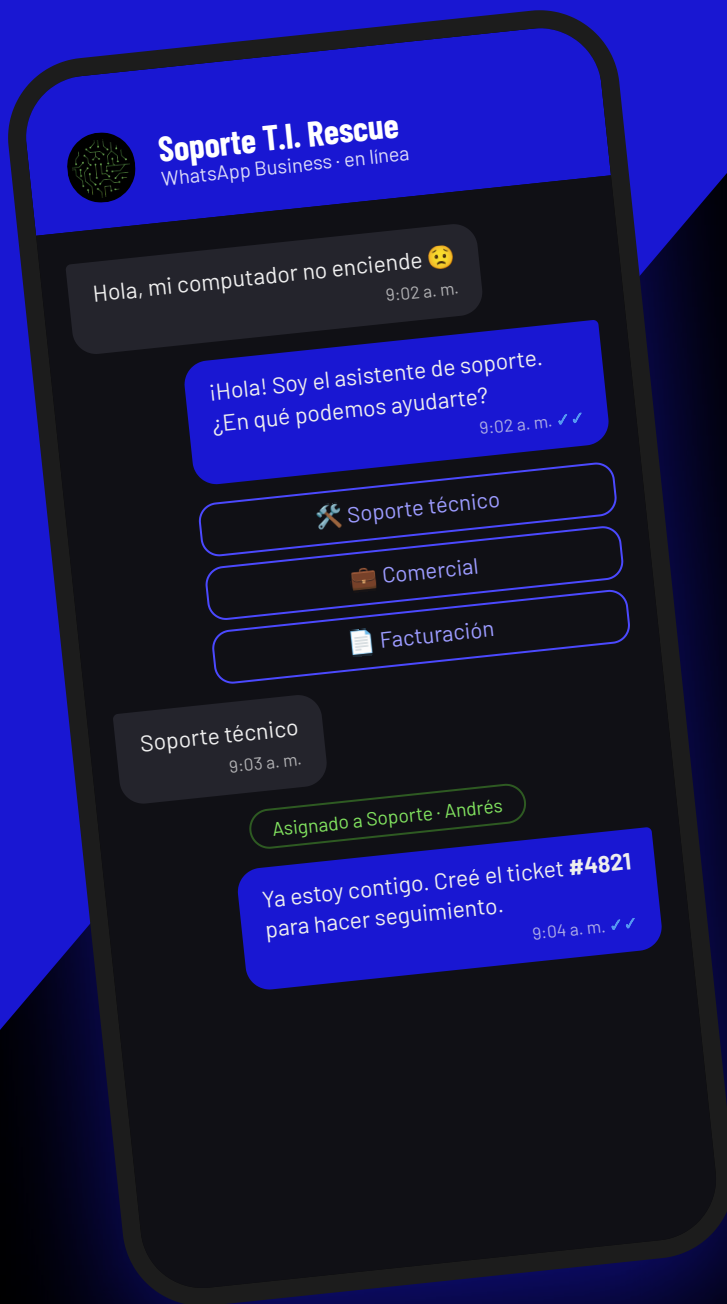
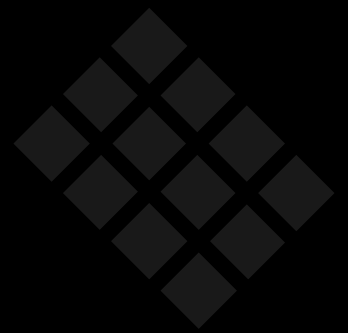




FICHA TÉCNICA RESCUE CHAT

WhatsApp Business para tu mesa de ayuda.



T.I. RESCUE
SEGURIDAD INFORMÁTICA

ISO 9001

Seguridad informática premium, respaldada por el reconocimiento internacional ISO 9001.



SC-CER900888

ISO 27001

Defendiendo tus datos con rigor internacional: certificación ISO/IEC 27001.



SI-CER900889

ISO 20000-1

Excelencia en gestión de servicios de TI, fundamentada en estándares mundiales de calidad.



TI-CER988544

ISO 22301

Continuidad del negocio sin interrupciones, conforme a estándares internacionales.



