
Manual de usuario

Tu asistente de IA respondiendo a tus clientes por Telegram, tu página web y tu propia app — sin que tengas que estar pendiente todo el día.

Contenido

01 Qué es SmartReach

02 Primeros pasos

03 Carga los datos de tu negocio

04 Preguntas frecuentes

05 Comparte tu enlace

06 Cuando el asistente necesita ayuda

07 Publicaciones con IA

08 Clientes (CRM)

09 Productos, agenda y encargos

10 Tu página web propia

11 La app SmartReach Panel

12 Planes y pagos

13 Preguntas comunes

Qué es SmartReach

Un asistente de inteligencia artificial que contesta por ti, entrenado solo con la información real de tu negocio.

SmartReach le da a tu negocio un asistente que responde a tus clientes automáticamente, las 24 horas, con la información que **tú mismo** cargas: horario, precios, zonas de entrega, formas de pago y las preguntas que más te hacen. El asistente nunca inventa datos – si algo no está en lo que cargaste, te avisa a ti para que respondas en persona.

Hoy tus clientes pueden escribirle al asistente por tres vías, todas conectadas al mismo cerebro y a los mismos datos:

Telegram

Un bot propio de tu negocio. El cliente le escribe como a cualquier contacto.

Chat en tu página

Una burbuja de chat que se instala sola en tu página web de SmartReach.

App SmartReach Chat

La app que instala el cliente en su teléfono para escribirte, como WhatsApp.

IMPORTANTE

Tú administras tu negocio desde el panel web (en el navegador) o desde la app SmartReach Panel – ambos muestran los mismos datos, usa el que te resulte más cómodo.

Primeros pasos

De cero a tener tu asistente respondiendo, en cuatro pasos.

1

Crea tu cuenta

Regístrate con tu correo y una contraseña (o con tu ID de Telegram, si ya usabas el bot). Empiezas automáticamente en el plan **Prueba gratis**, sin tarjeta ni pago por adelantado.

2

Carga los datos de tu negocio

Es el paso que más importa: mientras más completo esté tu perfil, mejor responde el asistente. Lo vemos en detalle en la próxima sección.

3

Comparte tu enlace

En **Canales** tienes el enlace de tu bot de Telegram y el código para el chat de tu página. Compártelos donde ya tienes presencia (redes, tarjetas, boca a boca).

4

Revisa Pendientes seguido

Cuando el asistente no sepa responder algo, te llega ahí y por Telegram. Contestar rápido es lo que más cuida a un cliente nuevo.

Carga los datos de tu negocio

En **Datos del negocio** — todo lo que el asistente puede usar para responder.

El asistente responde **solo** con lo que hay aquí — nunca inventa. Carga:

- Nombre, rubro y una descripción corta de qué vendes u ofreces.
- Horario de atención.
- Zonas de entrega y formas de pago que aceptas.
- Dirección y cualquier información extra que un cliente suele preguntar.
- Fotos reales de tu negocio o tus productos.

AVISO DE PROBLEMA DEL DÍA

Si un día tienes un percance (sin corriente, sin suministro, entregas atrasadas), actívalo desde el Resumen — el asistente les avisa a tus clientes de entrada, en vez de prometer algo que ese día no puedes cumplir.

Documentos de entrenamiento

Puedes subir un PDF, Word o TXT (por ejemplo tu catálogo o menú completo) y el asistente aprende de ahí también, sin que tengas que copiar cada dato a mano. Disponible desde el plan Pro.

Lo que el asistente aprendió solo

Con el uso, el asistente va guardando respuestas que diste tú mismo a preguntas repetidas — puedes revisar y borrar lo que aprendió cuando quieras.

Preguntas frecuentes (FAQs)

Las preguntas que más te hacen, con la respuesta ya escrita tal como quieres que se conteste.

En [Preguntas frecuentes](#) agregas pares de pregunta/respuesta. El asistente las usa primero, antes de improvisar nada — es la forma más directa de controlar exactamente qué dice tu negocio sobre un tema puntual (por ejemplo, tu política de cambios o devoluciones).

Comparte tu enlace

En **Canales** — todo lo que necesitas para que tus clientes te encuentren.

- **Enlace de Telegram** de tu bot propio.
- **Código del chat** para pegar en tu página web (si tienes una fuera de SmartReach).
- **Enlace de tu app de chat**, para compartir directo.
- **Grupo de Telegram**: puedes activar que el asistente también responda dentro de un grupo o canal tuyo cuando lo mencionan por su nombre — útil si ya tienes una comunidad armada ahí.

POR QUÉ NO WHATSAPP/FACEBOOK AUTOMÁTICO

Meta (dueño de WhatsApp y Facebook) no verifica negocios dentro de Cuba por el embargo, así que no existe una vía oficial y segura de automatizar esos canales todavía. Telegram, tu página web y tu propia app cubren hoy el mismo objetivo sin ese riesgo.

Cuando el asistente necesita ayuda

Ninguna conversación se pierde — lo que la IA no puede resolver, te llega directo a ti.

Si un cliente pregunta algo fuera de tus datos, o pide hablar con una persona, la conversación aparece en **Pendientes** y te avisamos por Telegram al instante. Respondes ahí mismo, y tu respuesta le llega al cliente por el mismo canal por el que escribió — Telegram, tu página o la app, sin que tengas que cambiar de aplicación.

