gatherdesk.

EL MANUAL DEL PRODUCTO · NOVIEMBRE DE 2026

Una forma más clara de organizar el *día.*

Tu guía práctica del espacio de trabajo de Gatherdesk: desde la primera consulta hasta el trabajo organizado, los traspasos del equipo y la facturación.

8 guías prácticas 10 tipos de negocio gatherdesk.app

Las vistas del producto utilizan datos ficticios. Las funciones disponibles dependen del tipo de negocio, los servicios activados y los permisos.

Elige el idioma de la interfaz al iniciar sesión o en tu perfil. Esta guía utiliza los nombres de los controles en tu idioma.

DENTRO DE ESTE MANUAL

01 Tu primer día en Gatherdesk

02 Tipos de empresa y servicios activados

03 Asumir, responder y transferir consultas

04 Instala el chat en tu sitio

05 Acceso del equipo y enrutamiento de fuentes

06 Del trabajo para el cliente a la factura

07 Tu plan, servicios y pagos

08 Marca, canales y ajustes de IA

CAPÍTULO 01 · EMPIEZA AQUÍ

Tu primer día en Gatherdesk

Encuentra tu espacio, comprende el panel y configura un primer flujo de trabajo práctico.

Para responsables de empresas y nuevos miembros del equipo

Empieza por el espacio de tu empresa

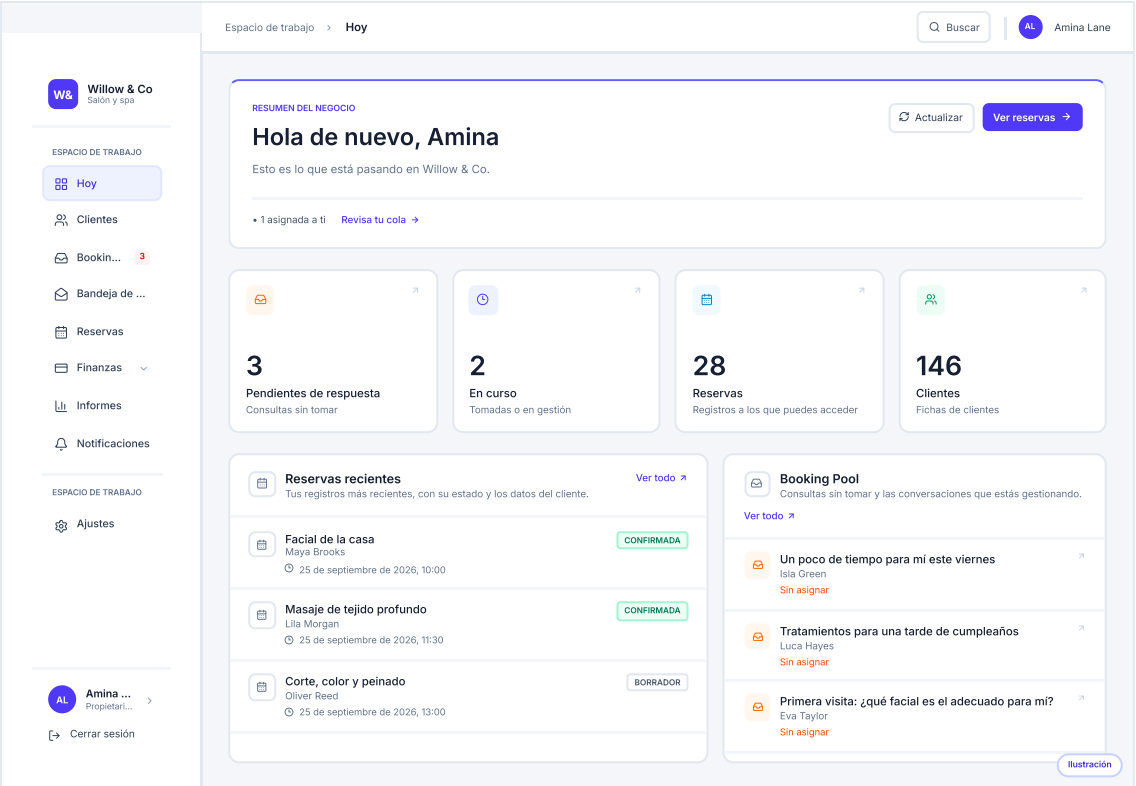
Utiliza la dirección de acceso al espacio facilitada por el administrador de tu empresa. El nombre y el logotipo identifican el espacio. Tras iniciar sesión, la navegación y las acciones disponibles reflejan tu función y los servicios activados para esa empresa.

Si estás conociendo Gatherdesk, Reserva una demo o Solicita una prueba recoge tus datos de contacto y de empresa para hacer seguimiento. Enviar una solicitud no crea un espacio, no inicia la facturación ni reserva una cita.

Oriéntate en el espacio

Abre Hoy o Panel para ver el resumen diario. Utiliza la búsqueda de la barra superior para encontrar registros a los que tengas acceso. La barra lateral se centra en el trabajo cotidiano; la administración del espacio se encuentra en Ajustes.

Tu sector cambia la terminología que ves. Un salón trabaja con reservas y clientes; una empresa de servicios técnicos, con trabajos y clientes. Un servicio no disponible o un permiso restringido puede hacer que no aparezcan una tarjeta, una opción de menú o una acción.



El resumen diario reúne la información disponible de trabajo y consultas. Ilustración con datos de demostración; los servicios y permisos determinan lo que puedes ver.

Vista ilustrativa del producto con etiquetas traducidas y datos ficticios.

Configura un flujo de trabajo completo

1 **Confirma la identidad de tu empresa**

Un administrador puede abrir Ajustes → Empresa para revisar el nombre, el logotipo y el color principal. El tipo de empresa elegido al crear el espacio es permanente.

2 **Revisa el equipo**

Abre Ajustes → Gestión → Miembros del equipo y Roles y permisos. Da a cada compañero una cuenta individual con el acceso necesario para su trabajo.

3 **Elige un canal de entrada**

Configura un buzón o el chat del sitio si esos servicios están activados. Dirige la fuente a los compañeros que deban atender sus consultas.

4 **Atiende una primera consulta**

Abre la cola de consultas, asume una solicitud disponible y envía una respuesta. Comprueba el resultado antes de marcarla como atendida.

5 **Crea el siguiente trabajo**

Cuando el servicio Work esté activado, crea una reserva, un trabajo, un proyecto u otro registro propio del sector. Añade el cliente, el calendario y los servicios antes de preparar una proforma si la facturación está disponible.

