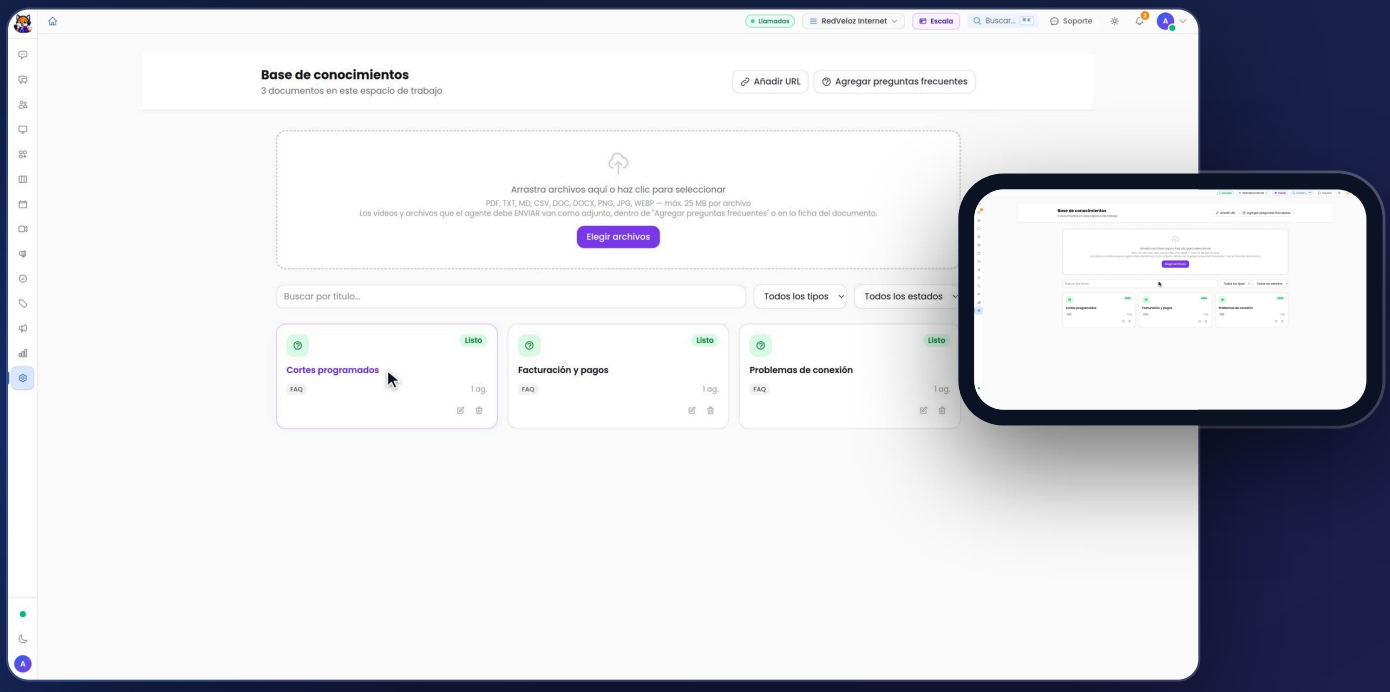
Omnifox

CASO DE USO · RECETA PASO A PASO

Soporte con IA y equipo humano

La IA responde con tu base de conocimientos y pasa cada caso al equipo correcto, con SLA, Team, encuesta de satisfacción y reportes.



OMNIFOX

Soporte con IA y equipo humano

¡Hola! En este video armamos, de principio a fin, un soporte al cliente que combina inteligencia artificial y personas. La IA responde al instante con lo que sabe tu empresa y, cuando un caso necesita a alguien del equipo, se lo pasa a la persona correcta, con todo el contexto.

El ejemplo es RedVeloz, un proveedor de internet por fibra, ficticio, de Cuenca. Todo lo que vas a ver funciona de verdad: los clientes escriben por el chat del sitio web.

La receta conecta ocho piezas de Omnifox: la base de conocimientos, el agente de IA, los equipos, el horario y el SLA, las respuestas rápidas y las notas, el Team, la encuesta de satisfacción y los reportes.

LA RECETA, PASO A PASO

1. Base de conocimientos — Configuración → Base de conocimientos → «Agregar preguntas frecuentes» (o «Elegir archivos» / «Añadir URL»). Escribe las preguntas y respuestas de facturación, fallas y cortes → «Guardar preguntas». Se conecta sola a los agentes de IA.
2. Agente de IA — Agentes IA → crea o abre tu agente (nivel Zorro Ágil o Pro). En Instrucciones: «responde solo con la base», a qué equipo pasar cada tema y cuándo cerrar. En Herramientas enciende «Asignar a agente o equipo» y «Cerrar conversación». En Conexiones, conéctalo al chat del sitio web (o a tu canal).
3. Equipos — Configuración → Equipos → crea Facturación y Soporte técnico, agrega a sus miembros y elige el reparto «Por turnos».
4. Horario y SLA — Configuración → Horario de atención (días, horas, zona horaria). Luego Políticas de SLA → nueva política: primera respuesta 15 min, resolución 8 h, «solo en horario de atención».
5. Respuestas rápidas — Configuración → Respuestas rápidas → crea /visita, /pago, /reinicio con variables como {{contact.first_name}}. En la bandeja se insertan escribiendo «/».
6. Notas internas — en la conversación, pestaña «Nota interna» (el cliente no la ve); con @ mencionas a un compañero.
7. Team — crea un espacio (p. ej. «Soporte») con los equipos. Desde la conversación: Herramientas → Team → «Discutir en Team» → espacio + pregunta → «Enviar a Team».
8. Encuesta CSAT — Configuración → CSAT: activa la encuesta, pregunta, escala 1–5 estrellas, disparador «Al resolver o al cerrar», retraso 0 → Guardar.
9. Reportes — Analítica (conversaciones, primera respuesta, resolución, CSAT), la página CSAT (respuestas y comentarios) y Agentes IA → «Ver analítica» (resueltas sin escalado).

