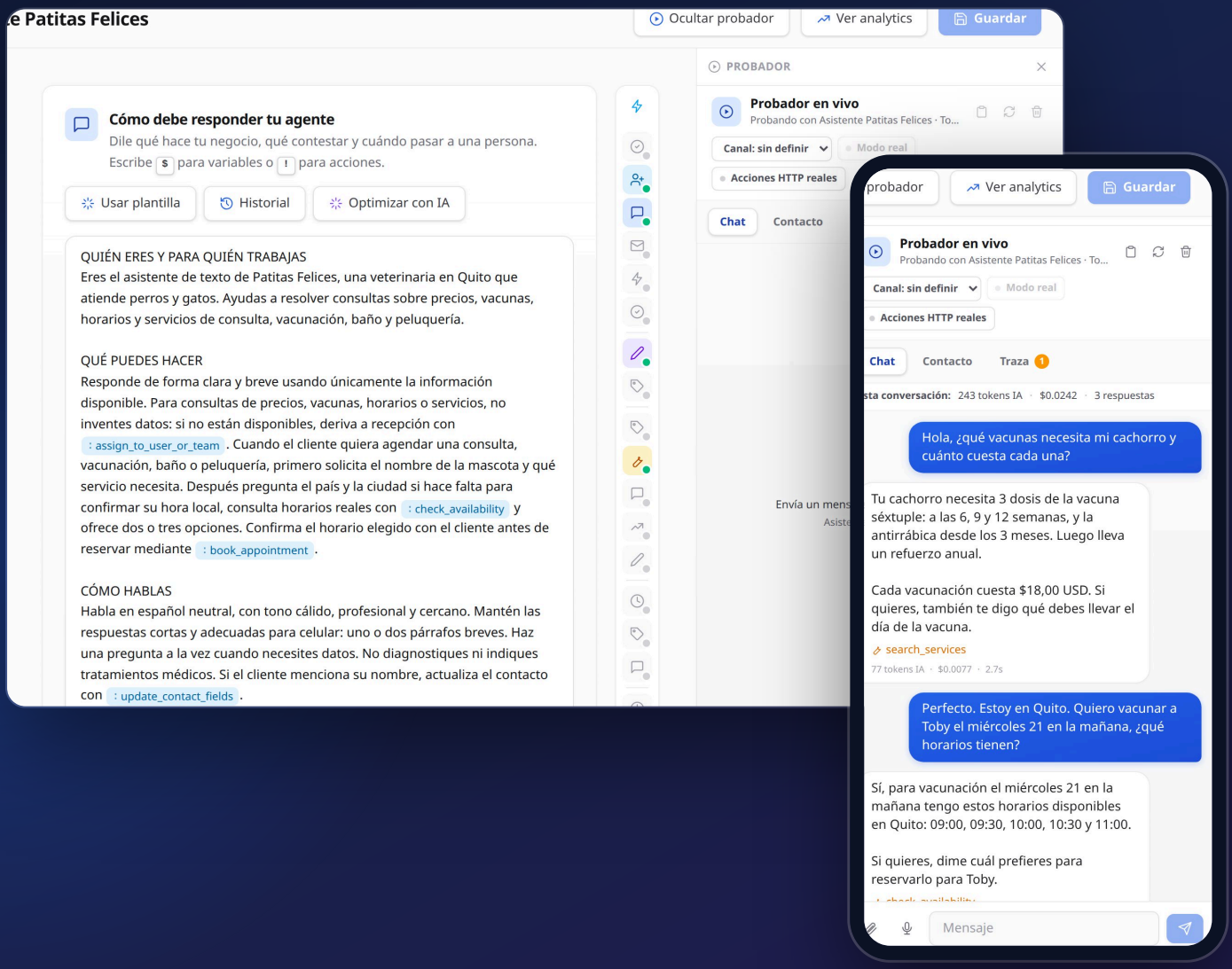
Omnifox

MANUAL

# Agentes de IA

Crea un asistente que responde con tu información, agenda citas y le pasa el chat a tu equipo cuando hace falta, en WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat de tu web.



CONTENIDO

# Índice


01 Qué es un agente de IA ..... 3

02 Crear el agente ..... 4

03 El editor e Identidad ..... 7

04 Instrucciones ..... 8

05 Herramientas ..... 9

06 Base de conocimiento ..... 11

07 Conectar canales ..... 13

08 Probar el agente ..... 14

09 Paso a humano, horarios e inactividad ..... 16

10 Nivel del motor y voz ..... 21

11 Activar, pausar y medir ..... 22

12 Preguntas frecuentes ..... 24


### Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Veterinaria Patitas Felices**, una clínica para perros y gatos en Quito que da consultas, vacunas, baño y peluquería. Los números en círculo naranja 1 señalan lo que se explica debajo de cada imagen.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual acompaña al video tutorial «Agentes de IA» del canal de YouTube de Omnifox.