Si falta una opción

- Pregunta al administrador si tu función tiene permiso para realizar la acción.
- Consulta Facturación y plan para revisar los servicios activados. Aunque una integración esté configurada, su servicio debe estar activado.
- Si una página muestra un error de carga, utiliza Retry. Un error no significa que se hayan eliminado los registros.
- Al cambiar de empresa, utiliza la dirección y la cuenta del espacio correcto; no des por hecho que el acceso se transfiere.

CAPÍTULO 02 · EMPIEZA AQUÍ

Tipos de empresa y servicios activados

Comprende qué cambia según el sector y cómo se relacionan los servicios, planes y permisos.

Para responsables de empresas y administradores

Un espacio con el lenguaje de tu empresa

Gatherdesk utiliza un perfil sectorial para la terminología, la estructura del trabajo, los nombres de funciones y los servicios pertinentes. El tipo de empresa se elige al crear el espacio y no puede modificarse ni en la administración de la empresa ni en la de la plataforma.

Tipo de empresa	Registro de trabajo	Personas	Estructura del trabajo
Agencia de viajes	Itinerario	Clientes	Días y elementos
Agencia inmobiliaria	Operación	Compradores	Etapas y líneas de honorarios
Clínica médica / sanitaria	Plan de atención	Pacientes	Consultas y procedimientos
Clínica dental	Plan de tratamiento	Pacientes	Citas y procedimientos
Salón y spa	Reserva	Clientes	Citas y servicios
Gimnasio y estudio de fitness	Programa	Socios	Sesiones y ejercicios
Eventos y bodas	Evento	Clientes	Días del programa y partidas
Oficios y servicios a domicilio	Trabajo	Clientes	Visitas y tareas
Tienda online	Pedido	Clientes	Envíos y partidas
Otro / empresa general	Proyecto	Clientes	Etapas y partidas

Tres factores determinan lo que puedes utilizar

1. **Pertinencia para la actividad**

   El perfil sectorial limita los servicios que se pueden ofrecer. El inventario y los documentos de viaje corresponden a los espacios de agencias de viajes.

2 **Activación del servicio**

El plan actual limita los servicios que se pueden activar. La prueba única de 7 días incluye una cuenta de correo conectada y un widget del sitio; WhatsApp requiere un plan de pago. Starter se centra en las conversaciones con clientes, mientras que los planes más amplios pueden ofrecer los servicios operativos pertinentes. Chat web también necesita Consultas.

3 **Tus permisos**

Tu función y las asignaciones de fuentes determinan qué puedes ver y hacer en esos servicios. La configuración exclusiva para administradores está separada de las acciones cotidianas del equipo.

La configuración es un paso independiente

Un servicio activado no está necesariamente listo para usar. El chat también necesita activación y sitios permitidos; el correo, un buzón conectado. La IA necesita créditos prepagados de Gatherdesk con un proveedor gestionado disponible, o una cuenta de proveedor configurada con tu propia clave API.

La planificación se adapta al trabajo

Los trabajos de salones, clínicas, odontología, fitness, eventos y oficios admiten fechas y horas. Los viajes utilizan fechas de salida y regreso y días de itinerario consecutivos. Las operaciones, pedidos y proyectos generales utilizan fechas de calendario, con horas precisas disponibles para las asignaciones de personal.

Utiliza los nombres y campos que ofrece tu espacio. Si falta una función especializada, cambiar el título de un registro no añade esa capacidad.

Qué cubren los flujos actuales

Los perfiles sectoriales permiten el flujo CRM compartido: consultas, fichas de clientes, trabajo, servicios, asignaciones y facturación cuando está activada. Son un punto de partida para la gestión operativa, con límites explícitos entre servicios.

- Los perfiles de clínicas y odontología no proporcionan un sistema completo de historia clínica o diagnóstico.
- Un pedido de una tienda online no constituye una integración completa de existencias, envíos o preparación logística.
- Los portales inmobiliarios, clases recurrentes, aforos y reglas fiscales de cada jurisdicción necesitan funciones específicas adicionales a estos registros compartidos.

CAPÍTULO 03 · TRABAJO DIARIO

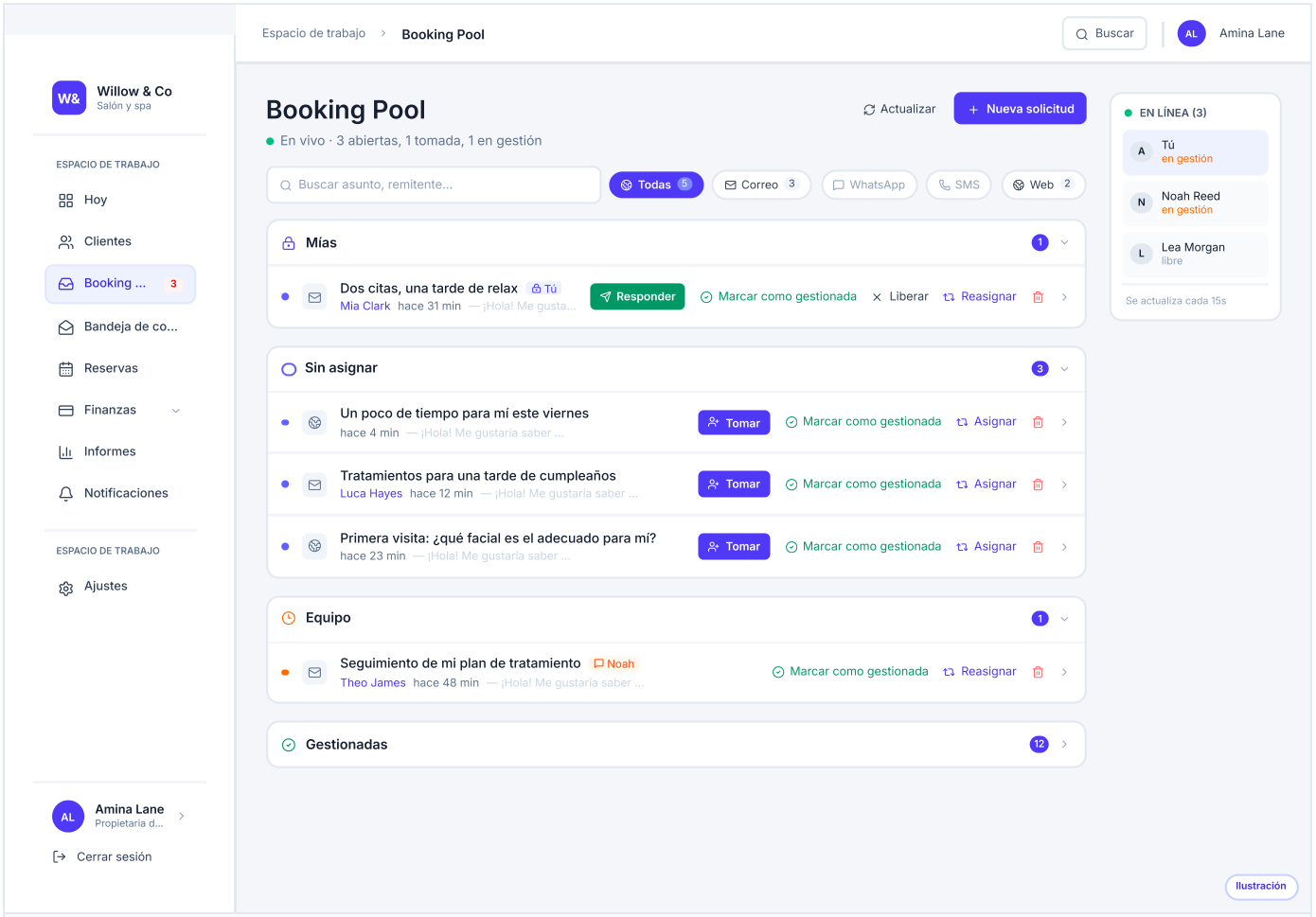
Asumir, responder y transferir consultas

