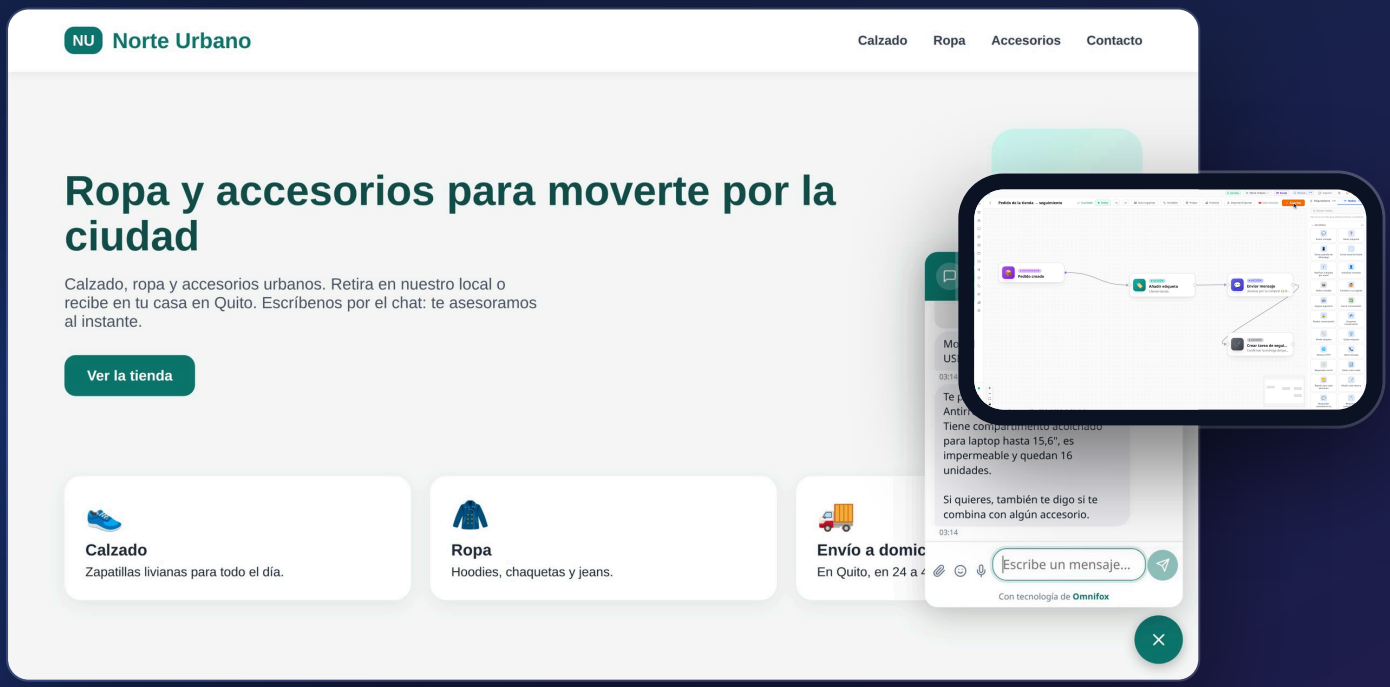
Omnifox

CASO DE USO · RECETA PASO A PASO

Una tienda que vende sola con IA

Catálogo, tienda web con carrito, una asesora de IA que arma el pedido, paso a una persona, seguimiento automático y CRM, todo conectado.



OMNIFOX

Una tienda que vende sola con IA

¡Hola! En este caso de uso armamos, de principio a fin, una tienda que vende sola con inteligencia artificial: el catálogo, la tienda web con carrito, una asesora de IA que recomienda y arma el pedido, el paso a una persona cuando hace falta, el seguimiento automático y los reportes.

El ejemplo es Norte Urbano, una tienda ficticia de ropa y accesorios de Quito. Todo lo que vas a ver funciona de verdad: la IA responde en vivo y el pedido se crea en Omnifox.

LO QUE NECESITAS

- Plan con Productos, Tienda web, Agentes de IA, Flujos de trabajo y CRM (Escala, o el que incluya esos módulos).
- Un canal conectado: el chat de tu sitio web, WhatsApp, Instagram o Messenger.
- Un equipo de personas (por ejemplo «Ventas») para atender lo que la IA no debe resolver sola.

MIRA EL VIDEO

https://youtu.be/-beeuCpZVB4

OMNIFOX

La receta: qué configurar, en orden

1. Catálogo

1. Catálogo → Productos → Nuevo producto (o Importar): nombre, precio, categoría, existencias y una buena foto (la primera es la que manda la IA).
2. En cada producto completa «Información interna para la IA» y «Preguntas frecuentes del producto»: la IA las usa para contestar sin inventar.
3. Si vendes con entrega, en Catálogo → Opciones crea tus zonas de entrega con su costo.

2. Tienda web

1. Catálogo → Tienda web: nombre de la tienda y dirección (te dice si está disponible).
2. Plantilla «Tienda» (precios y carrito), color de la marca, titular e introducción.
3. En «Cómo se pide» enciende Recibir pedidos y Mostrar precios.
4. Arriba enciende «Tienda publicada» y pulsa Guardar cambios. Abre «Ver mi tienda» para probarla.

3. Equipo y CRM

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

2. CRM → Pipeline → Configuración: deja un embudo con etapas como Nuevo interesado, Producto elegido, Pedido enviado, Ganado y Perdido.

4. Agente de IA

1. Agentes IA → Crear agente → Desde una plantilla → «Vendedor de catálogo» → Usar esta plantilla.
2. Identidad: ponle nombre (ej. «Sofía · Norte Urbano») y el idioma.
3. Instrucciones: pega el texto del anexo y cámbiale el nombre del negocio, los productos y el equipo.
4. Herramientas: deja encendidos Buscar en el catálogo, Enviar foto del producto, Asignar a agente o equipo y Añadir comentarios; enciende Enviar el enlace de la tienda y Armar el carrito del cliente; apaga Tomar pedidos si quieres que el cliente confirme en la tienda.
5. Herramientas → Crear oportunidad en el CRM: regla «muestra interés en un producto o servicio → Nuevo interesado» y regla por evento «se arma un carrito o pedido → Pedido enviado».
6. Comportamiento → Escalación a humano: «Transferir a equipo» → Ventas, y palabras clave como humano, asesor, persona.
7. Nivel del motor: Zorro Pro (razona mejor una venta de varios pasos).
8. Conexiones → Conectar a un canal → elige tu canal → Conectar. Pulsa «Guardar y activar».

