OMNIFOX

CONECTA TODO · CONTROLA TODO

Catálogo de plataforma · Edición 2026

Toda la conversación de tu empresa, en un solo lugar.

Plataforma omnicanal con inteligencia artificial, automatización visual, CRM y telefonía integrados. Veinticuatro tipos de canal, una sola bandeja, un solo historial por cliente.

omnifox.io



24 tipos de canal conectables

90 disparadores de automatización

34 herramientas para los agentes de IA

160 plantillas de agente por tipo de negocio

CONTENIDO

Lo que vas a encontrar en este catálogo

01 · La plataforma 05
Arquitectura, organización, espacios y equipos

Por qué Omnifox 08
Las nueve diferencias que pesan en una decisión

02 · Canales 10
Los 24 tipos, WhatsApp, Meta y el chat web a fondo

03 · Bandeja unificada 18
Atención, colaboración, SLA, calidad y co-navegación

04 · Inteligencia artificial 25
Agentes, herramientas, conocimiento y control

05 · Automatización 30
Workflows, integraciones, API, SDK, MCP y n8n

06 · CRM, ventas y operación 37
Pipeline, catálogo por rubro, tienda web, campañas, citas, video y Team

07 · Voz y llamadas 57
WhatsApp Calling, softphone, IVR, grabación

08 · Reportes y analítica 59
Tablero, desempeño, supervisión en vivo

09 · Seguridad y cumplimiento 62
Accesos, auditoría, aislamiento y app móvil

10 · Casos de uso 66
Por área de negocio y por industria

11 · Implementación 70
Puesta en marcha, migración y acompañamiento

12 · Planes e inversión 71
Precios, límites y matriz de funciones

Anexos 74
Preguntas del comité de compras y glosario



Todo lo que aparece aquí está en producción

Este catálogo documenta funciones que hoy operan en la plataforma, y las capturas son pantallas reales del producto. Cuando algo depende de un trámite externo —la aprobación de una plataforma de mensajería, un proveedor telefónico— se indica de forma explícita. No presentamos como disponible nada que todavía no lo esté.

RESUMEN EJECUTIVO

El problema no es la falta de canales. Es que cada uno vive por su cuenta.

WhatsApp en el celular de un vendedor. Instagram en el del community manager. El correo en Outlook. Las llamadas en una central que nadie graba. Cuando un cliente escribe por segunda vez, nadie sabe qué le prometieron la primera.

Antes



Tres conversaciones, tres personas atendiendo, ninguna historia completa.

El mismo cliente aparece tres veces en tres herramientas. Nadie sabe qué se le prometió, ni de quién es el caso.

Con Omnifox



Una sola ficha con todo lo hablado en cada canal, con dueño, tiempos y estado. Quien atiende ve la historia antes de escribir.

Lo que cambia, en concreto

En el día a día	Hoy, con canales sueltos	Con Omnifox
Primera respuesta	Depende de quién tenga el celular a mano; de noche y en feriados, nadie.	Los agentes de IA responden al instante las 24 horas y escalan a una persona cuando hace falta.
Historial del cliente	Repartido entre teléfonos, correos y memorias; se pierde cuando alguien renuncia.	Una sola ficha con todo lo hablado en cualquier canal, propiedad de la empresa.
Reparto del trabajo	Por acuerdo verbal; dos personas contestan lo mismo y otra queda sin contestar.	Asignación por equipos y reglas, con alcance definido para cada persona.
Medición	Nadie sabe cuántas conversaciones hubo ayer ni cuánto se tardó en responder.	Volumen, primera respuesta, resolución y satisfacción por canal, equipo y agente.

1
historial por cliente, no uno por canal

24/7
atención con agentes de IA propios

0
migraciones forzadas de WhatsApp

3
idiomas de interfaz (es · en · pt)

RESUMEN EJECUTIVO

Qué cambia el día que lo enciendes

Omnifox no es un chat más: es la capa donde ocurre toda la relación con el cliente —mensajes, llamadas, ventas, tareas y datos— con reglas que tu empresa define.

Nada se pierde

Cada mensaje entra a una bandeja con dueño, estado y tiempo de respuesta. Lo que nadie contesta aparece marcado, no desaparece en un celular apagado.

Responde aunque nadie esté

Los agentes de IA atienden de noche, en feriados y en los picos: contestan, cotizan, agendan y toman pedidos; cuando el caso los supera, lo pasan a una persona con el contexto ya escrito.

El trabajo repetitivo se automatiza

Bienvenidas, calificación, recordatorios, encuestas, avisos internos, altas en el CRM: se dibujan una vez en un lienzo visual y corren solas.

La operación se vuelve medible

Volumen por canal, primera respuesta, resolución, satisfacción, desempeño por agente y por equipo. Con datos, no con percepciones.

El cliente deja de repetirse

La ficha reúne datos, conversaciones de todos los canales, oportunidades, pedidos y tareas. Quien atiende ve la historia completa antes de escribir la primera línea.

La empresa retiene su información

Los contactos, el historial y las conversaciones son de la organización, no del vendedor que se va. Con permisos, auditoría y control de accesos.

Una plataforma, no cinco suscripciones

Bandeja omnicanal, agentes de IA, automatizaciones, CRM, catálogo y pedidos, proyectos, calendario de citas, campañas masivas, comunicación interna y telefonía viven en el mismo producto y comparten los mismos datos. Sin conectores frágiles entre proveedores distintos.



01

La plataforma

Un núcleo común y adaptadores para todo lo demás. Así se agregan canales, módulos y empresas sin rehacer la operación que ya funciona.

- Arquitectura de núcleo y adaptadores: un canal nuevo no cambia tus reglas
- Multiempresa real: cada organización con su propia base de datos
- Espacios de trabajo para separar marcas, sucursales o unidades
- Roles y permisos granulares, hasta el nivel de cada bandeja

01 · LA PLATAFORMA

Un núcleo, muchos adaptadores

Todos los canales entran por el mismo motor. Ahí se aplica la identidad del contacto, el enrutamiento, la IA, las automatizaciones y el registro. Por eso una regla escrita hoy sirve para el canal que conectes el año que viene.



El canal no define la regla

Etiquetas, equipos, horarios, SLA, automatizaciones y reportes son transversales. Conectar un canal nuevo es sumar una entrada, no rehacer la operación.

Tiempo real de verdad

Mensajes, asignaciones y estados viajan por websockets: lo que hace un agente aparece en la pantalla del resto sin recargar, en el escritorio y en el celular.

Todo lo que ves, por API

La misma información que muestra la interfaz está disponible por API REST y webhooks, con documentación pública para tu equipo de sistemas.

Construido sobre Laravel 12 y PHP 8.3, base de datos MySQL/Aurora, caché y colas en Valkey/Redis, websockets con Laravel Reverb, interfaz React e Inertia, aplicación web instalable (PWA) y aplicación móvil nativa para agentes.

Una empresa grande no es una bandeja grande

Marcas, sucursales y filiales necesitan separación real: datos que no se cruzan, equipos que no se ven entre sí y reportes por unidad. Se resuelve en dos niveles.

Nivel 1

Organización

Cada organización tiene su propia base de datos aislada. Contactos, conversaciones, archivos y configuración de una empresa nunca comparten tabla con los de otra. Es el nivel adecuado para filiales con operación y facturación independientes.

- Aislamiento físico de datos por organización
- Facturación, plan y límites propios
- Un usuario puede pertenecer a varias y cambiar entre ellas

Nivel 2

Espacios de trabajo

Dentro de una organización, cada espacio agrupa sus canales, equipos, bandejas, agentes de IA, automatizaciones y reportes. Sirve para separar marcas, ciudades o áreas —ventas y postventa— sin duplicar la empresa.

- Canales y equipos propios por espacio
- Un agente solo ve los espacios donde es miembro
- Reportes por espacio y consolidados
- De 1 a 10 espacios según el plan; a medida en el plan Exclusivo

Roles y permisos

Rol	Para qué sirve
Propietario	Control total, incluida la facturación y el cierre de la cuenta.
Administrador	Configura canales, equipos, agentes de IA y automatizaciones.
Supervisor	Ve la operación completa, reasigna conversaciones y audita la calidad.
Agente	Atiende su bandeja según el alcance que se le defina.
Administrador de facturación	Plan, comprobantes y medios de pago, sin entrar a las conversaciones.
Administrador de usuarios	Alta, baja y permisos de personas, sin tocar la configuración del producto.
Rol personalizado	Permisos armados uno por uno cuando ninguno de los anteriores encaja.

Alcance de bandeja: quién puede ver qué conversación

Además del rol, cada miembro tiene un alcance de bandeja: solo lo asignado a él, lo de sus equipos, lo sin asignar o todo el espacio. Es la diferencia entre un vendedor que ve su cartera y un supervisor que ve el piso completo.

POR QUÉ OMNIFOX

Lo que no vas a encontrar en el resto

Casi ninguna de estas funciones es imposible de conseguir por separado. Lo que no existe es el conjunto dentro de un mismo producto, con los mismos datos y una sola factura. Estas son las nueve diferencias que más pesan en una decisión.

01

WhatsApp sin migrar

Migrar el número a la API oficial por la vía clásica es **irreversible**: se pierde la app del celular que usan los vendedores. Omnifox conecta el número por coexistencia con un código QR: el teléfono sigue funcionando y, al mismo tiempo, todo entra a la plataforma con IA, reglas y reportes. Es la diferencia entre un proyecto que arranca mañana y uno que el equipo bloquea.

02

Una plataforma, no cinco

La categoría vende la bandeja omnicanal. Aquí, en el mismo producto y sobre los mismos datos, están además el **CRM**, los **tableros de proyectos**, el **calendario de citas**, el **catálogo con pedidos y cotizaciones**, las **campañas masivas**, la **telefonía**, las **videollamadas** y el **chat interno del equipo**. Sin conectores entre proveedores que se rompen, sin cinco suscripciones y sin discutir cuál sistema tiene el dato bueno.

03

El chat interno vive junto al caso

Team es mensajería interna con espacios, hilos y menciones —lo que hoy resuelven con otra suscripción o con un grupo de WhatsApp— pero conectada: un mensaje del equipo se convierte en **oportunidad** o en **tarea** con un clic, y al abrir la conversación de un cliente se ve lo que el equipo dijo internamente sobre esa cuenta.

04

Agentes que hacen, no que responden

La IA de la categoría contesta preguntas frecuentes. La de Omnifox tiene **34 herramientas**: consulta el stock real, cotiza, arma el pedido, reserva en la agenda cruzando disponibilidad, simula un financiamiento, actualiza el CRM, asigna a un equipo y llama a tu ERP. Y viene con **160 plantillas por tipo de negocio**: no se empieza con un cuadro de texto en blanco.

05

Módulos que hablan tu rubro

Un catálogo genérico no sirve para vender un departamento ni para agendar una consulta médica. Omnifox trae módulos con campos y herramientas de IA propias para **inmuebles**, **vehículos**, **salud** y **cursos**, activables por espacio de trabajo. La misma plataforma atiende dos negocios distintos de la misma empresa sin personalizaciones a medida.

06

Control real del gasto de IA

Los modelos se agrupan en **niveles**, no en marcas: si un proveedor falla, la plataforma pasa al siguiente sin cortar la conversación. El consumo se ve **por agente y por conversación**, con límite diario y saldo prepago opcional.

07

Aislamiento de datos de verdad

Cada organización opera sobre **su propia base de datos**, no sobre una tabla compartida con una columna de cliente. Para un grupo con varias empresas o para un área de cumplimiento, esa diferencia es la que hace viable el proyecto.

08

Abierta a tus propias IAs

Además de la API y los SDK, Omnifox publica un **servidor MCP**: los asistentes de IA que tu empresa ya usa pueden leer conversaciones, crear contactos o registrar pedidos de forma controlada.

09

Video, intérprete y pantalla compartida dentro del chat

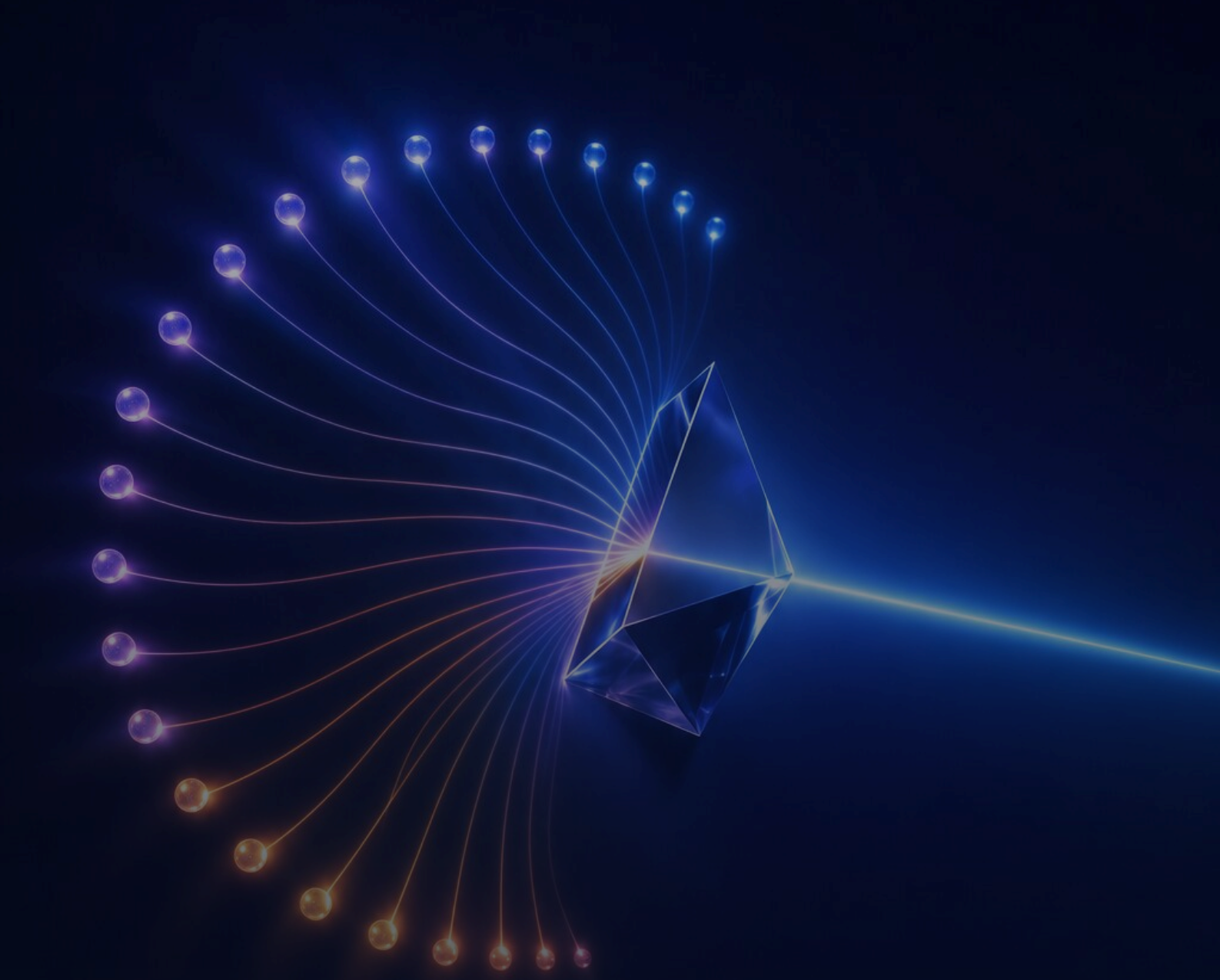
Cuando la conversación necesita más que texto, no se sale de la plataforma: **videollamadas propias** agendadas desde el chat, a las que el cliente entra con un enlace y sin cuenta; **traducción en vivo** en esa videollamada —cada uno escucha en su idioma, con voz o subtítulos—; y **co-navegación** para ver la pantalla del cliente en tu web, con su permiso, y guiarlo.

Y varias cosas más que no suelen estar

- **Agenda seria:** servicios encadenados, cupos con lista de espera y reservas por noches
- **IVR en el mismo lienzo** que los flujos de chat
- **Traducción por canal:** el cliente escribe en su idioma y tu agente en el suyo
- **Webchat con disparadores** por comportamiento e identificación firmada del visitante
- **Cobro por equipo** y contactos almacenados ilimitados

La pregunta que conviene hacerle a cualquier proveedor

¿Puedo conectar mi número sin perder la app del celular? ¿El CRM, las tareas y la agenda son del mismo producto o son integraciones? ¿La IA puede tomar un pedido o solo responder? ¿Veo lo que gasta la IA por conversación? Si alguna respuesta es "con un conector" o "está en el roadmap", ya sabes qué administrarás el año que viene.



02

Canales

Veinticuatro tipos de canal sobre el mismo motor. El cliente escribe por donde quiere; tu equipo responde desde un solo lugar.

- WhatsApp Business API con coexistencia: sin perder la app del celular
- Instagram, Messenger, Telegram, correo, SMS y chat web
- Telefonía y voz: llamadas de WhatsApp, Telnyx, Aircall, Dialpad, RingCentral
- Canal a medida por webhook para lo que tu empresa ya tenga

02 · CANALES

Un motor, veinticuatro puertas de entrada

Cada canal es un adaptador sobre el mismo núcleo. Agregar uno nuevo no cambia cómo trabaja tu equipo: mismas conversaciones, mismas reglas, mismos reportes.



Un contacto, un hilo

Si el mismo cliente escribe por WhatsApp y luego por Instagram, el equipo lo ve en la misma ficha, con el historial de ambos canales a la vista.

Sumar canales sin reentrenar

Las reglas, etiquetas, equipos y automatizaciones que ya creaste aplican al canal nuevo desde el primer minuto.

Todos los canales, en casi todos los planes

Todos los planes acceden a los canales de mensajería, redes, correo y web; la voz entra desde el plan Impulsa. Lo que cambia es la cantidad de canales conectados.

02 · CANALES

El catálogo completo, con su estado real

Publicamos el estado de cada canal tal como está hoy. Empecemos por los de mensajería y web: todos se conectan el mismo día, sin trámites intermedios.

Canal	Estado	Qué resuelve	Cómo se conecta
WhatsApp Business API	Disponible	El canal principal de venta y soporte en la región	Alta guiada desde la plataforma, con o sin coexistencia
Instagram	Disponible	Mensajes directos y respuestas a historias	Conexión con la cuenta profesional en un clic
Facebook Messenger	Disponible	Consultas desde la página de la empresa	Conexión con la página en un clic
Chat web (widget)	Disponible	Visitantes de tu sitio, en vivo y con IA	Una línea de código en tu web
Correo electrónico	Disponible	Casos formales, cotizaciones y postventa	Servidor propio o proveedor de envío
Telegram	Disponible	Comunidades y soporte técnico	Token del bot de la empresa
SMS	Disponible	Avisos y códigos donde no hay internet	Cuenta del proveedor de SMS
Slack	Disponible	Atención a clientes o equipos que viven en Slack	Instalación de la aplicación
Canal a medida (API)	Disponible	Un sistema propio, un portal o un canal que no está en la lista	Webhook entrante y saliente documentado
RCS	Beta	Mensajes enriquecidos en el SMS nativo de Android	Agente verificado por Google vía agregador
Apple Messages for Business	Beta	Clientes que escriben desde el iPhone	Requiere cuenta vigente con Apple

Sin costo por canal extra en planes altos

Desde el plan Crece los canales conectados son ilimitados: puedes tener un número por sucursal.

Varias cuentas del mismo tipo

Tres números de WhatsApp, dos cuentas de Instagram y cuatro correos conviven en el mismo espacio.

Estado y salud del canal

La plataforma avisa si un canal se desconecta, si vence un token o si baja la calidad del número.

02 · CANALES

Voz, mercados internacionales y lo que viene

Telefonía sobre los proveedores que la empresa ya tenga, mensajería regional para operaciones globales, y los conectores que esperan una habilitación externa.