CO-CNCER988779

CUATRO CERTIFICACIONES ISO DEFINEN NUESTRA SUPERIORIDAD

Nuestro compromiso con la ciberseguridad trasciende la simple retórica. Es tangible y está validado por cuatro prestigiosas certificaciones **ISO 9001, 27001, 20000-1 y 22301**. No son solo siglas: son el testimonio de nuestra dedicación a ofrecer servicios de primera clase y representan nuestra promesa de calidad, seguridad, **eficiencia y resiliencia**. Al elegirnos no solo escoges un proveedor de ciberseguridad, sino un aliado certificado que entiende y cumple los más altos estándares internacionales.

COMPROMISO INTEGRAL: MÁS ALLÁ DE LA SEGURIDAD BÁSICA

Con nuestras certificaciones garantizamos **calidad, seguridad de la información, excelencia en TI y continuidad del negocio**. Representan nuestro compromiso, profesionalismo e integridad. Elegirnos es optar por una ciberseguridad de élite y con respaldo.



SOMOS UN ALIADO ESTRATÉGICO

Para la seguridad informática e
infraestructura tecnológica de las
empresas.

EMPRESA FUNDADA
EN 2015 CON BASE EN
COLOMBIA

Con operación en **todo el mundo**

MISIÓN

Nos especializamos en el soporte y la seguridad informática con los más altos estándares internacionales, incluidas las normas **ISO 9001, 27001, 22301 y 20000-1**. Nuestra misión es garantizar la continuidad operativa de empresas de todos los tamaños con soluciones tecnológicas eficientes y seguras, y servicios personalizados que se ajustan a las necesidades de cada cliente, **evitando interrupciones y promoviendo su éxito.**

VISIÓN

Ser líderes globales en administración y seguridad informática, con soluciones personalizadas y eficientes que garanticen la continuidad operativa. Estamos comprometidos con **la innovación y el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad más rigurosos**, para ser siempre la primera opción de nuestros clientes.

Contáctanos
info@tirescue.com.co
www.tirescue.com

TU SEGURIDAD, NUESTRA PRIORIDAD

Soluciones adaptadas

A la medida de cada cliente, sin importar si la empresa es pequeña o grande.

Actualización constante

Soluciones inmediatas para prevenir pérdidas de información e ir siempre un paso adelante.

Comunicación directa

Sin filas ni turnos.

Ahorro en hardware

Lo que se implementa en software.

Soporte 24/7

Acompañamiento permanente cuando lo necesitas.

Personal atento

Un equipo certificado que conoce tu operación.

NUESTROS VALIOSOS CLIENTES

Asociaciones basadas en la confianza y la excelencia



SILK DUBAI



Grupo OET

Alevilla



ipanū

Oral-Plus
SALUD Y BELLEZA EN TU SONRISA



anquímico

Ame

juju
Soluciones amigables

Clínica mery álvarez
-Desde 1999-



artmedica

PKF
Integral

LLERAS PARK
CONCEPT
HOTEL

AUDITORÍAS
E INFORMES

Ame

Emprestur
Más que Transporte

hra

Grupo Agrosiete
S.A.S.

COOPEVIAN
SEGURIDAD PRIVADA

HA
Bicicletas



SP
Soluciones & Partes
S.A.S.

TELSAT

Sary

ATENCIÓN POR WHATSAPP

MÓDULO DE RESCUE TICKETS

CONCEPTO FUNDAMENTAL TU MESA DE AYUDA DONDE ESTÁN TUS CLIENTES

Tus clientes ya usan WhatsApp. **Rescue Chat** conecta tu número de WhatsApp Business con la mesa de ayuda Rescue Tickets: un chatbot recibe a cada cliente, lo envía al departamento correcto y todo el equipo atiende desde una sola consola.

Cada conversación queda registrada y se puede auditar. Con un comando se vuelve ticket, sin copiar ni pegar y sin perder el historial.

API oficial

WhatsApp Cloud API de Meta. Sin códigos QR ni teléfonos encendidos.

Varios agentes

Un mismo número para todo el equipo, organizado por departamentos.

Chatbot sin código

Menús, preguntas y enrutamiento configurables.

Tiempo real

Mensajes, «escribiendo...» y confirmaciones al instante.

Chat a ticket

Convierte una conversación en ticket u oportunidad del CRM.