MIRA EL VIDEO

https://youtu.be/cuNJSuBy7MU

01

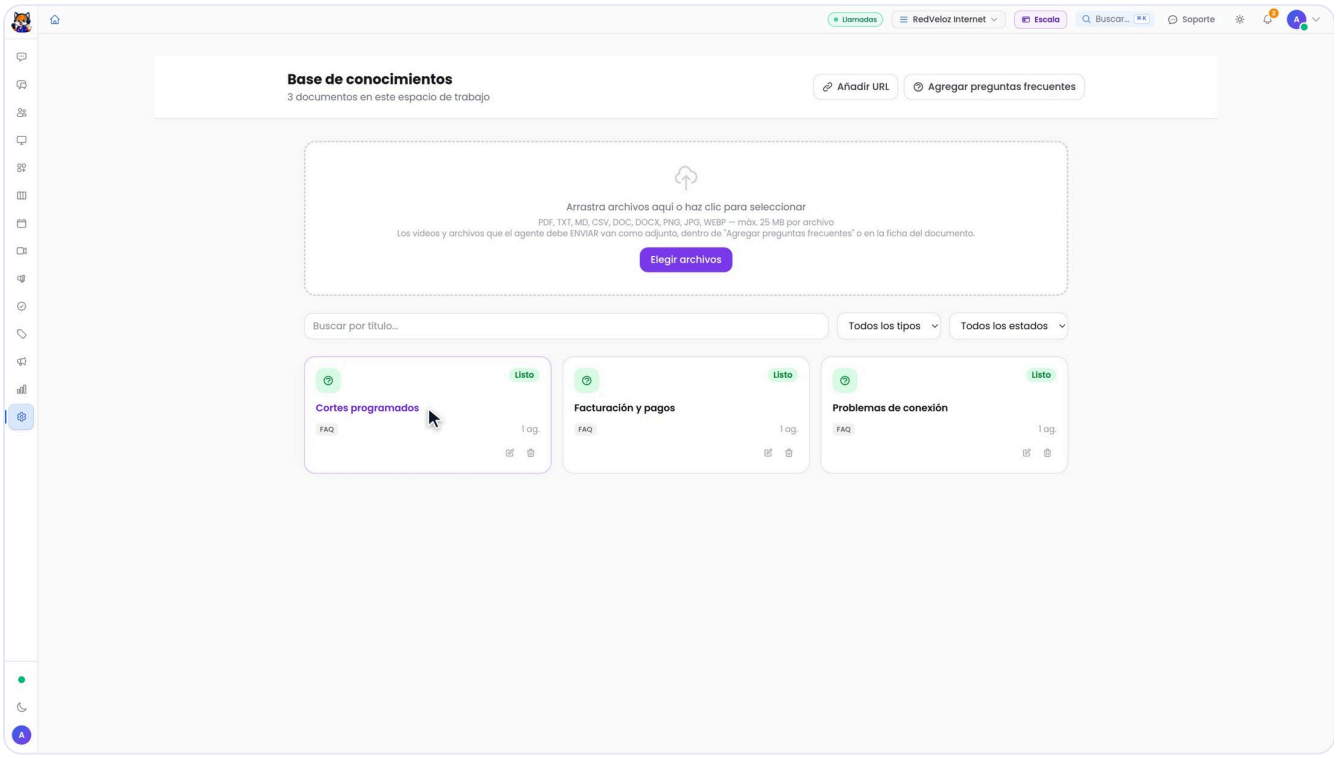
PASO 1

La base de conocimientos

Todo empieza por lo que la IA debe saber. En Configuración, Base de conocimientos, RedVeloz ya cargó dos grupos de preguntas frecuentes: Facturación y pagos, y Problemas de conexión. También puedes subir PDF y documentos, o agregar la dirección de tu sitio web.

Agrego uno nuevo con Agregar preguntas frecuentes. El título: Cortes programados. La pregunta: ¿hay cortes programados esta semana? Y la respuesta, con el día, el horario y los sectores.

Guardo. El documento queda listo, y se conecta solo a los agentes de IA del espacio de trabajo.