Canal	Estado	Qué resuelve	Cómo se conecta
Llamadas de WhatsApp	Disponible	Hablar sin salir del canal donde ya escribe el cliente	Se activa sobre el canal de WhatsApp (desde Impulsa)
Telnyx	Disponible	Telefonía de entrada y salida con números propios	Credenciales de la cuenta del cliente
Aircall	Disponible	Centro de llamadas ya instalado en la empresa	Credenciales de la cuenta del cliente
Dialpad	Disponible	Telefonía en la nube corporativa	Credenciales de la cuenta del cliente
RingCentral	Disponible	Centralita corporativa con mensajería	Credenciales de la cuenta del cliente
LINE	Disponible	Mercados de Asia (Japón, Tailandia, Taiwán)	Credenciales del canal oficial
WeChat	Disponible	Clientes y proveedores en China	Credenciales de la cuenta oficial
Viber	Disponible	Europa del Este y Filipinas	Token del canal de empresa
Mercado Libre	En preparación	Preguntas y postventa del marketplace	Conector listo, pendiente de habilitación
TikTok	En preparación	Mensajes desde la tienda y los anuncios	Conector listo, pendiente de aprobación
Microsoft Teams	En preparación	Clientes corporativos que trabajan en Teams	Conector listo, pendiente de habilitación
Discord	En preparación	Comunidades de producto y soporte	Conector listo, pendiente de habilitación
KakaoTalk · X (DM)	En preparación	Corea del Sur y mensajes directos en X	Conector listo, pendiente de requisitos del proveedor

Los estados se administran desde el panel de Omnifox y pueden habilitarse de forma anticipada para una organización concreta cuando el cliente ya cuenta con los permisos del proveedor.

Veinticuatro tipos, una sola forma de trabajar

Sea cual sea el canal, la conversación entra a la misma bandeja, se asigna con las mismas reglas, la atiende el mismo agente de IA si así se define y aparece en el mismo reporte. Esa es la diferencia entre tener muchos canales y ser omnicanal de verdad.

02 · CANALES

WhatsApp, sin apagar lo que ya funciona

La objeción de siempre para profesionalizar WhatsApp es perder la app del celular: los vendedores dependen de ella. Con la coexistencia no hay que elegir.

Coexistencia: el celular sigue vivo

Se conecta el número escaneando un código QR. El equipo sigue usando WhatsApp Business en el teléfono y, al mismo tiempo, todas las conversaciones aparecen en la plataforma: historial, IA, asignación y reportes. Sin migrar, sin perder chats y sin pedirle a nadie que cambie de costumbre el primer día.

1. **Se conecta el número**

   Alta guiada desde la plataforma. Número nuevo con la API oficial, o el que ya usa la empresa con coexistencia.

2. **Entra el historial**

   Al conectar por coexistencia se importan las conversaciones recientes del teléfono, para no empezar en blanco.

3. **Se reparte el trabajo**

   Las conversaciones se asignan por reglas: equipo de ventas, de soporte, por horario o por lo que diga el cliente.

4. **Queda medido**

   Tiempo de primera respuesta, resolución, satisfacción y volumen por agente, desde el primer mensaje.

Plantillas de mensaje

Se crean, se envían a aprobación y se usan desde la plataforma, con variables, botones, imagen o documento de cabecera. La automatización avisa cuando una plantilla se aprueba, se rechaza o cambia su calidad.

Ventana de 24 horas

La plataforma muestra cuánto queda de la ventana de servicio y evita envíos que serían rechazados: cuando está cerrada, propone la plantilla correcta en lugar de fallar en silencio.

Clic a WhatsApp desde anuncios

Las conversaciones que llegan desde un anuncio entran identificadas con su origen, para medir qué campaña trajo qué venta.

Lo que la mayoría de plataformas no te dice

Migrar un número a la API oficial es irreversible: se pierde la app del teléfono. Por eso ofrecemos las dos rutas y explicamos la diferencia antes de tocar nada. La empresa decide con qué velocidad profesionaliza el canal, no el proveedor.

02 · CANALES

Cada canal, con lo que lo hace distinto

Un adaptador no es solo “recibir texto”. Cada canal trae sus formatos, sus límites y sus señales, y la plataforma los respeta en lugar de aplanarlos.

Instagram y Messenger

Mensajes directos, respuestas a historias y comentarios que se convierten en conversación. Los nombres y fotos de perfil llegan desde Meta, y la conversación queda ligada al mismo contacto que escribe por WhatsApp.

Chat web

Widget propio para tu sitio: en tiempo real, con IA, historial del visitante, disparadores por comportamiento (tiempo en página, intención de salida) y formularios de captura.

Correo electrónico

Bandeja compartida real: hilos, adjuntos, firmas y respuestas del equipo sobre el mismo caso, sin reenvíos internos ni copias ocultas.

SMS y RCS

Avisos operativos donde no hay datos, y mensajes enriquecidos con tarjetas y botones en los Android compatibles con RCS.

Voz y telefonía

Llamadas entrantes y salientes desde el navegador, con menú de opciones, cola de devolución, grabación y registro en la ficha del cliente.

Canal a medida

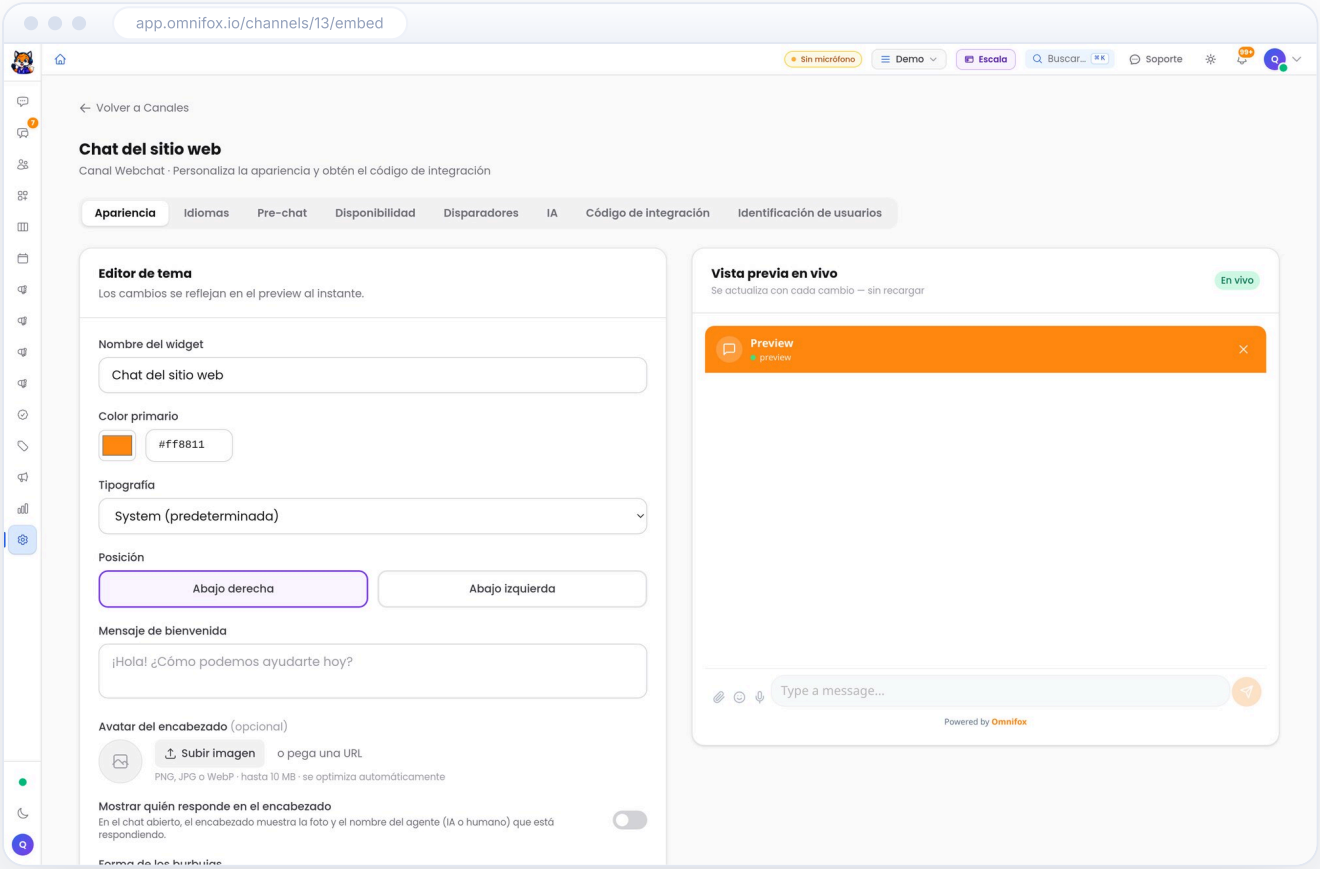
Un webhook entrante y otro saliente bastan para conectar un portal propio, una app o un sistema heredado, con las mismas reglas y reportes que el resto. Desde el plan Escala.

Identidad del contacto entre canales

Cada canal identifica a la persona a su manera: un número de teléfono, un usuario de Instagram, un correo. Omnifox mantiene un registro de identidades por contacto, de modo que las conversaciones de distintos canales se agrupan en la misma ficha sin duplicar clientes. Cuando dos registros resultan ser la misma persona, se fusionan conservando el historial completo.

El chat de tu sitio web: el canal más subestimado

Casi todas las empresas instalan un chat en su web, lo dejan con la configuración de fábrica y concluyen que “no sirve”. El widget de Omnifox no es una burbuja que espera: es un canal con apariencia propia, formulario previo, idiomas, horarios, inteligencia artificial y disparadores por comportamiento.



Pantalla real del producto. Editor del widget con vista previa en vivo —cada cambio se ve al instante, sin recargar— y las ocho pestañas de configuración: apariencia, idiomas, formulario previo, disponibilidad, disparadores, IA, código de integración e identificación de usuarios.

Se instala en una línea

Un fragmento de código en tu web y el canal queda vivo. Sin plugins ni desarrollo.

Con tu identidad

Color, tipografía, posición, forma y tamaño de burbuja, avatar, sonido y CSS propio.

Solo en tus dominios

El widget queda atado a los orígenes que autorices: nadie puede incrustarlo en otro sitio.

Tres reglas que valen más que cien visitas

1. En la página de precios, a los 40 segundos: “¿Te ayudo a elegir el plan?”. **2.** En el checkout, al detectar intención de salida, la IA pregunta si hubo un problema con el pago. **3.** Fuera de horario se captura el correo y a la mañana el vendedor encuentra el caso abierto, con la página desde la que escribió y su historial.

02 · CANALES

Un chat que sale a buscar la conversación

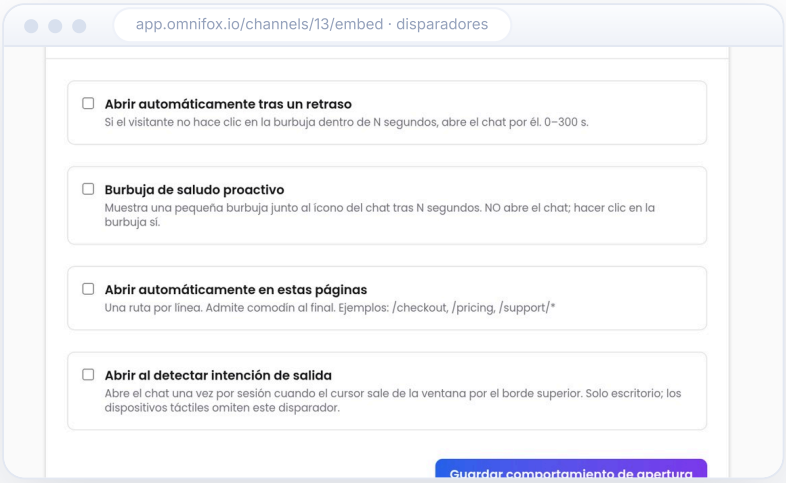
La diferencia entre un widget decorativo y un canal que vende son los disparadores: reglas que deciden cuándo abrirse, qué decir y a quién avisar, según lo que el visitante está haciendo en ese momento.

Cuándo aparece

- Tras N segundos sin interacción
- Al llegar a cierto porcentaje de scroll
- Al detectar intención de salida
- Solo en páginas concretas (/precios, /checkout)
- Tras un tiempo de inactividad
- Solo en escritorio, móvil o tableta
- Dentro o fuera del horario de atención

Cuántas veces

Una vez por sesión, por día, por visitante o en cada carga de página, con enfriamiento configurable para no resultar invasivo.



Pantalla real. Cada disparador combina condiciones con lógica Y/O y ejecuta una acción; todos vienen desactivados por defecto.

Qué puede hacer cuando se dispara

Abrir el chat

Con un mensaje escrito para esa página concreta.

Saludar sin abrir

Burbuja discreta junto al ícono: invita sin interrumpir.

Iniciar con IA

El agente arranca la conversación y califica al visitante solo.

Ejecutar un flujo

Etiquetar, avisar a un vendedor o crear la oportunidad.

Lo que además trae el widget

- Formulario previo con los campos que definas
- Selector de departamento: ventas, soporte, facturación
- Selector de idioma y detección automática
- Captura de correo fuera de horario
- Archivos, emojis y notas de voz

Y lo que casi nadie tiene

- **Identificación firmada:** si el visitante inició sesión en tu sitio, el chat lo reconoce con certeza
- **Co-navegación:** ver su pantalla con permiso y guiarlo en vivo (complemento)
- **Reservas embebidas:** agendar sin salir del chat
- **Historial entre canales:** quien ayer escribió por WhatsApp sigue la misma conversación



03

Bandeja unificada

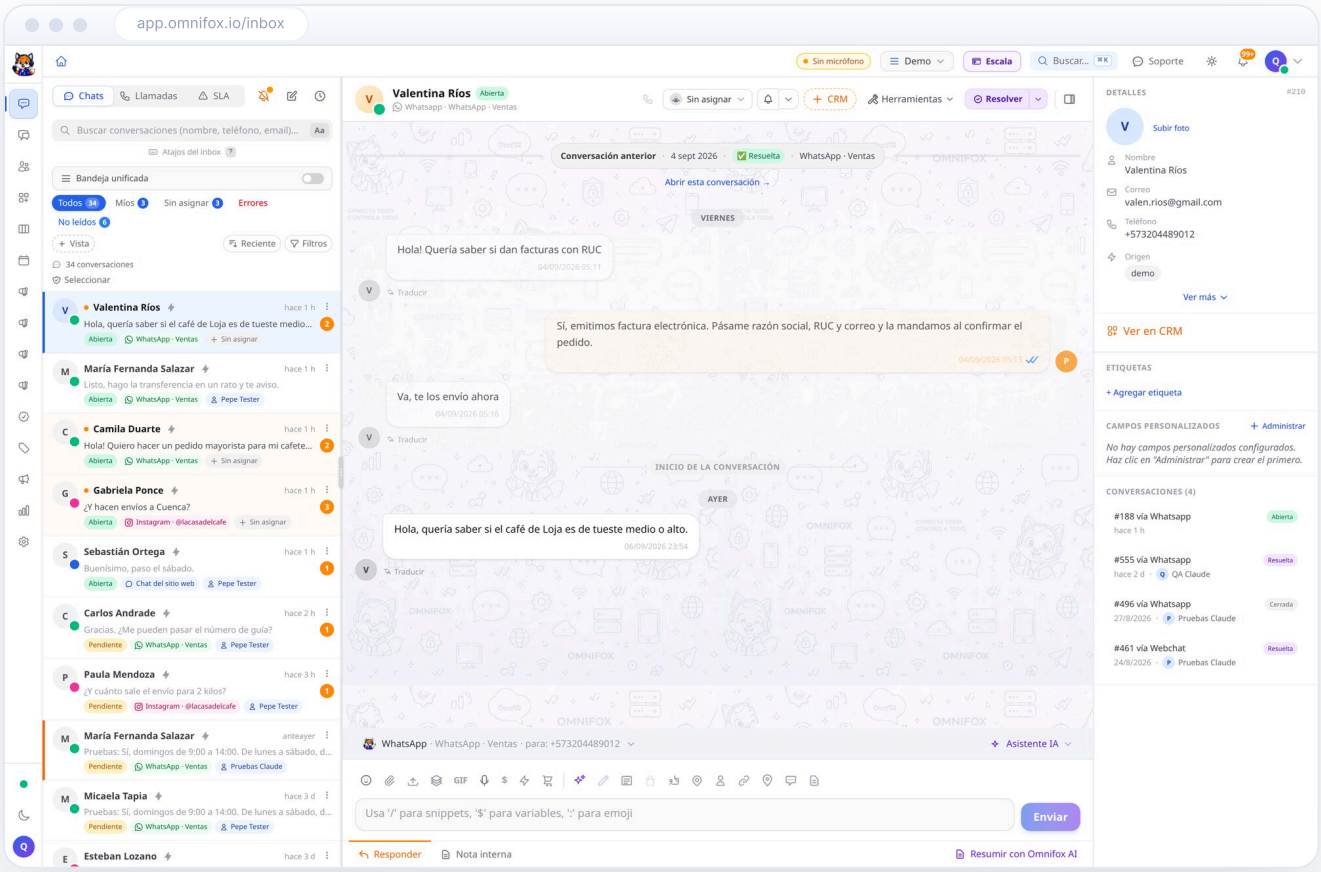
El lugar donde tu equipo pasa el día. Rápida, ordenada y con el contexto del cliente siempre a la vista.

- Todos los canales en una sola lista, o separados por bandeja
- Asignación por equipos, reglas de reparto y alcance por persona
- Notas internas, menciones, respuestas rápidas y traducción automática
- SLA, recordatorios de inactividad, cierre automático y encuestas

03 · BANDEJA UNIFICADA

Tres columnas: la lista, la conversación y el cliente

A la izquierda todo lo que entra. En el centro el hilo completo, sin importar el canal. A la derecha quién es esa persona, qué compró y qué se le prometió antes.



Pantalla real del producto. Bandeja unificada con conversaciones de WhatsApp, Instagram y chat web; panel de contacto con historial de conversaciones anteriores del mismo cliente, etiquetas, campos personalizados y acceso directo a su ficha de CRM.

Filtros y vistas

Guarda tus propios filtros —"sin asignar de hoy", "clientes VIP"— y vuelve a ellos en un clic.

Atajos de teclado

Asignar, resolver, posponer, marcar leído y buscar sin soltar el teclado.

Bandeja unificada o por canal

Ver todo junto o separar por canal según cómo trabaje cada equipo.

Tiempo real

Mensajes, estados y asignaciones aparecen al instante en todas las pantallas.

03 · BANDEJA UNIFICADA

Cómo trabaja un equipo dentro de una conversación

Atender no es solo escribir: es repartir, consultar, dejar constancia y no contestar dos veces lo mismo.

Asignación y equipos

Conversaciones asignadas a una persona o a un equipo. El reparto puede ser manual, por turnos, por carga de trabajo o por reglas de la automatización.

Notas internas y menciones

Comentarios que el cliente nunca ve, con mención a un compañero para pedir ayuda sin sacar el caso de su hilo.

Respuestas rápidas

Snippets con variables del contacto, personales o compartidos por el equipo, insertados escribiendo "/". Las respuestas de siempre, sin copiar y pegar.

Traducción automática

El cliente escribe en su idioma y tu agente lee en el suyo; la respuesta sale traducida. Configurable por canal, con el original siempre disponible.

Resumen con IA

Un botón resume la conversación entera. Útil al recibir un traspaso, al reabrir un caso viejo o al revisar el trabajo del turno anterior.

Posponer y reabrir

Un caso que espera al cliente se pospone y vuelve solo a la bandeja a la hora indicada, en lugar de quedar abierto ensuciando la métrica.

Todo lo que se puede enviar

- Texto con formato y emojis
- Imágenes y galerías
- Documentos y PDF
- Audios y notas de voz
- Videos
- Ubicación
- Stickers y GIF
- Plantillas de WhatsApp
- Botones y listas interactivas
- Productos del catálogo
- Enlaces de pago
- Archivos de la biblioteca de medios

03 · BANDEJA UNIFICADA

Que nada se quede sin respuesta

La diferencia entre un equipo que "atiende cuando puede" y uno que cumple no es voluntad: son reglas escritas y visibles.

Políticas de SLA

Tiempo objetivo de primera respuesta y de resolución, por canal, equipo o prioridad. La conversación en riesgo se marca antes de incumplir, y el incumplimiento puede disparar un aviso o una reasignación automática.

Horarios de atención

Horario por espacio o por canal, con feriados. Fuera de horario responde la IA o un mensaje automático, y el caso queda encolado para el día siguiente.

Avisos de inactividad

Si el cliente dejó de responder, o si un agente tiene una conversación detenida, la plataforma avisa y puede escalar o cerrar según la regla.

Cierre automático

Las conversaciones inactivas se resuelven solas tras el tiempo que definas, con un mensaje de cortesía opcional. La bandeja refleja el trabajo real, no el acumulado.

Encuestas de satisfacción

Al cerrar, el cliente recibe una encuesta con enlace propio: califica sin registrarse. El puntaje queda en la conversación, en el agente y en el reporte.

Calidad de agentes

Revisión de conversaciones con criterios definidos por la empresa, para evaluar tono, cumplimiento y resolución. Sirve para capacitar con casos reales, no con impresiones.

