wiplay.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL · WIPLAY

Recepción con IA en WhatsApp

El asistente que atiende el WhatsApp del club: responde, reserva, gestiona y, cuando hace falta una persona, avisa al equipo y espera.

Propuesta de servicio

Noviembre 2026

01

El WhatsApp del club

EL WHATSAPP DEL CLUB

El canal que más usan tus clientes es el que peor atiendes

- Los clientes **no entran en la app para preguntar**: escriben al WhatsApp del club. Quieren saber si queda pista, cambiar una hora o apuntar a alguien.
- Llegan **cuando no hay nadie**: a las once de la noche, en domingo, en agosto. El mensaje se queda sin contestar hasta el día siguiente.
- Son **siempre los mismos**: disponibilidad, precio, anulaciones, quién falta en el partido. Trabajo repetitivo que ocupa el mostrador.
- Y cuando hay cola en recepción, el WhatsApp es lo primero que se deja de mirar.

02

Qué hace el asistente

QUÉ HACE EL ASISTENTE

No es un bot de respuestas: opera sobre tu sistema

El cliente escribe al WhatsApp del club. El mensaje entra en wiplay, el asistente lo lee con todo el contexto —el historial de la conversación, la ficha del cliente, su nivel, sus reservas y sus bonos— y responde **ejecutando acciones reales** sobre la plataforma.

Entiende **catalán, castellano e inglés**, y también los **mensajes de voz**: los transcribe y los atiende como si fueran texto.

26

herramientas a su alcance

buscar disponibilidad, reservar, anular, modificar, apuntar jugadores, cobrar con bono, enviar enlaces de pago, publicar partidos, registrar resultados…

QUÉ HACE EL ASISTENTE

Qué resuelve sin tocar el mostrador

Disponibilidad y precio

Pistas libres por día, hora y duración, con el precio por delante y alternativas si no hay hueco.

Reservar, cambiar, anular

Crea, modifica y cancela la reserva, con el cobro correcto y la devolución al monedero al anular.

Jugadores del partido

Apunta y quita jugadores cuando le pasan la lista, y actualiza partidos ya jugados.

Cobros y bonos

Consulta el saldo del bono, cobra con él, busca pagos pendientes y manda el enlace de pago.

Partidos y torneos

Propone partidos abiertos del nivel del jugador, publica plazas y consulta inscripciones y ranking.

Altas y audios

Registra al cliente nuevo que escribe por primera vez y transcribe los mensajes de voz.

QUÉ HACE EL ASISTENTE

El contexto lo pones tú, en cuatro pasos

Un asistente que se configura sin tocar código y sin depender de nosotros. **Solo responde lo que le has contado**: si falta algo, lo pasa al equipo en vez de inventárselo.

PASO 1

Identidad

Cómo se llama y cómo se presenta. Con ese nombre lo despiertan también en los grupos.

PASO 2

Qué sabe

La información del club, una cosa por línea: material, pelotas, accesos, normas. Y avisos temporales con fecha de caducidad.

PASO 3

Si no puede

Los teléfonos del equipo que reciben la consulta y la conversación, y el mensaje que verá el cliente.

PASO 4

Persona

El horario de recepción y cuánto espera a que conteste alguien antes de responder solo.

Contexto por conversación: además de lo del club, cada chat puede llevar su propia nota —quién es quién en un grupo, alias, con qué usuario entra alguien al panel— y su propia regla de respuesta.

QUÉ HACE EL ASISTENTE

Recepción híbrida: el tiempo de espera

Cuando el asistente no puede resolver algo, el cliente **no recibe un «no puedo ayudarte»**. Se avisa al equipo y se espera a que conteste una persona.

MINUTO 0

Aviso al equipo

WhatsApp interno a los teléfonos del club con la consulta, el cliente y la conversación. El cliente nunca ve esos números.

MIENTRAS ESPERA

Mensaje de espera

Opcional: «lo consulto con el equipo y te decimos algo por aquí». O silencio, si prefieres no prometer nada.

SI CONTESTA ALGUIEN

Atendida

Desde el panel o desde el móvil del club. El mensaje automático no se envía y la consulta se cierra.

SI VENCE EL PLAZO

Mensaje automático

El cliente recibe la respuesta por defecto, el equipo recibe un recordatorio y, si quieres, se avisa a un segundo nivel.

QUÉ HACE EL ASISTENTE

La espera se ajusta a tu horario real

Lunes a viernes Dentro del horario de recepción	**60 min**
Fines de semana y festivos Con su propio horario; sin horas = cerrado	**60 min**
Festivos del club dd/mm cada año o dd/mm/aaaa para uno solo	**Lista propia**
Fuera de horario	**3 opciones**

Esperar a que abra

El equipo lo ve al abrir recepción. El mensaje automático solo sale si tampoco contesta nadie entonces.

Esperar unos minutos

Por si alguien de guardia lo mira desde el móvil.

Contestar al momento

El cliente recibe la respuesta enseguida y el equipo lo ve al abrir.

El panel te enseña qué pasaría ahora mismo: al configurarlo, una simulación con la hora actual indica a quién se avisa, hasta cuándo se espera y qué recibiría el cliente.