Mantén un responsable claro para cada consulta, incluidas las conversaciones de tu sitio.

Para agentes, responsables y administradores de empresa

Un lugar compartido para las solicitudes entrantes

La cola agrupa las solicitudes por responsable y estado de atención. Su nombre se adapta al vocabulario del espacio. Utiliza los filtros de canal y la búsqueda para centrarte en las solicitudes que puedes atender. Las conversaciones del sitio siguen el mismo flujo de asignación que las demás consultas.



Una cola compartida hace visible al equipo quién atiende cada consulta. Ilustración con datos de demostración.

Vista ilustrativa del producto con etiquetas traducidas y datos ficticios.

Comprende los estados de asignación

Estado	Significado	Qué hacer
Open	Sin responsable actual	Un miembro autorizado puede asumirla.
Claimed	Reservada a un miembro del equipo durante cinco minutos antes de la primera respuesta correcta	Responde antes de que caduque la reserva o libera la consulta.
Handling	La primera respuesta del equipo se ha enviado y el responsable sigue a cargo	Continúa la conversación, libérala o márcala como atendida.
Handled	La consulta está cerrada y conserva su historial	Un responsable puede reabrirla si necesita más trabajo.

Responde sin duplicar el trabajo

1. **Asume una solicitud abierta**

   Asumir la consulta la reserva para ti. Si otra persona la asume antes, actualiza y elige otra. Pulsar Claim repetidamente no amplía el plazo inicial de cinco minutos.

2. **Lee la conversación**

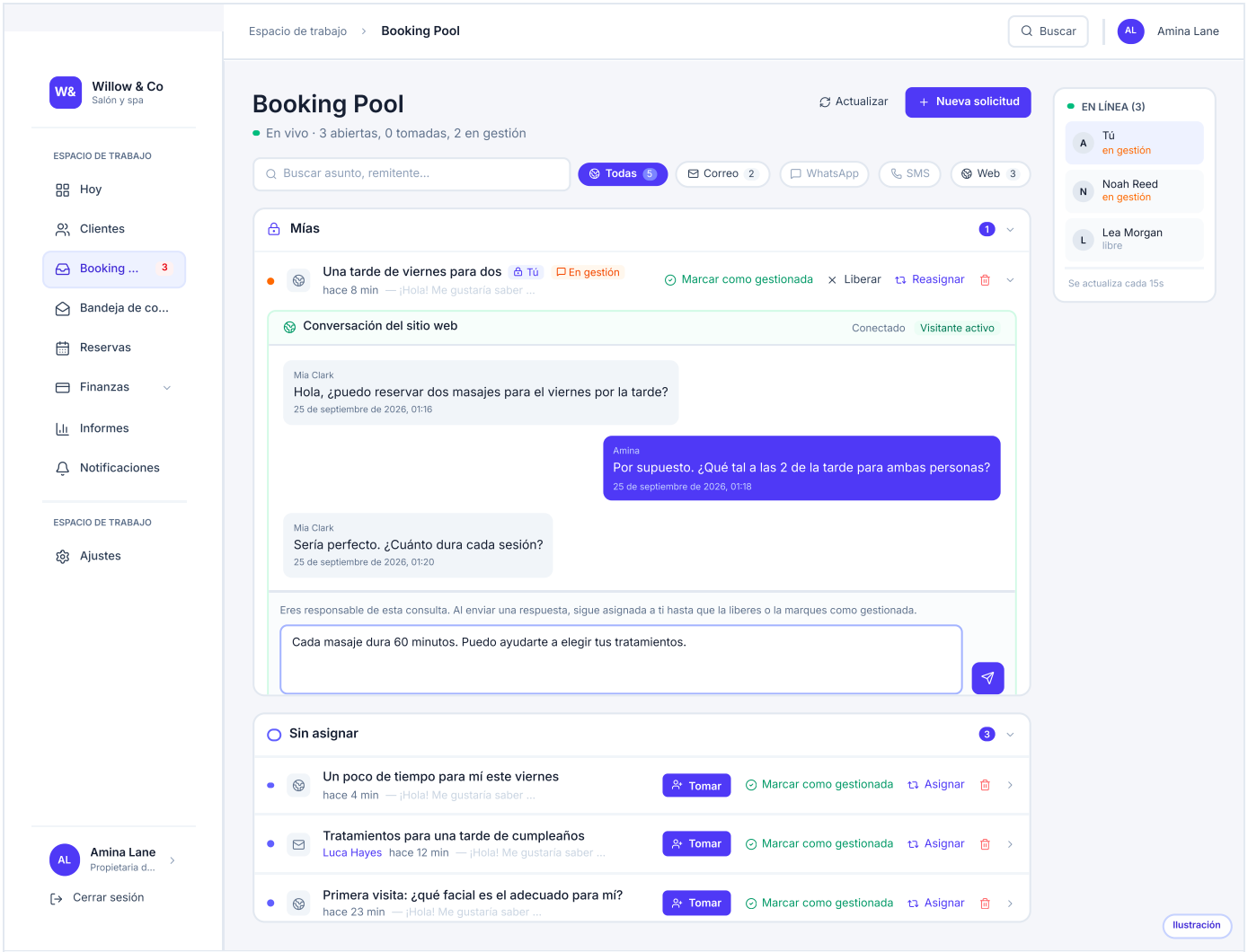
   Revisa el mensaje original y las respuestas anteriores antes de escribir. Una cuenta atrás visible indica una reserva temporal.