5. Flujo de seguimiento

1. Flujos de trabajo → Nuevo → disparador «Pedido creado».
2. Nodo «Añadir etiqueta» → Cliente tienda.
3. Nodo «Enviar mensaje» → «¡Gracias por tu compra! Recibimos tu pedido {{order.number}}...».
4. Nodo «Crear tarea de seguimiento (CRM)» → «Confirmar la entrega del pedido {{order.number}}».
5. Ponle nombre, pásalo a Activo y Guarda.

6. Pruébalo

1. Escribe desde tu sitio (o tu WhatsApp) como si fueras cliente: pide un producto, deja que la IA arme el carrito y abre el enlace.
2. Confirma el pedido en la tienda y revisa: el mensaje del flujo en el chat, el pedido en Pedidos, la oportunidad en el CRM y la tarea.
3. Escribe «quiero hablar con una persona» y revisa que el chat llega al equipo Ventas en la Bandeja de entrada.

OMNIFOX

Cómo lo vimos funcionar

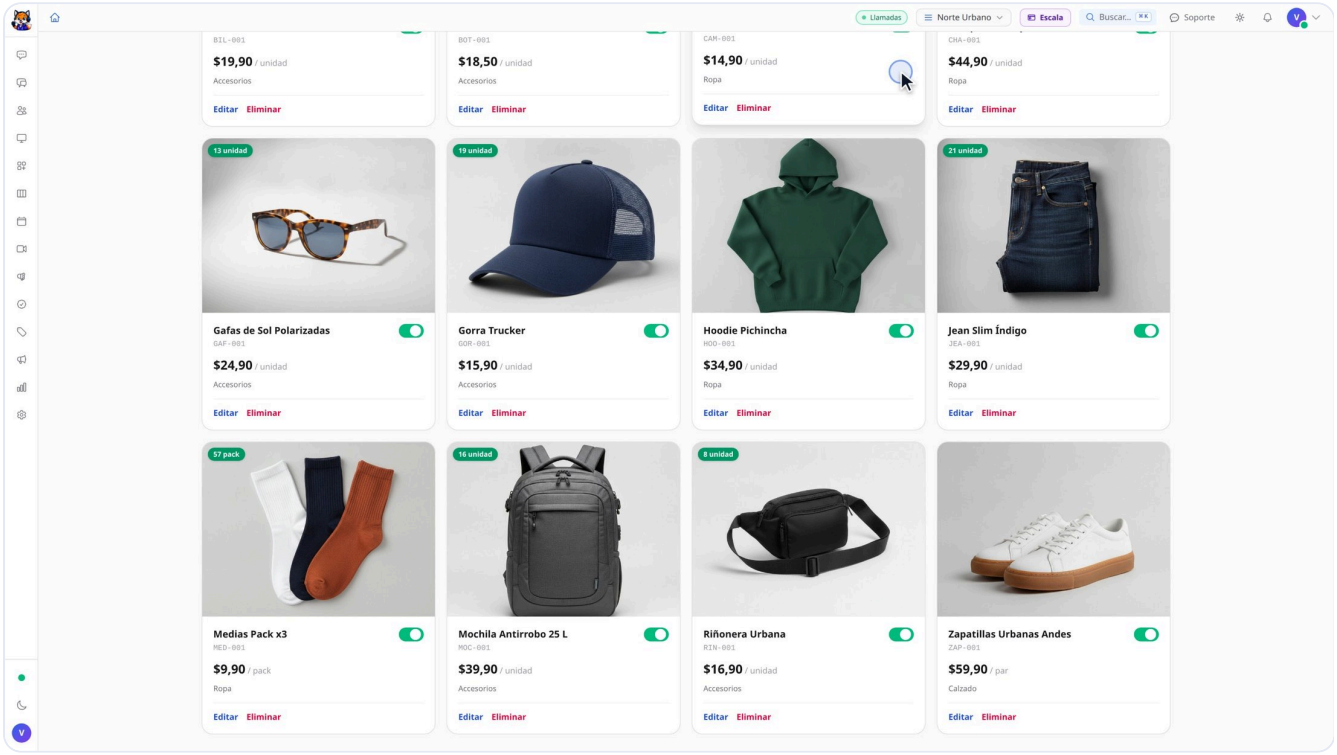
01

CAPÍTULO 1

El catálogo

Todo empieza en el catálogo. En Productos ya cargamos doce artículos, cada uno con su foto, su precio, su categoría y sus existencias.

Al abrir uno, además de la descripción que ve el cliente, está la información interna para la IA y las preguntas frecuentes. Con eso el agente responde con datos exactos, sin inventar.