Co-navegación

Cuando el cliente no logra explicar qué le pasa en tu web, el agente puede ver su pantalla —con permiso explícito y campos sensibles ocultos — y guiarlo en vivo. Complemento aparte; se detalla en las páginas siguientes.

Comunicación interna del equipo

Además de la bandeja de clientes, la plataforma incluye un espacio de conversación interna con canales, mensajes directos, hilos, menciones y reacciones. Las discusiones sobre un caso ocurren donde está el caso, no en otro programa.

03 · BANDEJA UNIFICADA

Lo que rodea a la conversación

Alrededor de la bandeja hay un conjunto de herramientas que casi nunca aparecen en una demostración y que, en el día a día, son las que sostienen la operación.

Co-navegación (cobrowse)

Cuando el cliente no logra explicar qué le pasa en tu web, el agente ve su pantalla —con permiso explícito, campos sensibles ocultos y sesión que termina cuando el cliente quiere— y lo guía en vivo. Reduce a minutos lo que por escrito toma media hora. Complemento aparte.

Centro de ayuda propio

Tu empresa publica sus artículos y preguntas frecuentes en un sitio público con su identidad. Los agentes los insertan en la conversación y los agentes de IA los usan como fuente para responder.

Biblioteca de medios

Un repositorio compartido con las imágenes, catálogos, videos y documentos que el equipo envía todos los días. Se insertan en un clic, sin buscar en el escritorio de nadie.

Formularios de captura

Formularios propios que crean el contacto, lo etiquetan y arrancan una conversación o un flujo. Sirven para campañas, ferias, landing pages o solicitudes internas.

Cola de devolución de llamadas

Las llamadas perdidas no se evaporan: entran a una cola con prioridad y responsable, y queda registro de si se devolvieron y con qué resultado.

Comentarios de redes sociales

Los comentarios en publicaciones de Facebook e Instagram se atienden desde la plataforma y pueden convertirse en conversación privada con el mismo contacto.

Calidad de agentes

Revisión estructurada de conversaciones con los criterios que define tu empresa —tono, cumplimiento del procedimiento, resolución— para capacitar con casos reales y no con impresiones. El resultado queda por agente y alimenta el reporte de desempeño.

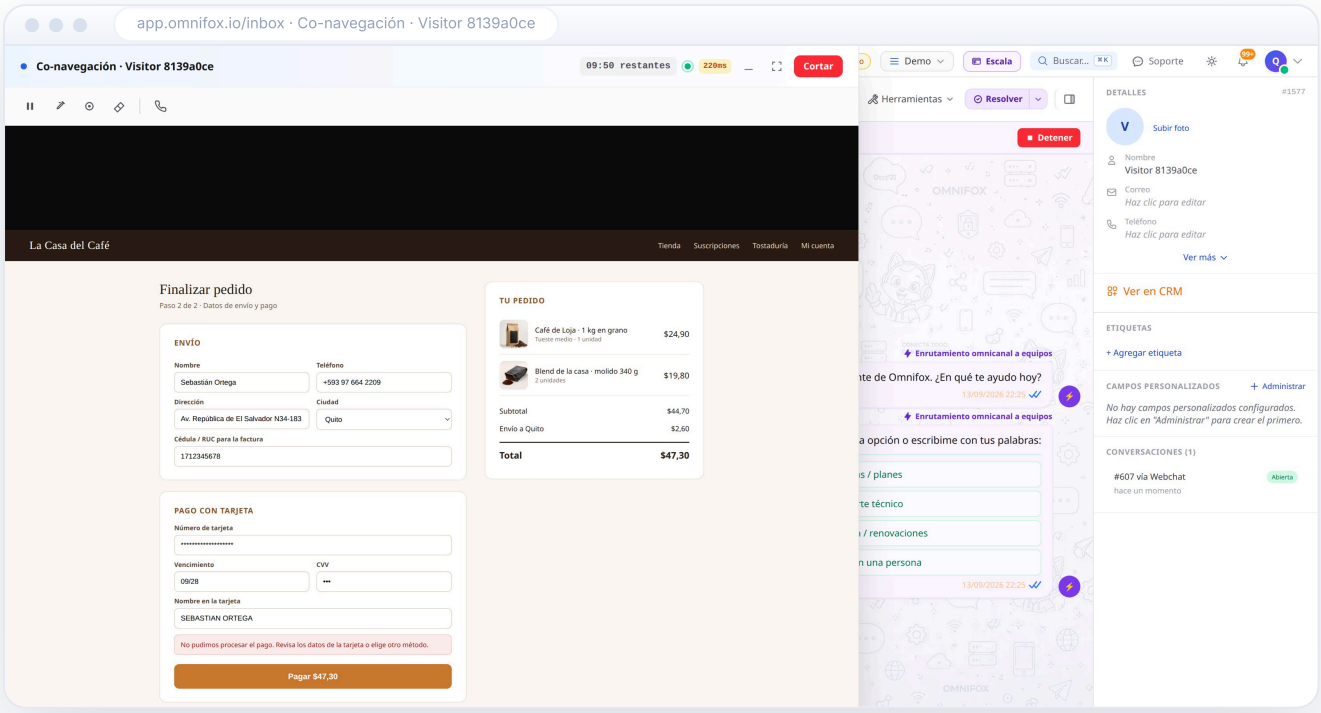
Notificaciones donde estés

Aviso en pantalla, sonido, notificación del navegador y notificación push al celular cuando llega un mensaje, se asigna un caso o vence un SLA. Cada persona configura las suyas.

03 · BANDEJA UNIFICADA

Co-navegación: ver la pantalla del cliente y guiarlo

"No me deja pagar", "¿dónde pongo el código?". Por escrito, esas conversaciones toman media hora de capturas y adivinanzas. Con la co-navegación el asesor ve la página del cliente en tiempo real —con su permiso— y lo lleva de la mano hasta terminar.



Pantalla real del producto. El asesor ve, dentro de la bandeja, la página de pago en la que se atascó el visitante. El número de tarjeta y el código de seguridad llegan ocultos (••••), el temporizador está a la vista y "Cortar" termina todo. Arriba: pausar, dibujar, señalar, borrar marcas y llamar por voz.

Sin instalar nada

Funciona con el widget del chat web que ya está en tu sitio. El cliente no descarga nada ni comparte su escritorio: solo la pestaña de tu web.

Ver, señalar y actuar

El asesor hace clic, escribe y desplaza la página del cliente, dibuja o señala dónde mirar, y puede abrir una llamada de voz sin salir del panel.

Desde la conversación o desde el radar

Un botón en la conversación de chat web inicia la sesión. El **Radar** muestra en vivo quién navega tu sitio y en qué página, para conectarse desde ahí.

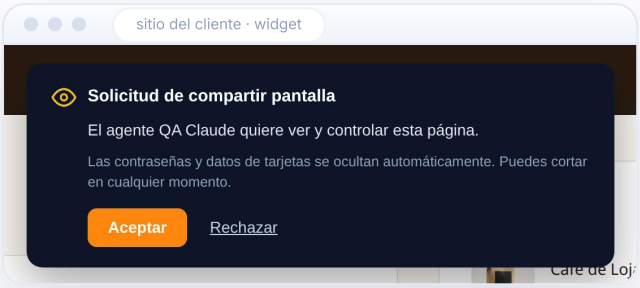
Dónde cambia el resultado

Pagos que se caen: el asesor ve el error exacto y lo corrige con el cliente. **Formularios largos:** solicitudes e inscripciones guiadas campo por campo. **Soporte:** el cliente no describe la pantalla, la muestra. **Venta asistida:** comparar y cerrar la compra en la misma sesión.

03 · BANDEJA UNIFICADA

Con permiso, con límites y con los datos ocultos

Ver la pantalla de alguien es un acto de confianza. Por eso el diseño de la co-navegación parte del cliente: nada empieza sin su “Aceptar”, nada sensible se transmite y la sesión termina cuando él quiera.



Pantalla real. Lo que ve el visitante en tu sitio: quién pide ver la página, qué se oculta y que puede cortar cuando quiera. Mientras dura la sesión, un indicador con el tiempo restante y el botón “Cortar” queda siempre visible.

Privacidad y control

- **Consentimiento explícito:** el visitante acepta o rechaza; sin respuesta, la solicitud caduca
- **Datos sensibles ocultos en origen:** contraseñas, números de tarjeta y códigos de seguridad viajan enmascarados —el asesor ve “••••”— y el sitio puede marcar otros campos
- **El asesor no puede escribir** en un campo enmascarado
- **Solo la pestaña de tu sitio**, nunca el escritorio ni otras ventanas
- **Sesiones de 10 minutos** como máximo, con aviso antes de terminar
- **Permiso por persona:** el administrador decide qué miembros del equipo pueden iniciarla
- **Registro:** cada sesión queda con quién, cuándo, cuánto duró y cómo terminó

Complemento Co-navegación · se contrata aparte de cualquier plan

Nivel	Mensual	Sesiones simultáneas	Duración por sesión	Canal
Standard	$50	3	10 min	Chat web
Pro	$90	6	10 min	Chat web
Business	$150	10	10 min	Chat web
Enterprise	a medida	a medida	a medida	Chat web

Precios en dólares, por organización y por mes. Se activa en línea con tarjeta o por transferencia bancaria (1, 3, 6 o 12 meses). Las sesiones simultáneas se cuentan en toda la organización; al llegar al tope no se abre otra hasta que termine alguna.

Cómo se ve en la operación: el cliente escribe por el chat web → el asesor pulsa “Iniciar co-navegación” → el cliente acepta → el asesor ve la página, señala y guía → cualquiera de los dos corta. Todo ocurre dentro de la misma conversación de la bandeja, con el historial, las notas y el contacto de siempre.



04

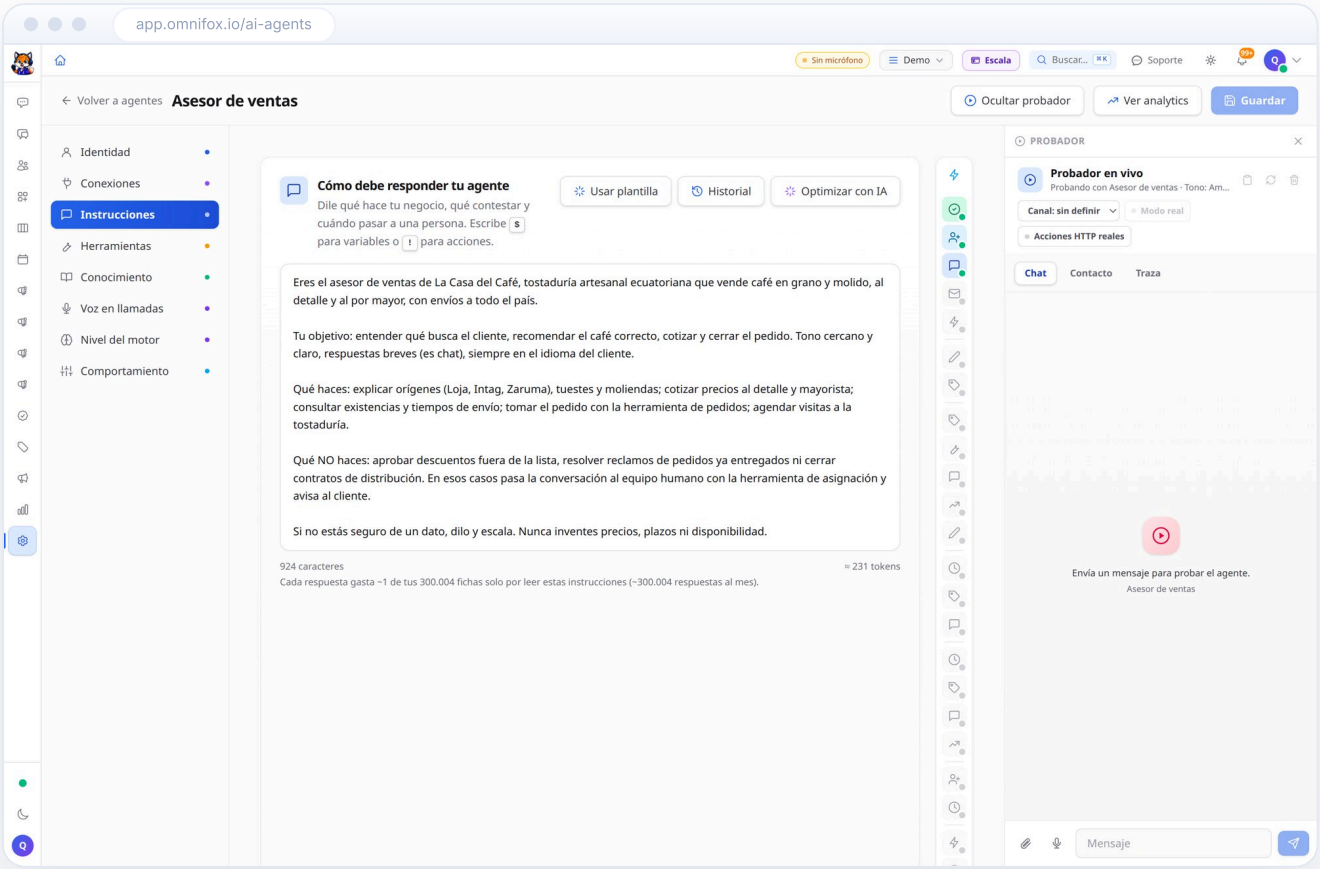
Inteligencia artificial

No un chatbot con respuestas fijas: agentes que entienden, consultan tus datos, ejecutan acciones y saben cuándo llamar a una persona.

- 34 herramientas reales: cotizar, agendar, tomar pedidos, asignar, consultar
- 160 plantillas de agente por tipo de negocio, listas para adaptar
- Base de conocimiento propia: responde con tu información, no con la de internet
- Traspaso a humano con contexto, y control de costos por plan

Un agente se configura, no se programa

Ocho secciones bastan para poner a trabajar un agente: quién es, a qué canales responde, qué debe decir, qué puede hacer, qué sabe, cómo habla por teléfono, con cuánta potencia piensa y cómo se comporta cuando duda.



Pantalla real del producto. Instrucciones del agente en lenguaje natural, con probador en vivo a la derecha para conversar con él antes de exponerlo a un cliente, y el costo estimado de cada respuesta calculado en pantalla.

Nace apagado

Ningún agente empieza a responder solo: activarlo es una decisión explícita, después de probarlo.

Probador en vivo

Conversa con el agente sin gastar mensajes reales y revisa paso a paso qué herramientas usó.

Horarios propios

Puede atender solo fuera de horario, solo de noche o siempre, según lo que necesite el equipo.

Varios agentes

Uno de ventas, otro de soporte, otro de cobranza: cada uno con su canal, su tono y sus permisos.

04 · INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Lo que separa a un asistente de un bot: las herramientas

Un bot contesta. Un agente consulta el catálogo, calcula un precio, reserva un turno, registra el pedido y avisa al vendedor. Estas son las herramientas que se le encienden una por una.

Ventas y catálogo

- Buscar productos y verificar existencias
- Enviar fotos y fichas de producto
- Consultar precios y listas por tipo de cliente
- Crear un pedido con sus artículos
- Generar una cotización

Agenda y citas

- Consultar disponibilidad real del calendario
- Reservar, reprogramar y cancelar citas
- Agendar reuniones con el equipo comercial

Conversación y equipo

- Asignar la conversación a una persona o equipo
- Transferir a otro agente de IA especializado
- Dejar una nota interna para quien continúe
- Cerrar la conversación cuando el caso terminó
- Atender y clasificar una llamada
- Avisar por correo interno a un área

Cliente y contexto

- Actualizar datos de la ficha del contacto
- Poner y quitar etiquetas
- Mover la etapa del ciclo de vida
- Recordar interacciones anteriores del cliente
- Consultar el estado de la cuenta del cliente

Conocimiento

- Buscar en el centro de ayuda y las preguntas frecuentes
- Enviar documentos y archivos de la base de conocimiento

Conexión con tus sistemas

- Llamar a una API externa (tu ERP, tu sistema de tickets)
- Disparar un flujo de automatización
- Acciones personalizadas definidas por tu equipo

Herramientas por industria. Además de las generales, hay herramientas específicas por sector —médicos, inmuebles, vehículos, turnos de servicio— que se encienden solo en los agentes que las necesitan.

04 · INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Que responda con tu información, y que sepa retirarse

Los dos riesgos de un asistente automático son inventar y no soltar. Se resuelven con conocimiento propio y con reglas claras de traspaso.

Base de conocimiento

Tus documentos, sus respuestas

Se cargan políticas, listas de precios, manuales, preguntas frecuentes y artículos del centro de ayuda. El agente busca en ese material y responde citando lo que tu empresa escribió, no lo que encontró en internet.

Archivos que puede enviar

Fichas técnicas, catálogos en PDF, fotos de producto: el agente los envía cuando el cliente los pide, en lugar de describirlos con palabras.

Entiende imágenes y audios

El cliente manda la foto de un comprobante o una nota de voz y el agente los interpreta. En la práctica, la mayoría de los mensajes de WhatsApp no son texto.

Traspaso a una persona

Cuándo suelta el caso

Cuando el cliente lo pide, cuando el tema está fuera de su alcance, cuando detecta molestia, cuando falla una herramienta o cuando la conversación se estanca. Cada motivo es configurable.

Con el contexto ya escrito

Al pasar la conversación deja un resumen y los datos que reunió. La persona que recibe no empieza preguntando “¿en qué le ayudo?”.

Y sabe callarse

Si un humano entra a responder —incluso desde el celular en un canal con coexistencia— el agente se detiene automáticamente para no hablar encima del vendedor.

Qué pasa cuando no sabe

El comportamiento ante la duda se define: puede reconocerlo y ofrecer pasar con una persona, pedir más datos, o buscar en la base de conocimiento antes de contestar. Lo que nunca hace por omisión es inventar un precio, un plazo o una condición.

Control del gasto y de la calidad

La pregunta que toda empresa hace antes de encender IA es cuánto va a costar y cómo saber si contesta bien. Las dos tienen respuesta dentro del producto.

Crédito incluido por plan

Cada plan trae su crédito mensual de IA. El consumo se ve en pantalla, por agente y por conversación, sin sorpresas a fin de mes.

Medidor de consumo

Reporte de uso con detalle: qué agente consumió, en qué canal y en qué conversación. Se puede fijar un límite diario por agente.

Saldo prepago opcional

Si un mes se dispara la demanda, la organización puede cargar saldo por uso en lugar de quedarse sin servicio.

Niveles de motor

No todas las conversaciones necesitan el modelo más caro. Omnifox agrupa los modelos en niveles, y cada agente usa el que le corresponde: uno rápido y económico para respuestas frecuentes, uno intermedio para la mayoría de los casos y uno de razonamiento profundo para conversaciones complejas. Si un proveedor falla, la plataforma pasa al siguiente sin que el cliente lo note.
Ventaja práctica: el cliente elige el nivel de inteligencia, no un nombre de modelo que quedará obsoleto en seis meses. Cuando aparece un modelo mejor, entra en el nivel correspondiente y todos los agentes mejoran sin tocar nada.

Calidad medible

Analítica por agente

Cuántas conversaciones resolvió, cuántas escaló, cuánto costó y con qué satisfacción.

Experimentos

Compara dos versiones de un mismo agente sobre conversaciones reales antes de publicar el cambio.

Espacio de pruebas

Un entorno donde probar instrucciones y herramientas sin tocar a ningún cliente.