3. **Envía y comprueba el resultado**

   Una respuesta enviada correctamente pasa la consulta al estado de atención. Si cambia el responsable o caduca la reserva, se rechaza el envío y se conserva el borrador. Si no sabes si un correo se entregó, revisa el buzón antes de reenviarlo.

4. **Termina o transfiere**

   Marca la consulta como atendida cuando termine la conversación. Libérala para que vuelva a estar disponible, o pide a un responsable autorizado que la reasigne a un compañero elegible.



Lee la conversación, confirma quién atiende la consulta y responde desde el mismo lugar. Ilustración con datos de demostración; solo el responsable autorizado actual puede enviar una respuesta del equipo.

Vista ilustrativa del producto con etiquetas traducidas y datos ficticios.

Asignaciones y acciones de los responsables

Los responsables con el acceso necesario pueden asignar o asumir consultas visibles. La lista de asignación contiene los compañeros elegibles para esa solicitud. Siguen aplicándose el enrutamiento, las restricciones de buzón y los permisos actuales; ver un nombre en otra parte no convierte a esa cuenta en elegible.

En el chat del sitio, el agente responsable de la consulta también lo es de la conversación del equipo. Las respuestas automáticas se pausan mientras una persona asume la solicitud. Que un visitante abandone el chat no retira la consulta a su responsable.

Por qué un canal puede estar atenuado

- Web necesita los servicios Chat web y Consultas activados, un widget activo y al menos un sitio permitido. La prueba única de 7 días admite un widget y una cuenta de correo conectada; WhatsApp requiere un plan de pago.
- Email necesita el servicio correspondiente y un buzón configurado al que tu cuenta tenga acceso.

- WhatsApp necesita un plan de pago, su servicio activo y un número de empresa conectado. SMS sigue sin estar disponible. El filtro Phone está oculto.
- El enrutamiento de fuentes controla quién puede atender una fuente. No activa una integración.

Instala el chat en tu sitio

Configura el widget de tu empresa, autoriza tu sitio y envía una primera consulta de prueba.

Para administradores de espacios y propietarios de sitios

Antes de empezar

Tu espacio debe tener activados Website chat y Consultas, y tu cuenta debe permitir editar los ajustes. También necesitas acceso para añadir un script a tu sitio. Cada empresa tiene su identificador de instalación, sus sitios permitidos y sus conversaciones.

Configura e instala el widget

1. **Abre Ajustes → Chat web**

   Elige el título, subtítulo, saludo, color principal y posición del widget. Decide si pedir el nombre y el correo antes de conversar.

2. **Añade los sitios permitidos**

   Introduce los orígenes exactos que pueden utilizar el widget, como https://example.com y https://www.example.com. Añade ambos si utilizas los dos. Los orígenes incluyen el protocolo, nombre de host y cualquier puerto no predeterminado; no añadas rutas de páginas ni comodines.

3. **Activa y guarda**

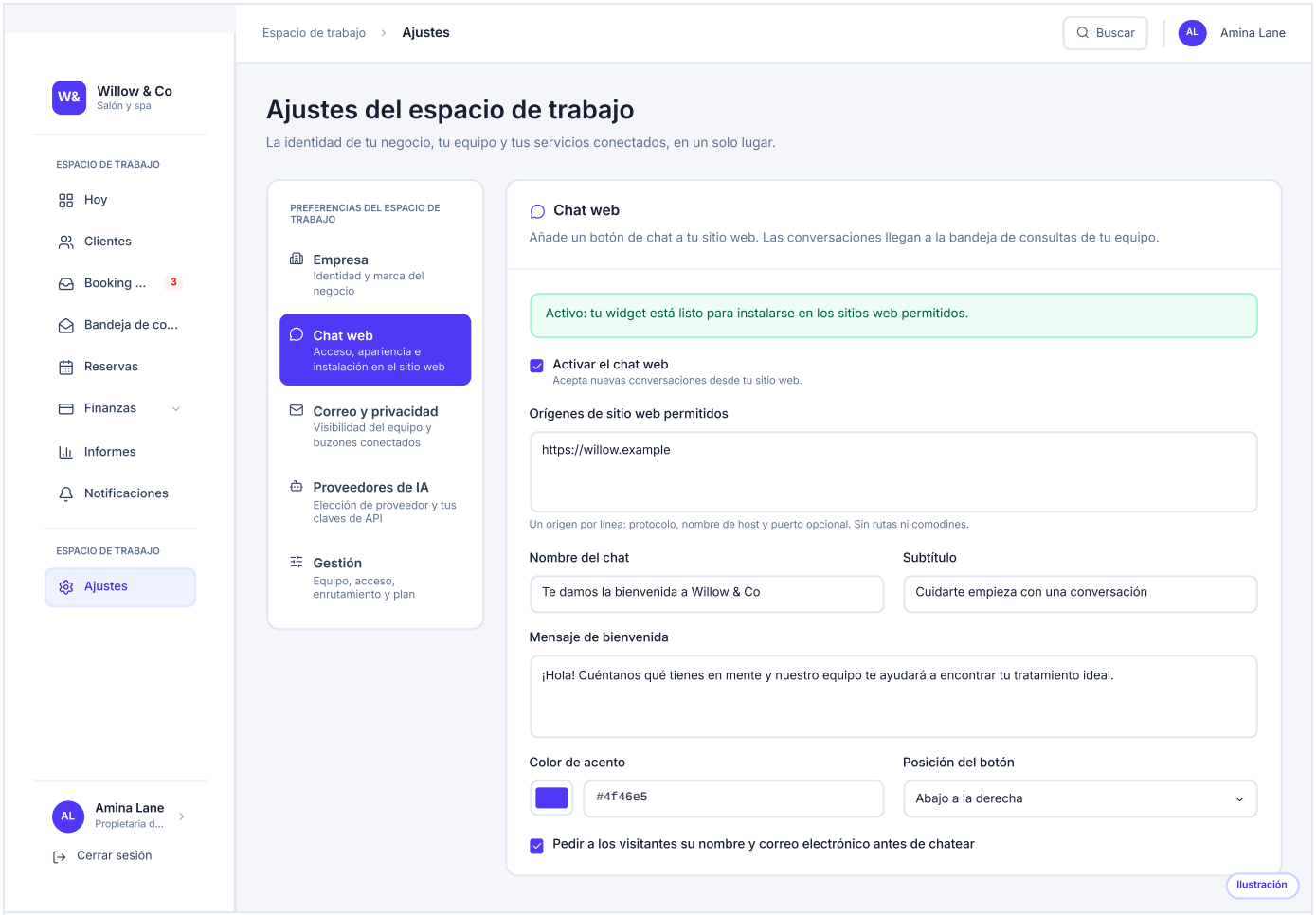
   Activa el widget y guarda los ajustes del chat. El código de instalación está disponible cuando los servicios necesarios, la lista de sitios permitidos y la activación están listos.