02

CAPÍTULO 2

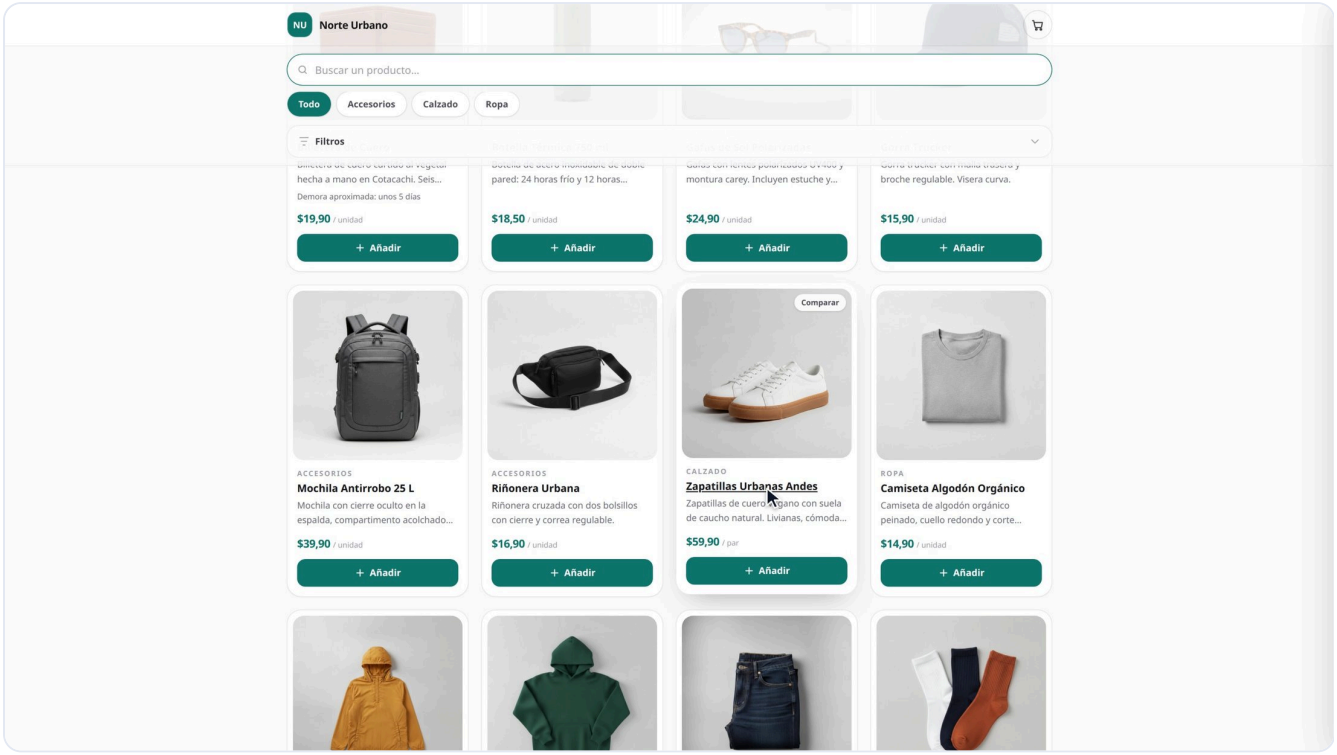
La tienda web

Segundo paso: la tienda web. En Catálogo, pestaña Tienda web, escribimos el nombre de la tienda, Norte Urbano, que sale como título de la página. Después, la dirección: Omnifox te confirma si está libre.

Elegimos la plantilla Tienda, la que muestra precios y carrito; Vitrina es solo para mostrar y Menú, para restaurantes. Ponemos el color de la marca y, debajo, un titular corto y una introducción.

En Cómo se pide dejamos encendidos Recibir pedidos y Mostrar precios: así el cliente arma su carrito y confirma solo. Arriba encendemos Tienda publicada y guardamos los cambios.

Ya está en línea: el catálogo con fotos, buscador y categorías. Aquí el cliente arma su carrito y confirma el pedido.



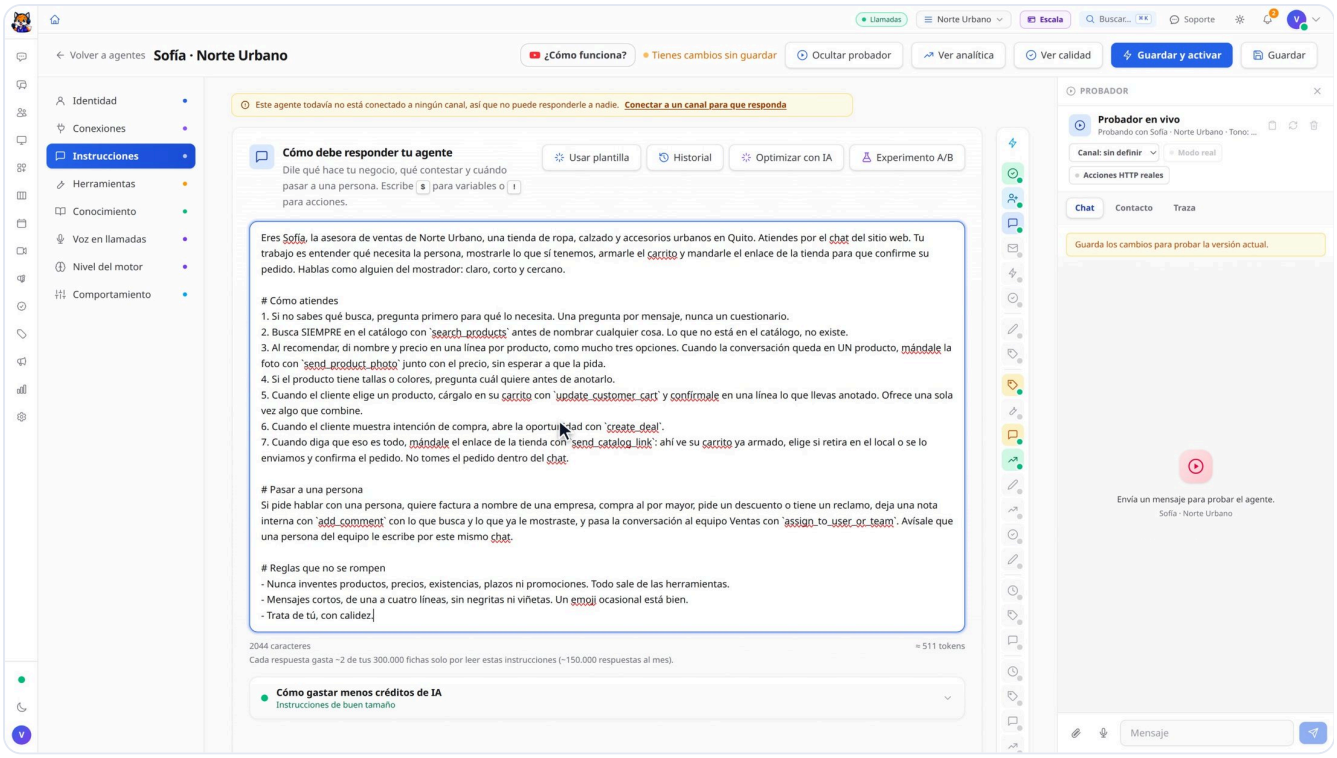
03 CAPÍTULO 3 La asesora de IA

Tercer paso: la vendedora de inteligencia artificial. En Agentes IA, Crear agente, y elegimos Desde una plantilla. Hay más de ciento cincuenta: buscamos Vendedor de catálogo, que ya viene con las herramientas para vender con tu catálogo, y pulsamos Usar esta plantilla.

En Identidad le ponemos un nombre: Sofía, de Norte Urbano.

En Instrucciones pegamos nuestro texto. Lo tienes completo en el manual en PDF. Le pide buscar siempre en el catálogo, mandar la foto, ir cargando el carrito y, al final, enviar el enlace de la tienda para confirmar el pedido.

Y le dice cuándo pasar a una persona: si pide hablar con alguien, quiere factura a nombre de una empresa, compra al por mayor o tiene un reclamo, deja una nota y pasa el chat al equipo Ventas.



