Ejemplo: 0.1%
- **Other Sources:** Formularios, integraciones, importaciones.
- **Source Performance:** Calidad y engagement por canal.

Guía del Proceso de Registro del Tenant

1. Visitar la Landing Page

Accede a la plataforma oficial para crear tu tenant.

2. Elegir un Plan

Selecciona el plan según tus necesidades:

- Contactos
- Bots
- Campañas

3. Registrar el Tenant

Completa:

- Nombre de empresa
- Datos de contacto
- Credenciales de acceso

4. Completar el Pago

Métodos disponibles:

- Pago offline
- Stripe
- Razorpay

5. Activación

El sistema o un administrador activará tu cuenta.

Inicio

□□ C2D Lite – Guía de Inicio Rápido

Bienvenido a la documentación oficial de **C2D Lite**.
Aquí encontrarás todo lo necesario para comenzar a usar la plataforma en minutos.

□□ 1. Requisitos previos

Antes de comenzar, asegúrate de contar con:

- Cuenta activa en C2D Lite
- Acceso al Dashboard del Cliente
- Conexión estable a Internet
- Número de WhatsApp configurado para uso comercial

□□ 2. Acceso al Dashboard

El Dashboard es el punto central donde podrás:

- Monitorear contactos
- Revisar campañas
- Ver analíticas
- Gestionar bots
- Supervisar conversaciones en tiempo real

□□ Ir al Dashboard:
`/books/manual-de-usuario-c2d-lite/page/dashboard-del-cliente`

⚙ 3. Configuración inicial

1. Agrega tu número de WhatsApp
2. Conecta tu API Key
3. Configura tu primer Bot
4. Importa tus contactos
5. Activa tus automatizaciones

4. Funcionalidades principales

Contactos

Administra tu base de clientes, segmenta y visualiza límites de uso.

Bots y Automatización

Crea flujos automáticos para atención, ventas y seguimiento.

Campañas

Envía mensajes masivos, mide entregas y conversiones.

Analíticas

Consulta métricas clave: mensajes, agentes, tiempos de respuesta.

Live Chat

Gestiona conversaciones en tiempo real con tu equipo.

5. Siguiente paso

Explora el manual completo:

Manual de Usuario – C2D Lite
`/books/manual-de-usuario-c2d-lite`