4. **Copia el código de instalación**

   Utiliza Copy snippet y añade el script generado antes de la etiqueta de cierre </body> de tu sitio. Conserva el identificador de instalación exactamente como se proporciona.

5. **Envía una consulta de prueba**

   Abre un sitio permitido, inicia una conversación y envía un mensaje de prueba. En Gatherdesk, abre el canal Web de la cola, asume la solicitud y responde. Confirma que el visitante recibe la respuesta.



Configura el widget de la empresa y sus sitios permitidos. Ilustración con datos de demostración; utiliza el código de instalación generado en tu propio espacio.

Vista ilustrativa del producto con etiquetas traducidas y datos ficticios.

Los sitios permitidos son exactos

Sitio configurado	Permite	No permite también
https://example.com	El sitio HTTPS de ese nombre de host	http://example.com o https://www.example.com
https://www.example.com	El nombre de host www mediante HTTPS	Otros subdominios
http://localhost:3001	Ese sitio de prueba local	http://127.0.0.1:3001 u otros puertos

Instalación pública, credenciales privadas

La URL del cargador y el identificador del widget son visibles en el código del sitio. Identifican el widget público y no son credenciales de acceso. Nunca pongas claves de IA, tokens del personal o contraseñas en el código. Los orígenes permitidos restringen el uso desde el navegador; no verifican la identidad del visitante.

Añade respuestas de IA cuando estés preparado

Las respuestas de IA son opcionales para los espacios de pago elegibles. En IA y créditos, elige Créditos de IA de Gatherdesk y un proveedor gestionado disponible, o Mis propias claves API y tu cuenta de proveedor configurada. Añade instrucciones empresariales exactas y activa las respuestas automáticas en los ajustes Chat web correspondientes. El proveedor seleccionado debe estar disponible y listo para usar.

Las respuestas humanas y la recepción de consultas funcionan sin respuestas automáticas de IA. Revisa la información empresarial que facilitas, no incluyas secretos y asegúrate de que el equipo confirma los precios, la disponibilidad y los consejos importantes. Cuando una persona asume la consulta, las respuestas automáticas se pausan.

Si el widget no aparece

- Comprueba la activación de servicios, el ajuste del widget y la lista de sitios permitidos.
- Compara el origen exacto del navegador, incluidos http/https, www y puerto, con la entrada permitida.
- Utiliza un servidor web real para pruebas locales. Abrir directamente un archivo HTML no constituye un origen de sitio permitido.
- Un sitio HTTPS en producción necesita una dirección de widget HTTPS accesible públicamente. Un cargador localhost solo funciona en un entorno de desarrollo local.
- Si el sitio tiene una política de seguridad de contenido, su administrador debe permitir el host del widget configurado. No desactives globalmente la política de seguridad.
- Pausar el widget o retirar un sitio bloquea los mensajes posteriores de los visitantes. Las conversaciones existentes permanecen en el espacio.

CAPÍTULO 05 · CONFIGURACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO

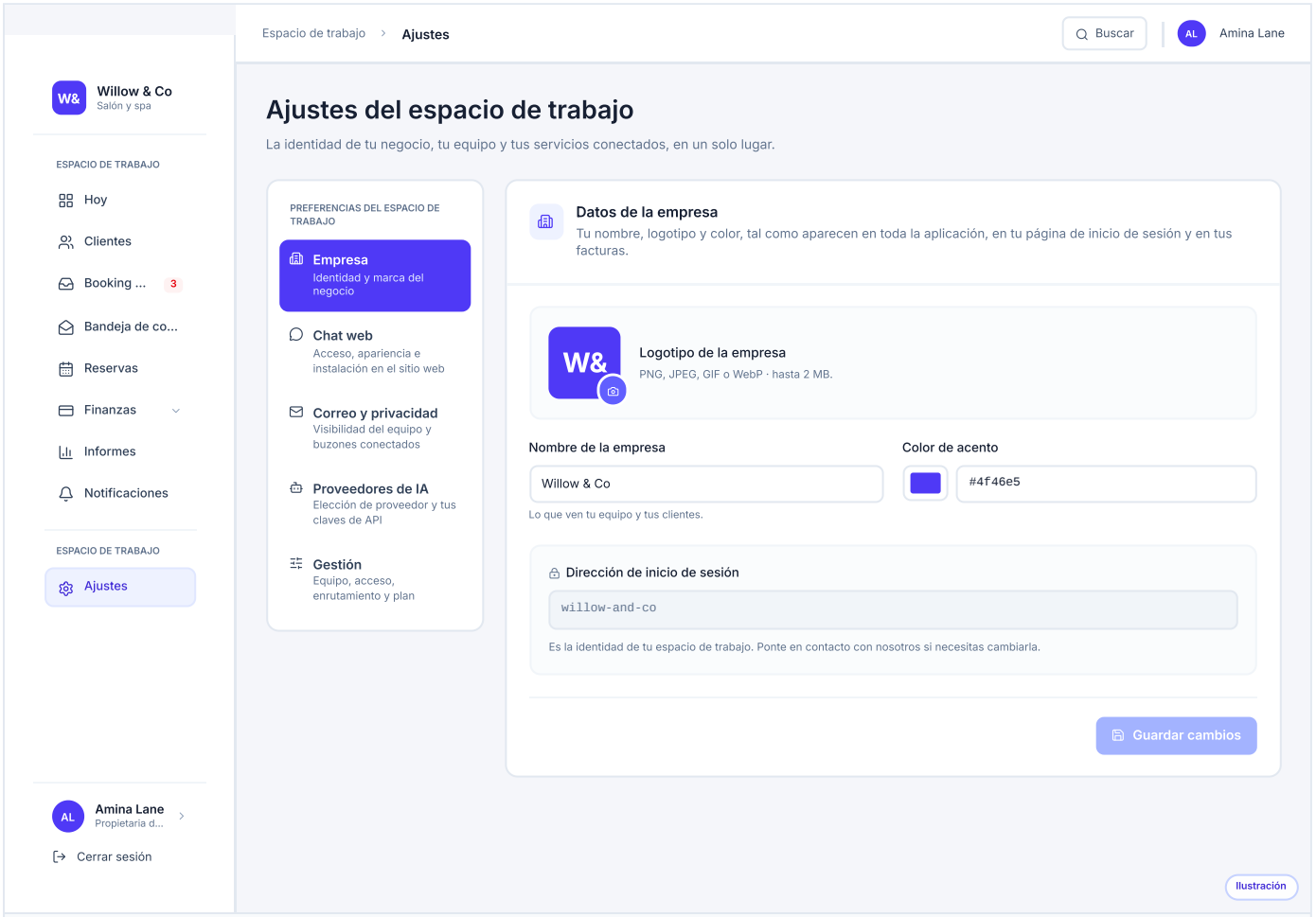
Acceso del equipo y enrutamiento de fuentes

Da a tus compañeros los permisos adecuados y conecta las fuentes entrantes con el equipo correcto.