02

PASO 2

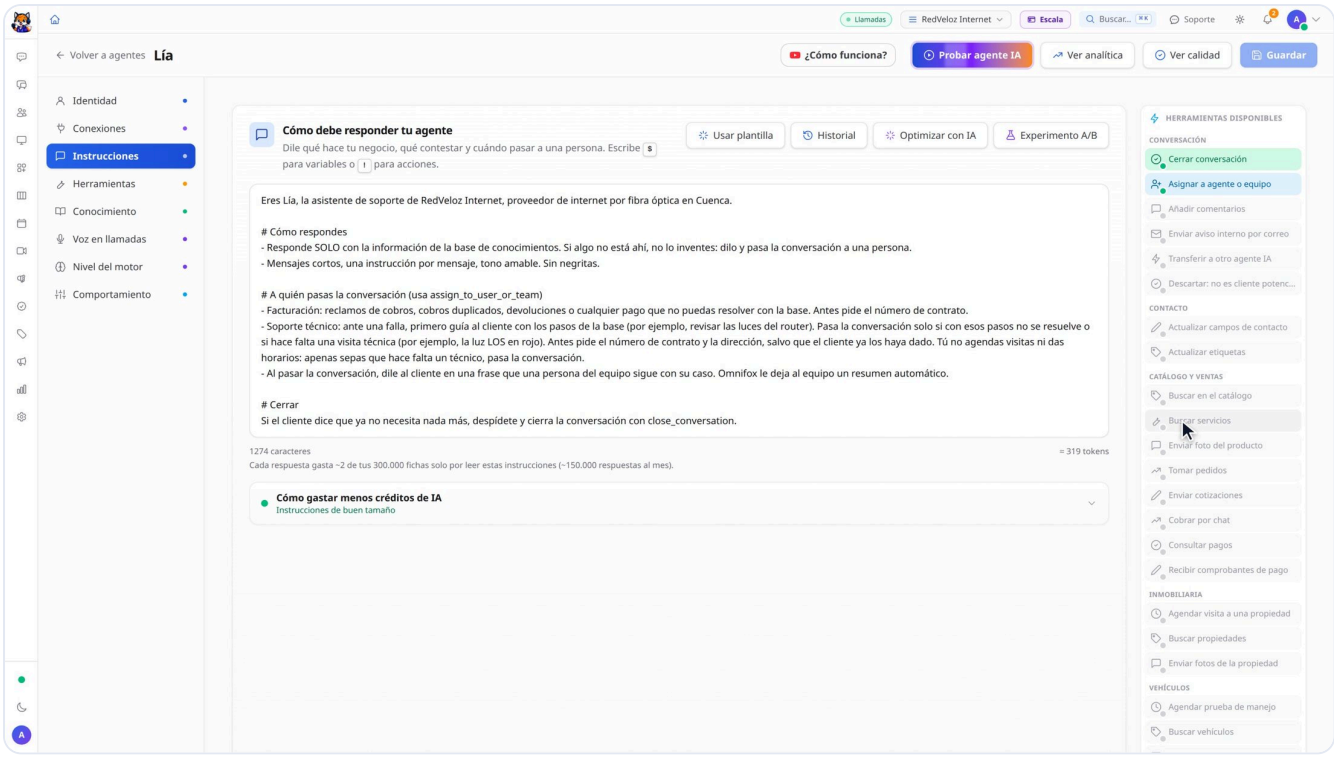
El agente de IA

Ahora el agente. En Agentes IA está Lía, el agente de soporte. En Instrucciones le dijimos tres cosas: que responda solo con la base de conocimientos, a qué equipo pasar cada tema, y que cierre la conversación cuando el cliente ya no necesite nada más.

Facturación recibe los reclamos de cobros. Soporte técnico, las fallas que no se arreglan con los pasos de la base, como la luz LOS en rojo, que necesita una visita técnica.

En Conocimiento están los documentos que consulta, incluido el que acabamos de crear. En Herramientas están encendidas Cerrar conversación y Asignar a agente o equipo. Y en Conexiones, Lía atiende el chat del sitio web.

Si un día quieres cambiar lo que responde, editas las instrucciones y lo pruebas en el probador, a la derecha, antes de guardar.

