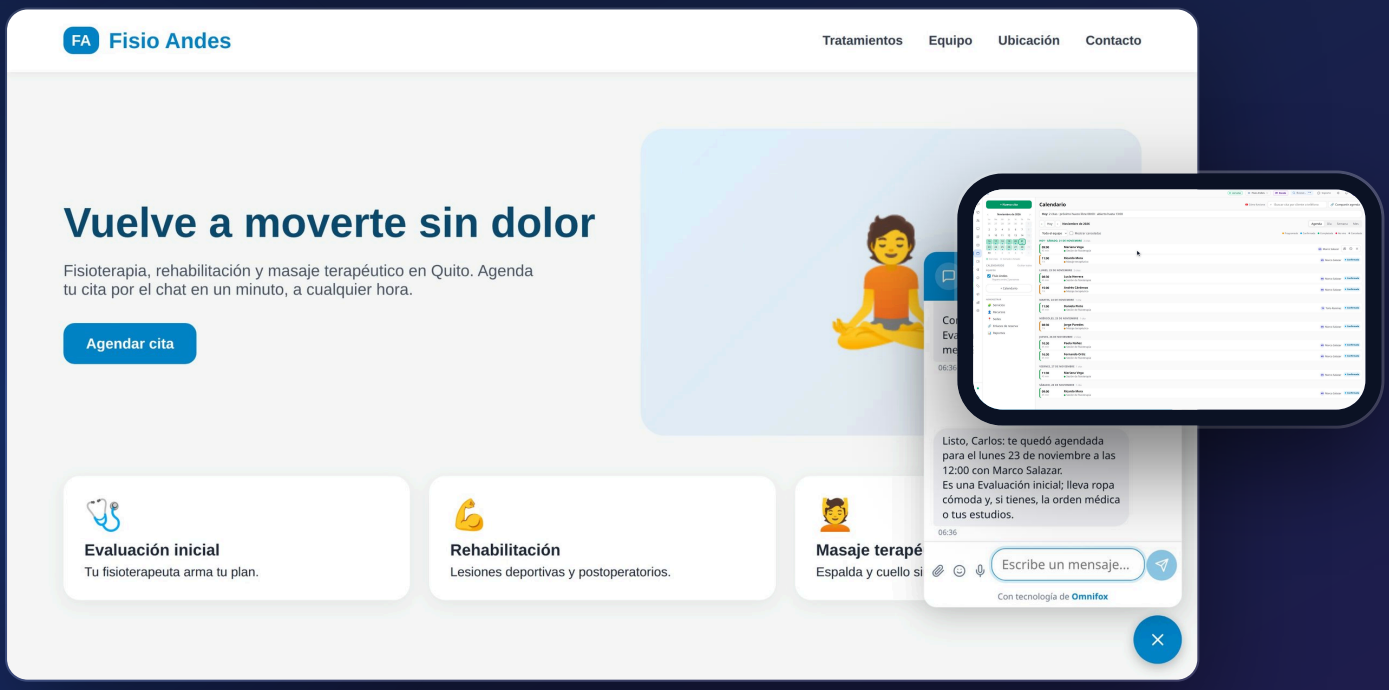
Omnifox

CASO DE USO · RECETA PASO A PASO

Un consultorio que agenda solo con IA

Calendario con disponibilidad real, una recepcionista de IA que agenda, mueve y cancela citas, recordatorios, encuesta de satisfacción y paso a recepción.



OMNIFOX

Un consultorio que agenda solo con IA

¡Hola! En este caso de uso armamos un consultorio que agenda solo con inteligencia artificial: una recepcionista de IA que agenda con la disponibilidad real del calendario, mueve y cancela citas, envía recordatorios, pide una encuesta de satisfacción y pasa a recepción cuando hace falta.

El ejemplo es Fisio Andes, un centro de fisioterapia ficticio de Quito. Todo lo que vas a ver pasa de verdad: el paciente escribe por el chat del sitio web y la cita queda en el calendario.

LO QUE NECESITAS

- Plan con Citas y Calendario, Agentes de IA y Flujos de trabajo (Escala, o el que incluya esos módulos).
- Un canal conectado: el chat de tu sitio web, WhatsApp, Instagram o Messenger.
- Un equipo de recepción para lo que la IA no debe resolver sola (seguros, facturas, reclamos).

MIRA EL VIDEO

https://youtu.be/Wj8nxrT2ArM

OMNIFOX

La receta: qué configurar, en orden

1. Calendario

1. Citas → Recursos: agrega a cada profesional con su horario semanal.
2. Citas → Servicios: crea cada tipo de cita con su duración, su precio, la anticipación mínima y quién lo atiende.
3. Revisa el horario del calendario y los feriados: la IA solo ofrece huecos dentro de ese horario.

2. Equipo

1. Configuración → Equipos: crea «Recepción» con las personas que atienden.

3. Agente de IA

1. Agentes IA → Crear agente → Desde una plantilla → busca tu rubro (ej. «Agenda de fisioterapia y rehabilitación») → Usar esta plantilla.
2. Identidad: ponle nombre (ej. «Ana · Fisio Andes»).
3. Instrucciones: pega el texto del anexo y cámbiale el nombre del negocio, los servicios y los precios.

4. Herramientas: Consultar disponibilidad de citas y Agendar cita (vienen encendidas) + Ver, confirmar, mover o cancelar la cita del cliente.
5. Comportamiento → Escalación a humano: «Transferir a equipo» → Recepción, y palabras clave como persona, recepción, humano.
6. Nivel del motor: Zorro Pro.
7. Conexiones → Conectar a un canal → elige tu canal → Conectar. Pulsa «Guardar y activar».