Análisis con IA

Sentimiento e intención de cada conversación.

CÓMO FUNCIONA DEL MENSAJE A LA SOLUCIÓN

El mensaje del cliente llega por la API oficial de Meta. El sistema lo procesa en segundo plano y responde a Meta de inmediato, así que ningún mensaje se pierde aunque haya picos de tráfico.



7

DISPARADORES DEL
CHATBOT

11

ACCIONES AUTOMÁTICAS

4

TIPOS DE MULTIMEDIA

3

FORMATOS DE
EXPORTACIÓN

- Varios números de **WhatsApp**
- Horario laboral por **departamento**
- Notificaciones **push** al móvil
- Asignación según **carga**
- Transferencias con **aceptación**
- Videollamada desde el **chat**

ATENCIÓN MULTIAGENTE TODO EL EQUIPO, UN SOLO NÚMERO

Bandeja por colas

Los chats se ordenan en tres colas: **chatbot**, **pendientes** y **asignados**. Desde ahí se asigna, se cierra y se reabre.

- Historial rápido del cliente
- Estadísticas del día
- Agentes en línea en vivo

Conversación completa

Todo lo que el cliente espera de WhatsApp, desde la consola web:

- Emojis y respuestas citadas
- Reacciones a mensajes
- Indicador «escribiendo...»
- Confirmaciones de lectura

Departamentos

Cada departamento tiene su horario laboral y sus palabras clave de enrutamiento. El chat se asigna al agente con **menos carga**, y opcionalmente solo si está en línea.

Transferencias

Se transfiere entre agentes con **aceptar o rechazar**, y entre departamentos según los permisos. El cliente no repite nada: el historial viaja con el chat.

Notas internas

Mensajes entre agentes dentro del chat (*whisper*). El cliente nunca los ve.

Etiquetas y propiedades

Clasifica cada chat con etiquetas y campos editables para filtrar y reportar.

Ningún chat se queda sin atender

Si un chat sigue sin asignar en la cola o en el chatbot, el sistema envía recordatorios automáticos. Cada usuario elige cómo recibir los avisos y con qué sonido.

CHATBOT SIN CÓDIGO

REGLAS QUE TRABAJAN POR TI

El administrador arma el flujo con reglas de **disparador + acción**, sin programar. El cliente navega con botones y listas interactivas, puede «volver» o ir al «menú», y cada ejecución queda en el registro del bot.

Disparadores	Acciones (combinables)
Llega un chat nuevo	Envía un texto o un menú interactivo
El cliente escribe una palabra clave	Pide un dato y lo guarda en una variable
Está dentro o fuera del horario de atención	Asigna un departamento o un técnico (opcional: solo si está en línea)
El cliente responde a una pregunta	Pasa el chat a pendientes
Hay inactividad	Agrega etiquetas o cambia el estado
Responde a un mensaje saliente	Cierra la conversación o deja una nota interna
Escribe en un chat ya asignado	Verifica el teléfono del contacto en el CRM

Plantillas interactivas

Botones y listas reutilizables, con importación y exportación para llevar flujos de un entorno a otro.

Respuestas rápidas

Biblioteca de respuestas con búsqueda y vista previa, para responder igual de bien en cada turno.

MENSAJERÍA MÁS QUE **TEXTO**

Multimedia

Envía y recibe **imágenes, audio, video y documentos**. Los archivos se guardan en almacenamiento de objetos compatible con S3.

Plantillas de Meta

Crea, edita, elimina y sincroniza las plantillas aprobadas por Meta (HSM) desde la plataforma, sin entrar al administrador de Meta.

Estado de entrega

Cada mensaje muestra si fue enviado, entregado, leído o falló, y un panel resume la entrega de los envíos salientes.

Audios transcritos

Las notas de voz se **transcriben a texto en el propio servidor** con Vosk. El audio no sale a servicios externos.

Mensajes proactivos

Escribe primero a uno o a muchos contactos con plantillas aprobadas. Un **límite diario configurable** protege la calidad del número.

Videollamadas

Pasa de chat a videollamada con **Jitsi** en un clic. Las llamadas vencidas se cierran solas.

NOTIFICACIONES DONDE ESTÉS

Push a la **app móvil** (Firebase Cloud Messaging) y al **navegador** (Web Push). Las políticas se fijan por usuario o por administrador, con exclusiones y sonidos configurables.