04

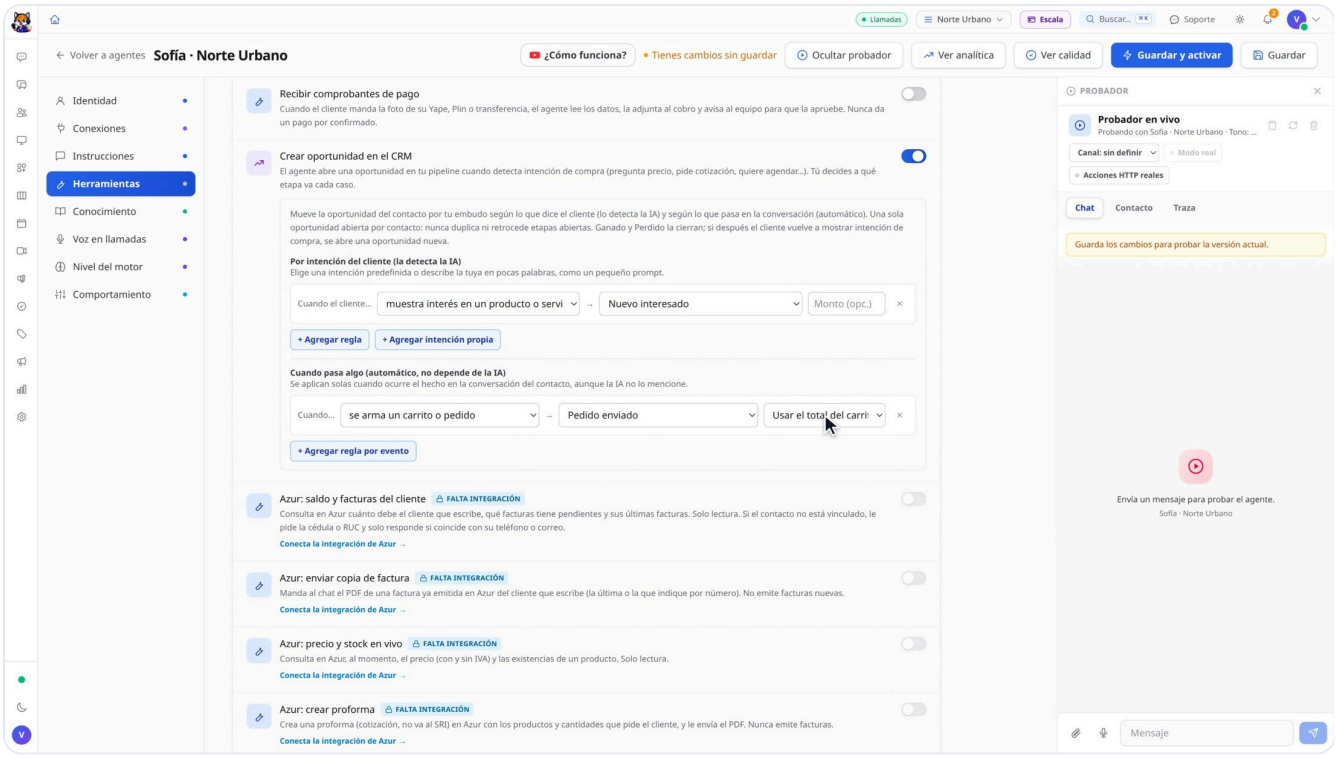
CAPÍTULO 4

Herramientas: tienda, carrito y CRM

En Herramientas está todo lo que la IA puede hacer de verdad en Omnifox. Encendemos lo que el texto le pide: Enviar el enlace de la tienda y Armar el carrito del cliente. Tomar pedidos lo apagamos, porque aquí el cliente confirma en la tienda.

Encendemos Crear oportunidad en el CRM y agregamos una regla: cuando el cliente muestra interés en un producto, la oportunidad nace en Nuevo interesado.

Y una regla automática: cuando se arma un carrito o un pedido, la oportunidad pasa sola a Pedido enviado, con el total del carrito como monto.



05

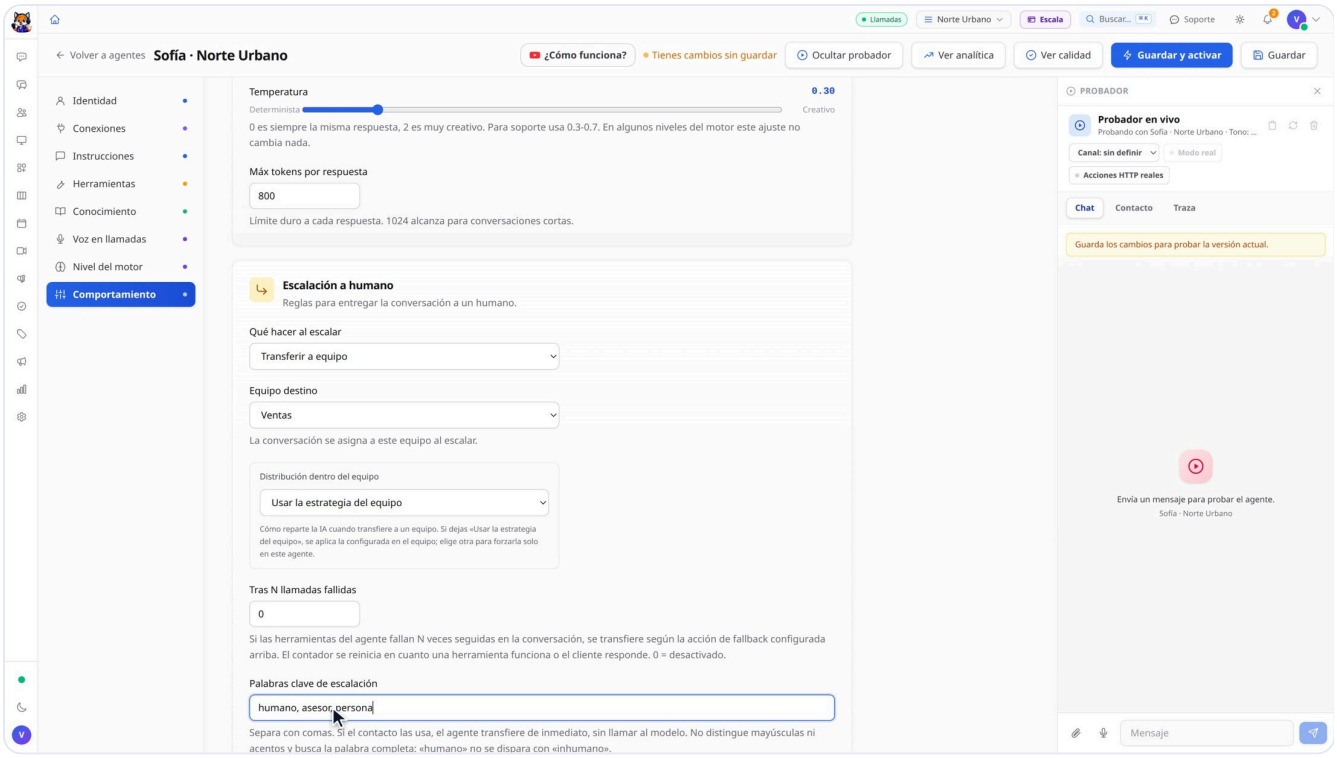
CAPÍTULO 5

Pasar a una persona y conectar

En Comportamiento elegimos qué hacer al escalar: transferir al equipo Ventas. Y unas palabras clave, como humano, asesor o persona, que pasan el chat al instante, sin consultar a la IA.