Para administradores de empresa y responsables

Encuentra las herramientas de gestión

Abre Ajustes → Gestión. El grupo Equipo y acceso enlaza a Miembros del equipo y Roles y permisos. Comunicación y enrutamiento contiene Distribución por origen y Buzones conectados. Solo se muestran las herramientas disponibles para tu cuenta.



Los ajustes separan la marca, los canales conectados, la configuración de IA y las herramientas de gestión. Ilustración con datos de demostración.

Vista ilustrativa del producto con etiquetas traducidas y datos ficticios.

Una función para cada responsabilidad

Los nombres de funciones pueden reflejar tu sector, pero los permisos determinan las acciones permitidas. Un administrador de empresa gestiona su espacio; un operador de plataforma gestiona empresas y suscripciones a nivel de plataforma. Son accesos distintos.

1. **Crea cuentas individuales**

   Un administrador autorizado puede crear un usuario con la función y los datos adecuados. Sigue las instrucciones de verificación y acceso; evita que el personal comparta credenciales.

2. **Revisa los permisos reales**

   Utiliza Roles y permisos para comprobar el acceso a clientes, trabajo, finanzas, ajustes y acciones administrativas. Un cargo por sí solo no concede permisos.

3. **Configura las asignaciones de fuentes**

   En Distribución por origen, conecta a los miembros elegibles con las fuentes que deban atender. Las restricciones de buzón pueden limitar aún más los correos que ve una persona.

4. **Comprueba la experiencia del compañero**

   Pide al compañero que acceda con su cuenta. Confirma que ve la cola prevista y puede realizar sus tareas diarias, sin herramientas de gestión ajenas a su función.

Deja la configuración sensible en las manos adecuadas

- Los secretos de integración requieren permisos adicionales de ajustes. Los agentes ordinarios no necesitan acceder a las claves de proveedores para atender conversaciones asignadas.
- Solo los responsables autorizados pueden reasignar una consulta que pertenece a otra persona.
- El plan, los servicios activados, los permisos de función y las asignaciones de fuentes determinan conjuntamente las acciones disponibles.
- Desactiva las cuentas cuando los compañeros se marchen y revisa las asignaciones de fuentes y funciones restantes.

Resuelve un problema de acceso

Comprueba que el compañero está en el espacio correcto y que su cuenta está activa. Después revisa el servicio, los permisos y la asignación de fuente para la tarea concreta. Actualiza tras cambiar la configuración para que la interfaz cargue su estado actual.

Si el botón está visible pero el servidor rechaza una acción, no eludas la restricción compartiendo las credenciales de otro usuario. Pide a un administrador que revise los accesos.

CAPÍTULO 06 · TRABAJO DIARIO

Del trabajo para el cliente a la factura

Crea trabajo adaptado al sector, añade servicios con precios y mantén coherente la facturación a clientes.

Para miembros del equipo con acceso al trabajo o las finanzas

Crea el registro de trabajo adecuado

1. **Selecciona al cliente**

   Abre tu área de trabajo — Bookings, Jobs, Projects, Itineraries o el equivalente de tu sector — y crea un registro con el cliente correcto.

2. **Fija las fechas y la moneda**

   Utiliza las fechas o los horarios de cita de tu perfil empresarial. Elige la moneda prevista antes de añadir partidas con precio o documentos de facturación.

3. **Añade el detalle del servicio**

   Organiza las citas, etapas, visitas o días pertinentes y añade servicios con descripciones, cantidades y precios unitarios. La aplicación calcula los totales de cada línea.

4. **Asigna personal cuando esté disponible**

   Si la planificación del personal está activada, elige personal registrado y el intervalo de horas o fechas correcto. Se comprueban las reservas solapadas para el mismo recurso registrado; los nombres en texto libre no permiten esa comprobación.

> **Comprueba la zona horaria**
>
> La edición de citas utiliza actualmente la zona horaria local del navegador. Confirma las horas previstas si los compañeros trabajan desde lugares distintos.

Prepara una proforma

Con Invoicing activado y los permisos necesarios, abre Finanzas → Invoices y crea una proforma. Selecciona un trabajo existente si el documento está relacionado con él, o crea una proforma independiente cuando corresponda.

Vincular un trabajo incorpora su cliente y moneda al documento. Revisa el total, el vencimiento y las notas antes de guardar. La proforma es un documento preliminar; utiliza la acción disponible de emisión o finalización cuando esté lista para convertirse en factura.

Revisa antes de emitir

- Comprueba el cliente, la moneda, las descripciones, cantidades, precios y condiciones de pago.
- Los documentos emitidos utilizan una instantánea para que los cambios posteriores del trabajo no modifiquen silenciosamente una factura existente.

- Una vez que existen partidas con precio o documentos de facturación, se bloquea el cambio de moneda del trabajo para evitar cambiar la etiqueta de los importes.
- Registra los pagos de clientes solo cuando se hayan recibido realmente. Los pagos en exceso se rechazan porque no existe un libro de saldos a favor del cliente.
- Mantén las distintas monedas separadas. Gatherdesk no convierte silenciosamente los saldos en un total de una sola moneda.

Finanzas de clientes y suscripción a Gatherdesk

Finanzas contiene el dinero que tu empresa factura o recibe de sus clientes, además de los procesos de proveedores cuando están activados. Ajustes → Gestión → Facturación y plan contiene la suscripción de tu empresa a Gatherdesk. Un pago en un área no liquida la otra.

Las herramientas financieras disponibles no garantizan por sí solas el cumplimiento fiscal o contable de una jurisdicción. Confirma el contenido obligatorio de las facturas y el proceso contable de tu empresa antes de emitir documentos.