Publicaciones con IA

Anuncios y promociones redactados por la IA, listos para copiar o publicar directo.

En [Publicaciones](#) le describes a la IA qué quieres anunciar (una oferta, un producto nuevo, un recordatorio) y te devuelve el texto ya redactado. Si conectaste tu canal o grupo de Telegram, puedes publicarlo ahí mismo con un botón, sin copiar y pegar.

Cientes

Una lista de tus clientes con seguimiento, disponible según tu plan.

En **Cientes** puedes anotar en qué etapa está cada uno (nuevo, contactado, interesado, cliente), ponerle una etiqueta libre y una fecha de próximo seguimiento — si se cumple esa fecha, te avisamos por Telegram para que no se te olvide retomar el contacto.

PLAN	QUÉ VES EN CLIENTES
Prueba gratis	Vista parcial, limitada a 3 clientes.
Básico	No disponible en este plan.
Pro	Lista completa + nota por cliente.
Premium	Todo lo anterior + etapa, etiqueta y seguimiento con aviso automático.

Productos, agenda y encargos

Productos destacados

Carga tus productos con precio y foto – se muestran en tu página pública y el asistente los usa para responder.

Agenda de citas

Si trabajas con turnos, tus clientes pueden pedir cita y la ves organizada en un calendario simple (plan Premium).

Encargos

Pre-pedidos con estado (pendiente → en camino → listo → entregado) para negocios que trabajan por encargo (Pro y Premium).

Proveedores

Una libreta simple de tus proveedores, para tenerlos a mano sin salir del panel (Premium).

Si manejas precios en varias monedas (CUP/USD/USDT) o necesitas subir/bajar todos tus precios de una vez por la devaluación, ambas opciones están dentro de Productos.

Tu página web propia

Sin costo extra desde el plan Básico — no necesitas saber programar.

SmartReach te genera automáticamente una página informativa de tu negocio (en ciegoshop.com/tu-negocio) usando los mismos datos que ya cargaste: nombre, horario, zonas, formas de pago, fotos, preguntas frecuentes y el chat con tu asistente ya instalado. Se actualiza sola cada vez que cambias algo en tu perfil — no hay un botón de "publicar" aparte.

La app SmartReach Panel

Todo lo de arriba, también desde tu teléfono, sin depender del navegador.

La app **SmartReach Panel** (para ti, el dueño del negocio) trae Resumen, Clientes, Publicaciones, Pendientes, Planes y un menú "Más" con el resto de las funciones. Te avisa cuando llega algo nuevo, igual que el panel web — usa la que prefieras, ambos muestran la misma información en vivo.

UN MISMO ASISTENTE, DOS APPS DISTINTAS

SmartReach Panel es para ti (dueño). SmartReach Chat es la que instalan tus clientes para escribirte — si atiendes a varios negocios, esa app te deja agregarlos todos en una sola lista, como los chats de WhatsApp.

Planes y pagos

Cuatro planes, se pagan en USDT, con extras sueltos si necesitas un poco más sin cambiar de plan.

PLAN	PRECIO/MES	PENSADO PARA
Prueba	Gratis	Probar el asistente antes de decidir.
Básico	\$5 USDT	Un negocio chico que recién empieza.
Pro	\$15 USDT	Negocio con más volumen y ganas de crecer.
Premium	\$25 USDT	Negocio establecido, quiere todas las funciones.

Pagas en [Planes](#) (panel o app) por USDT (se activa solo) o de forma manual (CUP/USD por transferencia, subes el comprobante y lo confirmamos). La suscripción se renueva cada mes — si no renuevas a tiempo, el asistente se pausa, pero tus datos nunca se pierden.

Si te quedas corto en algo puntual sin necesitar todo el plan de arriba, hay **extras sueltos**: más documentos de entrenamiento, más productos destacados, más respuestas de IA, o el traductor de documentos — todos se compran una sola vez desde [Planes → Extras](#).

Preguntas comunes

¿Qué pasa cuando se acaba mi prueba gratis?

El asistente deja de responder hasta que elijas un plan pago — no se borra nada de lo que cargaste mientras tanto.

¿Mis clientes ven a otros negocios de la plataforma?

No. Cada negocio es independiente — tu bot, tu página y tu asistente son solo tuyos, tus clientes nunca ven ni te comparan con otro negocio dentro de SmartReach.

¿Puedo cambiar de plan cuando quiera?

Sí, subes o bajas de plan desde [Planes](#) cuando te convenga — no hay contrato ni permanencia mínima.

¿Qué pasa si pierdo mi contraseña?

Si te registraste con correo, usa "Olvidé mi contraseña" en el login — te llega un código a tu correo. Si entras con tu ID de Telegram, pídele el código al bot con `/clave_panel`.

¿El asistente puede vender directamente o solo cobrar tu suscripción?

El asistente informa y atiende — hoy no cobra a tus clientes por ti. Los encargos/pre-pedidos dejan el pedido anotado, pero el cobro entre tú y tu cliente lo arreglan por fuera, como ya lo hacías.

¿Tienes dudas?

Escríbele a tu propio bot de Telegram con `/ayuda` en cualquier momento, o entra a [Cómo funciona](#) dentro del panel – o contacta al administrador de la plataforma.