05

Automatización

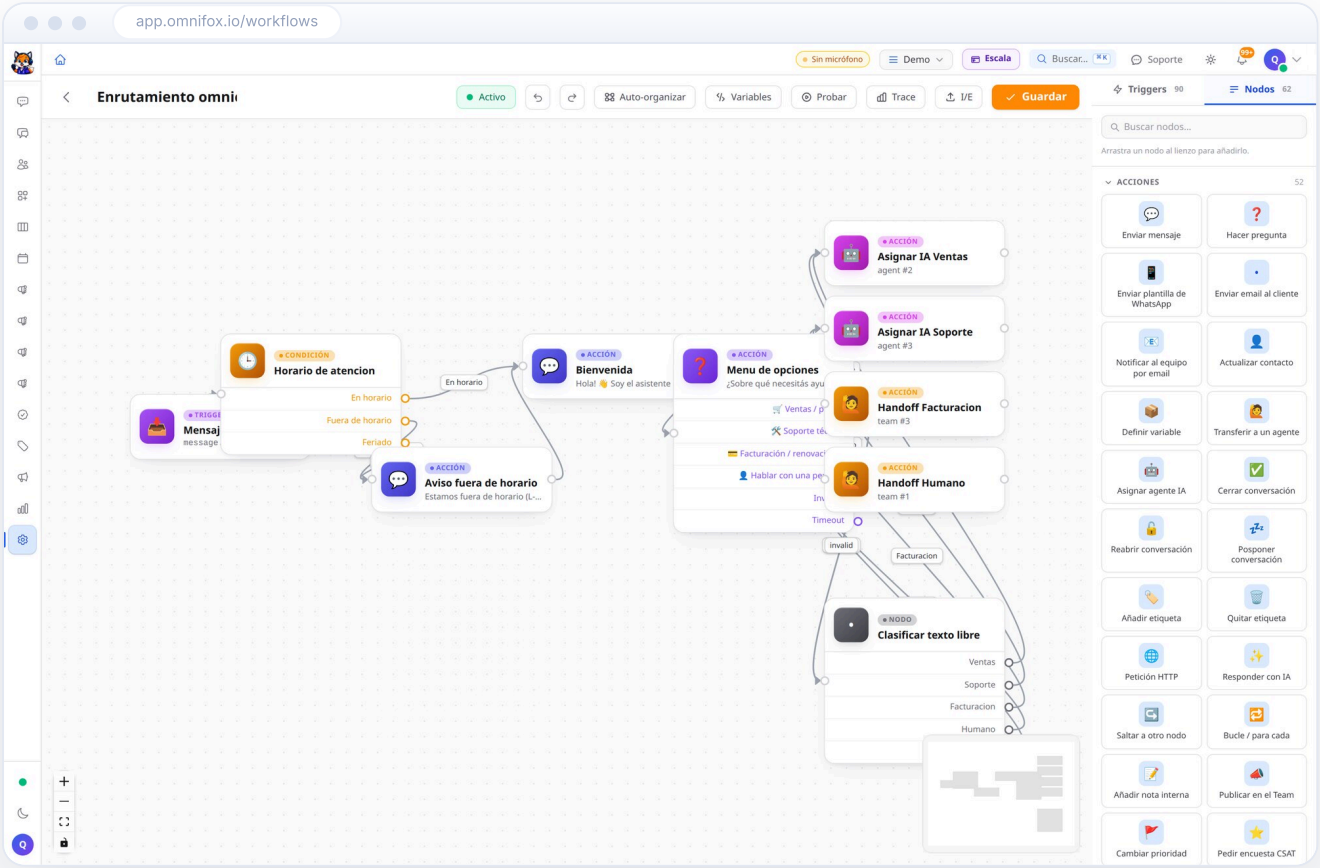
Lo que tu equipo hace todos los días de la misma forma, dibujado una vez y ejecutado siempre igual. Sin programar.

- Lienzo visual: se arrastra, se conecta y se prueba antes de publicar
- 90 disparadores: mensajes, llamadas, citas, pedidos, tareas, tiempo
- 52 acciones que tocan conversación, CRM, catálogo, agenda y equipo
- Conexión con tus sistemas por API, webhooks e integraciones listas

05 · AUTOMATIZACIÓN

Se dibuja, se prueba y recién entonces se enciende

Cada flujo empieza con un disparador, sigue con condiciones y termina en acciones. Se ve completo en pantalla, se ejecuta paso a paso en modo prueba y deja registro de cada corrida.



Pantalla real del producto. Flujo de enrutamiento omnicanal: valida horario de atención, saluda, ofrece un menú, clasifica lo que el cliente escribe en texto libre y deriva a un agente de IA de ventas, de soporte, o a un equipo humano de facturación.

Modo prueba

Corre el flujo con datos de ejemplo y muestra qué camino tomó y por qué.

Traza de ejecución

Cada corrida queda registrada nodo por nodo: útil cuando algo no salió como se esperaba.

Variables

Datos del contacto, del mensaje o calculados en el flujo, reutilizables en cualquier paso.

Importar y exportar

Un flujo se guarda como archivo y se lleva a otro espacio de trabajo o a otra empresa.

05 · AUTOMATIZACIÓN

90 formas de que algo empiece

El disparador es lo que hace arrancar un flujo. Cubren toda la operación, no solo la mensajería: por eso una automatización puede nacer de una llamada perdida, de una cita cancelada o de una tarea vencida.

Mensajería

Mensaje recibido, entregado, leído, fallido; botón pulsado; opción de lista elegida; reacción; respuesta a un flujo anterior.

Además: plantilla de WhatsApp aprobada, rechazada o pausada, y cambios en la calidad del número.

Conversación

Abierta, cerrada, resuelta, pendiente; cambio de asignación; SLA incumplido; cierre por inactividad; encuesta de satisfacción recibida.

Además: cliente sin responder, agente sin responder, conversación detenida.

Contactos y CRM

Contacto creado; campo actualizado; etiqueta puesta o quitada; cambio de etapa del ciclo de vida.

Oportunidad creada, ganada, perdida, movida de etapa, sin actividad o estancada demasiados días.

Llamadas

Recibida, atendida, perdida, rechazada, terminada; duración por encima de un umbral; primera llamada de un cliente; cliente que llama repetidamente.

Además: fuera de horario, opción de menú elegida, menú abandonado, grabación lista o transcrita, buzón de voz recibido.

Citas y pedidos

Cita creada, confirmada, reprogramada, cancelada, no asistida, completada; recordatorio por vencer; cupo liberado; ascenso desde lista de espera.

Pedido creado, confirmado, pagado, cancelado o con cambio de estado.

Tareas, tiempo y sistema

Tarea creada, asignada, movida de columna, por vencer o vencida; mención en el chat interno; recordatorio de equipo.

Programado por fecha y hora, relativo a un evento, webhook entrante desde otro sistema, canal desconectado.

Filtros por disparador. Cada disparador acepta condiciones propias —solo este canal, solo si el contacto tiene tal etiqueta, solo la primera vez por cliente— para que el flujo se ejecute exactamente cuando corresponde y no en cada mensaje.

05 · AUTOMATIZACIÓN

52 acciones para hacer el trabajo

Las acciones no se limitan a "enviar un mensaje": escriben en el CRM, crean tareas, mueven pedidos, reservan citas y llaman a tus sistemas.

Hablar con el cliente

- Enviar mensaje por el canal de la conversación
- Enviar plantilla de WhatsApp con variables
- Enviar correo al cliente
- Hacer una pregunta y esperar la respuesta
- Programar un mensaje para más tarde
- Responder con IA en ese punto del flujo
- Pedir encuesta de satisfacción

Gestionar la conversación

- Asignar a un agente, a un equipo o a un agente de IA
- Transferir a una persona con contexto
- Cerrar, reabrir o posponer
- Cambiar la prioridad
- Añadir o quitar etiquetas
- Dejar una nota interna
- Esperar la respuesta del agente antes de seguir

CRM, catálogo y agenda

- Crear o actualizar contacto y empresa
- Crear oportunidad, moverla de etapa, asignar responsable
- Cambiar la etapa del ciclo de vida
- Registrar una actividad en la ficha
- Actualizar el estado de un pedido
- Crear, reprogramar o cancelar una cita
- Marcar inasistencia o sumar a lista de espera

Equipo, tareas y sistemas

- Crear tarea o ítem de tablero, con responsable y fecha
- Notificar a una persona o publicar en el chat interno
- Enviar correo interno al área que corresponda
- Llamar a una API externa (petición HTTP)
- Escribir una fila en Google Sheets
- Crear o actualizar un contacto en HubSpot
- Llamar a otro flujo y volver

Y la lógica que las ordena

Condiciones

Ramas "si esto, entonces aquello" con varios criterios combinados.

Esperas

Pausar minutos, horas o días, o esperar hasta que ocurra un evento.

Bucles y paralelo

Repetir por cada elemento de una lista o ejecutar dos ramas a la vez.

Control de errores

Capturar el fallo de un paso y seguir por un camino alternativo.

05 · AUTOMATIZACIÓN

Conectado con lo que tu empresa ya usa

Ninguna empresa grande cambia todo de golpe. Omnifox se integra con las herramientas que ya están funcionando, y expone todo lo suyo para que tu equipo de sistemas construya lo que falte.

CRM y ventas

- HubSpot
- Salesforce
- Google Sheets

Comercio electrónico

- Shopify
- WooCommerce
- WordPress y Wix

Agenda y reuniones

- Google Calendar
- Calendly y Cal.com
- Zoom, Google Meet, Teams

Documentos y firma

- DocuSign
- PandaDoc
- Dropbox Sign · Notion

Correo y pagos

- Gmail y Outlook
- Stripe
- PayPal

Orquestadores

- n8n (nodos propios)
- Zapier
- Make

Para tu equipo de tecnología

API REST documentada con más de sesenta puntos de acceso, llaves por espacio de trabajo, webhooks salientes con reintentos y webhooks entrantes que disparan flujos. También hay servidor MCP, para que tus propias herramientas de IA operen sobre Omnifox de forma segura.

- Documentación pública y ambiente de pruebas
- Llaves con permisos acotados y revocables
- Eventos en tiempo real por websocket

Cuando no existe la integración

El nodo de petición HTTP y las acciones personalizadas permiten llamar a cualquier sistema con API — un ERP local, un motor de reservas, un servicio interno— sin esperar a que nosotros construyamos un conector.

05 · AUTOMATIZACIÓN

Para tu equipo de tecnología

Todo lo que hace la interfaz se puede hacer por programa. La plataforma no es una caja cerrada: es una API con una interfaz encima.

API REST documentada

187 rutas descritas en un archivo OpenAPI público: conversaciones, mensajes, contactos, CRM, proyectos, calendario, catálogo, canales, etiquetas, campos personalizados, flujos y equipos.

Llaves con alcance

Cada llave de API queda atada a un espacio de trabajo y a un conjunto de permisos, se revoca en un clic y deja rastro de uso. Nada de una contraseña maestra compartida.

Webhooks en los dos sentidos

Salientes: tu sistema recibe cada mensaje, cambio de estado o evento del CRM, con reintentos y registro de entrega. **Entrantes:** una llamada desde tu ERP dispara un flujo dentro de Omnifox.

Eventos en tiempo real

Los mismos websockets que alimentan la bandeja están disponibles para tus aplicaciones: mensajes, asignaciones y presencia, sin encuestar la API cada segundo.

05 · AUTOMATIZACIÓN

Bibliotecas oficiales y conectores

Para que integrarse no signifique escribir un cliente HTTP desde cero, ni esperar a que nosotros construyamos el conector que tu equipo necesita hoy.

Paquetes que publicamos y mantenemos

SDK de Node y de Python

Paquetes publicados y mantenidos por nosotros, con tipado, reintentos y paginación resueltos.

```
npm install @omnifox/sdk
pip install omnifox
```

Servidor MCP

Para que tus propias herramientas de inteligencia artificial —Claude, tus asistentes internos— operen sobre Omnifox de forma controlada: leer conversaciones, crear contactos, registrar pedidos.

```
npx @omnifox/mcp-server
```

Nodos propios para n8n

Paquete comunitario **n8n-nodes-omnifox**: nodo de acción (listar, obtener, asignar, cambiar estado, crear o actualizar contacto, enviar mensaje, etiquetar) y nodo disparador por webhook, con credencial propia. Si tu equipo ya orquesta en n8n, Omnifox es una pieza más.

Zapier y Make

Para automatizaciones sin código con las miles de aplicaciones que esas plataformas ya conectan, cuando no se justifica escribir una integración propia.

Y si tu sistema no habla ningún protocolo estándar

Queda el canal a medida: dos webhooks —uno de entrada y otro de salida— convierten cualquier portal o sistema heredado en un canal más de la bandeja, con las mismas reglas, la misma IA y los mismos reportes que WhatsApp.



06

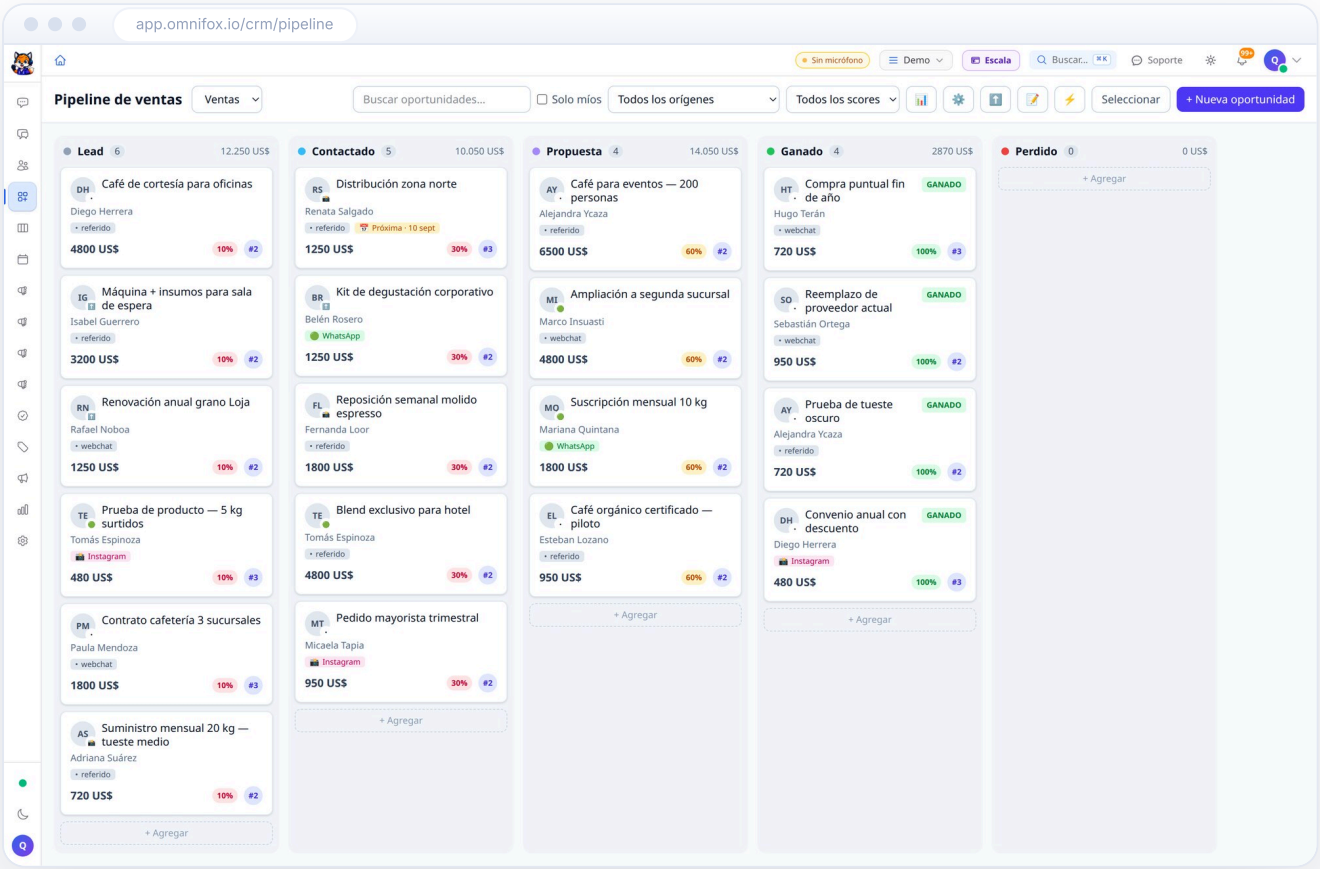
CRM, ventas y operación

El CRM donde tus clientes ya están adentro: la ficha, el pipeline, el catálogo, los pedidos, las tareas y la agenda, alimentados por las conversaciones reales.

- Pipeline visual de oportunidades con valor, probabilidad y origen
- Ficha 360 del contacto y de la empresa, con toda su historia
- Catálogo, pedidos y cotizaciones dentro de la conversación
- Proyectos, tareas, campañas masivas y calendario de citas

El pipeline se llena solo, porque nace del chat

La mayoría de los CRM fallan por la misma razón: nadie carga los datos. Aquí la oportunidad se crea desde la conversación —a mano, por regla o por el agente de IA— y arrastra consigo el canal de origen, el contacto y el historial.



Pantalla real del producto. Etapas configurables con total por columna, valor de cada oportunidad, probabilidad, canal de origen y responsable. Las tarjetas se arrastran entre etapas y cada movimiento puede disparar una automatización.

Varios embudos

Uno para ventas nuevas, otro para renovaciones o distribuidores, cada uno con sus etapas.

Motivos de cierre

Al perder, se registra por qué. Al mes siguiente eso es un reporte, no una anécdota.

Alertas de estancamiento

Oportunidad sin actividad o demasiados días en la misma etapa: la plataforma avisa.

Puntaje del prospecto

Calificación automática según comportamiento y datos, para priorizar a quién llamar primero.

Una ficha que responde “¿quién es este cliente?”

Sin abrir otra pestaña ni preguntar a un compañero: datos, conversaciones de todos los canales, oportunidades, pedidos, citas, tareas y notas en un mismo lugar.

Contactos y empresas

Personas agrupadas bajo la empresa a la que pertenecen, con responsable comercial, actividad reciente y línea de tiempo unificada.

Campos personalizados

Los datos que tu negocio necesita —número de cliente, zona, tipo de contrato, cupo de crédito— con su propio tipo y validación, usables en filtros y automatizaciones.

Etapas de ciclo de vida

Prospecto, calificado, cliente, inactivo: la etapa se actualiza a mano, por regla o por el agente de IA, y alimenta los reportes de conversión.

Etiquetas

Clasificación libre y transversal: producto de interés, campaña de origen, nivel de urgencia. Sirven para filtrar la bandeja y segmentar campañas.

Actividades

Notas, llamadas, reuniones y tareas quedan registradas en la ficha con autor y fecha. La historia del cliente no depende de la memoria del vendedor.

Importar y exportar

Carga masiva desde CSV con mapeo de columnas y control de duplicados; exportación para auditoría o migración. Tus datos entran y salen sin rehenes.

El detalle que cambia la conversación

Cuando un cliente escribe, el agente ve de inmediato sus conversaciones anteriores —incluso las de otro canal y de otro compañero—, sus pedidos y sus oportunidades abiertas. Es la diferencia entre “¿me repite su número de cliente?” y “veo que su pedido salió ayer”.

06 · CRM, VENTAS Y OPERACIÓN

Vender dentro de la conversación

Si el cliente ya está escribiendo, mandarlo a un sitio web a completar un formulario es perder la venta. El catálogo, la cotización y el pedido viven en el mismo hilo.

Catálogo de productos y servicios

Fichas con fotos, video, variantes, precios por lista, existencias y categorías. El agente —humano o de IA— los busca y los envía sin salir del chat.

Pedidos

Se arma el pedido con sus artículos, cantidades y datos de entrega; queda con estado (nuevo, confirmado, pagado, enviado) y cada cambio puede disparar un aviso automático.

Cotizaciones

Documento con validez, condiciones y totales, enviado por el mismo canal donde conversas. Cuando el cliente acepta, se convierte en pedido.

Cobros

Enlaces de pago con tarjeta desde la conversación, con registro del pago en el pedido y en la ficha del cliente.

Pedidos con estado y trazabilidad

1 · NUEVO

Creado desde el chat por un agente o por la IA, con artículos, cantidades y datos de entrega.

2 · CONFIRMADO

Validado el stock y el precio; el cliente recibe la confirmación automática.

3 · PAGADO

Con enlace de pago con tarjeta o registro del comprobante recibido.

4 · ENTREGADO

Cada cambio de estado puede avisar al cliente y abrir tareas internas.

Módulos por tipo de negocio

Comercio

Productos, variantes, inventario y pedidos.

Servicios

Servicios con duración y precio, reservables por agenda.

Inmobiliario

Propiedades, fotos y visitas coordinadas por el agente de IA.

Automotriz

Vehículos, financiamiento simulado y pruebas de manejo.

Educación

Cursos, grupos con cupos, alumnos, cuotas y asistencia, con página de inscripción.