QUÉ HACE EL ASISTENTE

Nada se queda sin contestar

- **Pendientes de una persona**: la lista de consultas que el asistente no ha podido resolver, con cuánto llevan esperando, cuánto queda de plazo y quién las ha atendido.
- Desde ahí se **abre el chat**, se marca como atendida, se **envía ya** el mensaje automático sin esperar más, o se descarta porque no hacía falta hacer nada.
- Si el cliente **vuelve a preguntar** mientras espera, no se le vuelve a avisar ni a contestar: se agrupa en la misma consulta.
- **Resumen diario por WhatsApp** al club: conversaciones atendidas, reservas creadas, anuladas y modificadas, y lo que quedó pendiente.

CÓMO SE TRABAJA CON ÉL

Arrancas supervisando; sueltas cuando te fías

Supervisado (semanas 1-2)

El asistente prepara la respuesta y las acciones pero **no envía nada**: el equipo la revisa en el panel y puede **aprobar, editar, regenerar o descartar**. Así se ve qué contestaría antes de dejarle hablar.

Autónomo

Responde solo en menos de un minuto. El equipo supervisa desde el panel y puede **silenciar cualquier conversación** —2 h, 8 h, 24 h o para siempre— para atenderla a mano.

Se decide chat a chat. Lo normal es que contesten los chats individuales y no los grupos; un grupo puede ponerse en «solo cuando lo nombren». Y si alguien del club escribe a un cliente desde el panel, el asistente calla en ese chat el tiempo que le digas.

CÓMO SE TRABAJA CON ÉL

Todo desde una bandeja, dentro de wiplay

Bandeja estilo WhatsApp Web

No leídos, grupos y contactos, fotos de perfil, notas privadas, reacciones y búsqueda dentro del contenido de los mensajes.

La ficha al lado del chat

El chat está ligado a la ficha del cliente. Si hay dos fichas con el mismo móvil, se vincula a mano y el asistente atiende siempre con la correcta.

Auditoría completa

Cada reserva creada, anulada o modificada por el asistente queda registrada con su día y su autor, y lo que no sabe resolver se apunta aparte.

El registro de «no puedo» es la hoja de ruta: lo que los clientes piden y el asistente todavía no resuelve es exactamente lo que toca construir después. No se decide a ciegas.

CÓMO SE TRABAJA CON ÉL

El mismo motor, para dar soporte

La otra cara del producto: un número de WhatsApp al que **el personal del club** —o un cliente concreto— pregunta y recibe respuesta con los datos de su instalación delante.

Funciona en el grupo de trabajo del club: contesta cuando lo nombran, apunta como **tarea** lo que no puede resolver, con responsable y seguidores, y **propone cambios en el panel** que solo se ejecutan si alguien los aprueba y tiene el permiso.

Solo consulta

Responde con los datos del club y no toca nada.

Con aprobación

Propone la acción, la veis en el chat y se ejecuta al aprobarla.

Y la deja apuntada

Lo que no se puede hacer hoy se convierte en tarea, con aviso al responsable.

CÓMO SE TRABAJA CON ÉL

Por qué puedes dejarle el teléfono

- **Lo que dice que hace, lo hace.** Las acciones pasan por la plataforma, con el cobro correcto y la devolución al anular; no se contesta «hecho» sin haberlo hecho.
- **No improvisa sobre tu club.** Fuera de lo que le has contado y de lo que ve en el sistema, deriva al equipo.
- **Cada acción, auditada** y atribuida, con pantalla propia por día.
- **Un número por club** y datos solo de su actividad: ni ve ni puede contestar con los de otro club.
- **El equipo manda siempre**: silenciar, escribir a mano, apagarlo en un chat o apagarlo del todo son un clic.

QUÉ CUESTA

Se paga por volumen, y el volumen es la conversación

Una conversación = un cliente con el que el asistente ha hablado dentro de una misma ventana de 24 horas, por muchos mensajes que se cruzasen.

Hay **tres tramos** —de club tranquilo a club con escuela y competición encima del WhatsApp— y un pago único de puesta en marcha. Nada más.

El tramo se fija **con tu volumen real medido**, después de las dos primeras semanas en modo supervisado.

Es lo único que escala. El número y el panel cuestan lo mismo con 100 conversaciones que con 3.000; lo que crece con el uso es la inteligencia que las atiende.

Dinos cuánto WhatsApp recibes y te pasamos la propuesta con tu tramo, el ahorro estimado en horas de recepción y los plazos.

QUÉ CUESTA

De la firma a contestar solo: cuatro semanas

SEMANA 1

Conectar

El número del club queda conectado y el historial de WhatsApp entra como contexto. Todavía no contesta.

SEMANA 2

Contarle el club

Los cuatro pasos del asistente, con vosotros delante: nombre, información, teléfonos del equipo y horarios de espera.

SEMANAS 2-3

Supervisado

Prepara respuestas y vosotros las aprobáis. Aquí se mide el volumen real y se afina lo que falta.

SEMANA 4

Autónomo

Contesta solo, con la espera a una persona activada y el tramo ya fijado con datos.

Sin compromiso de permanencia durante el primer mes. Si al terminar el supervisado no os convence lo que contestaría, se apaga y no hay cuota que pagar.

wiplay.

¿Lo probamos con tu WhatsApp?

cristian@wiplay.app · edgar@wiplay.app · wiplay.app