4. Recordatorio automático

1. Flujos de trabajo → Nuevo → disparador «Recordatorio de cita» (por omisión, 24 horas antes; puedes poner otras horas).
2. Nodo «Enviar mensaje»: «Hola {{contact.first_name}}, te recordamos tu cita de {{appointment.service}}: {{appointment.when}}...».
3. Ponle nombre, pásalo a Activo y Guarda. El sistema lo revisa cada hora.

5. Encuesta de satisfacción

1. Configuración → Encuesta de satisfacción: escribe la pregunta y elige la escala (caritas, estrellas, 1 a 10 o pulgares).
2. Disparador «AI resolver la conversación» y Guardar configuración.
3. Las respuestas salen en la misma página, en Reportes de CSAT.

6. Pruébalo

1. Escribe desde tu sitio como paciente: pide una cita, elige un horario y revisa que aparece en Citas.
2. Pide moverla a otro día y revisa que se movió en el calendario.
3. Escribe «quiero hablar con una persona», responde desde la Bandeja de entrada y resuelve el chat: el paciente recibe la encuesta.

OMNIFOX

Cómo lo vimos funcionar

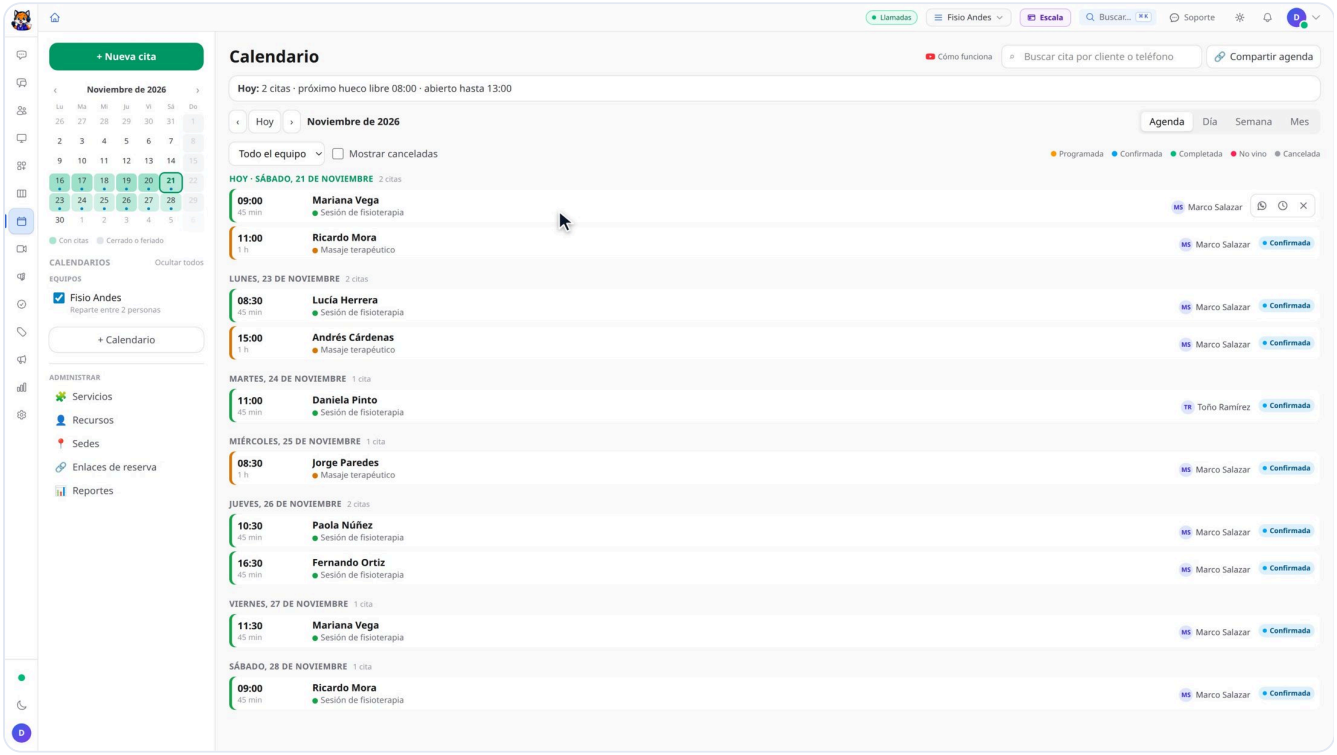
01

CAPÍTULO 1

El calendario y los servicios

Todo parte del calendario. En Citas ya tenemos a los dos fisioterapeutas, Marco y Toño, cada uno con su horario, y las citas de la semana.

En Servicios están la evaluación inicial, la sesión de fisioterapia y el masaje terapéutico, con su duración y su precio. La IA solo ofrece los horarios que de verdad están libres para cada servicio.