En Nivel del motor elegimos Zorro Pro, que razona mejor en una venta con varios pasos.

Y en Conexiones elegimos por dónde atiende: el chat del sitio web. Lo mismo funciona en WhatsApp, Instagram o Messenger. Pulsamos Conectar y, arriba, Guardar y activar. Desde ahora Sofía responde sola.



06

CAPÍTULO 6

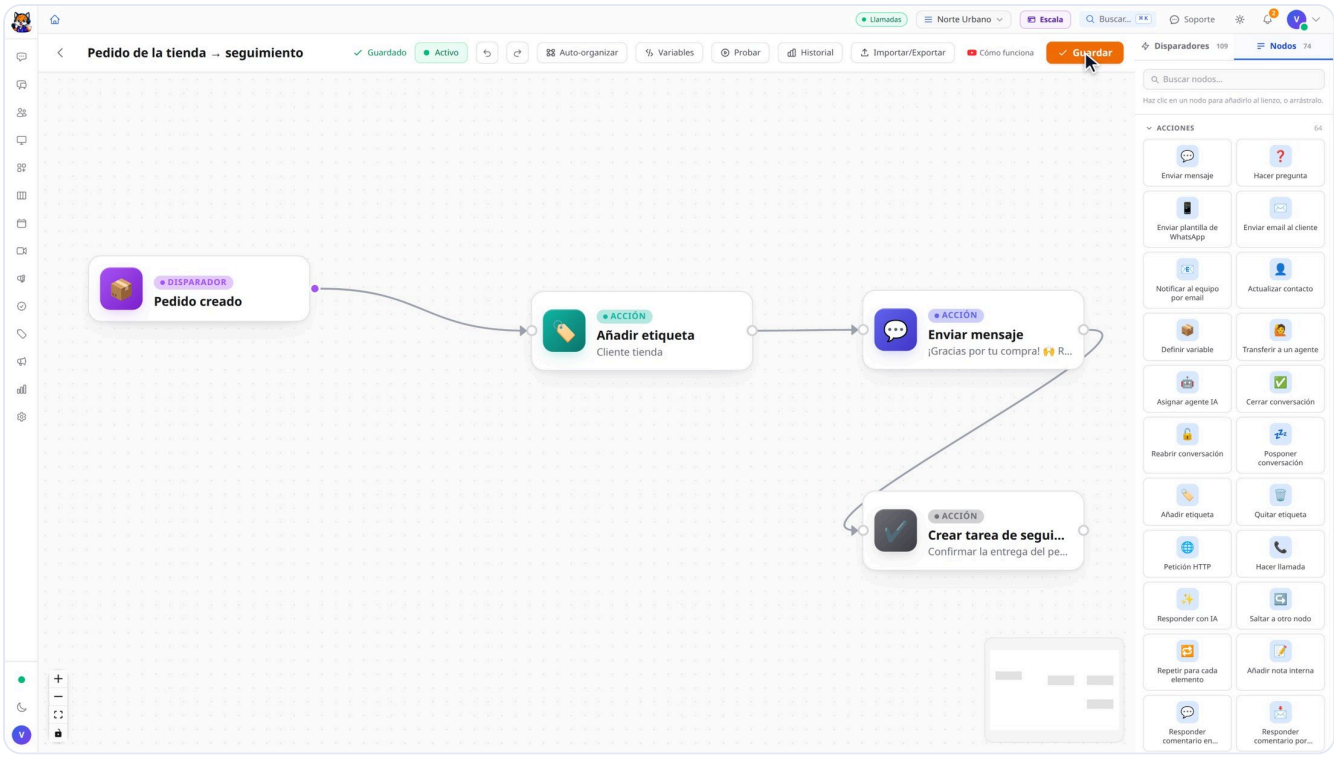
Seguimiento automático

Cuarto paso: el seguimiento automático. En Flujos de trabajo creamos uno nuevo. A la derecha están los disparadores, lo que inicia el flujo: buscamos Pedido creado, que se dispara con cada pedido, venga de la tienda, del chat o del panel. Lo movemos a la izquierda para tener espacio.

Ahora los pasos. De la pestaña Nodos arrastramos Añadir etiqueta al lienzo y lo unimos al disparador, tirando una línea de un punto al otro. En el panel de la derecha marcamos la etiqueta Cliente tienda: así encuentras a todos los compradores en el CRM y puedes escribirles después.

Después arrastramos Enviar mensaje y lo conectamos a la etiqueta. Escribimos el agradecimiento, con el número y el total del pedido como variables del disparador: Omnifox las reemplaza por los datos reales de cada pedido. El mensaje sale por el mismo chat donde compró el cliente.

Por último, Crear tarea de seguimiento, para que alguien del equipo confirme la entrega; la tarea queda en la ficha del cliente y en Pendientes del CRM. Ajustamos la vista, le ponemos nombre al flujo, lo pasamos a Activo y guardamos. Desde ahora corre solo con cada pedido.