Salud

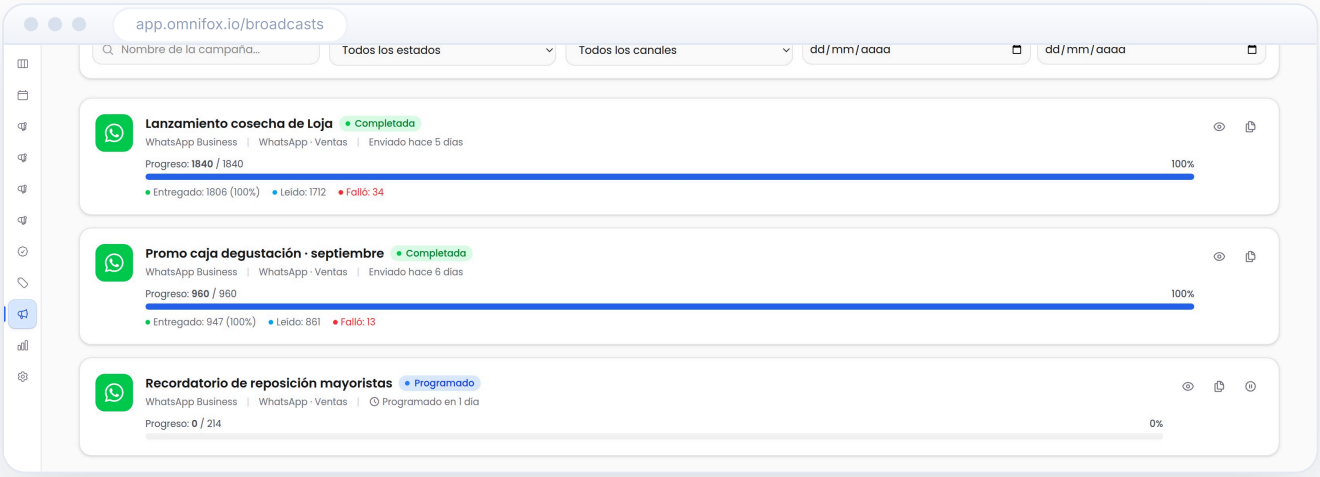
Especialidades, profesionales, agenda de consultas y recordatorios, con manejo cuidadoso de los datos del paciente.

A medida

Si tu rubro no encaja en ninguno, los campos personalizados y las acciones por API cubren el resto.

Hablarle a miles sin dejar de ser una conversación

Una campaña masiva en Omnifox no termina en un envío: las respuestas entran a la bandeja como conversaciones normales, con su historial y su dueño.



Pantalla real del producto. Campañas con su canal, avance de envío y el detalle de entregados, leídos y fallidos; abajo, una campaña programada que todavía no salió.

Segmentación con lo que ya sabes

Público armado por etiqueta, etapa del ciclo de vida, canal de origen, campo personalizado, última compra o actividad reciente. Se previsualiza cuántos contactos entran antes de enviar.

Plantillas aprobadas y personalizadas

Variables del contacto, botones de respuesta rápida, enlaces con seguimiento, imagen o documento de cabecera. La plataforma valida la plantilla antes de lanzar.

Programación y ritmo

Envío inmediato o agendado, con control de velocidad para cuidar la calidad del número y respetar los límites de cada plataforma.

Resultados por destinatario

Entregados, leídos, respondidos, fallidos y el motivo de cada fallo. Exportable, y utilizable como criterio para la siguiente campaña.

Bajas respetadas

Quien pide no recibir más queda marcado y excluido automáticamente de los envíos siguientes, por canal. Es cumplimiento y también cuidado del número.

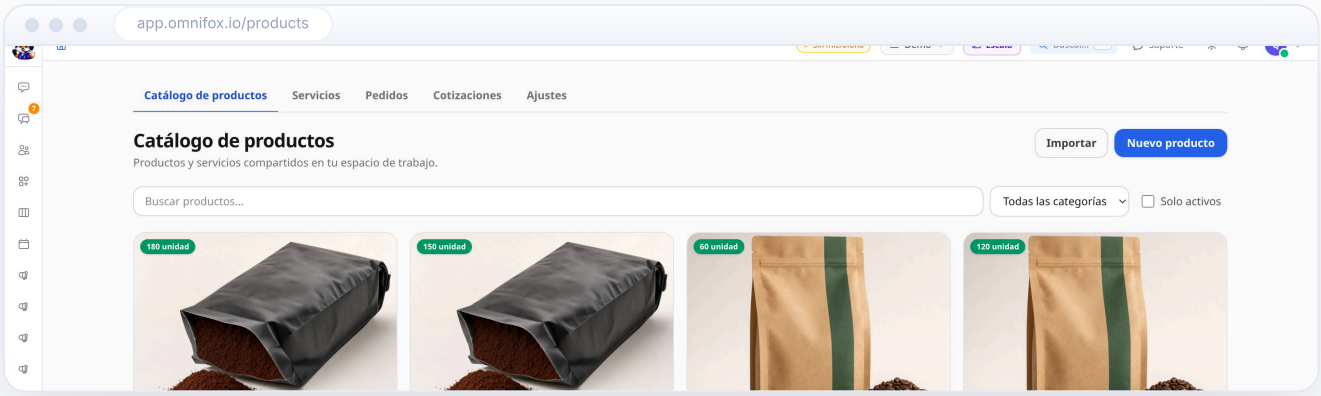
Encadenada con automatizaciones

Quien responde entra a un flujo; quien no responde recibe un recordatorio a los tres días; quien hace clic pasa a otra etapa del embudo.

Los planes incluyen de 5.000 a más de 200.000 destinatarios al mes, y el plan Escala no tiene tope.

El catálogo por dentro

No es una lista de precios: es el inventario que consultan tus vendedores y tus agentes de IA cuando el cliente pregunta, con la información suficiente para cerrar.



Pantalla real del producto. Catálogo con precio, existencia por artículo y disponibilidad para pedidos; a la izquierda, las pestañas de servicios, pedidos y cotizaciones.

Ficha completa de producto

Descripción, categorías, código, fotos y video. Variantes con su propio precio y existencia —talla, color, presentación— sin duplicar el producto.

Combos y horarios de venta

Combos armados con productos del catálogo a elegir, y productos que solo se venden ciertos días y horas: fuera de esa ventana ni la tienda ni la IA los ofrecen.

Existencias

Stock por producto y variante, con descuento al confirmar el pedido. La IA consulta la existencia real antes de prometer una entrega.

Carga masiva e importación

Importación desde archivo con mapeo de columnas: cientos de productos de una vez.

Cotizaciones en PDF

Documento con tu identidad, condiciones, validez y totales, enviado por el mismo canal. Al aceptarse se convierte en pedido.

Tienda web propia

Todo el catálogo en una página pública con carrito, para pegar en un chat o en una historia. Desde el plan Impulsa.

Módulos por rubro, no un catálogo genérico

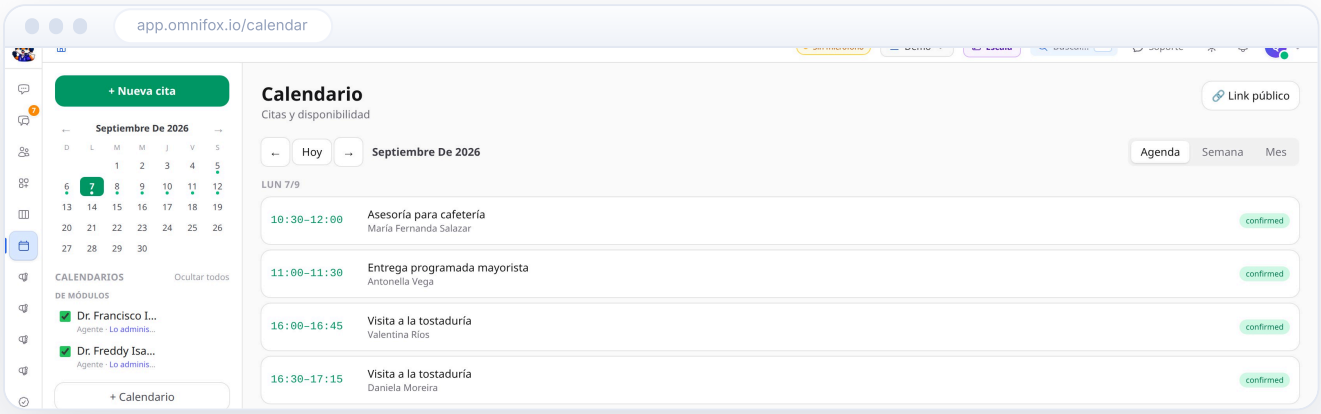
Además de productos y servicios hay catálogos especializados con sus propios campos y herramientas de IA: **inmuebles** (búsqueda por zona y presupuesto, fotos, visitas), **vehículos** (financiamiento simulado, pruebas de manejo), **salud** (especialidades, profesionales, consultas) y **cursos** (grupos, cupos, inscripciones), cada uno con su página más adelante.

Catálogo de Meta

La sincronización con el catálogo de Commerce de Meta —vender dentro de WhatsApp e Instagram— está construida y espera el permiso de Meta.

Citas: la agenda que contesta sola

La mitad de las conversaciones de muchos negocios terminan en "¿cuándo puede atenderme?". Con la agenda dentro de la plataforma, esa pregunta la resuelve el sistema —incluso a las once de la noche— sin llamadas ni dobles reservas.



Pantalla real del producto. Agenda de la semana con las citas reservadas, el calendario por recurso a la izquierda y el enlace público de reservas arriba a la derecha.

Calendarios y recursos

Un calendario por agente, por equipo o por recurso: consultorio, sala, silla, cancha, habitación o vehículo, con horario propio, excepciones y feriados. Lite incluye un calendario; desde Impulsa, ilimitados.

Disponibilidad real, no aproximada

El motor cruza el horario del recurso, las citas existentes y la duración del servicio. Si no cabe, no se ofrece: no hay reservas imposibles.

Página pública de reservas

Un enlace propio donde el cliente elige horario y confirma. Se comparte en la bio de Instagram, en la firma del correo o dentro de la conversación.

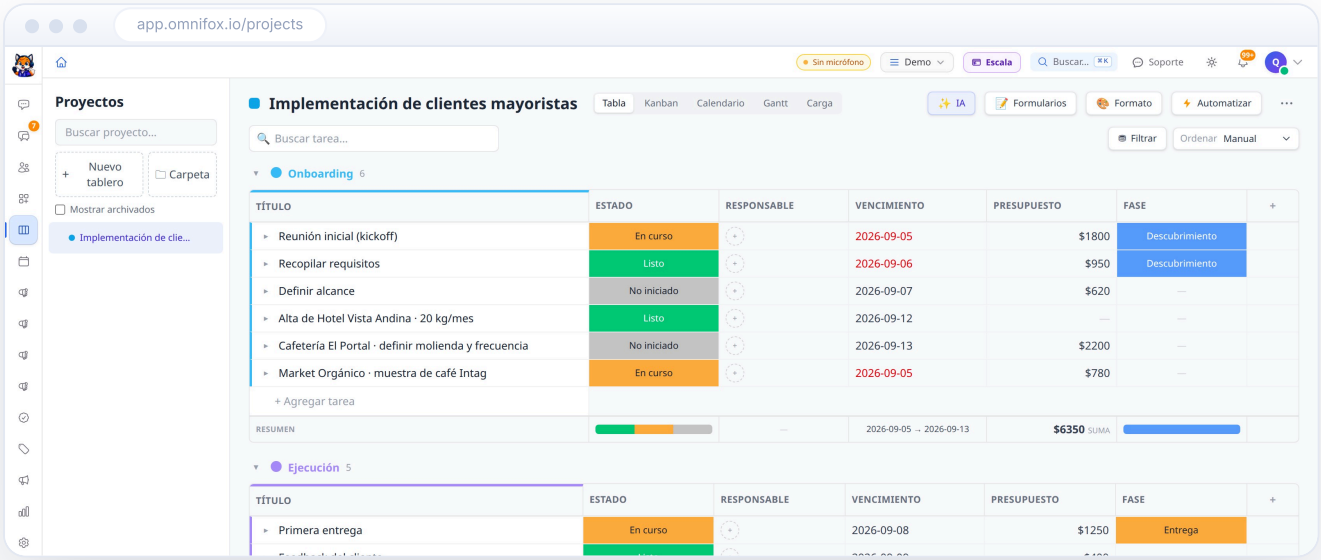
Además: servicios encadenados —un turno de tres pasos seguidos solo se ofrece si la cadena completa entra— · **eventos con cupo** con inscripciones y lista de espera que se promueve sola al cancelar alguien · **reservas por noches** para hospedaje y alquiler temporal · recordatorios el día previo y horas antes · registro de inasistencias · y sincronización con Google Calendar en los dos sentidos.

Y la IA agenda sola

El agente consulta la disponibilidad real, propone horarios, reserva, reprograma y cancela conversando con el cliente. Cada evento de la agenda —creada, confirmada, cancelada, no asistida, cupo liberado— puede además disparar una automatización.

Tableros: el trabajo que nace de la conversación

Un módulo de proyectos completo —del estilo de las herramientas de gestión que ya conoces— pero conectado con los clientes, las oportunidades y las citas que viven en la misma plataforma. Sin exportar, sin integrar, sin pagar otra suscripción.



Pantalla real del producto. Tablero con grupos, estado por color, responsable, vencimiento, presupuesto y fase; arriba, las vistas de tabla, kanban, calendario, Gantt y carga.

Cinco formas de ver el mismo trabajo

Tablero y lista

Columnas por estado con arrastre, o tabla densa para editar en línea y ordenar por cualquier campo.

Calendario y Gantt

Las tareas por fecha, y la línea de tiempo con duraciones y dependencias.

Carga de trabajo

Cuánto tiene asignado cada persona antes de darle una tarea más, y vistas guardadas por usuario.

Tableros que se adaptan a tu proceso

Las columnas son el idioma del tablero: con las adecuadas, la misma herramienta sirve para una implementación, una obra, un proceso de compras o un plan de contenidos.

Columnas que hacen el trabajo por vos

- Estado y prioridad
- Persona responsable
- Fecha y línea de tiempo
- Número, dinero y calificación
- Progreso y casilla
- Etiquetas y desplegables
- Correo, teléfono y enlace
- Ubicación y país
- Archivos adjuntos
- Fórmula calculada
- Conexión con otro tablero
- Espejo de una columna conectada
- Consolidado (suma, promedio)
- Seguimiento de tiempo
- Votación del equipo
- Numeración automática
- Creado por / creado el
- Última actualización

Subtareas, dependencias y formato condicional

Tareas dentro de tareas, bloqueos entre ellas y reglas visuales —"si está vencida, en rojo"— para que el estado del proyecto se vea sin leer.

Formularios de entrada

Un formulario público alimenta el tablero: solicitudes internas, reclamos, pedidos de cotización. Cada envío entra como tarea con responsable.

Plantillas e importación

Tableros listos para empezar, importación desde archivo y exportación completa cuando lo necesites.

Historial y automatizaciones

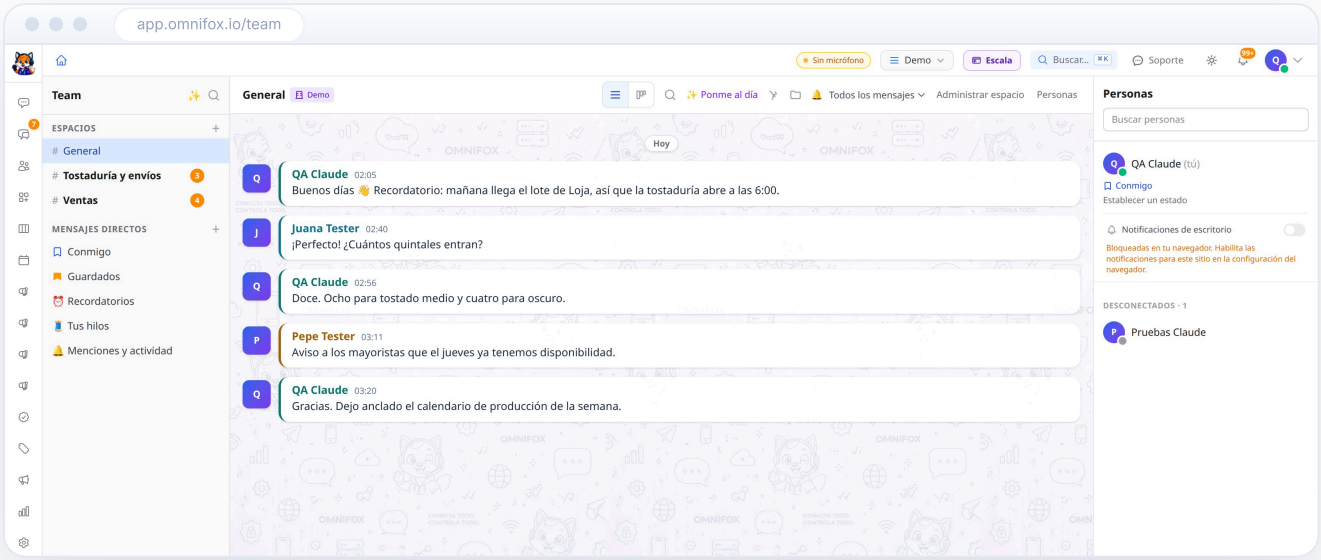
Cada cambio queda registrado con autor y fecha, y cualquier evento del tablero puede disparar un flujo: avisar, reasignar, escribir en el CRM o mandar un WhatsApp.

Lo que ninguna herramienta de tareas puede hacer

Desde una conversación de WhatsApp se crea la tarea con un clic, con el contacto ya vinculado. Al ganar una oportunidad se abre el proyecto de implementación solo. Y cuando la tarea se completa, el cliente puede recibir el aviso por el mismo canal donde escribió. El trabajo interno y la conversación con el cliente dejan de vivir en dos mundos.

Team: el chat interno de la empresa

La conversación entre compañeros no debería vivir en el mismo WhatsApp donde escriben los clientes, ni en otra suscripción aparte. Team es la mensajería interna del equipo, junto a los casos de los que están hablando.



Pantalla real del producto. Espacios a la izquierda, conversación al centro y panel de personas a la derecha, con mensajes directos, guardados, recordatorios, hilos propios y menciones en la misma barra lateral.

Espacios y mensajes directos

Espacios públicos o privados por área, proyecto o sucursal; mensajes directos y grupos privados.

Notas de voz con transcripción

Se envía el audio y queda el texto: quien está en reunión lo lee, y después se puede buscar por palabra.

Encuestas y recordatorios

Una votación para decidir sin veinte mensajes, y recordatorios personales sobre un mensaje.

Mensajes programados

Se escribe ahora y se envía a la hora que corresponde: el aviso de apertura, el resumen del turno.

Anclados, archivos y búsqueda

Lo importante se ancla arriba y la búsqueda encuentra el mensaje, el archivo o el hilo.

Menciones y reacciones

Las menciones avisan a quien corresponde; las reacciones evitan diez mensajes de “ok”.

Los hilos: por qué un canal no se vuelve ilegible

Es la función que separa un chat de empresa de un grupo de WhatsApp. Sin hilos, tres conversaciones simultáneas se mezclan y quien entra a las cuatro de la tarde no entiende nada. Con hilos, cada tema se responde donde nació.

Una discusión, un hilo

Cualquier mensaje puede abrir un hilo. Las respuestas quedan colgadas de él y el canal principal sigue limpio: el resto del equipo ve el tema, no las veinte respuestas.

Contador y última respuesta

Cada hilo muestra cuántas respuestas tiene y cuándo fue la última, así se ve de un vistazo qué sigue vivo y qué ya se resolvió.

Seguir un hilo

Quien participa lo sigue automáticamente y recibe las respuestas nuevas; quien no le interesa, deja de seguirlo y no lo molesta más. La notificación deja de ser todo o nada.

“Tus hilos”, en un solo lugar

Una vista propia reúne todos los hilos en los que estás participando, sin importar el espacio. Es la lista real de lo que te toca contestar hoy.

Estados sobre el hilo

Un hilo puede marcarse “en revisión”, “bloqueado” o “resuelto” con estados propios del espacio, y escalar solo si nadie lo atiende en el tiempo definido.

Resumen del hilo con IA

Un hilo de cuarenta respuestas se resume en cinco líneas para quien llega tarde a la discusión, con el consentimiento explícito del equipo.

El puente con el trabajo real

Un mensaje o un hilo del chat interno se convierte en **oportunidad del CRM** o en **tarea de un tablero** con un clic. Y al abrir la conversación de un cliente, el panel lateral muestra lo que el equipo dijo internamente sobre esa cuenta.