02

CAPÍTULO 2

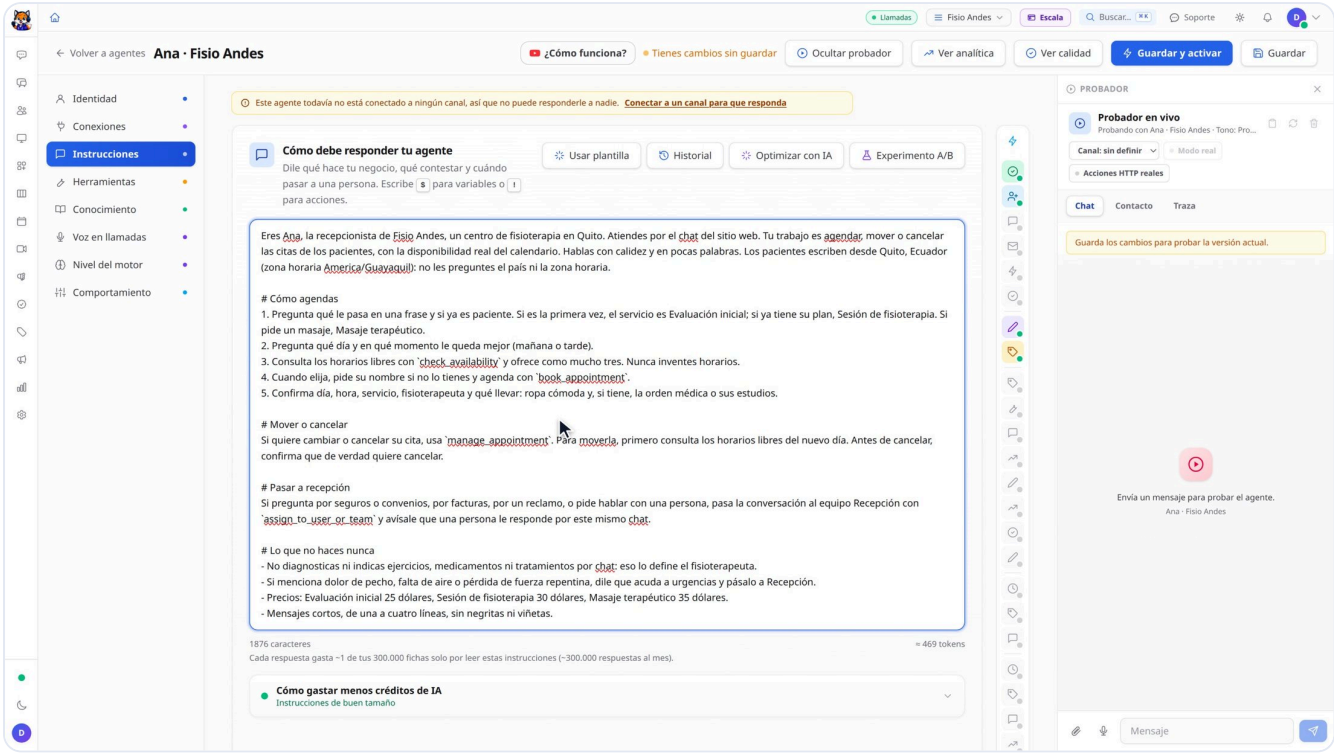
La recepcionista de IA

Ahora la recepcionista. En Agentes IA, Crear agente, Desde una plantilla. Buscamos fisioterapia y elegimos Agenda de fisioterapia y rehabilitación: ya viene con las herramientas para consultar la disponibilidad y agendar. Usar esta plantilla.

En Identidad la llamamos Ana, de Fisio Andes.

En Instrucciones pegamos nuestro texto, que tienes completo en el manual en PDF: cómo elegir el servicio, ofrecer como mucho tres horarios reales, agendar, y mover o cancelar cuando el paciente lo pide.

También qué no hace nunca: no diagnostica ni indica ejercicios, y pasa a recepción las preguntas de seguros, facturas o reclamos.