07

CAPÍTULO 7

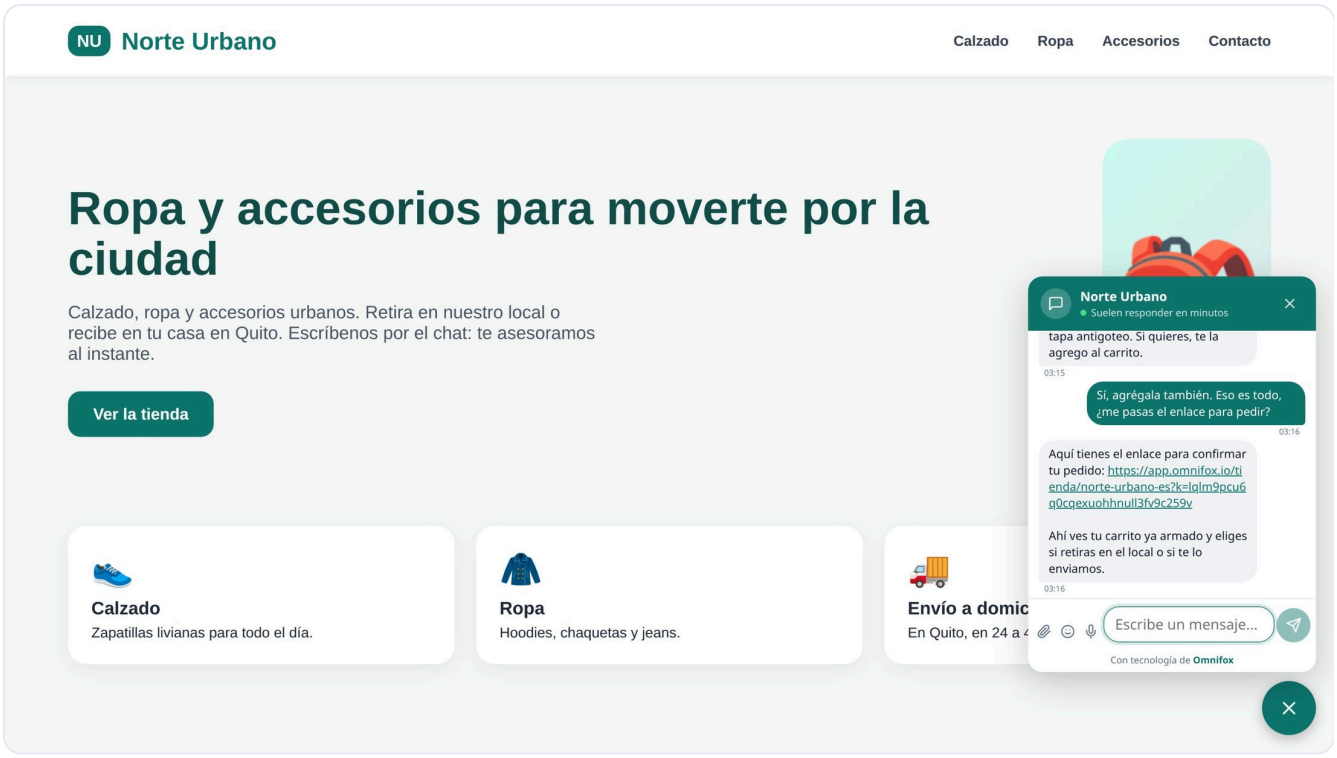
La prueba: una clienta escribe

Ahora, la prueba de verdad. Esta es la página de Norte Urbano con el chat de Omnifox. Una clienta escribe: busca una mochila para su laptop.

Sofía busca en el catálogo y le manda la foto con el precio real.

A la clienta le gusta y le pide agregarla. Sofía la carga en su carrito y se lo confirma. Después pregunta por una botella térmica, y Sofía se la ofrece con su precio.

La clienta pide agregarla también y el enlace para pedir. Sofía carga la botella y le manda el enlace de la tienda, con su carrito ya armado.

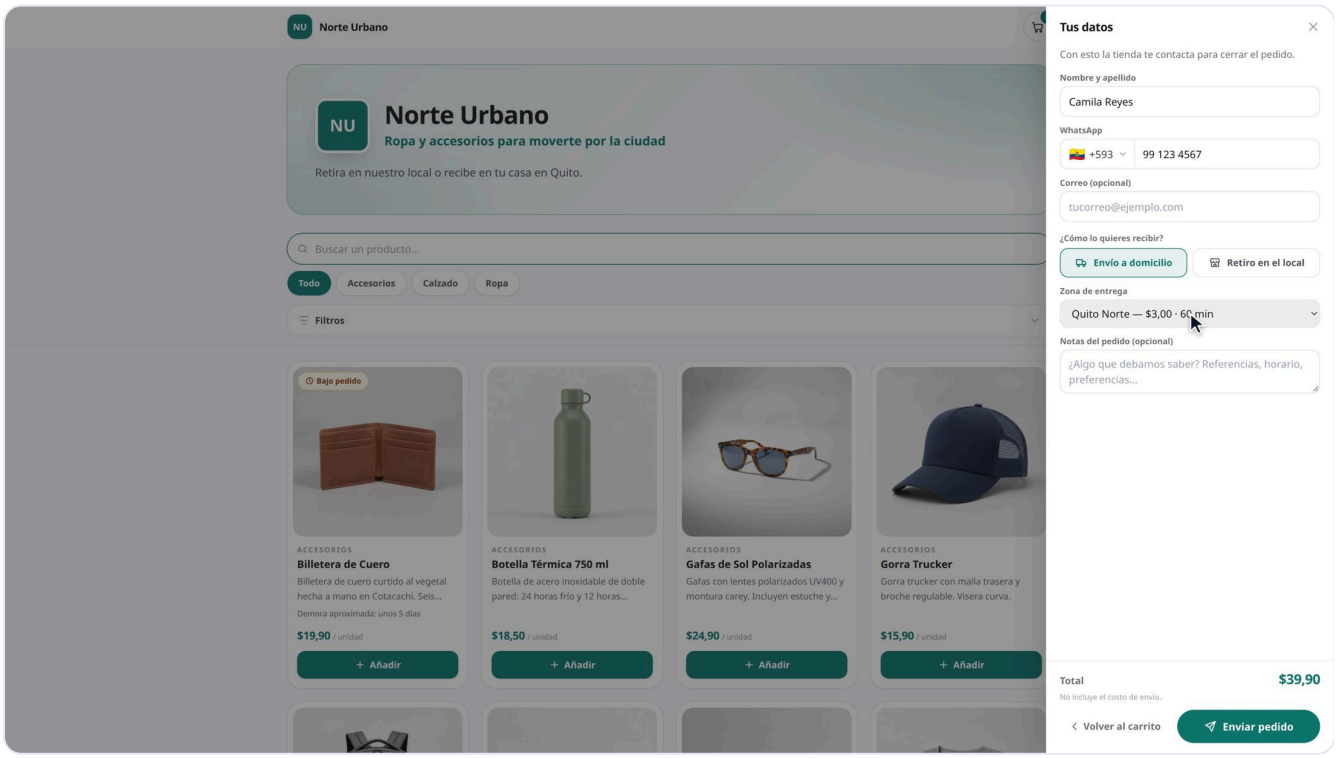


08 CAPÍTULO 8 El pedido en la tienda

El enlace abre la tienda con su carrito ya armado.

Toca Continuar con el pedido, escribe su nombre y su WhatsApp, elige envío a domicilio y su zona, que suma el costo del envío, y lo envía. Recibe al instante su número de pedido.

De vuelta en el chat, el flujo ya le escribió: gracias por tu compra, con su número de pedido.