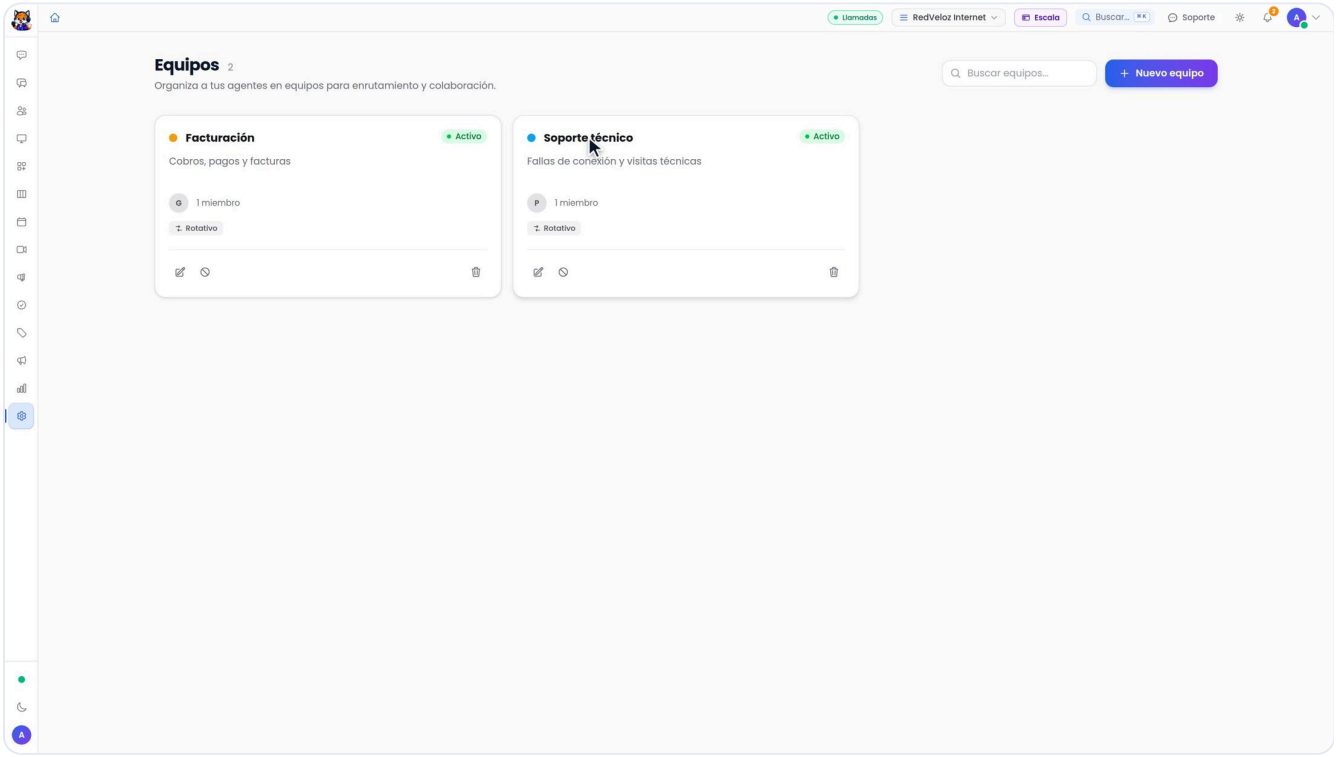


03

PASO 3

Los equipos

Los equipos están en Configuración, Equipos: Facturación, con Gabriel, y Soporte técnico, con Paula. Cada equipo reparte por turnos: cuando la IA le pasa un caso, Omnifox se lo asigna a la siguiente persona disponible.



04

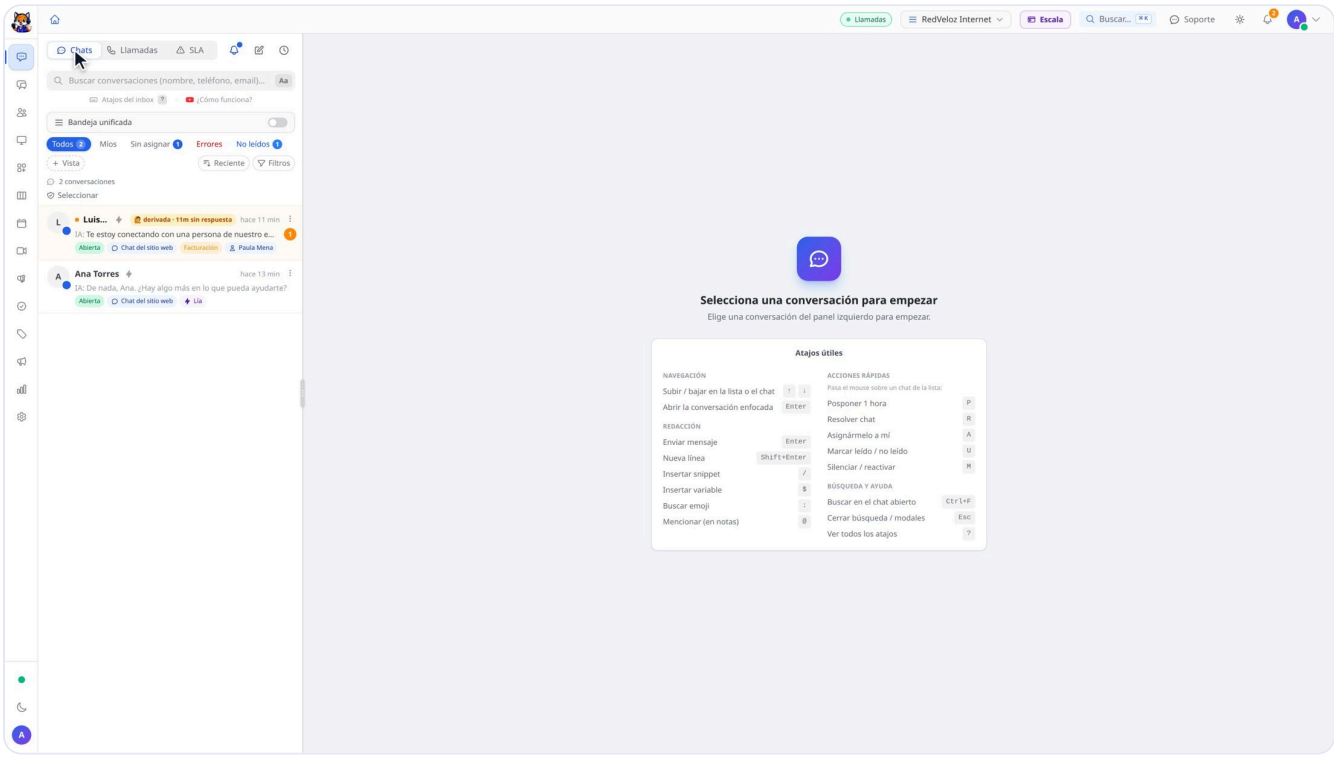
PASO 4

Horario de atención y SLA

En Horario de atención, el equipo humano atiende todos los días, de siete a veintidós. Fuera de ese horario la IA sigue respondiendo, y le avisa al cliente cuándo lo va a contactar una persona.