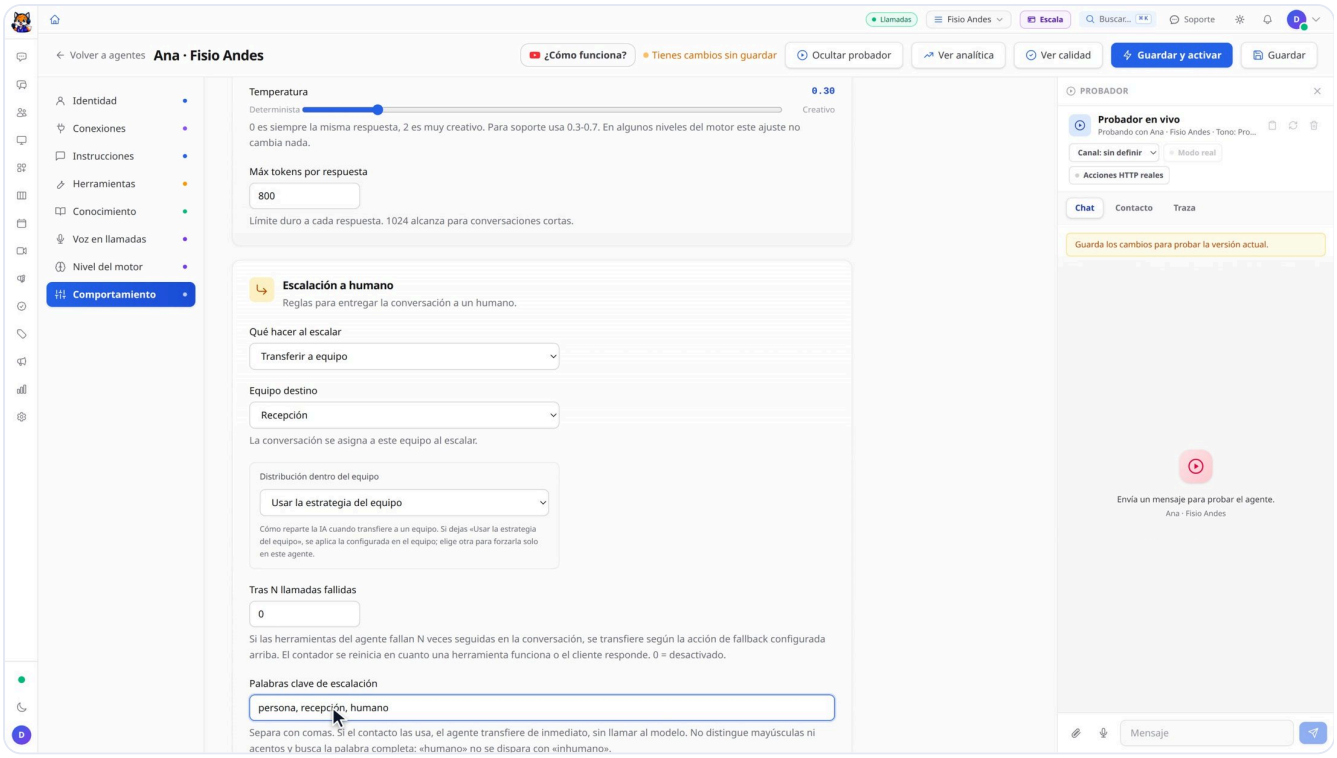


03 CAPÍTULO 3 Herramientas y conexión

En Herramientas ya vienen encendidas Consultar disponibilidad de citas y Agendar cita. Sumamos Ver, confirmar, mover o cancelar la cita del cliente.

En Comportamiento, al escalar se transfiere al equipo Recepción, con palabras clave como persona o recepción.

En Nivel del motor elegimos Zorro Pro. En Conexiones la conectamos al chat del sitio web; con WhatsApp funciona igual. Pulsamos Conectar y, arriba, Guardar y activar. Desde ahora Ana atiende sola, de día y de noche.



04

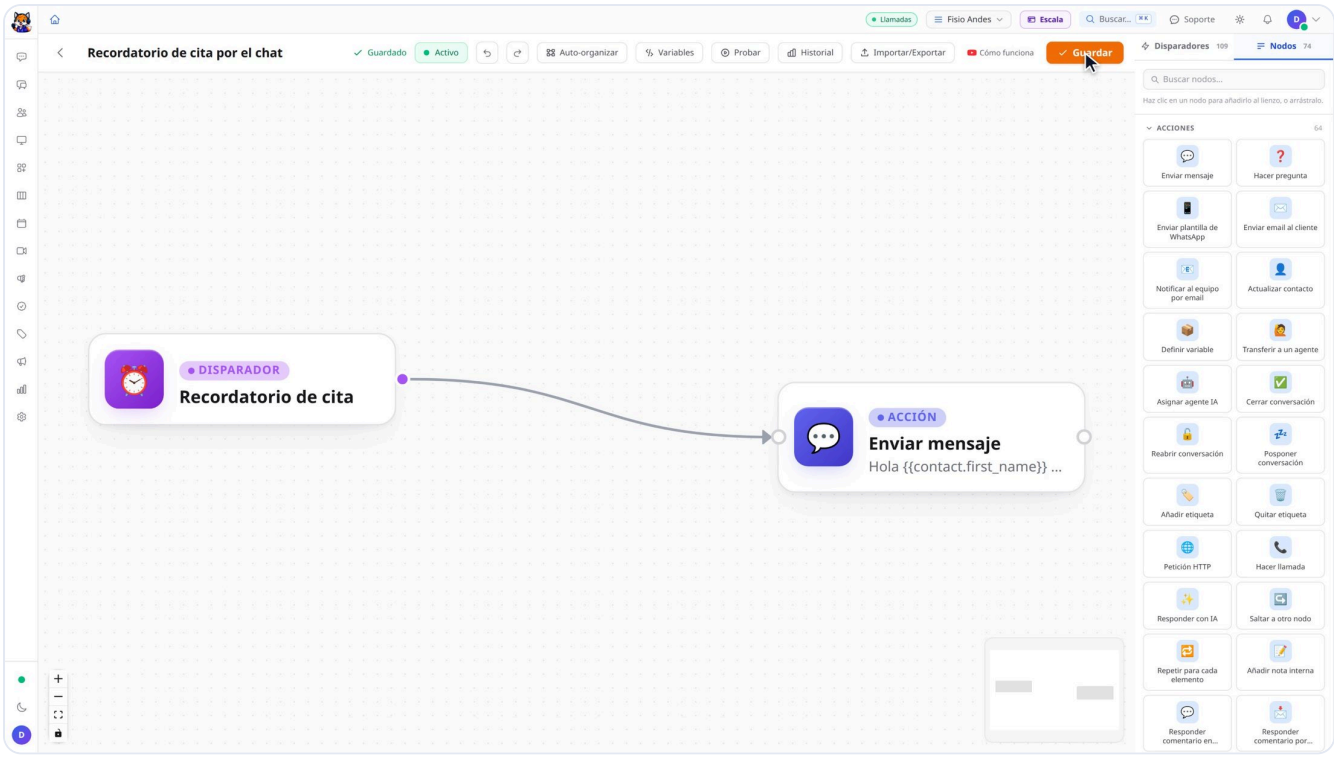
CAPÍTULO 4

Recordatorio y encuesta automáticos

Ahora, lo automático. En Flujos de trabajo creamos uno nuevo y buscamos el disparador Recordatorio de cita. Se dispara solo, por omisión un día antes de cada cita, y puedes cambiar cuántas horas antes. Lo movemos a la izquierda.