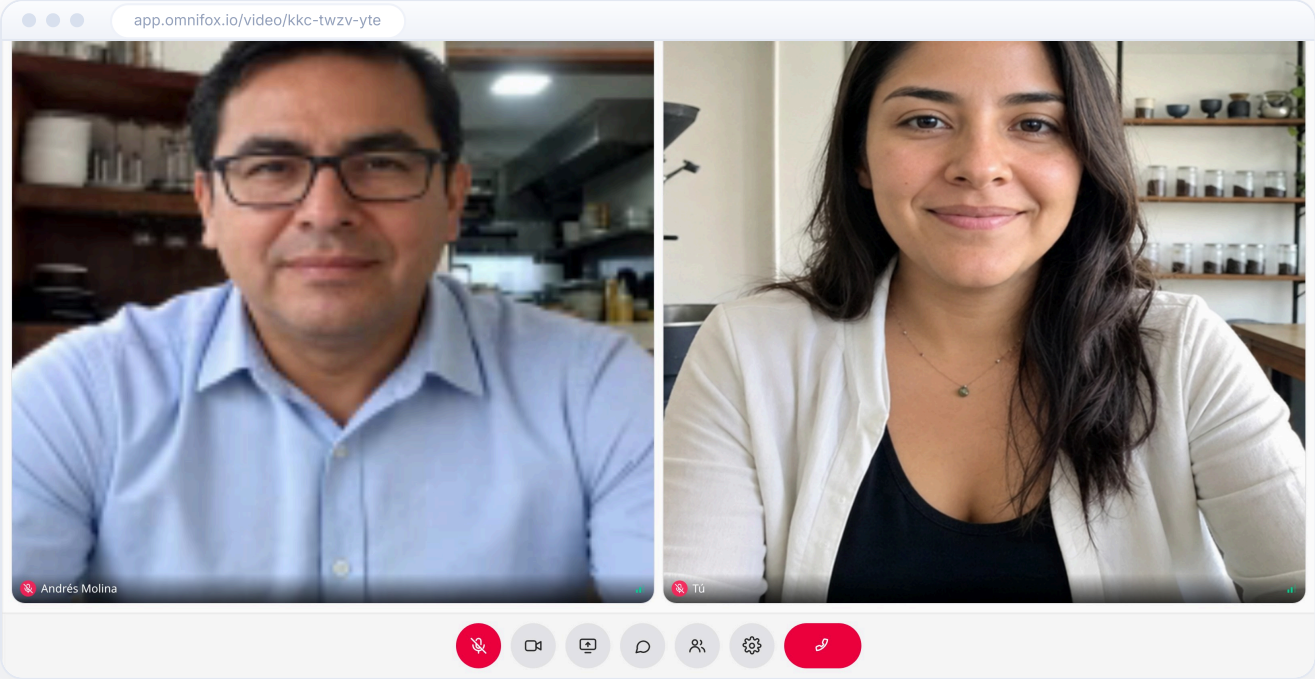
Invitados externos

Un proveedor o una agencia entra a un espacio concreto —solo a ese— sin ver el resto de la empresa.

Además, cada espacio puede recibir avisos de otros sistemas por webhook —las alertas del ERP caen donde el equipo mira— y puede vincularse a la conversación de un cliente concreto.

Videollamadas: la reunión nace donde está el cliente

Cuando un chat necesita convertirse en una reunión, casi todas las empresas saltan a otra herramienta y la cita, el enlace y la grabación quedan fuera. En Omnifox la videollamada es parte de la conversación: se agenda desde el chat, el cliente entra con un enlace y todo queda en su ficha.



Pantalla real del producto. La sala vista por el asesor, dentro de la plataforma; el cliente entró desde un enlace sin instalar nada. Abajo: micrófono, cámara, compartir pantalla, chat de la sala, participantes, dispositivos y colgar.

Nace desde donde está el cliente

Desde el chat de la bandeja, la ficha del contacto en el CRM, un negocio, una tarjeta de Proyectos, el calendario o la página pública de reservas.

El cliente entra con un enlace

Sin app, sin cuenta y sin descargar nada: abre el enlace, escribe su nombre y el anfitrión lo admite desde la sala de espera. En el celular o en la computadora.

Todo queda registrado

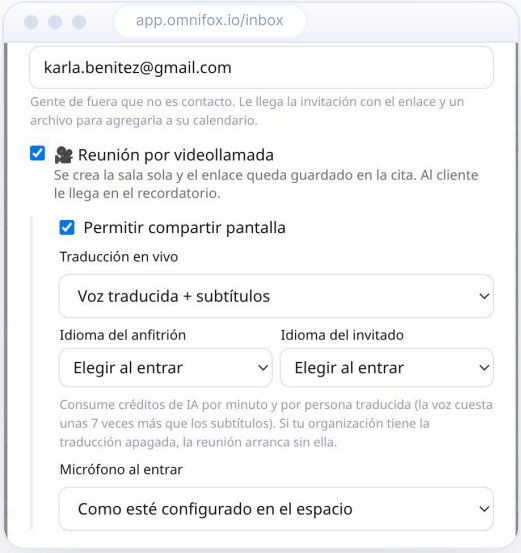
La cita es la reunión: aparece en la ficha y en el calendario, y la conversación recibe un mensaje de sistema cuando la videollamada empieza y termina.

Infraestructura propia, no un enlace de terceros

Las reuniones corren sobre el servidor de video de Omnifox (LiveKit autoalojado). El cliente nunca sale a Zoom ni a Meet: entra a **app.omnifox.io/v/...** y la sala queda atada a su conversación, su ficha y su cita.

Cómo se agenda y cuánto cuesta

Agendar una videollamada toma lo mismo que agendar una cita, porque es la misma pantalla: se marca “Reunión por videollamada” y las opciones de la sala quedan guardadas con la cita.



Pantalla real. Al agendar desde el chat, debajo del calendario, los horarios libres y los invitados por correo: las opciones de la reunión —compartir pantalla, traducción en vivo con idioma del anfitrión y del invitado, y micrófono al entrar.

1 Se elige el horario

Con la disponibilidad real del calendario, igual que cualquier cita. La sala se crea sola y el enlace queda guardado en la cita.

2 El mensaje queda escrito en el chat

El texto con el enlace aparece redactado en el compositor de la conversación: el asesor lo revisa y lo envía por el mismo canal —WhatsApp, Instagram, web—. No hay que copiar nada.

3 Recordatorio, .ics y Google Calendar

El cliente recibe el enlace en el recordatorio de la cita. Los invitados por correo —aunque no sean contactos— reciben la invitación con un archivo .ics que se actualiza si la cita cambia; con Google Calendar conectado, el evento se crea allí con el enlace como ubicación. La sala abre 15 minutos antes.

4 La reunión ocurre y queda registrada

Sala de espera y admisión por el anfitrión, pantalla compartida con permiso, chat de la sala, subtítulos e idioma por participante. Mensaje de sistema en la conversación y, si el nivel lo incluye, grabación —siempre con aviso a todos— disponible desde la plataforma.

También agendan videollamadas

Los **agentes de IA** (con idioma del cliente y traducción), los **workflows** con el nodo de crear cita, la **API**, el servidor **MCP**, los **SDK** y los nodos de **n8n**. Un flujo puede proponer la reunión sin que nadie del equipo intervenga.

Complemento Videollamadas · se contrata aparte de cualquier plan

Nivel	Mensual	Participantes por sala	Minutos al mes	Grabación
Starter	$19	4	1.500	—
Pro	$49	12	ilimitados (uso razonable)	✓ 30 días
Business	$99	25	ilimitados (uso razonable)	✓ 90 días
Enterprise	a medida	a medida	a medida	✓ a convenir

Precios en dólares, por organización y por mes. En Starter, al agotarse los minutos no se abren salas nuevas, pero nunca se corta una reunión en curso. La traducción en vivo (página siguiente) se cobra aparte, con el crédito de IA.

Traducción en vivo: cada uno habla y escucha en su idioma

Un cliente que escribe en inglés ya se atiende con la traducción por canal. Cuando la conversación pasa a una videollamada, la barrera vuelve. Omnifox la quita también ahí: un intérprete de IA entra a la sala y cada participante elige en qué idioma escucha.



Cómo funciona. Al encender la traducción, un agente intérprete entra a la sala, escucha a cada persona y publica una pista de voz y subtítulos por idioma. Cada participante se suscribe solo a la suya: tres personas, tres idiomas, una sola reunión. Las voces originales pueden silenciarse para escuchar únicamente la traducción.

Modo 1

Solo subtítulos

Se transcribe lo que dice cada persona y se traduce el texto. No se oye nada: cada participante lee la conversación en su idioma. Es el modo económico y el más discreto.

Modo 2

Voz traducida + subtítulos

Además del texto, se escucha la traducción en la sala, como un intérprete simultáneo. Con "escuchar solo la traducción", las voces originales se silencian para quien lo active.

Cuánto cuesta

Se cobra **por minuto y por persona traducida** con el crédito de inteligencia artificial del plan; agotado, se cobra por uso a la tarifa de excedente: una hora de subtítulos ronda **$0,65 por persona** y una hora con voz traducida, alrededor de **$4,50** (la voz cuesta unas siete veces más que el texto). Solo se traduce cuando el anfitrión lo enciende, y el espacio de trabajo puede tenerlo apagado por política.

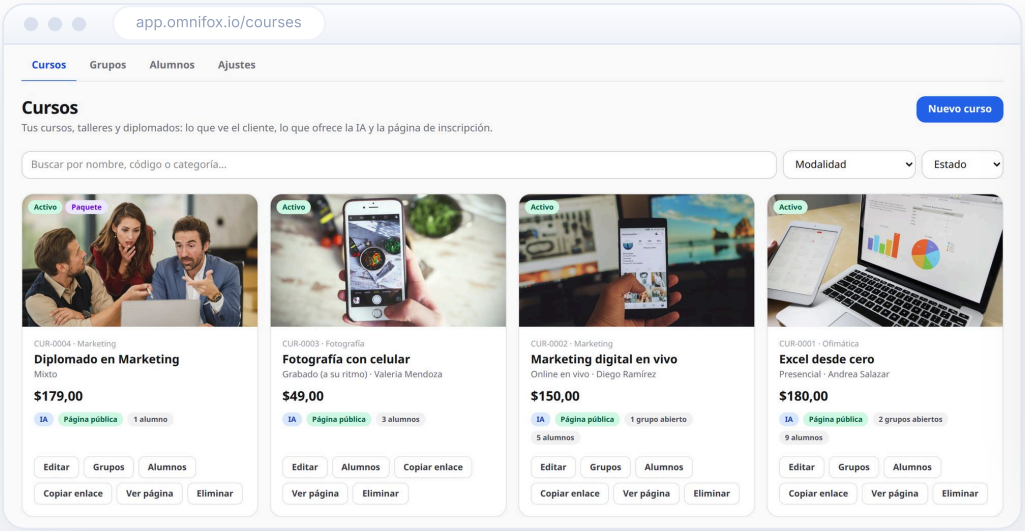
Por qué importa

En Zoom, Google Meet y Microsoft Teams la traducción de voz se contrata aparte (complemento o licencia de pago, según sus páginas de ayuda). En Omnifox viene con el complemento de videollamadas, en cualquier país y dentro de la conversación.

Verificado el 14-09-2026 en support.zoom.com, support.google.com y learn.microsoft.com; puede cambiar sin aviso. Marcas de sus titulares.

Cursos: de la consulta por chat a la inscripción

Cuánto cuesta, cuándo empieza, si quedan cupos: el módulo Cursos responde desde un mismo lugar al equipo, al agente de IA y a la página donde el alumno se inscribe solo, y cada inscripción queda con su pago y su asistencia.



Pantalla real del producto. Un curso presencial, uno online en vivo, uno grabado y un diplomado que los agrupa, cada uno con su precio, sus grupos abiertos y la marca de si lo ofrece la IA y si tiene página pública.



Página pública
Fotos, temario, grupos con cupo e inscripción sin crear cuenta.

Cuatro modalidades y paquetes

Presencial, online en vivo, grabado o mixto; diplomados como paquete con un solo precio.

Grupos y clases en el calendario

Fecha, horario, sede y cupos; las clases se agendan solas y se mueven una a una.

Alumnos, cuotas y asistencia

Pago completo, abono o cuotas, asistencia por clase y lista de espera que avanza sola.

El agente de IA inscribe

Responde precio y fechas con cupo, inscribe y manda el enlace por cualquier canal.

Avisos y recordatorios

Confirmación, recordatorio de cada clase, acceso al grabado y alerta de cupos bajos.

Clases por videollamada

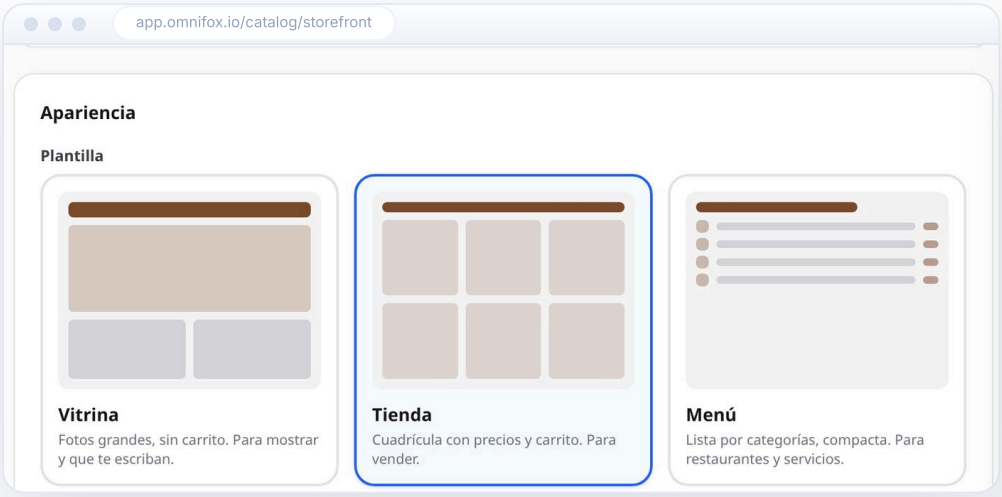
Con el complemento Videollamadas, una sala por clase con su enlace en el recordatorio.

Desde el plan Impulsa, se activa por espacio de trabajo

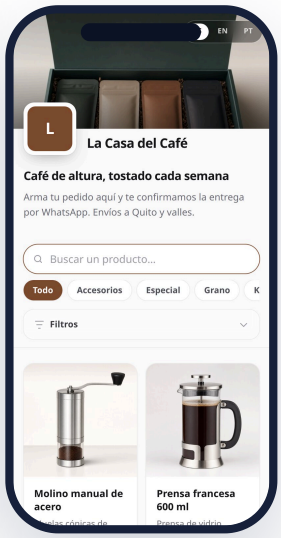
Incluido de Impulsa a Exclusivo; Lite no lo trae. Los cursos también se envían desde el chat con «Enviar del catálogo» y se cotizan como cualquier producto. Omnifox no cobra la inscripción: el pago y las cuotas se registran en la ficha del alumno, y el dinero entra por los medios que la academia ya usa.

Tienda web: el catálogo con dirección propia

Una página pública con tus productos, tus precios y un carrito, lista para pegar en un chat, en la biografía de Instagram o en un código QR. El pedido entra a Omnifox como cualquier otro, y el cliente sigue la conversación por WhatsApp. Desde el plan Impulsa.



Pantalla real del producto. La tienda se publica o se apaga con un interruptor y se elige entre tres plantillas: vitrina sin carrito, tienda con carrito o menú por categorías.



La tienda pública
Búsqueda, categorías, filtros y carrito, en español, inglés o portugués.

Del carrito al pedido

El pedido llega con nombre, WhatsApp y dirección; el cliente sale con un mensaje listo para escribirte.

Zonas, mínimos y horario

Pedido mínimo por zona de entrega y aviso de «volvemos a las...» cuando el local está cerrado.

El carrito que arma la IA

El agente manda un enlace con el carrito ya cargado, y lo que el cliente arma queda a la vista aunque no lo envíe.

Bajo pedido y comparación

Productos con demora y confirmación previa; el visitante compara hasta cuatro lado a lado.

Reportes del catálogo

Más vendido, más cotizado, más preguntado, lo que preguntan y no compran, y lo que no se mueve.

Lo que te piden y no tienes

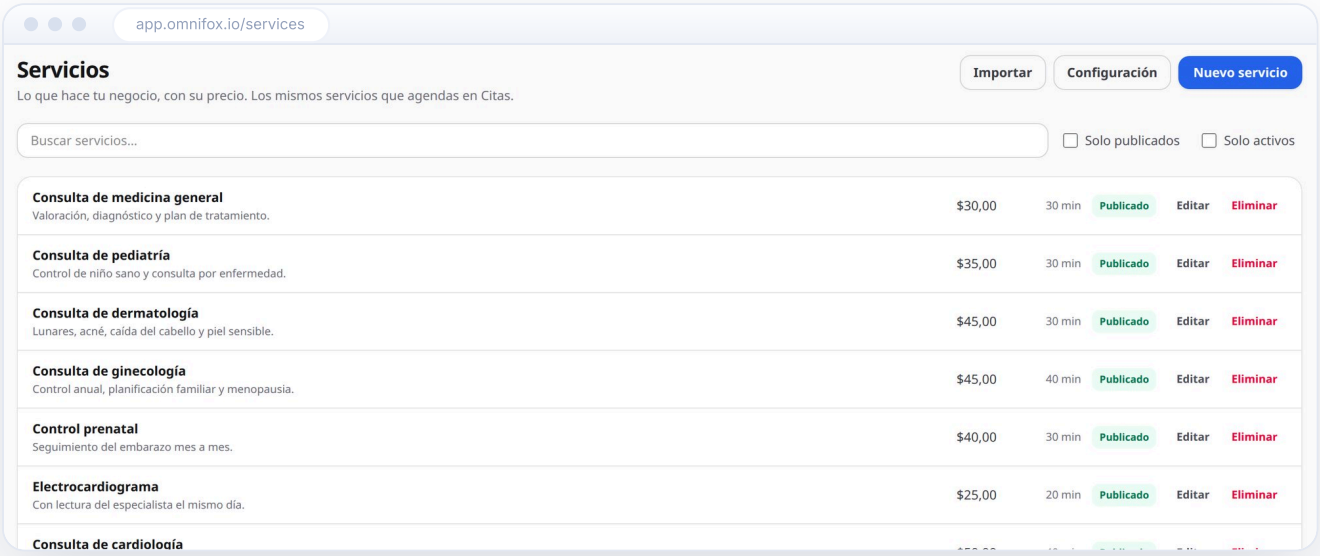
Cada búsqueda de un cliente que no encontró nada en tu catálogo queda anotada: es tu lista de compras.

Incluido en tu plan

Productos, servicios, pedidos, cotizaciones y reportes se encienden gratis por espacio de trabajo en todos los planes; la tienda web, desde Impulsa. El cobro va por los medios de pago del negocio.

Servicios: lo que vendes por hora, por sesión o por proyecto

Una consulta, una clase, una instalación, una asesoría: el módulo Servicios les pone precio y duración, y son los mismos servicios que se agendan en Citas. Una sola lista, no dos que se desincronizan.



Pantalla real del producto. Los servicios de una clínica de ejemplo, cada uno con su precio, su duración y si está publicado para que lo ofrezcan el equipo y el agente de IA.

Precio con su unidad

Por hora, por sesión, por m² o «se cotiza»; con impuesto y moneda. Se acaba el «¿los 40 son la hora o todo?».

Se agenda o no

Los que se agendan toman duración, márgenes y calendario de Citas; los demás solo se venden o se cotizan.

Cotizaciones y pedidos

Un servicio entra a la misma cotización que un producto, con su PDF, su validez y su enlace de aceptación.

El agente de IA los conoce

La herramienta de búsqueda de servicios responde precio y duración, y el agente pasa directo a agendar.

Negocio en el CRM

Opcional: cada interesado abre un negocio en el embudo y la etapa que elijas, con aviso a quien corresponda.

Carga masiva

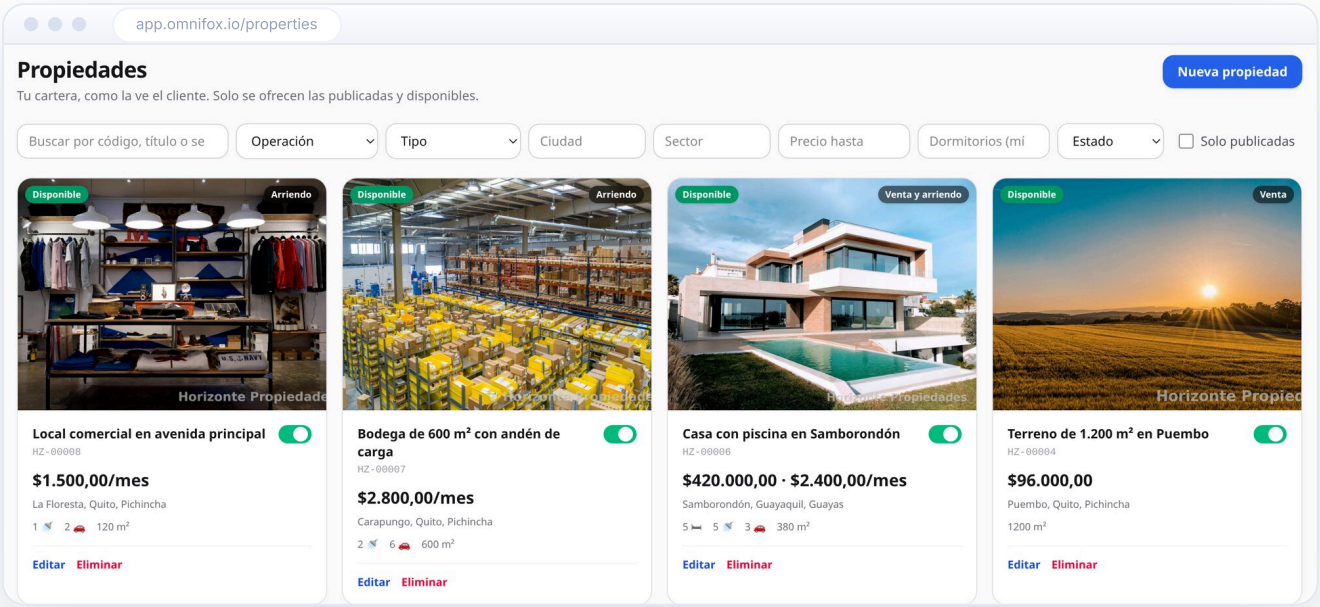
Importación desde planilla con vista previa antes de crear nada: la lista de precios entera de una vez.

