

# Definición de una PlantillaXXXXXXXX

Una plantilla de mensajería  es un modelo de mensajes preconfigurados, diseñado para ser enviado a tus compradores  en relación a los recordatorios , eventos  y respuestas automáticas  que establezcas. Este tipo de plantillas tiene como objetivo principal mantener informados a los compradores acerca del estatus de su orden , enviarles recordatorios para facilitar la finalización de la operación  y realizar promociones  que puedan aumentar tus ventas .

Dentro de estas plantillas, puedes utilizar "variables de orden"  para personalizar el contenido. Por ejemplo, puedes usar la variable %nombre\_comprador% para que el nombre de tu comprador aparezca en cualquier parte del mensaje .

## Formatos de Plantilla

1. **MercadoLibre** : Este formato se envía a través de la mensajería de MercadoLibre y siempre estará asociado a una orden de venta proveniente de cualquiera de las cuentas MercadoLibre que tengas asociadas a tu cuenta Mercasist.
2. **WhatsApp** : Este formato se envía a través de los canales de WhatsApp que tengas asociados a tu cuenta Mercasist. A diferencia de otros canales, el contenido de WhatsApp puede o no estar asociado a una orden de venta.
3. **Email** : Este formato se envía por correo electrónico, usando una dirección de correo propia para cada orden. Las respuestas enviadas por tus compradores serán capturadas por Mercasist y mostradas en el hilo de conversación, al igual que los otros formatos. Los mensajes de este formato siempre estarán asociados a una orden específica.

## Elementos de una Plantilla

1. **Título** : El título con el que gestionas la plantilla.
2. **Contenido** : El contenido es el mensaje que quieres hacer llegar a tus compradores. Puedes personalizarlo usando variables de orden para que sea más específico y claro. Debes definir el contenido de manera individual para cada uno de los tres formatos (MercadoLibre, WhatsApp, Email). No es obligatorio usar los tres formatos.
3. **Archivos adjuntos** : Los archivos adjuntos son específicos por formato. En el caso de WhatsApp, solo puedes subir un adjunto.

## Automatizaciones de Envío

1. **Eventos** : Son instrucciones que envían a tus compradores el contenido de las plantillas cuando ocurre un evento específico en el ciclo de vida de tus órdenes. Para configurar un disparador por evento, debes indicar:
  - o El evento que desencadena el envío (por ejemplo, orden nueva, pago recibido, etc).
  - o Dónde se origina la orden (por ejemplo, la tienda, WhatsApp, MercadoLibre, etc). Puedes seleccionar múltiples orígenes.
  - o Los canales por donde quieres que se envíe el contenido (WhatsApp, Email o MercadoLibre). Puedes seleccionar múltiples canales.
  - o El retraso o delay, si es que deseas esperar cierta cantidad de minutos después de ocurrido el evento para enviar el mensaje.
2. **Recordatorios** : Son instrucciones para enviar a tus compradores el contenido de las plantillas de acuerdo con el estatus de la orden y de manera periódica, según los días de la semana y las horas que indiques. Para configurar un recordatorio, debes indicar:
  - o Estatus de la orden. Los recordatorios se envían en función del estatus actual de las órdenes activas.
  - o Los días transcurridos desde la creación de la orden.
  - o Dónde se origina la orden (por ejemplo, la tienda, WhatsApp, MercadoLibre, etc). Puedes seleccionar múltiples orígenes.
  - o Los canales por donde quieres que se envíe el contenido (WhatsApp, Email o MercadoLibre). Puedes seleccionar múltiples canales.
  - o Los días de la semana y las horas del día cuando quieres enviar los recordatorios.
3. **Respuestas automáticas** : Se usan para enviar el contenido de la plantilla de manera inmediata luego de recibir un mensaje de tus compradores. Para habilitar la respuesta automática en una plantillas, debes:
  - o Seleccionar los canales (WhatsApp o las cuentas MercadoLibre) donde quieres que se envíe la respuesta.
  - o Definir la condición de envío, es decir, la condición que dispara la respuesta automática. Las condiciones posibles son:
    - Primer mensaje recibido de parte de un contacto.
    - Primer mensaje recibido luego de 24 horas.
    - Primer mensaje recibido luego de 48 horas.
    - Primer mensaje recibido luego de 72 horas.
    - Mensaje recibido con un contenido indicado (coincidencia exacta).
    - Mensaje recibido cuyo contenido contenga las palabras o frases indicadas.

## Restricción por publicaciones de órdenes

Si deseas que una plantilla se envíe solo para aquellas órdenes que contengan publicaciones específicas, puedes seleccionarlas en este apartado .