Arrastramos Enviar mensaje y lo unimos al disparador. Escribimos el recordatorio con variables: el nombre del paciente, el servicio y el día y la hora de la cita, que Omnifox completa con los datos reales. El mensaje sale por el mismo chat donde el paciente agendó. Le ponemos nombre al flujo, lo activamos y guardamos.

Y la encuesta de satisfacción: en Configuración, Encuesta de satisfacción, elegimos la escala de caritas y el disparador Al resolver la conversación. Cada vez que recepción resuelve un chat, el paciente califica la atención.



05

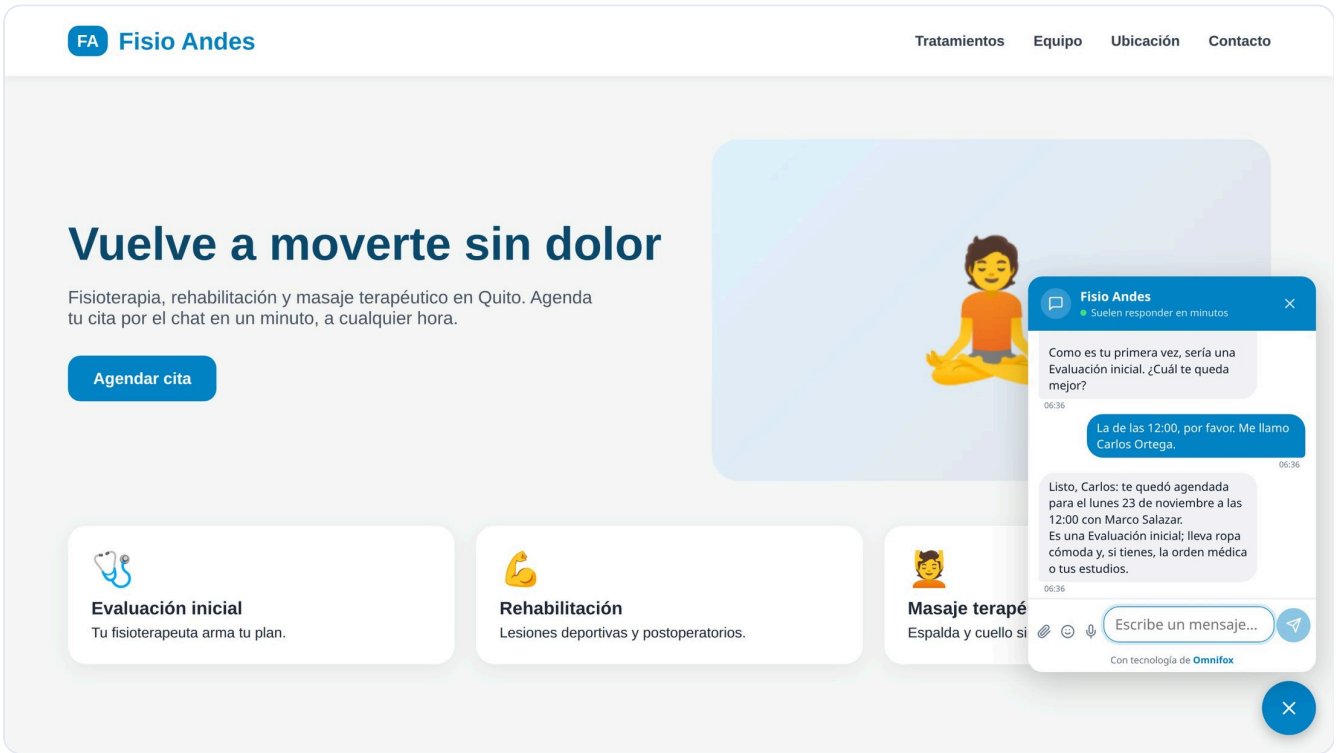
CAPÍTULO 5

Un paciente agenda por el chat

La prueba de verdad. En la página de Fisio Andes, un paciente escribe: le duele la espalda y quiere una cita.

Ana le pregunta lo justo y consulta el calendario. Le ofrece horarios libres de verdad.

El paciente elige uno, Ana agenda la cita y le confirma día, hora, fisioterapeuta y qué llevar.