La base de los módulos por rubro

El módulo Médico usa estos mismos servicios como consultas, y todo lo que se agenda cae en el calendario de Citas. Incluido en todos los planes; se activa gratis por espacio de trabajo.

Inmobiliaria: la cartera que el cliente consulta por chat

«¿Tienen algo de tres dormitorios en Cumbayá por menos de 300 mil?» Cada propiedad con su operación, su precio, sus fotos por ambiente y su estado; el agente de IA la busca, manda las fotos y agenda la visita.



Pantalla real del producto. Una cartera de ejemplo con venta y arriendo, estado de cada propiedad, código interno y fotos con la marca de agua de la agencia.

La ficha que pide un comprador

Venta, arriendo o ambos; canon y alícuota; dormitorios, baños, áreas, parqueaderos, amenidades y recorrido virtual.

Fotos por ambiente

Cada foto lleva su ambiente, y la IA puede mandar «la cocina». Marca de agua con texto o logo, sin tocar el original.

Visitas en el calendario

La visita cae en la agenda del asesor, con la duración y la calificación previa de presupuesto que elijas.

Privacidad del dato

Se puede ocultar la dirección exacta y el precio: la IA responde lo mismo que diría el asesor.

Alertas de búsqueda

«Avísame cuando entre algo en Cumbayá»: cuando entra una propiedad que coincide, se le escribe al interesado.

Embudo y carga masiva

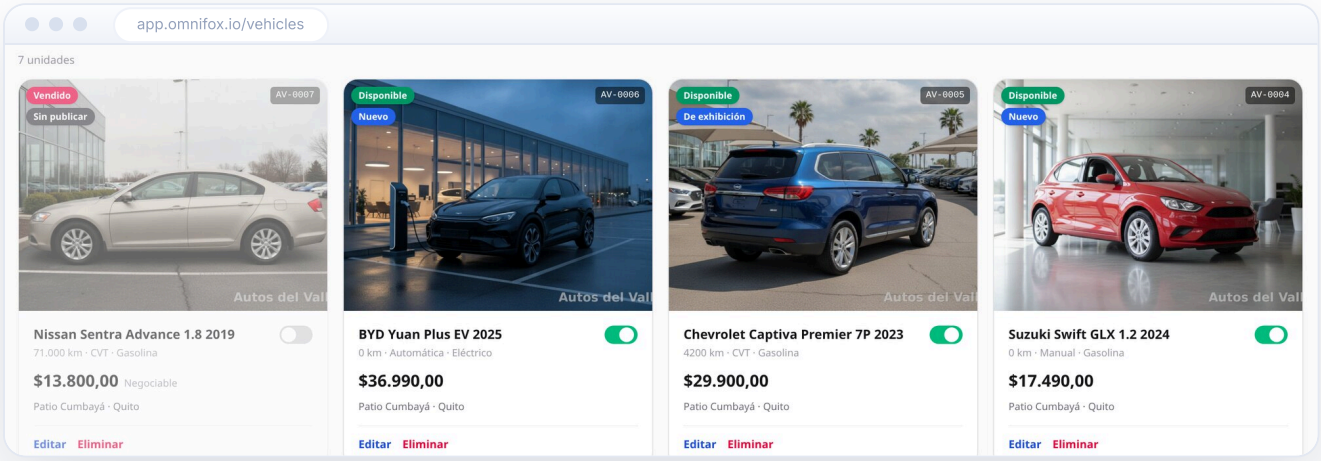
Cada interesado abre un negocio en el CRM; la cartera se importa desde planilla en cuatro pasos.

Incluido en todos los planes

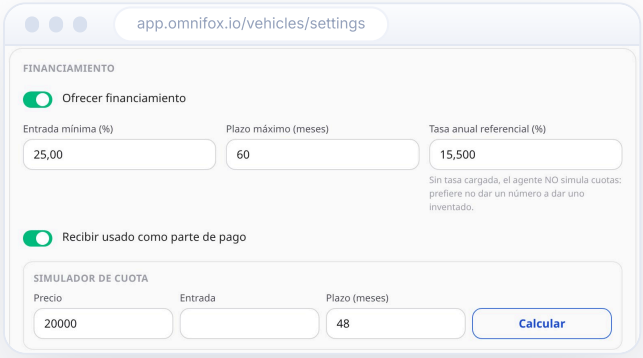
Se activa gratis por espacio de trabajo, con valores de arranque para venta de usados, arriendos, proyectos en planos o terrenos.

Vehículos: el patio de la concesionaria, en la conversación

Unidades nuevas, usadas y de exhibición con su ficha técnica, sus fotos y su estado. El agente de IA busca por marca, año o presupuesto, simula la cuota con la tasa que cargaste y agenda la prueba de manejo.



Pantalla real del producto. Inventario de ejemplo: estado, condición, kilometraje, transmisión, combustible y precio de cada unidad, con la marca de agua del concesionario en las fotos.



Financiamiento. Entrada mínima, plazo máximo y tasa referencial; sin tasa cargada, el agente no simula cuotas.

Ficha técnica completa

Versión, motor, tracción, colores, chasis, placa, dueños anteriores, historial de siniestros y garantía.

Pruebas de manejo

Se agendan como citas en el calendario elegido, y puede exigirse la licencia antes de confirmar.

Fotos por ángulo

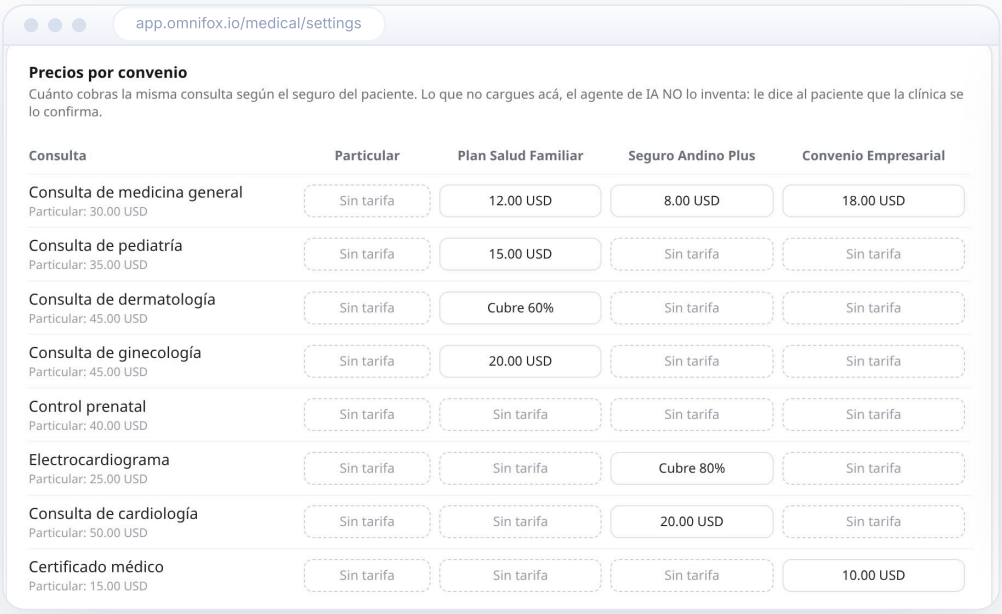
Frente, lateral, interior, motor o tablero: la IA manda la que le piden, con la marca de agua del patio.

Incluido en todos los planes

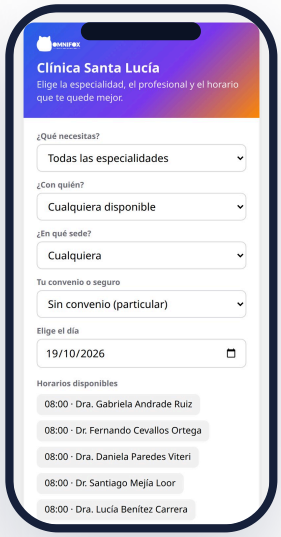
También recibe el usado como parte de pago, crea el negocio en el CRM y avisa a quien elijas. El inventario se importa desde planilla y se cotiza con el documento común del catálogo.

Médico: turnos por especialidad, doctor, sede y convenio

Para clínicas y consultorios: cada doctor con su agenda, sus horarios por sede y sus consultas, y un enlace público donde el paciente reserva solo. El agente de IA responde lo mismo por WhatsApp, incluido cuánto paga con su seguro.



Pantalla real del producto. La misma consulta con un precio por convenio, un porcentaje de cobertura o «no cubre». Lo que no se carga, la IA no lo inventa.



Reserva en línea
Especialidad, doctor, sede, convenio y horario libre, sin crear cuenta.

Una agenda por doctor

Horarios por sede con corte de mediodía, ausencias que avisan qué citas pisan, precio y duración propios.

El agente agenda el turno

Busca doctor por especialidad o nombre, ofrece horarios libres y reserva, por cualquier canal.

Reglas de la clínica

Recordatorio, confirmación manual, seña, lista de espera y bloqueo tras inasistencias repetidas.

Sin datos de salud

Solo nombre, teléfono, documento y motivo en una frase. No guarda diagnósticos, recetas ni resultados.

Todo en el Calendario

Las agendas de todos los doctores se ven juntas en Citas, con sus sedes y consultorios.

Alta en lote

Los doctores se importan desde planilla y a cada uno se le arma su agenda automáticamente.

Incluido en todos los planes

Se activa gratis por espacio de trabajo. Es un módulo de agenda y atención, no una historia clínica: la información médica sigue en el sistema que la clínica ya usa.



07

Voz y llamadas

La llamada deja de ser un canal aparte: entra a la misma bandeja, con el mismo cliente, el mismo historial y las mismas reglas.

- Llamadas de WhatsApp, sin sacar al cliente del canal donde ya escribe (desde el plan Impulsa)
- Teléfono en el navegador: recibir y llamar sin instalar nada
- Menú de voz (IVR) diseñado en el mismo lienzo que los flujos
- Grabación, transcripción y agente de IA que contesta con voz

07 · VOZ Y LLAMADAS

Hablar también es parte de la conversación

Cuando el cliente llama, quien atiende ya sabe quién es, qué compró y qué le escribió ayer. Y cuando cuelga, todo queda registrado en la misma ficha.

Llamadas por WhatsApp

El cliente llama desde el mismo chat, sin costos de larga distancia y sin cambiar de aplicación. La llamada queda en el hilo, junto a los mensajes.

Teléfono en el navegador

Los agentes reciben y hacen llamadas desde la misma pantalla donde atienden los chats, con transferencia, retención y notas durante la llamada.

Menú de voz (IVR)

“Marque 1 para ventas, 2 para soporte”, con voz sintetizada en varios idiomas, horarios y derivación a equipos. Se arma en modo simple o en el lienzo visual.

Agente de IA con voz

El mismo agente que responde por escrito puede contestar el teléfono con voz natural, resolver lo simple y pasar la llamada a una persona cuando corresponde.

Grabación y transcripción

Cada llamada se guarda con retención configurable y puede transcribirse para buscarla por texto, revisar calidad o disparar un flujo con lo que se dijo.

Cola de devolución

Las llamadas perdidas no se pierden: entran a una cola de devolución con prioridad, responsable y registro de si se devolvieron.

Todo lo que ocurre en una llamada puede automatizarse

Llamada perdida fuera de horario, cliente que llama por tercera vez en la semana, grabación lista, buzón de voz recibido, opción de menú elegida: cada uno de esos eventos puede iniciar un flujo que avise, asigne, cree una tarea o mande un mensaje de WhatsApp.



08

Reportes y analítica

Lo que no se mide, se discute. Aquí la conversación sobre el desempeño empieza con los mismos números para todos.

- Volumen, primera respuesta, resolución y satisfacción
- Desempeño por agente, por equipo y por canal
- Supervisión en vivo de lo que está pasando ahora
- Reportes programados por correo y exportación a CSV

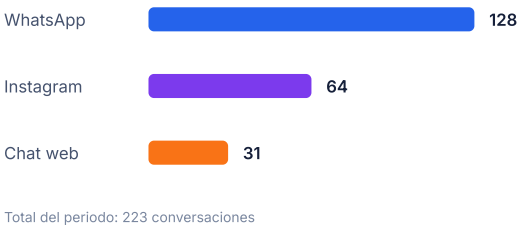
El tablero que abre un gerente el lunes

Cuatro indicadores arriba, el detalle abajo y un filtro de fechas. Lo demás es profundizar: por canal, por equipo, por agente o por etiqueta.



Pantalla real del producto sobre una cuenta de demostración de 30 días.

Conversaciones por canal



Total del periodo: 223 conversaciones

Estado de las conversaciones



Supervisor en vivo

Quién está conectado, qué conversaciones tiene, cuáles esperan y desde cuándo.

Reportes programados

El resumen del día o de la semana llega por correo a gerencia, sin que nadie entre a buscarlo.

Exportación

Descarga en CSV para cruzar con la información de tu ERP o tu tablero corporativo.

Qué se mide, exactamente

Indicadores de servicio, de equipo, de comercial y de inteligencia artificial, todos sobre la misma base de datos: no hay dos verdades.

Servicio

- Conversaciones abiertas, resueltas y reabiertas
- Tiempo de primera respuesta y de resolución
- Cumplimiento de SLA e incumplimientos por canal
- Volumen por hora y por día (mapa de calor)
- Satisfacción del cliente (CSAT)

Equipo

- Conversaciones atendidas por agente y por equipo
- Tiempos promedio por persona
- Carga de trabajo y disponibilidad
- Evaluaciones de calidad
- Actividad: conexión, primera y última acción

Comercial

- Oportunidades creadas, ganadas y perdidas
- Valor del embudo por etapa y por responsable
- Motivos de pérdida
- Origen: canal, campaña y anuncio de procedencia
- Pedidos y cotizaciones generados desde el chat

Inteligencia artificial

- Conversaciones atendidas por IA y traspasadas a humano
- Motivo de cada traspaso
- Consumo y costo por agente y por conversación
- Satisfacción de las conversaciones con IA
- Comparación entre versiones del mismo agente

Atribución de origen. Cada conversación guarda de dónde vino: qué anuncio, qué campaña, qué página del sitio o qué enlace. Al cerrar el mes se puede responder con datos qué inversión de marketing trajo conversaciones y cuáles terminaron en venta.



09

Seguridad y cumplimiento

Las conversaciones con tus clientes son de lo más sensible que tiene una empresa. Se protegen como tal.

- Doble factor, política obligatoria y sesiones controladas
- Permisos por rol y alcance de bandeja por persona
- Registro de auditoría de las acciones sensibles
- Aislamiento de datos por empresa y derechos del titular

09 · SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Quién entra, qué ve y qué queda registrado

La seguridad de una plataforma conversacional se juega en tres preguntas: cómo se autentica la gente, hasta dónde llega su vista y si es posible reconstruir lo que pasó.

Acceso

Ingreso con correo y contraseña o con Google. Doble factor con aplicación de autenticación, con la opción de exigirlo a toda la organización. En el plan Exclusivo, inicio de sesión único (SAML/OIDC) con el directorio corporativo.

Permisos

Siete roles predefinidos más roles a medida, y un alcance de bandeja por persona: solo lo suyo, lo de su equipo, lo sin asignar o todo. Un vendedor no ve la cartera de otro salvo que se decida lo contrario.

Auditoría

Registro de las acciones sensibles —cambios de configuración, exportaciones, altas y bajas de usuarios, conexión de canales— con autor, fecha y dirección IP.

Aislamiento de datos

Cada organización opera sobre su propia base de datos. Dentro de ella, los espacios de trabajo separan la información entre marcas o unidades, y el acceso se valida en el servidor, no solo en la pantalla.

Datos personales

Exportación y borrado de la información de un contacto a pedido, gestión de bajas publicitarias por canal y respeto de las preferencias de contacto del cliente.

Credenciales cifradas

Los tokens de tus canales, integraciones y llaves de API se guardan cifrados; las llaves de API son revocables y acotadas a un espacio de trabajo.

Continuidad y respaldo

La plataforma corre sobre infraestructura de nube con base de datos administrada, respaldos automáticos con recuperación a un punto en el tiempo, certificados TLS, colas de trabajo con reintento ante fallas y monitoreo de errores. Los mensajes entrantes se registran antes de procesarse: si un componente falla, la conversación no se pierde.

09 · SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Pensado para volumen, no para una demostración

Una operación grande no rompe la plataforma por la cantidad de mensajes, sino por los picos: la campaña que sale a las nueve, el feriado, el reclamo viral.

Todo lo pesado va en cola

El envío masivo, la ingesta de mensajes, las llamadas a la IA y las integraciones se procesan en segundo plano con reintentos. La interfaz nunca queda esperando.

Tiempo real que aguanta

Los eventos viajan por websockets a los agentes conectados, con reconexión automática y sincronización al volver.

Ritmo de envío controlado

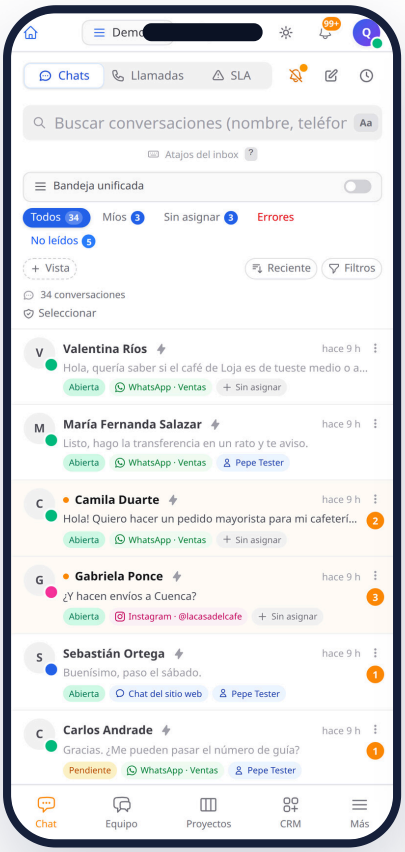
Las campañas respetan los límites de cada plataforma para no arriesgar la calidad del número ni provocar bloqueos.

Interfaz en tres idiomas

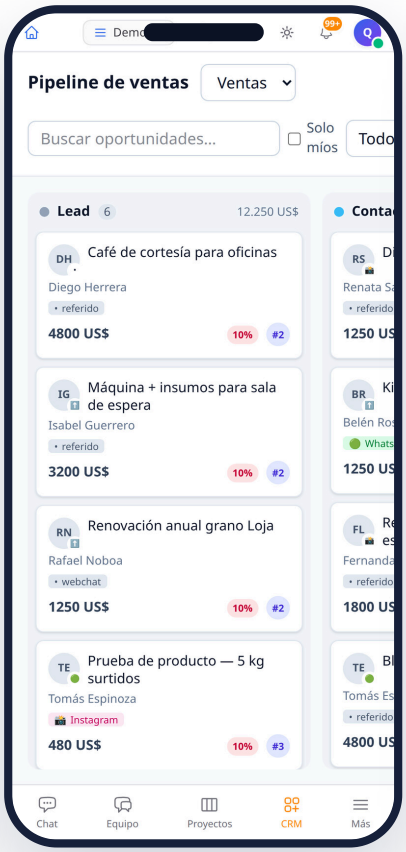
Español, inglés y portugués, seleccionables por usuario. Cada persona trabaja en su idioma dentro de la misma organización, y los agentes de IA responden en el idioma del cliente aunque el equipo no lo hable.

