

Manual de Usuario TRUEFLOW

Versión 2.0 | Panel de Community Manager

¿Qué es TRUEFLOW?

TRUEFLOW es tu centro de comando para publicar estrategias. Muestra solo lo que importa: estrategias listas para publicar, sus fechas límite y tu responsabilidad diaria.

Tres funciones principales:

1. Ver estrategias listas para publicar
 2. Marcarlas como publicadas cuando termines
 3. Completar tu revisión diaria de comentarios (revisar cuando el Sistema lo solicite.)
-

Flujo de Trabajo Diario

Paso 1: Revisión Diaria de Comentarios (Lo Primero)

Cuando abres TRUEFLOW, verás un banner amarillo en la parte superior:

“Daily Comment Review Pending”

Esto aparece **una vez al día** y te recuerda revisar y responder comentarios de todas las marcas.

Qué hacer:

1. Revisa todas las cuentas de marcas activas
2. Responde comentarios, DMs y engagement
3. Regresa a TRUEFLOW
4. Haz clic en **“MARK AS COMPLETED”**

En el modal:

Si notaste problemas → Escríbelos en el cuadro de texto (ej: “Brand X tiene spam en comentarios”) –

Si todo está bien → Marca “No issues - Everything looks good” - Haz clic en **“SUBMIT REVIEW”**

El banner desaparece. No lo verás de nuevo hasta mañana.

Si no lo completas: El sistema lo marca como “MISSED” y el banner permanece visible al día siguiente.

Paso 2: Publicar Estrategias

La tabla principal muestra todas las estrategias con status “**READY TO POST**”.

Columnas:

- **Strategy #** - Haz clic para copiar el número
- **Brand** - Nombre del cliente
- **Days / Dates** - Alterna cada 15 segundos: - Muestra días totales (ej: “45 days”) - Luego muestra fechas reales (ej: “01/15/25 - 03/01/25”) –
- **Timer (24h)** - Cuenta regresiva desde que la estrategia quedó lista
- **Verde** = Más de 18 horas restantes
- **Amarillo** = 6-18 horas restantes (advertencia)
- **Rojo** = Menos de 6 horas (urgente)
- **Gris “PAUSED”** = Es lunes (tu día de descanso)
- **Action** - Botón “POSTED!”

Si Days > 60: Verás un badge rojo de error “ **ERROR - NOTIFY CS**”.

Contacta a Customer Service inmediatamente.

Paso 3: Marcar como Publicada

Cuando hayas publicado una estrategia en Metricool:

1. Haz clic en el botón “**POSTED!**”
2. Aparece un modal de confirmación
3. Verifica el número de estrategia y nombre de marca
4. Haz clic en “**Yes, It’s Posted!**”

La estrategia desaparece de tu vista. Ahora está marcada como POSTED en el sistema.

Advertencia: Esta acción no se puede deshacer. Solo haz clic si ya publicaste completamente la estrategia.

Reglas del Timer

Cuenta regresiva de 24 horas: - Inicia cuando el status de la estrategia cambia a "READY TO POST" - Se pausa todos los lunes (tu día de descanso) - Se reanuda el martes por la mañana

Ejemplo: - Estrategia queda lista: Viernes 5 PM - Tienes hasta: Domingo 5 AM (36 horas, excluyendo lunes)

Código de colores:

- **Verde** (>18h) = Estás bien
 - **Amarillo** (6-18h) = Planea publicar pronto
 - **Rojo** (<6h) = Publica inmediatamente
-

Búsqueda y Filtros

Usa la barra de búsqueda para encontrar estrategias específicas: - Escribe el número de estrategia (ej: "1234") - Escribe el nombre de marca (ej: "Nike")

Los resultados se actualizan instantáneamente.

Resumen de Estadísticas

En la parte superior de la página se muestran tres números:

Ready to Post - Total de estrategias esperando

Urgent (<6h) - Estrategias con menos de 6 horas restantes

Paused (Monday) - Cuántas están pausadas (solo se muestra los lunes)

Auto-Actualización

El sistema se actualiza automáticamente cada 2 minutos.

Actualización manual: Haz clic en el botón "**REFRESH NOW**" en cualquier momento.

Indicador de última actualización: Abajo a la derecha muestra cuándo se actualizaron los datos por última vez.

Escenarios Comunes

“Olvidé hacer mi revisión diaria ayer”

El banner permanece visible hasta que la completes. El sistema marcó ayer como “MISSED” pero aún puedes completar la revisión de hoy. Pero tu score se vera afectado en el Sistema.

“Una estrategia muestra ERROR - NOTIFY CS”

Esto significa que la duración de la estrategia es mayor a 60 días, lo cual no debería pasar. Contacta a Customer Service inmediatamente con el número de estrategia.

“El timer muestra EXPIRED”

Perdiste la fecha límite de 24 horas. Publícala inmediatamente. Cuidado, esto puede afectar tu score.

“Es lunes y todos los timers están pausados”

Correcto. Los timers no cuentan los lunes. Disfruta tu día de descanso. Se reanudarán el martes.

“Hice clic en POSTED! por accidente”

Contacta a soporte inmediatamente. El sistema no puede deshacer esta acción. Necesitarán cambiar el status manualmente en la base de datos.

Atajos de Teclado

Ninguno. Todo es point-and-click para mayor simplicidad.

Requisitos del Navegador

- **Chrome** (recomendado)
- **Firefox**
- **Safari**
- **Edge**

Móvil: Funciona en tablets y teléfonos, pero se recomienda desktop para mayor eficiencia.

Solución de Problemas

El banner no desaparece después de completar la revisión: - Actualiza la página manualmente - Verifica tu conexión a internet - Intenta de nuevo en 30 segundos

Las estrategias no cargan: - Haz clic en "REFRESH NOW" - Verifica conexión a internet - Si el problema persiste, contacta a soporte.

No puedo copiar números de estrategia o fechas: - Asegúrate de hacer clic directamente en el número/fecha - Prueba con otro navegador - Verifica permisos del portapapeles

Soporte

Problemas técnicos: Contacta a Soporte.

Errores de estrategia (>60 días): Contacta a Soporte.

Preguntas sobre publicación: Contacta a Soporte.

Mejores Prácticas

1. **Completa la revisión diaria primero** - Quítatelo de encima
 2. **Revisa TRUEFLOW cada 2-3 horas** - No dejes que los timers se pongan rojos
 3. **Publica estrategias urgentes primero** - Timers rojos = prioridad
 4. **Verifica dos veces antes de hacer clic en POSTED!** - No hay botón de deshacer
 5. **Reporta irregularidades** - Usa el campo de notas en la revisión diaria
-

Cómo Se Ve el Éxito

- Revisión diaria completada cada mañana
- Todas las estrategias publicadas antes de que expire el timer
- Cero timers rojos al final del día
- Cero estrategias con errores de >60 días

Mantenlo simple. Mantenlo en movimiento. Haz que suceda.

Última actualización: Noviembre 2025