RESCUE TICKETS · RESCUE CRM DEL CHAT AL PROCESO

Chat a ticket

Con un **comando del agente**, la conversación se convierte en un ticket de Rescue Tickets. La transcripción ya viene formateada y el ticket entra a los flujos de SLA, asignación y seguimiento de la mesa de ayuda.

Chat a oportunidad comercial

Cuando la conversación es una venta, otro comando crea la **oportunidad en Rescue CRM**. Soporte y comercial comparten el mismo canal.

Contactos

- Alta, edición y etiquetas de contactos
- Importación masiva con vista previa y confirmación
- Sincronización y estadísticas por contacto
- Envío de plantillas a un contacto puntual
- El chatbot verifica el teléfono contra el CRM

API REST

Endpoints de chats y notas internas para integrarse con otros sistemas de la empresa.

INTEGRACIÓN
CON LA MESA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL LEE EL ÁNIMO DE CADA CONVERSACIÓN

La IA analiza cada chat y lo marca con insignias en la cabecera. El filtro «**chats tensos**» muestra primero a los clientes que necesitan atención urgente.

Frustrado

Neutral

Satisfecho

Consulta

Incidencia

Solicitud

Queja

Spam

- Detecta **sentimiento** e **intención** y extrae datos clave.
- Elimina los **datos personales** antes de enviar el texto al modelo.
- Proveedor a elección: **Ollama local**, OpenAI, Anthropic o cualquier API compatible.
- La IA asiste al agente: **no responde sola** al cliente.

CALIDAD DEL SERVICIO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al cerrar, el cliente califica al técnico desde el mismo WhatsApp. El panel de calificaciones muestra estadísticas generales, por técnico, las más recientes y las **calificaciones bajas** para hacerles seguimiento.

HISTORIAL Y REPORTES

Sesiones aisladas

Cada atención queda como una sesión independiente en el historial.

Búsqueda total

Por teléfono, por agente y por línea de tiempo.

Exporta CSV · Excel · PDF

Incluye el PDF de una conversación completa.

Métricas en el tablero

Indicadores de chat en el dashboard de Rescue Tickets.

FICHA TÉCNICA

SEGURIDAD Y ESPECIFICACIONES

Canal	WhatsApp Business por la Cloud API oficial de Meta (Graph API). Admite varios números de teléfono autorizados.
Recepción	Webhook verificado con firma HMAC-SHA256 (App Secret), procesado en cola y con respuesta inmediata a Meta
Credenciales	Token y App Secret cifrados en base de datos (Fernet). Para ver o editar la configuración se pide de nuevo la contraseña.
Control de acceso	Permisos granulares: ver, atender, gestionar, transferir, cerrar cualquier chat, exportar, enviar salientes, moderar y ver métricas globales
Protección web	CSRF · límite de peticiones · sanitización contra XSS
Auditoría	Registro de mensajes salientes y de acciones sobre los chats · límite diario de envíos
Privacidad en IA	Datos personales eliminados antes del análisis · opción de modelo 100 % local (Ollama)
Tiempo real	Socket.IO (presencia, escribiendo..., lectura) y Server-Sent Events
Backend	Python · Flask 3.1 · SQLAlchemy · Celery (worker y beat) · Gunicorn + gevent
Datos	PostgreSQL 15 · Redis 7 · almacenamiento de objetos S3 / MinIO
Despliegue	Docker Compose con 3 réplicas web detrás de Nginx
Notificaciones	Firebase Cloud Messaging (app móvil) · Web Push

TUS CLIENTES ATENDIDOS, NUESTRA PRIORIDAD



T.I RESCUE
SEGURIDAD INFORMÁTICA

CONTÁCTANOS

Agenda una demostración de Rescue Chat y conoce cómo llevar la mesa de ayuda de tu empresa a WhatsApp.

- Cra. 65 #8B-91 Ofic. 485, Guayabal, Medellín, Antioquia • WhatsApp: +57 315 893 7873
- Teléfono fijo: +57 4 6073303 • info@tirescue.com.co • www.tirescue.com

WWW.TIRESCUE.COM
Expertos en ciberseguridad