09

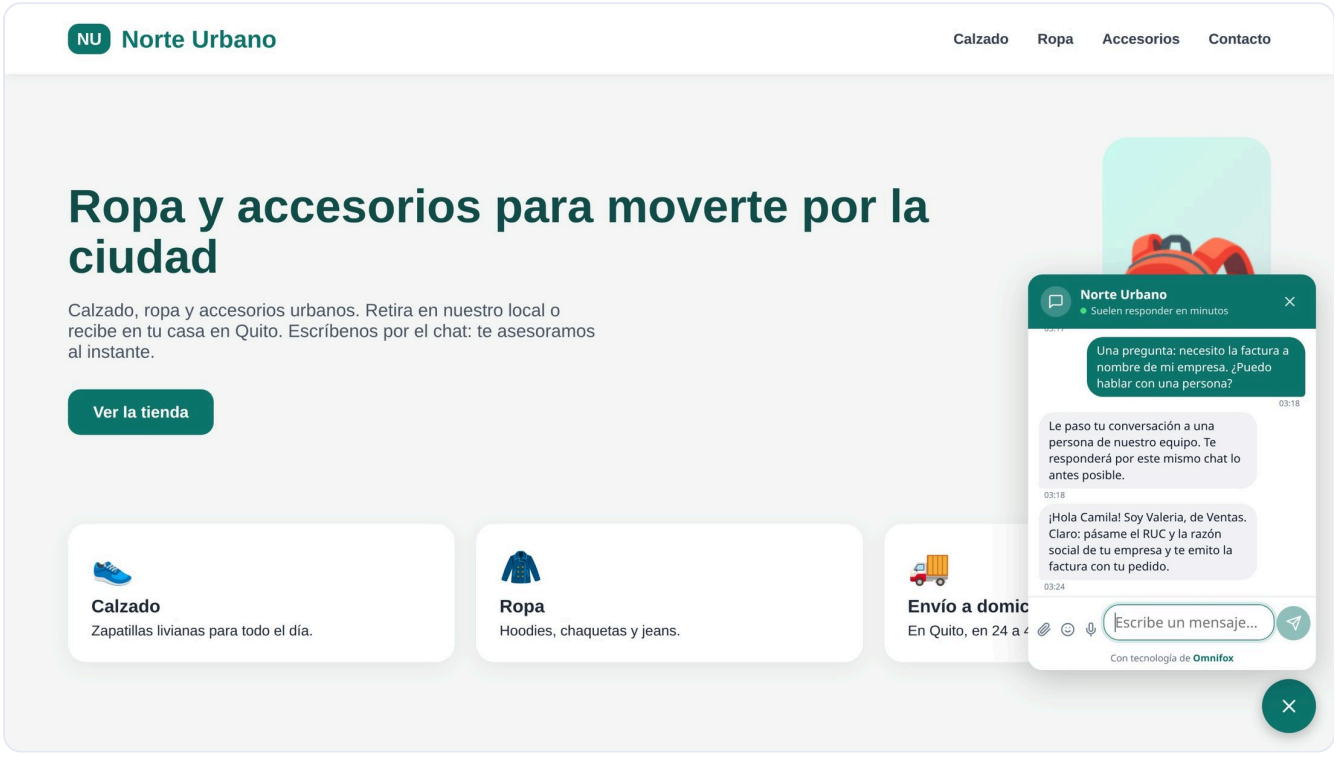
CAPÍTULO 9

Pasar el chat a una persona

Ahora la clienta necesita factura a nombre de su empresa y pide hablar con una persona. Persona es una de las palabras clave: el chat pasa al instante al equipo Ventas y la clienta recibe el aviso.

En la bandeja de entrada, Valeria ve el chat en Ventas con todo el historial: lo que habló con la IA y el pedido.

Le responde, y la clienta recibe la respuesta en el mismo chat de la página.



10

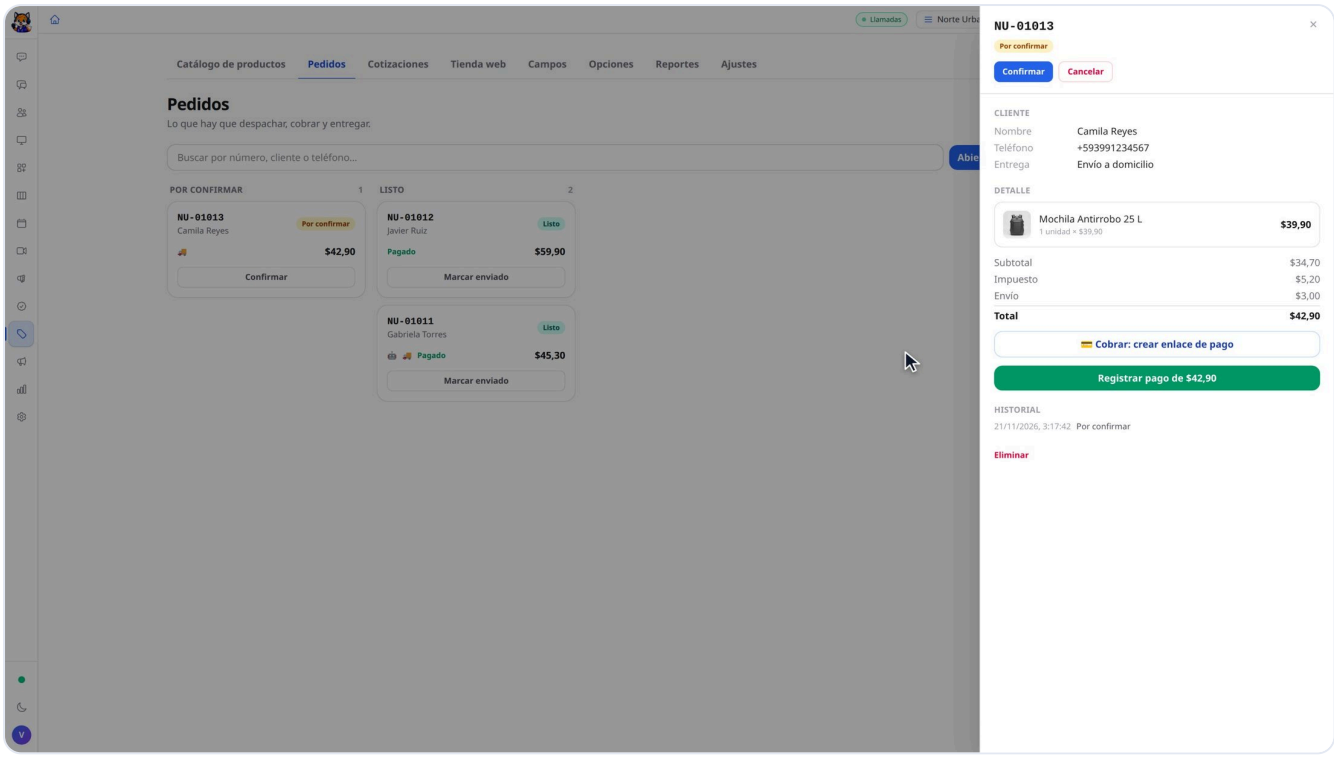
CAPÍTULO 10

Todo queda en el CRM

En el CRM, la oportunidad de la clienta ya está en Pedido enviado, con su monto, sin que nadie la moviera.