Y en Políticas de SLA está la meta: primera respuesta en quince minutos y resolución en ocho horas, contando solo el horario de atención. Si un caso se acerca al límite, la bandeja lo marca.

Y en la Bandeja de entrada, la pestaña SLA reúne las conversaciones con la meta por vencer o ya vencida, para atender primero lo urgente.



05

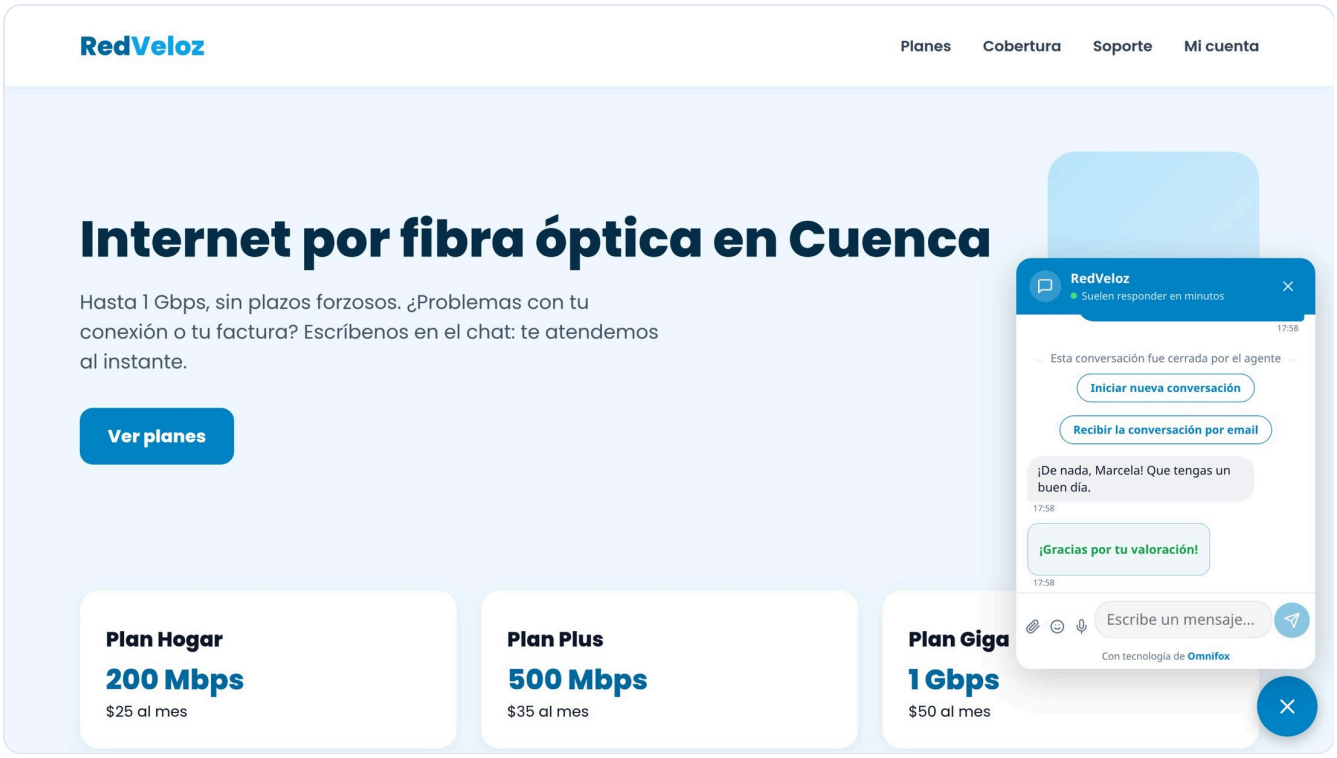
PASO 5

La IA resuelve sola

Veámoslo con clientes reales. Marcela entra al sitio de RedVeloz, abre el chat, escribe su nombre y pregunta si hay cortes programados esta semana en El Vergel.

Lía responde al instante con la información que cargamos hace un momento: el día, el horario y que el servicio vuelve solo.

Marcela agradece, Lía se despide y cierra la conversación. Nadie del equipo tuvo que intervenir.



06

PASO 6

Cuando hace falta una persona

Ahora Jorge: no tiene internet desde la mañana. Lía le pide que revise las luces del router, tal como dice la base de conocimientos.

Jorge responde que la luz LOS está roja. Eso no se arregla reiniciando: Lía le avisa que una persona del equipo sigue con su caso, y le pasa la conversación a Soporte técnico.



