



---

# Manual de Usuario

## Módulo de Conversaciones en Odoo

Mensajería · Canales · Chatter · Notificaciones

---

## ÍNDICE

# Contenido del Manual

---

**1** Introducción al Módulo de Conversaciones**2** ¿Qué es el Chatter y para qué sirve?

- 2.1 Enviar un mensaje externo
- 2.2 Registrar una nota interna
- 2.3 Programar una actividad

**3** Canales de Comunicación (Discuss)

- 3.1 Crear un canal
- 3.2 Invitar miembros
- 3.3 Mensajes directos

**4** Correo electrónico integrado en Odoo

- 4.1 Responder correos desde el Chatter
- 4.2 Enviar correo desde un registro

**5** Notificaciones y bandeja de entrada**6** Buenas prácticas para el equipo KC Rentas**7** Preguntas frecuentes

## CAPÍTULO 1

# Introducción al Módulo de Conversaciones

Cómo utilizar las herramientas de comunicación integradas en Odoo para operar de forma eficiente en KC Rentas.

El módulo de Conversaciones de Odoo centraliza toda la comunicación del equipo en un solo lugar. Desde el Chatter integrado en cada registro, hasta los canales de grupo y los mensajes directos, todo queda registrado y accesible para cualquier miembro autorizado del equipo KC Rentas.

## ¿Qué puedes hacer con este módulo?

■ <b>Chatter</b>	Comunícate directamente desde cualquier oportunidad, cotización o cliente en Odoo.
■ <b>Canales (Discuss)</b>	Crea grupos temáticos para coordinar áreas, proyectos o equipos.
■ <b>Mensajes directos</b>	Envía mensajes privados a cualquier colega del sistema.
■ <b>Correo electrónico</b>	Responde y envía correos directamente desde el registro del cliente.
■ <b>Actividades</b>	Programa llamadas, reuniones y tareas con recordatorios automáticos.
■ <b>Notificaciones</b>	Recibe alertas en tiempo real sobre mensajes y actividades pendientes.

### ■ Consejo

Usar el Chatter en lugar de WhatsApp personal garantiza que toda la comunicación con el cliente quede registrada en Odoo y pueda ser revisada por dirección en cualquier momento.

## CAPÍTULO 2

# ¿Qué es el Chatter y para qué sirve?

El Chatter es el panel de comunicación que aparece en la parte inferior de cada registro en Odoo.

El Chatter está disponible en oportunidades, cotizaciones, clientes, pedidos y casi cualquier registro del sistema. Permite enviar mensajes, registrar notas internas y programar actividades sin salir del expediente.

## 2.1 Enviar un mensaje externo

Los mensajes externos se envían al cliente por correo electrónico. El cliente recibirá el correo y puede responderlo; su respuesta aparecerá automáticamente en el Chatter.

### 1 Abre el registro

Ingresa a la oportunidad, cotización o cliente desde el que deseas escribir.

### 2 Haz clic en "Enviar mensaje"

Se abrirá el editor de texto en la parte inferior del Chatter.

### 3 Redacta tu mensaje

Escribe el texto. Puedes agregar archivos adjuntos haciendo clic en el ícono de clip.

### 4 Agrega destinatarios si es necesario

Por defecto incluye al cliente del registro. Puedes añadir más contactos en el campo "A:".

### 5 Haz clic en "Enviar"

El mensaje se registra en el Chatter y se envía al correo del cliente.

#### ■ Consejo

Siempre copia al supervisor cuando envíes una propuesta por correo. Usa el campo "CC" para incluirlo sin que el cliente lo vea en "Para:".

## 2.2 Registrar una nota interna

Las notas internas son visibles únicamente para el equipo KC Rentas. El cliente nunca las recibirá. Son ideales para dejar contexto, acuerdos internos o instrucciones.

### 1 Haz clic en "Nota interna"

El fondo del editor cambia a amarillo pálido para indicar que es interna.

### 2 Escribe tu nota

Describe el acuerdo, la situación o la instrucción de forma clara y objetiva.

### 3 Menciona a un compañero

Escribe @ seguido del nombre para notificarlo directamente.

### 4 Haz clic en "Añadir"

La nota queda guardada y visible solo para usuarios internos.

## 2.3 Programar una actividad

Las actividades son recordatorios vinculados a un registro. Pueden ser llamadas, reuniones, envío de documentos o tareas personalizadas.

### 1 Haz clic en el ícono de reloj

Está ubicado en la barra superior del Chatter.

### 2 Selecciona el tipo de actividad

Llamada, Reunión, Correo electrónico, Subir documento, etc.

### 3 Asigna la fecha de vencimiento

Elige la fecha límite para completar la actividad.

### 4 Asigna al responsable

Por defecto eres tú; puedes cambiarlo a otro miembro del equipo.

### 5 Escribe una nota opcional

Agrega contexto para que el responsable sepa qué debe hacer.