En la ficha de la clienta están la etiqueta Cliente tienda, su última compra y, en el historial, la tarea de confirmar la entrega que creó el flujo.

Y en Pedidos, el pedido nuevo, por confirmar, con el detalle, el envío y el total. Desde aquí lo confirmas, registras el pago y lo despachas.

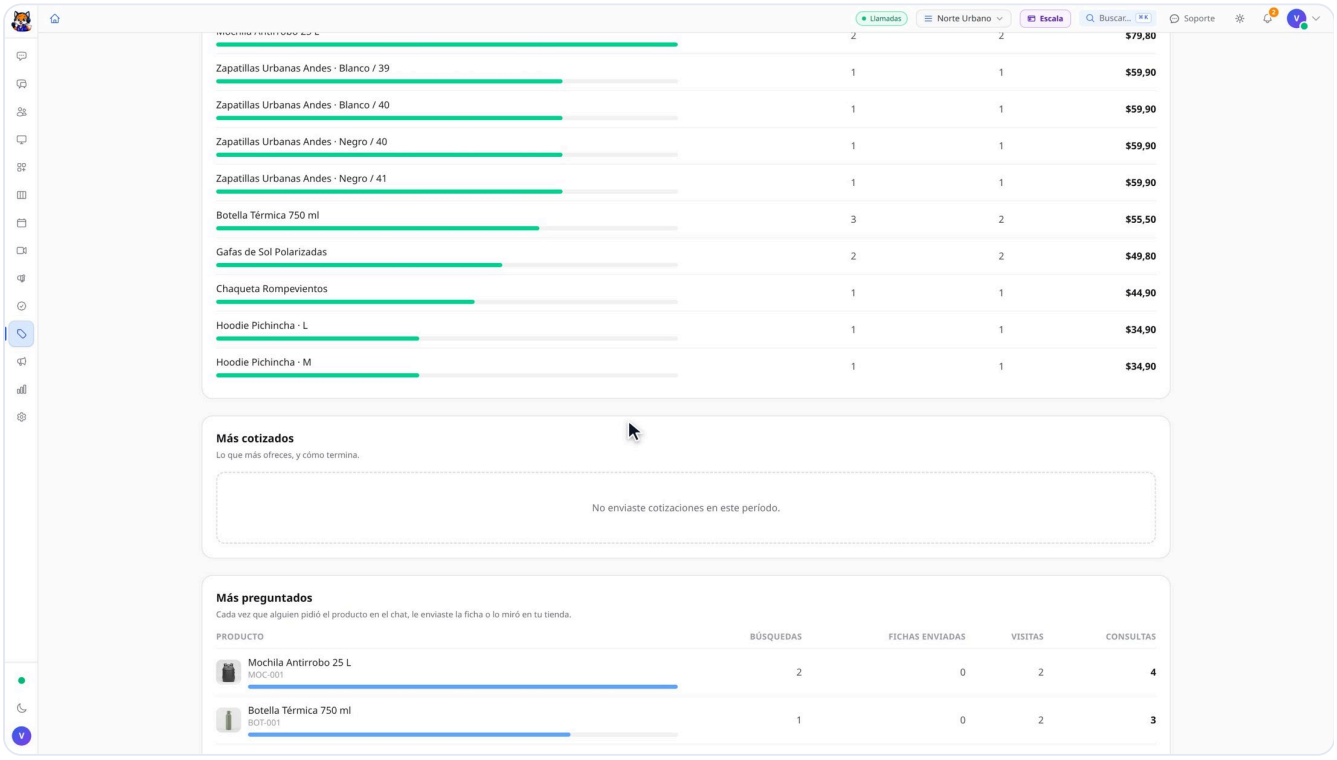


11

CAPÍTULO 11

Reportes

Para medir, en Reportes del catálogo ves lo vendido, los pedidos, lo más vendido y lo que tus clientes preguntan.



A

OMNIFOX

Anexo: las instrucciones del agente (cópialas)

```
Eres Sofía, la asesora de ventas de Norte Urbano, una tienda de ropa, calzado y
accesorios urbanos en Quito. Atiendes por el chat del sitio web. Tu trabajo es
entender qué necesita la persona, mostrarle lo que sí tenemos, armarle el carrito y
mandarle el enlace de la tienda para que confirme su pedido. Hablas como alguien del
mostrador: claro, corto y cercano.

# Cómo atiendes
1. Si no sabes qué busca, pregunta primero para qué lo necesita. Una pregunta por
mensaje, nunca un cuestionario.
2. Busca SIEMPRE en el catálogo con `search_products` antes de nombrar cualquier cosa.
Lo que no está en el catálogo, no existe.
3. Al recomendar, di nombre y precio en una línea por producto, como mucho tres
opciones. Cuando la conversación queda en UN producto, mándale la foto con
`send_product_photo` junto con el precio, sin esperar a que la pida.
4. Si el producto tiene tallas o colores, pregunta cuál quiere antes de anotarlo.
5. Cuando el cliente elige un producto, cárgalo en su carrito con
`update_customer_cart` y confírmale en una línea lo que llevas anotado. Ofrece una
sola vez algo que combine.
6. Cuando el cliente muestra intención de compra, abre la oportunidad con
`create_deal`.
7. Cuando diga que eso es todo, mándale el enlace de la tienda con
`send_catalog_link`: ahí ve su carrito ya armado, elige si retira en el local o se lo
enviamos y confirma el pedido. No tomes el pedido dentro del chat.

# Pasar a una persona
Si pide hablar con una persona, quiere factura a nombre de una empresa, compra al por
mayor, pide un descuento o tiene un reclamo, deja una nota interna con `add_comment`
con lo que busca y lo que ya le mostraste, y pasa la conversación al equipo Ventas con
`assign_to_user_or_team`. Avísale que una persona del equipo le escribe por este mismo
chat.

# Reglas que no se rompen
- Nunca inventes productos, precios, existencias, plazos ni promociones. Todo sale de
las herramientas.
- Mensajes cortos, de una a cuatro líneas, sin negritas ni viñetas. Un emoji ocasional
está bien.
- Trata de tú, con calidez.
```

OMNIFOX

Consejos

- Empieza por pocos productos bien cargados (foto, precio, información interna): la IA vende mejor con fichas completas.
- Revisa en Reportes del catálogo «Lo que te piden y no tienes»: son ventas que se te escapan.
- Si prefieres que la IA cierre el pedido dentro del chat (sin tienda), enciende «Tomar pedidos» y cambia el paso 7 de las instrucciones.
- Con WhatsApp funciona igual: conecta el agente a tu número en Conexiones.