07

PASO 7

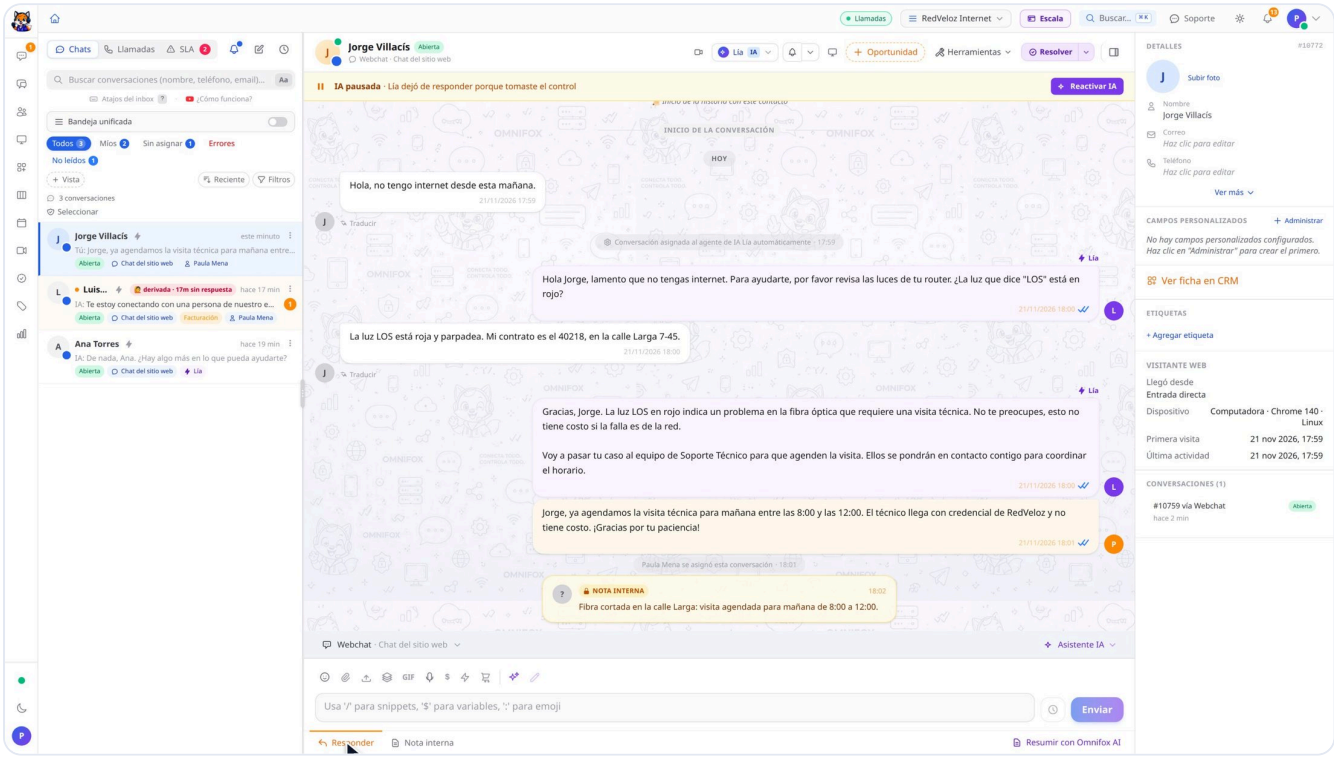
La técnica toma el caso

Así lo ve Paula, de Soporte técnico. La conversación de Jorge le llegó asignada por turnos, con la etiqueta derivada y el tiempo que lleva sin respuesta.

Arriba está el resumen que dejó la IA al pasar el caso: qué le pasa a Jorge, sus datos y el siguiente paso. Paula no tiene que volver a preguntar nada.

Responde con una respuesta rápida: escribe barra, visita, y se inserta el mensaje de la visita técnica, con el nombre de Jorge. Lo envía.

Y deja una nota interna, que el cliente no ve, para que quede en el registro del caso.