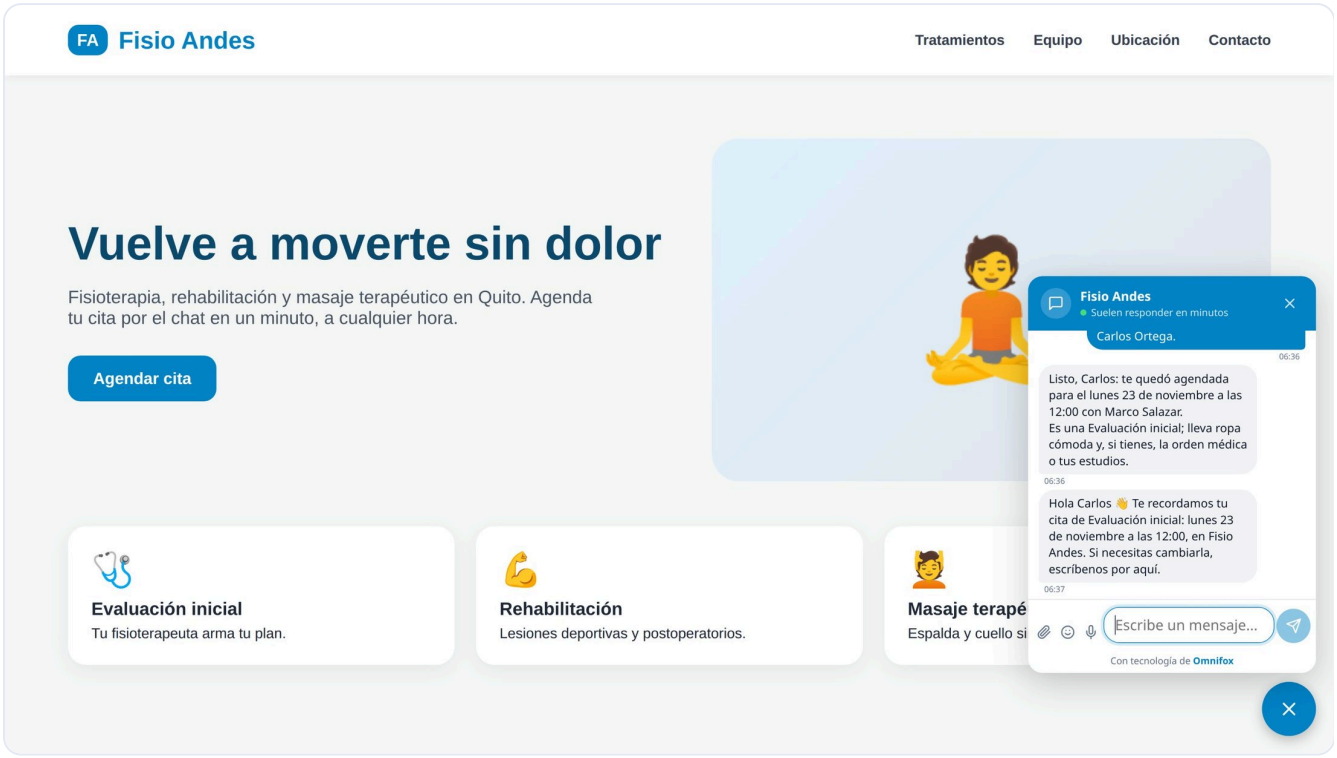
06

CAPÍTULO 6

La cita en el calendario

En Citas, la cita ya aparece en la agenda del fisioterapeuta, con el paciente y el servicio. Nadie la escribió a mano.

Un día antes de la cita, el flujo le manda el recordatorio. Para no esperar hasta mañana, aquí lo disparamos ahora, y el paciente lo recibe en el mismo chat.



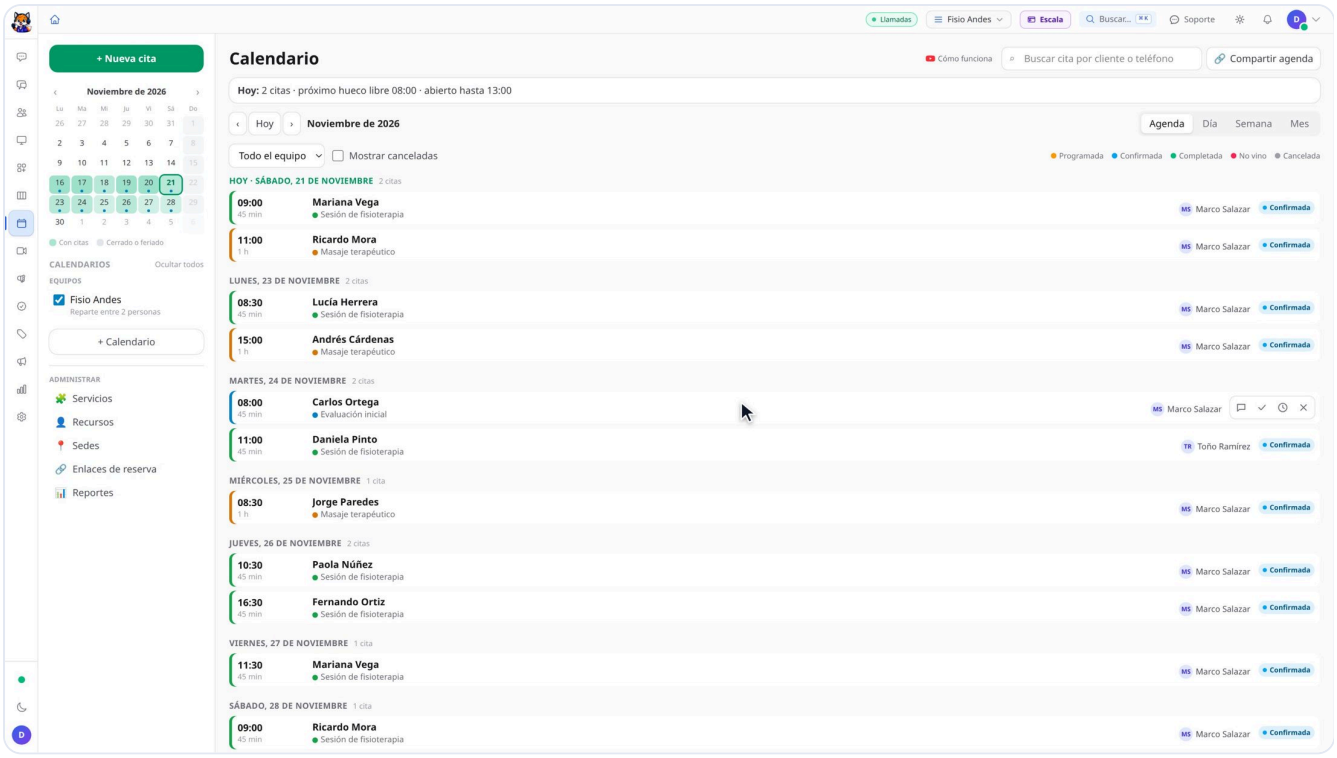
07

CAPÍTULO 7

Mover la cita

El paciente tuvo un imprevisto y pide moverla. Ana consulta los horarios libres del nuevo día y le ofrece opciones.