Tu plan, servicios y pagos

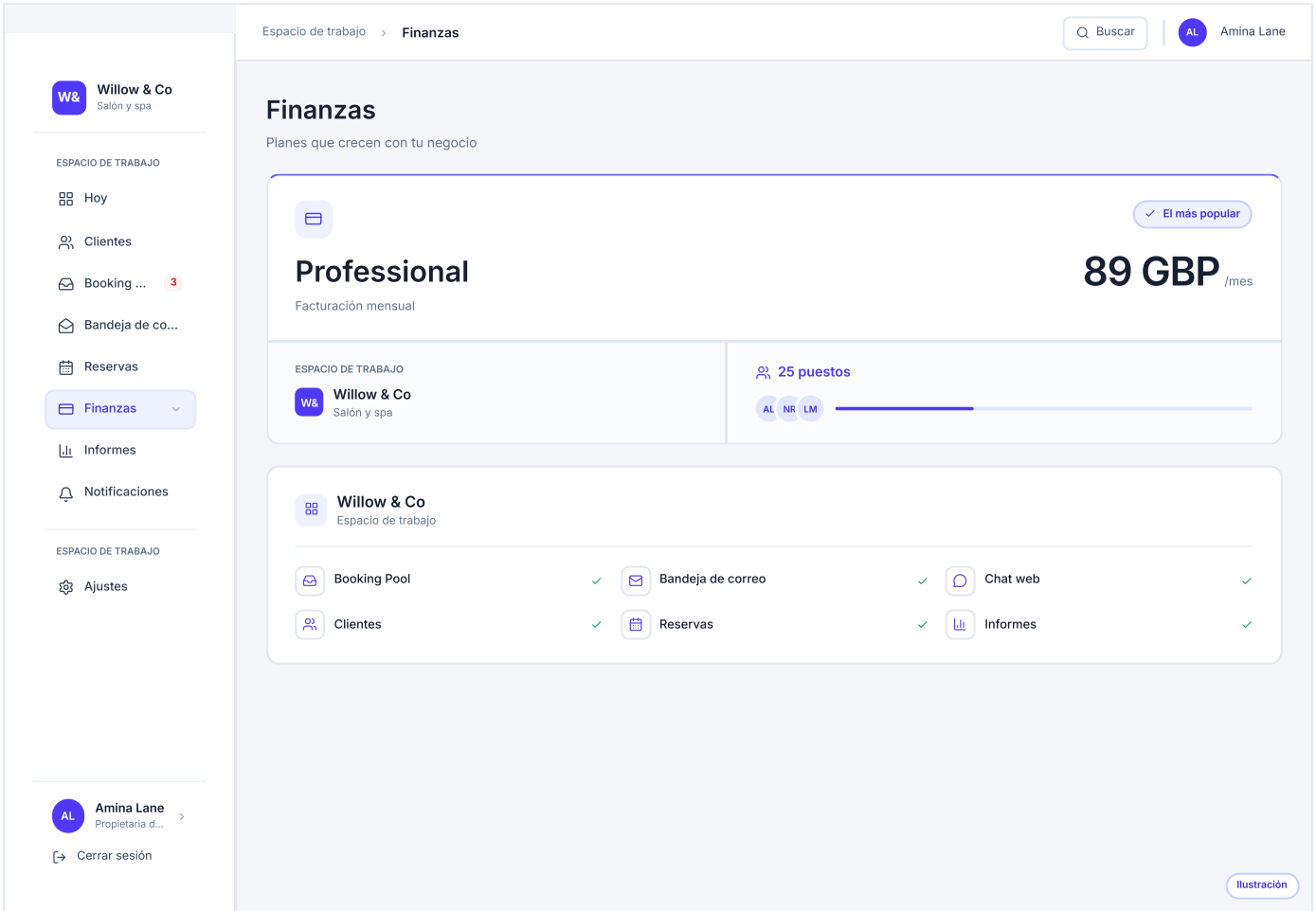
Empieza tu prueba de 7 días, elige un plan y revisa la suscripción y los pagos de tu espacio.

Para responsables de empresa y administradores de facturación autorizados

Consulta el plan actual

Abre Ajustes → Gestión → Facturación y plan. La página muestra el plan, su estado, las fechas pertinentes, los servicios activados y el historial de facturación. Es la suscripción de tu espacio a Gatherdesk, independiente de tus facturas a clientes.

Los espacios nuevos reciben una única prueba de 7 días cuando están listos para usar, con una cuenta de correo conectada y un widget del sitio. WhatsApp requiere un plan de pago. Una solicitud pública de demostración o prueba permite a nuestro equipo contactar y ayudar con la configuración; enviar el formulario no crea un espacio, no inicia el plazo de prueba ni cobra nada.



Vista ilustrativa del producto con etiquetas traducidas y datos ficticios.

Elige los servicios para tu equipo

Booking Pool reúne las conversaciones con clientes y su asignación al equipo. Starter incluye correo conectado, chat web, WhatsApp y tres plazas de personal, incluido el administrador. Professional añade facturación, pagos de clientes, informes, registros de trabajo, planificación, proveedores, presupuestos y portal de clientes. Los servicios también dependen de los ajustes y de tu función.

WhatsApp puede utilizarse cuando el espacio conecta y activa su propio número de empresa. El chat web utiliza la instalación configurada del sitio. Revisa el plan, las plazas del equipo y los servicios antes de elegir. El personal activo y las invitaciones pendientes cuentan para el límite; las fichas de clientes no utilizan plazas de personal.

Elige un plan de pago

1. **Revisa el plan y el intervalo de facturación**

   Un administrador autorizado abre Facturación y plan y elige el plan y el intervalo que se adaptan al equipo. Se mantienen el mismo espacio y sus registros.

2. **Confirma el pago seguro**

   Cuando el pago online está disponible, Paddle muestra el total recurrente y los impuestos aplicables antes de confirmar. El estado del pago y la suscripción se actualiza tras la verificación del servidor.

3. **Gestiona una suscripción existente**

   Utiliza Facturación y plan para revisar los datos de pago, los cambios de plan y las opciones de suscripción. Un cambio muestra cualquier cargo o crédito inmediato y el nuevo total recurrente para revisarlos antes de confirmar.

Comunica una transferencia disponible

1. **Comprueba las instrucciones configuradas**

   Si el espacio ofrece transferencia bancaria, utiliza el método, importe y referencia mostrados en Facturación y plan.

2. **Comunica la transferencia realizada**

   Tras efectuarla a través de tu banco, presenta sus datos en la página de facturación. El aviso queda pendiente mientras lo comprueba el operador de plataforma.

3. **Revisa el resultado confirmado**

   Los pagos confirmados aparecen en el historial y actualizan la suscripción. Guardar un aviso de pago no activa por sí solo los servicios.

Conserva tu espacio y su historial

Cuando termina la prueba, se conservan los registros y siguen llegando mensajes de clientes. Elige un plan de pago para continuar respondiendo y trabajando con el equipo. La prueba única pertenece al espacio; cambiar de plan o volver más tarde no inicia otra.