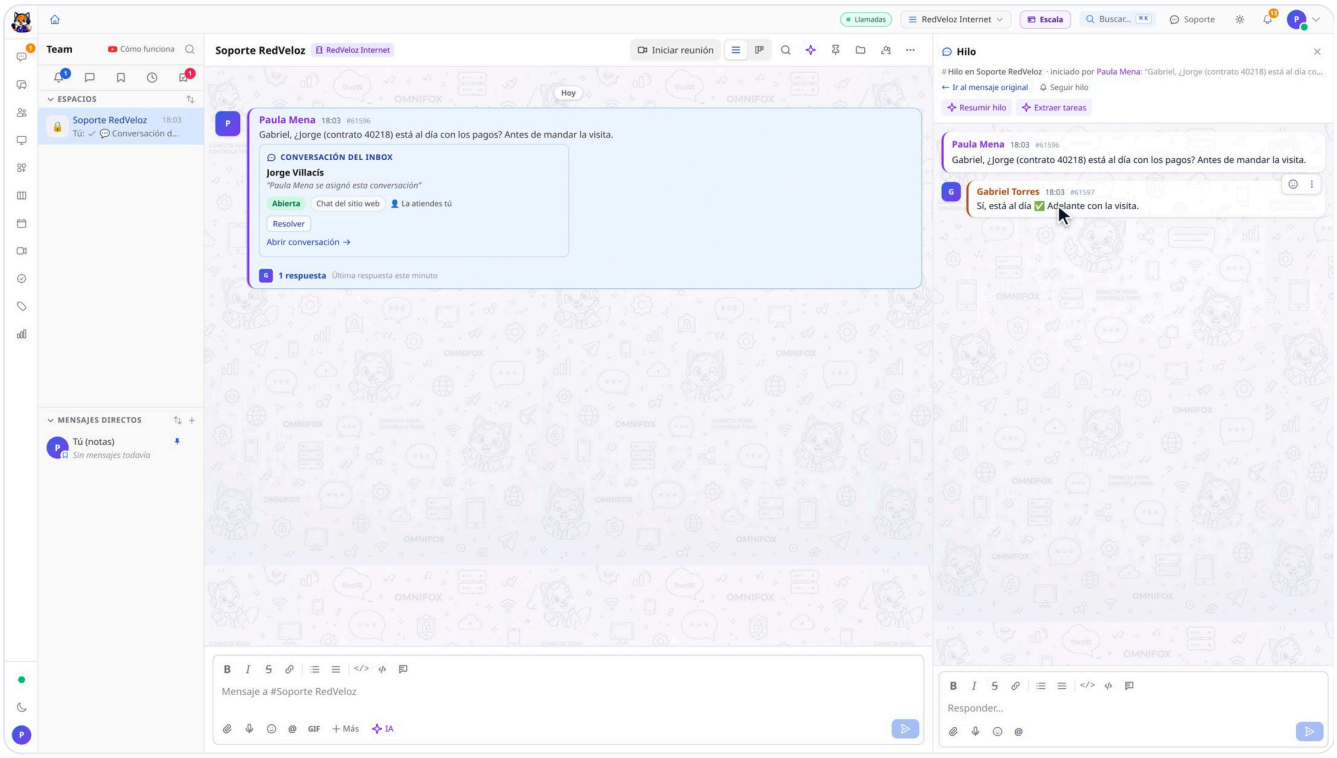
08

PASO 8

Coordinar en el Team

Antes de mandar al técnico, Paula quiere confirmar con Facturación que Jorge esté al día. En Herramientas, Team, Discutir en Team, comparte la conversación en el espacio Soporte RedVeloz, con una pregunta para Gabriel.

En el Team aparece la tarjeta de la conversación, con su estado en vivo, y Gabriel contesta en el mismo hilo: está al día. Todo se coordina por dentro, sin escribirle nada al cliente.



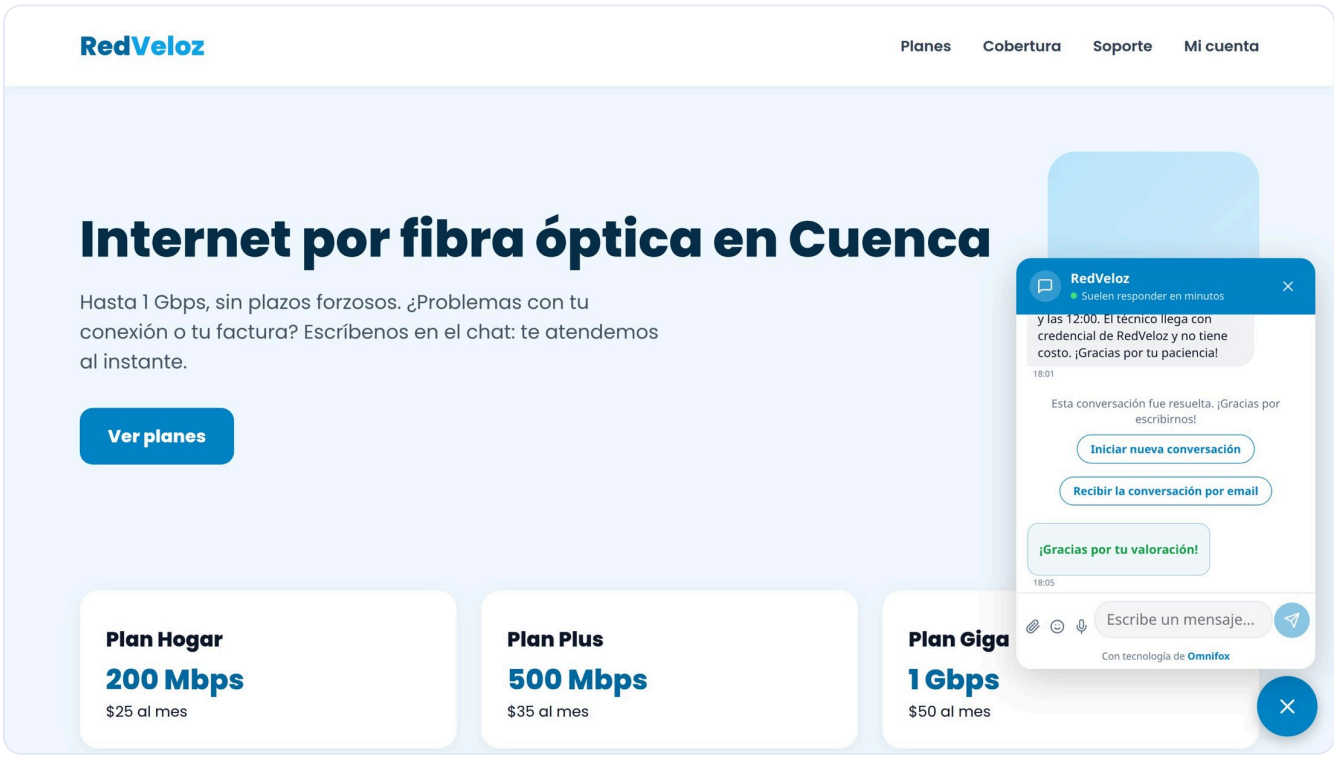
09

PASO 9

Resolver y medir la satisfacción

Paula marca la conversación como resuelta. La encuesta de satisfacción se configura en Configuración, CSAT: la pregunta, la escala de una a cinco estrellas, y que se envíe al resolver o al cerrar, sin esperas.