La misma operación, en el celular

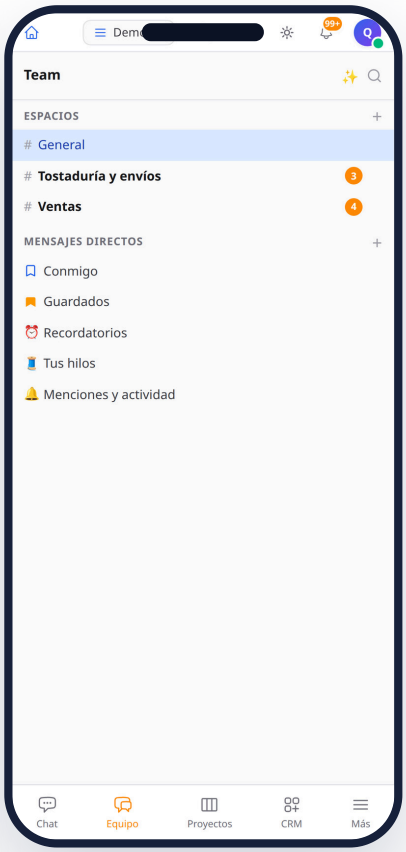
Un vendedor en la calle, un supervisor un domingo, un técnico entre visitas: la atención no ocurre solo frente a un escritorio. Todo lo que se atiende se atiende también desde el teléfono, con la misma información y las mismas reglas.



Bandeja
Conversaciones de todos los canales, con estado y responsable.



CRM
El pipeline con sus etapas y montos, para mover una venta desde el auto.



Equipo
Espacios, hilos y menciones del chat interno.

App en las tiendas

Aplicación para agentes publicada en App Store y Google Play.

Web instalable

La versión web se instala como aplicación, sin pasar por la tienda.

Notificaciones push

Aviso al teléfono cuando llega un mensaje o se asigna un caso.

Mismos permisos

El alcance de bandeja y el rol se respetan igual que en el escritorio.

Pensado para atender, no para administrar

La configuración de la empresa —canales, agentes de IA, automatizaciones, permisos— se hace desde el escritorio, donde hay espacio para verla completa. El móvil está enfocado en lo que se hace de pie: leer, responder, asignar, registrar y avanzar una venta. Es una decisión de diseño, no una limitación técnica.



10

Casos de uso

Lo mismo que hace un equipo de ventas sirve para cobranzas, logística o recursos humanos. Cambia el flujo, no la plataforma.

- Por área: ventas, atención, cobranzas, operaciones, equipo interno
- Por industria: comercio, salud, educación, servicios, inmobiliaria, automotriz
- Cada caso con su disparador, su flujo y su resultado medible

10 · CASOS DE USO

Por área de negocio

Cinco flujos que casi cualquier empresa puede encender en la primera semana.

Ventas: que ningún interesado espere

Ventas

DISPARADOR

Llega un mensaje nuevo por WhatsApp, Instagram o el chat del sitio, dentro o fuera de horario.

FLUJO

El agente de IA saluda, entiende qué busca, consulta el catálogo, cotiza y agenda una llamada. Crea la oportunidad en el pipeline con su valor estimado y asigna al vendedor de la zona.

RESULTADO

Respuesta inmediata las 24 horas, pipeline cargado sin trabajo manual y un reporte de qué canal trae los mejores prospectos.

Atención al cliente: resolver lo repetido

Soporte

DISPARADOR

Consulta sobre estado de pedido, garantía, horarios o facturación.

FLUJO

El agente busca en la base de conocimiento y en el sistema de pedidos vía API, responde con el dato exacto y, si el caso es delicado, lo escala al equipo con un resumen y prioridad alta.

RESULTADO

Las preguntas frecuentes dejan de consumir al equipo, que se concentra en los casos que de verdad requieren criterio.

Cobranzas: recordar sin perseguir

Finanzas

DISPARADOR

Vencimiento de factura informado por tu sistema mediante webhook o planilla.

FLUJO

Aviso previo por plantilla de WhatsApp, recordatorio al vencer, enlace de pago y escalamiento al ejecutivo de cuenta si no hay respuesta en X días.

RESULTADO

Menor morosidad con un tono cordial y trazabilidad completa de cada gestión de cobro.

Operaciones y logística: avisar antes de que pregunten

Operaciones

DISPARADOR

Cambio de estado del pedido: confirmado, despachado, en ruta, entregado.

FLUJO

Mensaje automático al cliente con guía y horario estimado; si la entrega falla, se abre una tarea al equipo de despacho y se agenda un segundo intento.

RESULTADO

Caída fuerte de los mensajes de "¿dónde está mi pedido?", que suelen ser el mayor volumen de una operación.

Postventa y fidelización: volver a vender

Marketing

DISPARADOR

Tiempo transcurrido desde la última compra, o cierre de una conversación con buena calificación.

FLUJO

Encuesta de satisfacción, campaña segmentada por producto comprado, recordatorio de reposición y oferta personalizada según el historial del cliente.

RESULTADO

Recompra medible por campaña, sin depender de que alguien recuerde a quién llamar.

Recursos humanos y equipo interno

Interno

DISPARADOR

Postulación a una vacante, solicitud interna o consulta de un colaborador.

FLUJO

Un canal de WhatsApp recibe postulaciones, un agente hace la primera calificación y agenda entrevistas en el calendario del área. Las conversaciones del equipo ocurren en el chat interno, junto al caso.

RESULTADO

El mismo estándar de atención hacia adentro que hacia afuera, y un registro de cada solicitud.

Todos estos flujos comparten los mismos datos

El cliente al que cobranzas le recuerda una factura es el mismo que ventas atendió en Instagram y al que logística le avisó del despacho. Una sola ficha, una sola historia y un solo lugar donde revisar qué se le dijo.

10 · CASOS DE USO

Por industria

Cada rubro tiene su conversación típica. Estas son las configuraciones que solemos encontrar, con las herramientas de IA que cada una necesita.

Comercio y retail

Catálogo con existencias, pedidos por chat, enlaces de pago, avisos de despacho y campañas por temporada. La IA busca productos, arma el pedido y cobra.

Salud

Agenda por profesional y consultorio, reserva y recordatorio de citas por WhatsApp, control de inasistencias y lista de espera. Datos del paciente con acceso restringido.

Educación

Cursos con grupos y cupos, inscripción por chat o por la página del curso, cuotas, asistencia y recordatorios de clase. La IA responde precio y fechas e inscribe.

Servicios profesionales

Calificación de consultas, agenda de reuniones, envío de propuestas y firma de documentos con las integraciones de firma electrónica.

Inmobiliaria

Búsqueda de propiedades por presupuesto y zona, envío de fotos, coordinación de visitas y seguimiento del interesado hasta la reserva.

Automotriz

Consulta de vehículos disponibles, simulación de financiamiento, prueba de manejo agendada y recordatorios de mantenimiento postventa.

Turismo y hotelería

Reservas, confirmaciones, atención multilingüe con traducción automática y encuestas de satisfacción al finalizar la estadía.

Servicios financieros

Atención con permisos estrictos, auditoría de cada acción, verificación de identidad antes de dar información y escalamiento inmediato de casos sensibles.

160 plantillas de agente por tipo de negocio. Al crear un agente se elige el rubro más cercano y la plataforma configura instrucciones, herramientas, tono y comportamiento ante la duda. Lo que sigue es adaptarlo a tu empresa, no escribirlo desde cero.

11 · IMPLEMENTACIÓN

De la firma al primer mensaje atendido

Una plataforma conversacional no se “instala”: se pone en marcha con el equipo que la va a usar. Este es el camino que recorremos con cada empresa.

1 Semana 1 · Descubrimiento y configuración

Relevamos canales actuales, equipos, horarios y reglas de derivación. Creamos la organización, los espacios de trabajo, los equipos y los roles. Conectamos los primeros canales.

2 Semana 2 · Datos y contenido

Importamos contactos, cargamos catálogo, plantillas de WhatsApp, respuestas rápidas y la base de conocimiento con la información real de la empresa.

3 Semana 3 · IA y automatizaciones

Configuramos los agentes con el rubro correspondiente, definimos cuándo escalan a una persona y armamos los primeros flujos: bienvenida, enrutamiento, encuestas y avisos.

4 Semana 4 · Capacitación y salida en vivo

Formación de agentes y supervisores, período de acompañamiento con la operación real y ajuste fino de reglas, tiempos y tono.

5 Después · Revisión de resultados

Revisión periódica de indicadores, ajustes de flujos, incorporación de nuevos canales y módulos según lo que muestren los datos.

Migrar desde otra plataforma

Si la empresa ya usa otra herramienta, se importan contactos y campos personalizados desde archivo, se replican los flujos existentes y se conectan los canales sin interrumpir la atención. El período en paralelo se acuerda contigo: nadie apaga el canal viejo hasta que el nuevo esté probado.

Lo que necesitamos de tu lado

- Un responsable del proyecto con capacidad de decidir
- Acceso a las cuentas de los canales que se van a conectar
- La información que hoy responde el equipo (precios, políticas, preguntas frecuentes)
- Dos horas del equipo para la capacitación

Acompañamiento posterior

- Soporte por correo en todos los planes
- Chat prioritario desde el plan Crece
- Gerente de éxito del cliente asignado en el plan Exclusivo
- Centro de ayuda, documentación y guías en la plataforma

Empezar no exige comprometer toda la operación

La forma más sana de arrancar es con un canal y un equipo —normalmente WhatsApp y ventas—, medir dos semanas y recién entonces sumar el resto. Cada canal nuevo hereda lo ya configurado, así que la segunda etapa siempre es más rápida que la primera.

Cobramos por equipo, no por usuario

Cada plan ya incluye usuarios, canales, contactos activos y crédito de inteligencia artificial. Sumar una persona al equipo no significa recomprar la plataforma.

Plan	Mensual	Anual (-20%)	Usuarios incluidos (extra)	Canales incluidos (extra)	Contactos activos al mes (bloque de 1.000 extra)
Lite Emprendimiento	$29	$278,40	1 (+$12)	3 (+$8)	1.000
Impulsa Equipo pequeño	$59	$566,40	3 (+$14)	6 (+$8)	2.000 (+$15)
Conecta Pyme en operación	$99	$950,40	5 (+$18)	10 (+$8)	3.000 (+$15)
Crece Operación con procesos	$199	$1.910,40	10 (+$20)	ilimitados	4.000 (+$15)
Escala Multimarca / alto volumen	$299	$2.870,40	10 (+$22)	ilimitados	5.000 (+$15)
Exclusivo Corporativo	a medida	a medida	ilimitados	ilimitados	a medida

Precios en dólares estadounidenses, por organización. El ciclo anual equivale a 9,6 meses (2,4 meses sin costo). **Cada bloque adicional equivale a 1.000 contactos activos** y cuesta $15 al mes ($12 en ciclo anual); se pueden sumar los bloques que hagan falta. Los contactos **almacenados** son ilimitados en todos los planes: solo se cuentan aquellos con los que efectivamente se conversó en el mes.

Capacidad incluida por plan

Incluye cada mes	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
Espacios de trabajo	1	1	1	3	10	a medida
Ejecuciones de automatización	1.000	5.000	15.000	30.000	50.000	a medida
Crédito de inteligencia artificial	30.000	60.000	100.000	200.000	300.000	a medida
Campañas masivas	25	50	100	200	sin tope	a medida
Destinatarios de campaña	5.000	20.000	50.000	200.000	sin tope	a medida
Prueba gratuita	7 días	7 días	7 días	7 días	7 días	a convenir

El crédito de IA se expresa en unidades de consumo del modelo. Si un mes se supera, la organización puede cargar saldo por uso en lugar de interrumpir el servicio.

Qué incluye cada plan

Todos los canales de mensajería, redes, correo y web están en todos los planes; la voz, desde Impulsa. Lo que cambia es la profundidad de las funciones avanzadas.

Función	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
CANALES Y BANDEJA						
Mensajería, redes, correo y webchat	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Voz: llamadas de WhatsApp y telefonía	—	✓	✓	✓	✓	✓
WhatsApp con coexistencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bandeja unificada, etiquetas y notas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Botones y listas interactivas en WhatsApp	—	—	—	✓	✓	✓
Catálogo de WhatsApp (productos de Meta)	—	✓	✓	✓	✓	✓
Acciones masivas y biblioteca de medios	—	—	—	✓	✓	✓
Búsqueda total y bandeja inteligente	—	—	—	—	✓	✓
Equipos y bandejas personalizadas	—	—	—	✓	✓	✓
Encuestas de satisfacción (CSAT)	—	—	—	✓	✓	✓
INTELIGENCIA ARTIFICIAL						
Agentes de IA por texto y saldo prepago	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Agentes de IA en llamadas (voz)	—	—	—	✓	✓	✓
Resumen automático de conversaciones	—	—	—	✓	✓	✓
Traducción automática por canal	—	—	—	—	✓	✓
Calidad y experimentos de agentes	—	—	—	—	✓	✓
Acciones personalizadas de IA	—	✓	✓	✓	✓	✓
AUTOMATIZACIÓN E INTEGRACIONES						
Constructor visual de workflows	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nodo de petición HTTP	—	✓	✓	✓	✓	✓
Nodo “responder con IA”	—	—	—	—	✓	✓
API REST y webhooks salientes	—	—	—	✓	✓	✓
Webhooks entrantes que disparan flujos	—	—	—	—	✓	✓

Continúa en la página siguiente.

Qué incluye cada plan (continuación)

Función	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
MÓDULOS DE NEGOCIO						
CRM: contactos, empresas y ficha 360	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Campos personalizados y ciclo de vida	—	—	—	✓	✓	✓
Citas y calendario	1 calendario	✓ ilimitados	✓ ilimitados	✓ ilimitados	✓ ilimitados	✓ ilimitados
Catálogo, pedidos y módulos por rubro	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tienda web con carrito	—	✓	✓	✓	✓	✓
Módulo Cursos	—	✓	✓	✓	✓	✓
Proyectos y tareas	—	—	✓	✓	✓	✓
Chat interno del equipo (Team)	—	✓	✓	✓	✓	✓
Videollamadas entre el equipo (Team)	—	—	—	✓	✓	✓
Campañas masivas con analítica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canal a medida y flujos de WhatsApp	—	—	—	—	✓	✓
LLAMADAS, REPORTES Y SEGURIDAD						
Grabación de llamadas	—	—	✓	✓	✓	✓
Menú de voz (IVR)	—	—	—	✓	✓	✓
Tablero en tiempo real y doble factor	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Desempeño por agente y exportación	—	—	—	✓	✓	✓
Registro de auditoría	—	—	—	—	✓	✓
Inicio de sesión único (SAML/OIDC)	—	—	—	—	—	✓
Gerente de éxito del cliente y SLA	—	—	—	—	—	✓

Complementos · se contratan aparte, con cualquier plan

Complemento	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Enterprise
Videollamadas participantes · minutos · grabación	**Starter · $19** 4 · 1.500 min · sin grabación	**Pro · $49** 12 · ilimitados · 30 días	**Business · $99** 25 · ilimitados · 90 días	a medida
Co-navegación sesiones simultáneas · 10 min por sesión	**Standard · $50** 3 simultáneas	**Pro · $90** 6 simultáneas	**Business · $150** 10 simultáneas	a medida
Traducción en vivo en video por minuto y por persona traducida	Se descuenta del crédito de IA del plan; agotado, se cobra por uso. Subtítulos ≈ $0,65 la hora por persona · voz traducida ≈ $4,50.			

Precios mensuales en dólares por organización. Complementos en línea o por transferencia; Enterprise, con ventas.

ANEXO

Las preguntas que hace un comité de compras

Las respondemos por escrito y de frente, porque son las mismas que haríamos nosotros antes de firmar.

“¿Qué pasa si mañana queremos irnos?”

Los contactos, las conversaciones y los datos del CRM se exportan desde la plataforma y por API, sin pedir permiso ni pagar un servicio de salida. Los flujos se exportan como archivo. Preferimos que se queden porque el producto sirve, no porque irse cueste caro.

“¿Perdemos el número de WhatsApp?”

No, si se conecta por coexistencia: el teléfono sigue funcionando. Si se elige la API oficial, el número queda alojado en la cuenta de WhatsApp Business de **tu empresa**, no en la nuestra, y se puede desconectar cuando quieras.

“¿Y si Meta bloquea o limita el número?”

La plataforma vigila la calidad del número y avisa de cambios de estado, plantillas rechazadas y límites de envío. Las campañas se envían con control de ritmo justamente para cuidar esa calificación, y siempre se puede conectar un segundo número.

“¿Dependemos de un solo proveedor de IA?”

No. Los modelos se agrupan en niveles y hay respaldo automático entre proveedores: si uno falla o cambia sus precios, la operación sigue. El cliente elige el nivel de inteligencia, no la marca del modelo.

“¿Quién ve las conversaciones de nuestros clientes?”

Dentro de tu empresa, solo quien tenga el rol y el alcance de bandeja que definas. De nuestro lado, el acceso al soporte de una cuenta queda registrado en la auditoría. Cada organización vive en su propia base de datos.

“¿Cuánto tarda estar en producción?”

Un canal y un equipo pueden estar atendiendo la primera semana. El despliegue completo —todos los canales, IA, automatizaciones y capacitación— suele tomar un mes, según cuánta información haya que ordenar antes.

“¿Qué pasa si crecemos de golpe?”

Los envíos, la ingesta y las llamadas a la IA se procesan en cola con reintentos, así que un pico no tumba la atención. Usuarios, canales y contactos activos se amplían dentro del mismo plan sin migrar de producto.

“¿Se integra con nuestro ERP?”

Sí: API REST documentada, webhooks en los dos sentidos, nodo de petición HTTP dentro de los flujos y acciones personalizadas para el agente de IA. Si tu sistema tiene una API, se conecta sin esperar a que construyamos un conector.

ANEXO

Glosario

Los términos que aparecen en este catálogo y en cualquier conversación sobre mensajería de empresa, explicados sin rodeos.

Omnicanal	Que todos los canales entran a la misma bandeja y comparten el mismo historial del cliente. No es lo mismo que “multicanal”, que es tener muchos canales sueltos.
WhatsApp Business API	La vía oficial de Meta para que una empresa use WhatsApp con varios agentes, automatizaciones y reportes. No es la app del celular.
Coexistencia	Conectar un número a la API oficial *sin* apagar la app de WhatsApp Business del teléfono. Ambas superficies funcionan a la vez.
Ventana de 24 horas	Período en que la empresa puede escribirle libremente a quien le escribió. Fuera de ella solo se puede enviar una plantilla aprobada.
Plantilla	Mensaje aprobado previamente por Meta, con variables y botones, que permite iniciar la conversación o retomarla fuera de la ventana.
Contacto activo (MAC)	Contacto con el que efectivamente se conversó en el mes. Es la unidad que se cobra; los contactos *almacenados* son ilimitados.
SLA	Compromiso de tiempo: cuánto puede tardar la primera respuesta o la resolución. La plataforma avisa antes de incumplirlo.
CSAT	Encuesta de satisfacción al cerrar una conversación, con la calificación del cliente.
Espacio de trabajo	División dentro de una empresa —marca, sucursal o área— con sus canales, equipos y reportes propios.
Alcance de bandeja	Hasta dónde llega la vista de cada persona: solo lo suyo, lo de su equipo, lo sin asignar o todo el espacio.
Workflow	Automatización dibujada en un lienzo: un disparador, condiciones y acciones que se ejecutan solas.
Disparador	El evento que hace arrancar una automatización: un mensaje, una llamada perdida, una cita cancelada, una hora del día.
Traspaso (handoff)	Momento en que el agente de IA deja la conversación en manos de una persona, con el contexto ya resumido.
Base de conocimiento	Los documentos y preguntas frecuentes de tu empresa que el agente de IA consulta para responder con información propia.
Webhook	Aviso automático entre sistemas: Omnifox le avisa al tuyo cuando pasa algo, o el tuyo dispara un flujo en Omnifox.
MCP	Protocolo que permite que un asistente de inteligencia artificial opere una herramienta externa de forma controlada. Omnifox publica su propio servidor.
Co-navegación (cobrowse)	Ver la pantalla del cliente en tu sitio web, con su permiso y con los campos sensibles ocultos, para guiarlo en vivo.
IVR	Menú de voz al llamar: “marque 1 para ventas”. En Omnifox se diseña en el mismo lienzo que los flujos de chat.

El siguiente paso

Veámoslo con tus propias conversaciones.

La mejor forma de evaluar Omnifox no es una demostración genérica: es conectar un canal real, cargar tu información y ver cómo se comporta con tus clientes durante una semana.

1 · Diagnóstico

Revisamos tus canales, volúmenes y equipos, y estimamos el plan que corresponde.

2 · Prueba guiada

Cuenta configurada con tu información real, acompañada por nuestro equipo.

3 · Propuesta

Alcance, cronograma e inversión sobre tu operación, no sobre un supuesto.

OMNIFOX

CONECTA TODO · CONTROLA TODO

omnifox.io