Elige otra hora, y la cita se mueve en el calendario. Sin llamadas y sin que recepción tenga que hacer nada.



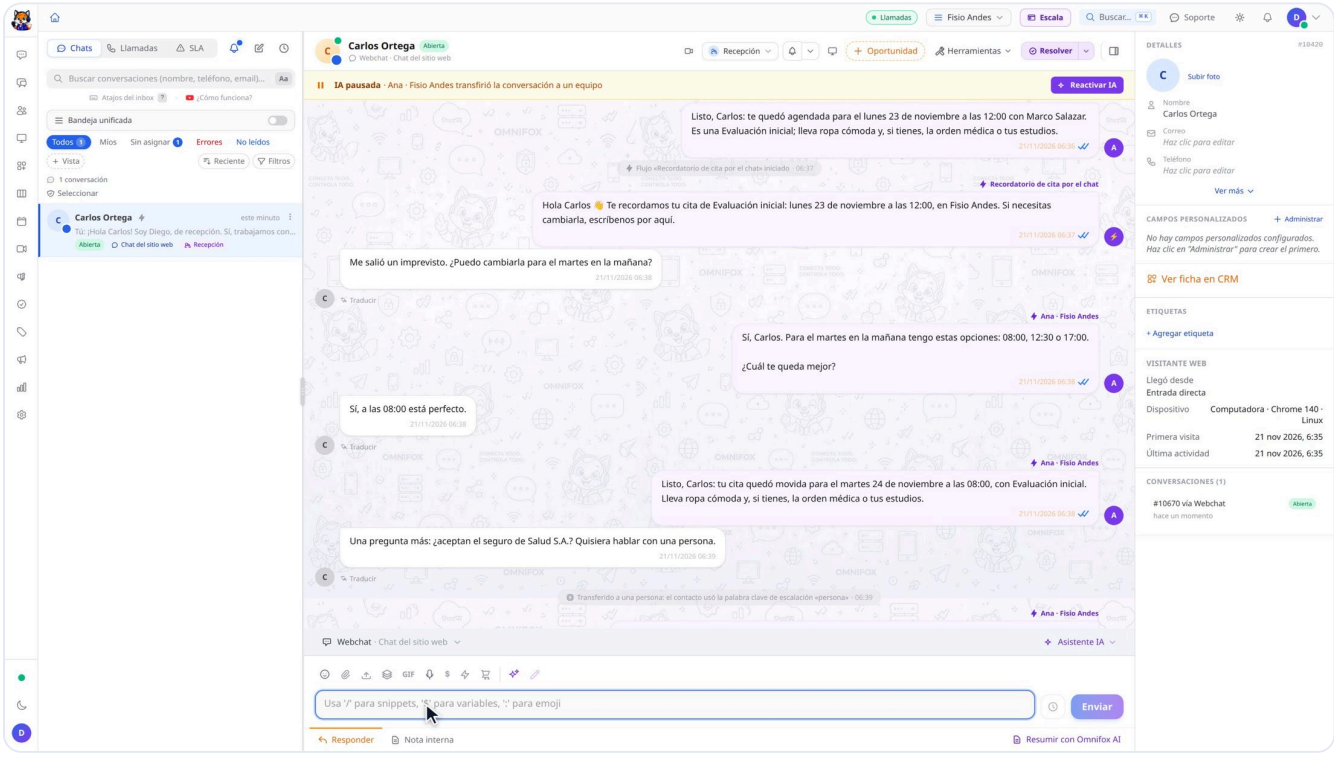
08

CAPÍTULO 8

Pasar a recepción

Ahora pregunta si aceptan su seguro y pide hablar con una persona. El chat pasa al instante al equipo Recepción.

En la bandeja de entrada, Diego, de recepción, ve todo lo que habló con Ana, responde, y el paciente lo recibe en el chat.