Jorge la recibe en el mismo chat, elige cinco estrellas y deja un comentario.



10

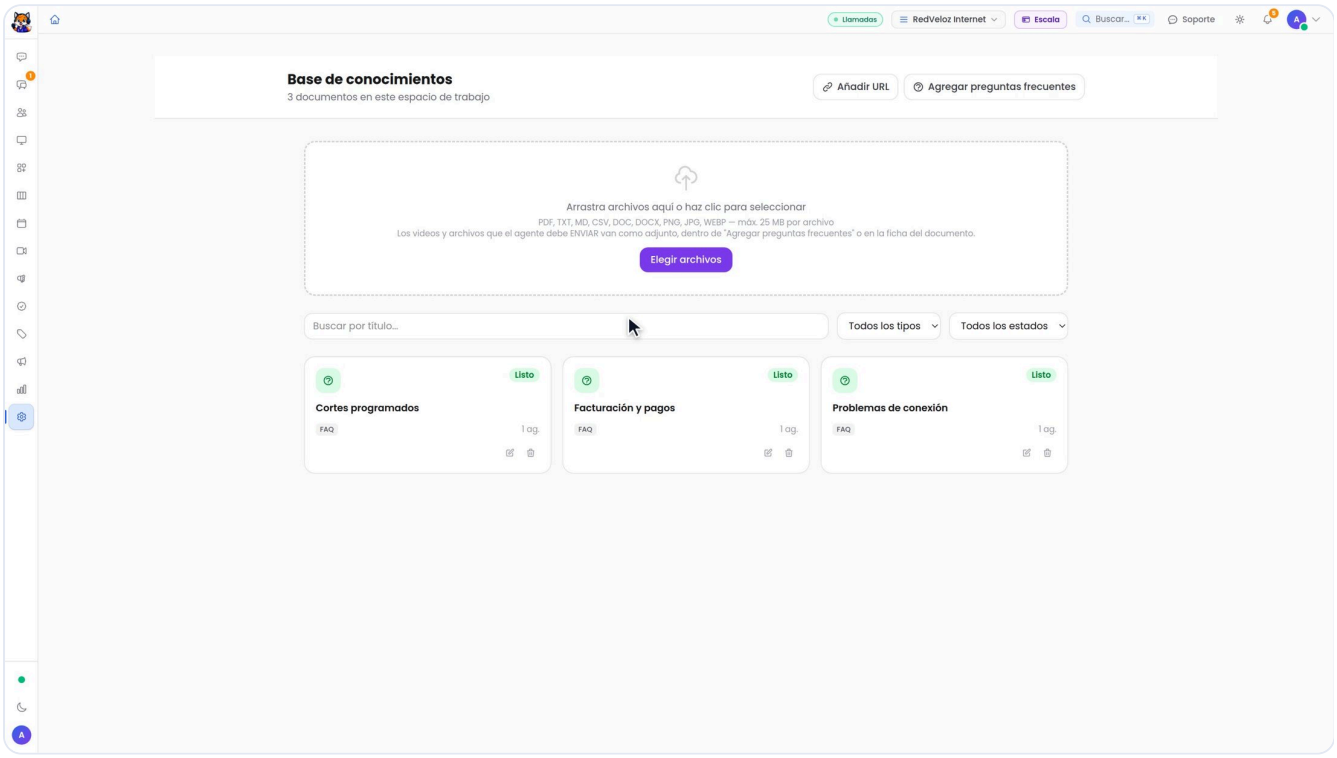
PASO 10

Los reportes

El jefe de soporte lo sigue en Analítica: conversaciones, tiempo de primera respuesta, tiempo de resolución y el puntaje de satisfacción.

En la página de CSAT están las respuestas una por una, con su comentario. Y en la analítica de Lía, cuántas conversaciones atendió y qué porcentaje resolvió sin pasarlas al equipo.

Con estos números ajustas la receta: si un tema se repite, lo agregas a la base de conocimientos, y la próxima vez la IA lo resuelve sola.



✓

OMNIFOX

Consejos

- Escribe la base de conocimientos como responderías tú: preguntas reales de clientes y respuestas cortas.
- En las instrucciones del agente nombra los equipos tal como se llaman en Omnifox: la IA los usa para traspasar.
- Cuando la IA traspasa, deja un «Resumen IA» en la conversación: el agente no tiene que volver a preguntar.
- Fuera del horario de atención la IA sigue atendiendo y avisa al cliente cuándo lo contactará una persona.
- Usa «Discutir en Team» para coordinar entre áreas sin escribirle nada al cliente.
- Revisa cada semana las respuestas CSAT con 1–3 estrellas y mejora la base de conocimientos con lo que falte.

Más tutoriales y manuales: omnifox.io/help