### 6 Haz clic en "Programar"

La actividad aparecerá en el pipeline Kanban y en la bandeja de actividades.

#### ■ **Importante**

Marca la actividad como realizada una vez que la completes. Las actividades vencidas aparecen en rojo y afectan la visibilidad del pipeline.

CAPÍTULO 3

# Canales de Comunicación (Discuss)

Los canales son espacios de mensajería grupal dentro de Odoo, similares a grupos de WhatsApp o Slack.

Accede a los canales desde el menú principal de Odoo haciendo clic en el ícono de mensaje (burbuja de diálogo) en la barra superior, o ingresando al módulo Discuss.

## Tipos de canales disponibles

■ <b>Canal público</b>	Visible para todos los usuarios del sistema. Ideal para comunicados generales.
■ <b>Canal privado</b>	Solo accesible para miembros invitados. Ideal para áreas o proyectos específicos.
■ <b>Mensaje directo</b>	Conversación uno a uno entre dos usuarios del sistema.
■ <b>Grupo privado</b>	Chat entre varios usuarios sin ser un canal formal.

### 3.1 Crear un canal

- 1 Ve a Discuss**  
Haz clic en el ícono de mensaje en la barra superior de Odoo.
- 2 Haz clic en el signo + junto a "Canales"**  
Se abrirá un campo de búsqueda/creación.
- 3 Escribe el nombre del canal**  
Por ejemplo: "Soporte Técnico", "Administración", "Ejecutivos".
- 4 Selecciona "Crear y unirse"**  
El canal se crea y automáticamente eres el administrador.
- 5 Configura privacidad**  
En el ícono  del canal, elige si es público o privado.

### 3.2 Invitar miembros a un canal

- 1 Abre el canal**  
Haz clic en el canal desde la lista de Discuss.
- 2 Haz clic en "Invitar personas"**  
Ícono de persona con + en la esquina superior derecha.
- 3 Busca y selecciona usuarios**  
Escribe el nombre del compañero que deseas agregar.

#### 4 Confirma con "Invitar"

El usuario recibirá una notificación y podrá ver el historial del canal.

### 3.3 Mensajes directos

Para contactar a un colega de forma privada sin crear un canal:

#### 1 Ve a Discuss

Accede desde el ícono de mensaje en la barra superior.

#### 2 Haz clic en + junto a "Mensajes directos"

Se abre el buscador de usuarios.

#### 3 Escribe el nombre del compañero

Selecciónalo de la lista de sugerencias.

#### 4 Haz clic en "Abrir"

Se abre la conversación privada. Escribe tu mensaje y presiona Enter.

#### ■ Consejo

Usa los canales por área para mantener las conversaciones organizadas. Evita mezclar temas de administración con temas de soporte técnico en el mismo canal.

## CAPÍTULO 4

# Correo electrónico integrado en Odoo

Cómo gestionar el correo electrónico del cliente directamente desde Odoo, sin salir del sistema.

Odoo integra el correo electrónico directamente en cada registro. Cuando envías un correo desde el Chatter, el cliente lo recibe en su bandeja. Cuando responde, su mensaje regresa automáticamente al Chatter del expediente, manteniendo todo el historial en un solo lugar.

## 4.1 Responder correos desde el Chatter

Cuando un cliente responde un correo enviado desde Odoo, su respuesta llega automáticamente al Chatter del registro correspondiente. No es necesario revisar el correo externo.

- 1 Recibe la notificación en Odoo**  
Aparecerá un aviso en la campana de la barra superior.
- 2 Haz clic en la notificación**  
Te llevará directamente al registro con el mensaje del cliente.
- 3 Lee el mensaje en el Chatter**  
El correo del cliente aparece como un mensaje en el hilo.
- 4 Haz clic en "Responder"**  
Se abre el editor con el hilo del correo previo incluido.
- 5 Escribe tu respuesta y envía**  
El cliente recibirá tu respuesta en su correo electrónico.

### ■ Consejo

Configura tu firma de correo electrónico en Ajustes → Mi perfil → Firma. Así cada correo enviado desde Odoo tendrá tu nombre, cargo e información de contacto.

## 4.2 Enviar correo desde un registro

Puedes iniciar una conversación por correo con cualquier cliente o prospecto directamente desde su expediente, cotización u oportunidad en Odoo.

- 1 Abre el registro del cliente o la oportunidad**  
Navega al CRM, Contactos o Cotizaciones.
- 2 Haz clic en "Enviar mensaje" en el Chatter**  
Se abre el editor de correo en la parte inferior.
- 3 Verifica el destinatario en el campo "Para:"**  
Por defecto aparece el contacto del registro.
- 4 Escribe el asunto y el cuerpo del correo**  
Puedes adjuntar archivos con el ícono de clip.

**5** **Agrega CC si es necesario**

Incluye al supervisor u otros destinatarios en copia.

**6** **Haz clic en "Enviar"**

El correo sale al cliente y queda registrado en el Chatter.