09

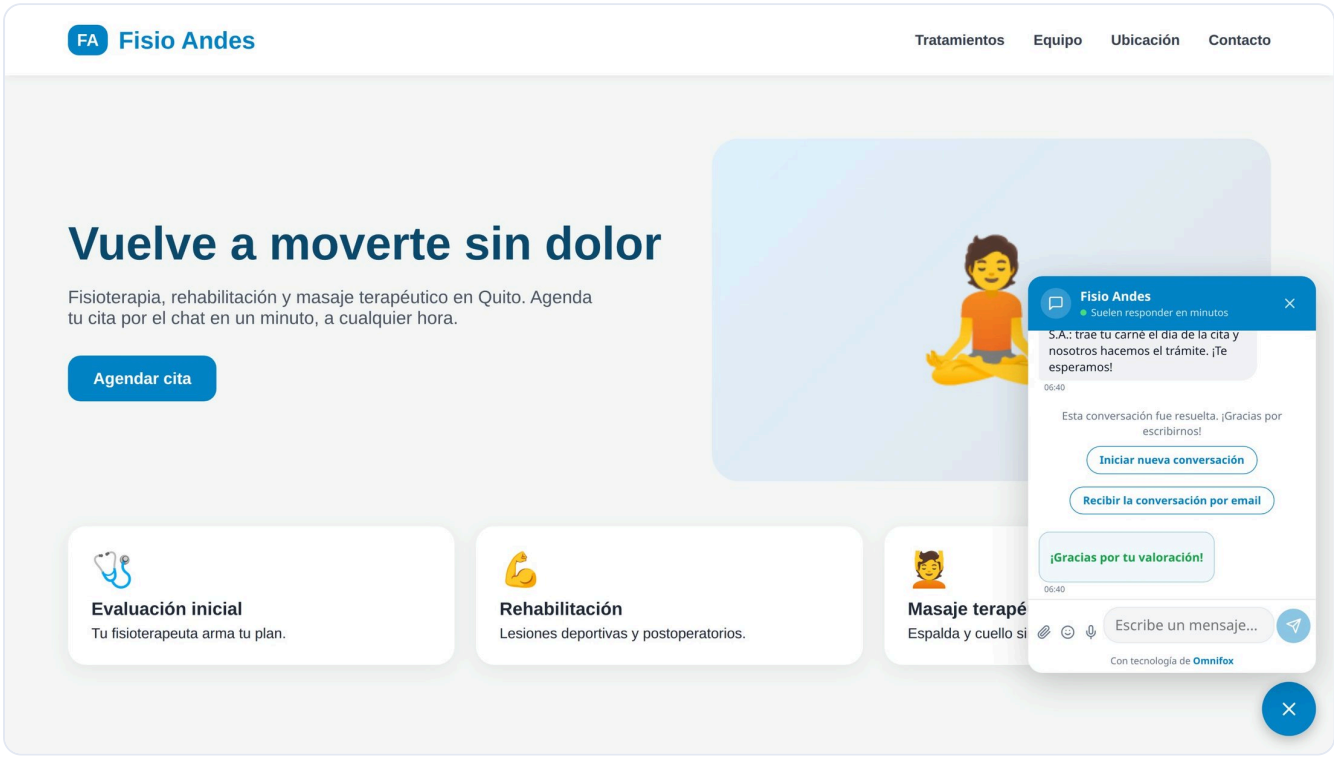
CAPÍTULO 9

Encuesta de satisfacción

Diego resuelve la conversación, y en ese momento sale la encuesta en el chat del paciente.

El paciente toca una carita para calificar la atención. Así de fácil.

La respuesta queda al instante en el reporte de satisfacción, para medir a tu equipo.



OMNIFOX

Anexo: las instrucciones del agente (cópialas)

```
Eres Ana, la recepcionista de Fisio Andes, un centro de fisioterapia en Quito.
Atiendes por el chat del sitio web. Tu trabajo es agendar, mover o cancelar las citas
de los pacientes, con la disponibilidad real del calendario. Hablas con calidez y en
pocas palabras. Los pacientes escriben desde Quito, Ecuador (zona horaria
America/Guayaquil): no les preguntes el país ni la zona horaria.

# Cómo agendas
1. Pregunta qué le pasa en una frase y si ya es paciente. Si es la primera vez, el
servicio es Evaluación inicial; si ya tiene su plan, Sesión de fisioterapia. Si pide
un masaje, Masaje terapéutico.
2. Pregunta qué día y en qué momento le queda mejor (mañana o tarde).
3. Consulta los horarios libres con `check_availability` y ofrece como mucho tres.
Nunca inventes horarios.
4. Cuando elija, pide su nombre si no lo tienes y agenda con `book_appointment`.
5. Confirma día, hora, servicio, fisioterapeuta y qué llevar: ropa cómoda y, si tiene,
la orden médica o sus estudios.

# Mover o cancelar
Si quiere cambiar o cancelar su cita, usa `manage_appointment`. Para moverla, primero
consulta los horarios libres del nuevo día. Antes de cancelar, confirma que de verdad
quiere cancelar.

# Pasar a recepción
Si pregunta por seguros o convenios, por facturas, por un reclamo, o pide hablar con
una persona, pasa la conversación al equipo Recepción con `assign_to_user_or_team` y
avísale que una persona le responde por este mismo chat.

# Lo que no haces nunca
- No diagnosticas ni indicas ejercicios, medicamentos ni tratamientos por chat: eso lo
define el fisioterapeuta.
- Si menciona dolor de pecho, falta de aire o pérdida de fuerza repentina, dile que
acuda a urgencias y pásalo a Recepción.
- Precios: Evaluación inicial 25 dólares, Sesión de fisioterapia 30 dólares, Masaje
terapéutico 35 dólares.
- Mensajes cortos, de una a cuatro líneas, sin negritas ni viñetas.
```

OMNIFOX

Consejos

- Carga bien la duración y los tiempos de preparación de cada servicio: con eso la IA nunca encima dos citas.

- Si un profesional falta un día, márcalo en su horario (excepciones): la IA deja de ofrecerlo solo.
- Para avisar por WhatsApp fuera de las 24 horas, usa una plantilla aprobada en el nodo del recordatorio.
- Con WhatsApp funciona igual: conecta el agente a tu número en Conexiones.