Consulta el estado actual de facturación y los avisos de renovación o pago para conocer las fechas y acciones aplicables. Una suscripción caducada conserva los registros; restaurar el acceso de pago mantiene los ajustes y no activa un servicio que su propietario deshabilitó deliberadamente.

Marca, canales y ajustes de IA

Organiza la identidad del espacio, sus canales de comunicación y el proveedor de IA opcional.

Para administradores de espacios

Encuentra la sección de ajustes correcta

Cada sección tiene su propia acción de guardado. Cambiar entre pestañas conserva los cambios pendientes de la página, pero no los guarda. Guarda la sección antes de salir o actualizar.

Sección	Para qué sirve
Empresa	Nombre, logotipo y color principal
Chat web	Aspecto, activación, sitios permitidos e instalación del widget
WhatsApp	Conectar, pausar y desconectar el número de empresa del espacio
Correo y privacidad	Preferencias de visibilidad del correo y enlaces a buzones conectados
Facturación y plan	Suscripción, pagos y acceso a IA y créditos
Gestión	Equipo, funciones, fuentes, buzones, facturación y elementos eliminados

Haz tuyo el espacio

En Empresa, actualiza el nombre, logotipo y color que ve el equipo y los clientes. Revisa los requisitos de carga junto al campo del logotipo. El tipo de empresa y la identidad del espacio se gestionan por separado del aspecto visual.

La misma marca de empresa se utiliza en las pantallas de acceso y documentos pertinentes. Cambiar un logotipo o nombre visible no modifica quién puede acceder al espacio.

Conecta los buzones y dirige el trabajo

Utiliza Ajustes → Gestión → Buzones conectados para gestionar las cuentas de tu empresa. Configura el buzón con las credenciales y los datos de conexión facilitados por tu administrador de correo. Utiliza Distribución por origen para asignar a los miembros elegibles.

Revisa Correo y privacidad para controlar las opciones de visibilidad disponibles. La conexión del buzón, la asignación de la fuente y la activación del servicio de correo son pasos distintos. Verifica el envío y la recepción con una conversación de prueba antes de depender del canal para las consultas de clientes.

Conecta WhatsApp Business

Abre Ajustes → WhatsApp. Con Tu propia aplicación de Meta, utiliza un número Cloud API verificado y registrado en tu cartera empresarial, el identificador y secreto de tu aplicación Meta, el identificador de cuenta WhatsApp Business, el identificador del número y un token de usuario del sistema de producción. Gatherdesk verifica las credenciales antes de guardarlas. Copia la URL de devolución y el token de verificación generados en los ajustes de webhook de Meta, verifica la devolución, suscríbete a messages, actualiza y activa WhatsApp.

El acceso guiado de Meta es una opción independiente cuando Gatherdesk lo habilita. Abre una ventana de conexión Gatherdesk y después el flujo de acceso de Meta. Ambas opciones mantienen separados el número, las conversaciones y las asignaciones del espacio. Cambiar el método de una cuenta ya vinculada requiere una migración compatible; desconectarla no elimina su historial.

Concede acceso a WhatsApp mediante Distribución por origen. Asume la consulta en Pool o Bandeja de WhatsApp antes de responder. Las respuestas libres utilizan la ventana de atención de 24 horas del cliente; fuera de ella, selecciona una plantilla aprobada compatible y confirma el permiso del cliente. Los cargos de mensajes y el método de pago de Meta son independientes de tu plan Gatherdesk. Esta versión no admite coexistencia con la aplicación WhatsApp Business.

Configura un proveedor de IA

1. **Elige el proveedor**

   Abre IA y créditos desde Facturación y plan o Gestión. Elige Créditos de IA de Gatherdesk o Mis propias claves API y después un proveedor disponible en ese modo. Tu cuenta debe permitir gestionar estos ajustes y cualquier secreto.

2. **Configura el modo elegido**

   Con Créditos de IA de Gatherdesk, compra crédito prepagado y espera la confirmación del pago; no hace falta una clave API del espacio. Con Mis propias claves API, crea una clave en tu cuenta de proveedor y guárdala en su sección; el proveedor te factura directamente. Cambiar de modo conserva el crédito y las claves existentes, pero solo utiliza el modo seleccionado.

3. **Comprueba el acceso al servicio**

   Guardar una preferencia o clave no activa por sí solo las respuestas. El espacio y el canal deben permitir IA. El modo gestionado necesita un proveedor disponible y crédito suficiente; el de claves propias, una cuenta válida y cuota disponible.

4. **Activa el flujo específico**

   Los borradores asistidos y las respuestas automáticas utilizan el proveedor y modo de facturación seleccionados. Activa las respuestas automáticas para el recurso Chat web o WhatsApp concreto y facilita instrucciones empresariales exactas. Una respuesta del personal o una toma de control pausa las respuestas automáticas hasta reanudar la IA.

Mantén las claves fuera del contenido público

Nunca pongas claves API en códigos de instalación, notas o contexto empresarial. La aplicación guarda las claves por separado de los ajustes públicos del widget y no devuelve su valor sin enmascarar en la respuesta de ajustes.

Mantén la supervisión humana

La IA puede ayudar a redactar, pero puede producir información incorrecta. Revisa los consejos importantes, precios y disponibilidad antes de compartirlos. El contexto de empresa y el contenido pertinente de la conversación se envían al proveedor seleccionado cuando se utiliza la función; incluye solo la información adecuada para ese fin.

Un proveedor gestionado no disponible o una clave propia ausente no provoca un cambio silencioso de proveedor o modo de facturación. Si el acceso, crédito, cuota o límites de uso impiden una respuesta, la atención humana sigue disponible. Eliminar una clave guardada desactiva la disponibilidad del proveedor propio correspondiente.

TODO LISTO PARA TU PRIMER DÍA

Lista de comprobación del espacio de trabajo

- ✓ Confirma la dirección de tu espacio de trabajo, el tipo de negocio y la identidad de marca.
- ✓ Revisa el plan actual y los servicios habilitados que necesitas.
- ✓ Asigna a cada compañero una cuenta individual y los permisos adecuados.
- ✓ Configura un buzón o un widget web y dirige sus consultas al equipo.
- ✓ Envía una consulta de prueba, tómala y comprueba que el visitante o cliente recibe la respuesta.
- ✓ Crea un registro de trabajo con el cliente, la moneda y el horario correctos.
- ✓ Revisa los datos del documento antes de emitir una factura.
- ✓ Configura un proveedor de IA solo si lo necesitas y revisa la información que recibe.

Manual del producto Gatherdesk · noviembre de 2026
© 2026 Gatherdesk. Todos los derechos reservados.