**■ Importante**

Nunca uses tu correo personal para comunicarte con clientes de KC Rentas. Todo correo debe salir desde Odoo para que quede registrado en el expediente.

CAPÍTULO 5

# Notificaciones y bandeja de entrada

Cómo gestionar los avisos del sistema para no perder ninguna comunicación importante.

Odoo envía notificaciones en tiempo real cuando alguien te menciona, te asigna una actividad o responde en un hilo donde participas. Todas estas alertas se centralizan en la bandeja de entrada.

## Tipos de notificaciones

■ <b>Mención directa @</b>	Alguien escribió tu nombre en un Chatter o canal. Debes responder o revisar.
■ <b>Actividad asignada</b>	Te programaron una actividad (llamada, reunión, tarea) con fecha límite.
■ <b>Mensaje en canal</b>	Hay nuevos mensajes en los canales donde eres miembro.
■ <b>Respuesta de cliente</b>	El cliente respondió un correo o mensaje enviado desde Odoo.
■ <b>Alerta del sistema</b>	Errores de envío, recordatorios automáticos u otros avisos del sistema.


## Gestionar la bandeja de entrada

- 1 **Haz clic en el ícono** 

Ubicado en la barra superior. Muestra el número de notificaciones pendientes.
- 2 **Revisa los avisos**

Cada notificación muestra el registro y el mensaje relacionado.
- 3 **Haz clic para ir al registro**

Al hacer clic en la notificación, Odoo te lleva directamente al Chatter.
- 4 **Marca como leída**

Usa el ícono de palomita  para limpiar la notificación de la bandeja.
- 5 **Ve a Discuss → Bandeja de entrada**

Para ver todas las menciones y mensajes en un solo lugar.

■ **Consejo**

Revisa tu bandeja de entrada al inicio y al final de cada jornada. Esto asegura que no queden mensajes de clientes sin respuesta durante más de 24 horas.

## CAPÍTULO 6

# Buenas prácticas para el equipo KC Rentas

Lineamientos internos para usar el módulo de Conversaciones de forma eficiente y profesional.

## 1 Registra TODO en el Chatter

Cada llamada, acuerdo o comentario con el cliente debe quedar registrado en el Chatter del expediente. Nunca en WhatsApp personal.

## 2 Usa notas internas para contexto interno

Si necesitas dejar una instrucción para un colega o para ti mismo, usa "Nota interna". El cliente no la verá.

## 3 Programa actividades con fecha real

Al programar una llamada o reunión, asigna la fecha exacta. Las actividades sin fecha vencen inmediatamente.

## 4 Menciona al responsable con @

Si alguien necesita saber algo urgente, menciónalo con @ en el Chatter o en el canal. Recibirá una notificación inmediata.

## 5 Responde en menos de 24 horas

Cualquier mensaje de cliente en el Chatter debe tener una respuesta antes de 24 horas hábiles.

## 6 No uses correo personal para clientes

Toda comunicación con clientes debe salir desde Odoo para mantener el historial centralizado.

## 7 Mantén tu perfil actualizado

Verifica que tu foto, firma de correo y datos de contacto estén correctos en tu perfil de Odoo.

### ■ Recuerda

La comunicación centralizada en Odoo permite que dirección, administración y soporte siempre tengan el contexto completo del cliente, sin depender de que una persona específica esté disponible.

## CAPÍTULO 7

# Preguntas frecuentes

Respuestas a las dudas más comunes sobre el módulo de Conversaciones.

**P: ¿Por qué el cliente no recibió mi correo desde el Chatter?**

R: Verifica que el correo del cliente esté correcto en su ficha de contacto. Si el correo tiene errores tipográficos, el mensaje rebotará. También revisa que el servidor de correo de Odoo esté configurado correctamente (contacta a soporte técnico).

**P: ¿Puedo eliminar un mensaje del Chatter?**

R: Los mensajes externos no pueden eliminarse una vez enviados al cliente. Las notas internas sí pueden editarse o eliminarse si tienes permisos de administrador.

**P: ¿Cómo sé si el cliente leyó mi correo?**

R: Odoo no muestra confirmación de lectura en correos estándar. Si necesitas confirmación, llama al cliente o usa una plantilla con seguimiento.

**P: ¿Por qué no veo el botón de WhatsApp en el cliente?**

R: La integración de WhatsApp debe estar activada por el administrador del sistema. Si no aparece el botón, contacta a soporte técnico para habilitarla.


**P: ¿Puedo usar el Chatter desde el celular?**

R: Sí. Odoo tiene aplicación móvil para iOS y Android. Todas las funciones del Chatter están disponibles en la app.

**P: ¿Quién puede ver las notas internas?**

R: Solo los usuarios con acceso al sistema KC Rentas. Los clientes nunca tienen acceso a notas internas.

**P: ¿Cómo silencio un canal que recibe muchos mensajes?**

R: Entra al canal → haz clic en  (configuración) → selecciona "Silenciar". Recibirás las notificaciones solo si te mencionan directamente.