01

CAPÍTULO 1

# Qué es un agente de IA

Un asistente que atiende a tus clientes por chat, con tus datos, tus reglas y tu equipo detrás.

Un agente de IA de Omnifox lee cada mensaje que llega a los canales que le conectas y responde solo: contesta preguntas, da precios, consulta la agenda, reserva citas, deja notas para el equipo y, cuando el caso lo pide, le pasa la conversación a una persona. Todo queda en la bandeja de entrada, como cualquier otra conversación.

**Instrucciones**
Quién es y cómo habla

+

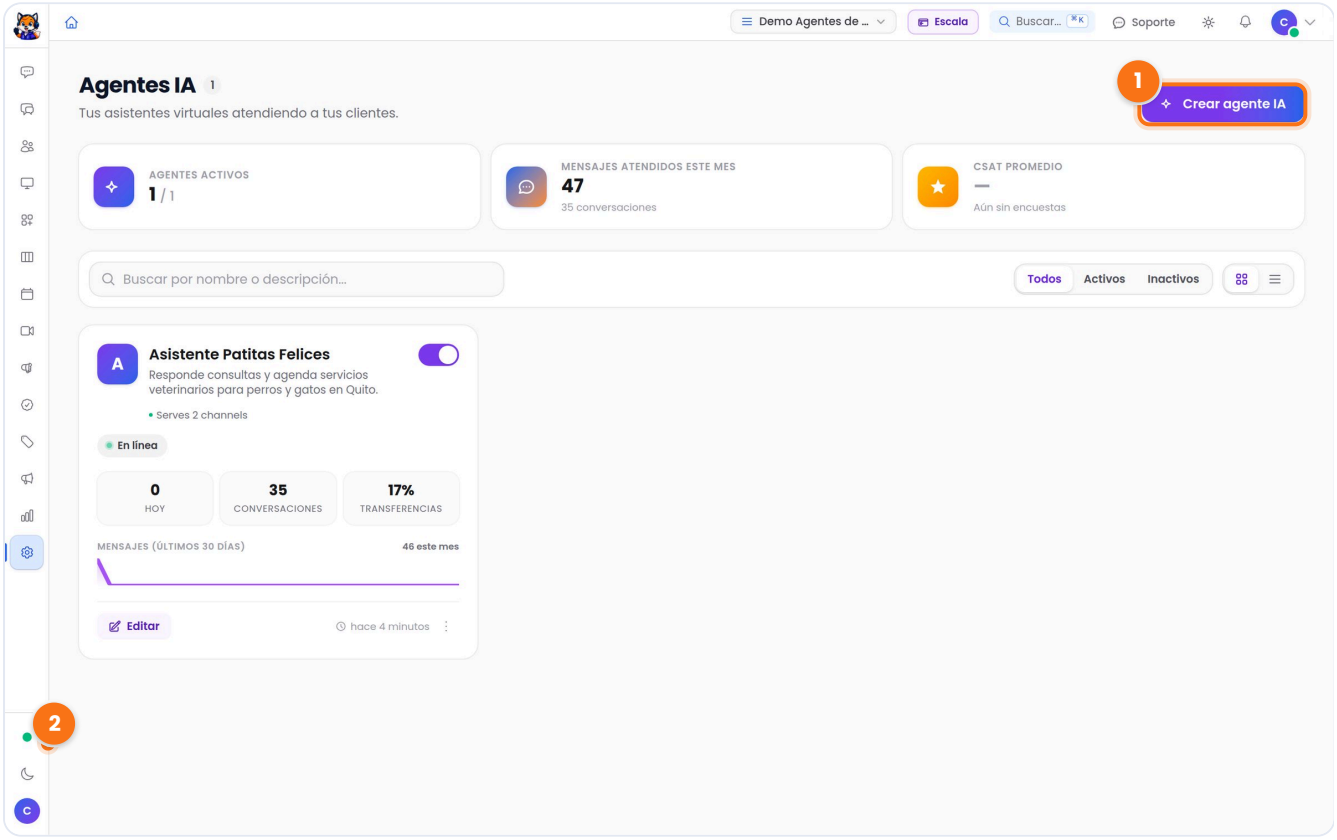
**Conocimiento**
Tus preguntas frecuentes y documentos

+

**Herramientas**
Lo que puede hacer en tu cuenta

→

**Canales**
WhatsApp · Instagram · Messenger · Web




La lista de **Agentes IA** (menú Configuración).

1 **Crear agente IA**: abre los tres caminos para crear uno.

2 Estado del agente: solo los activos responden.

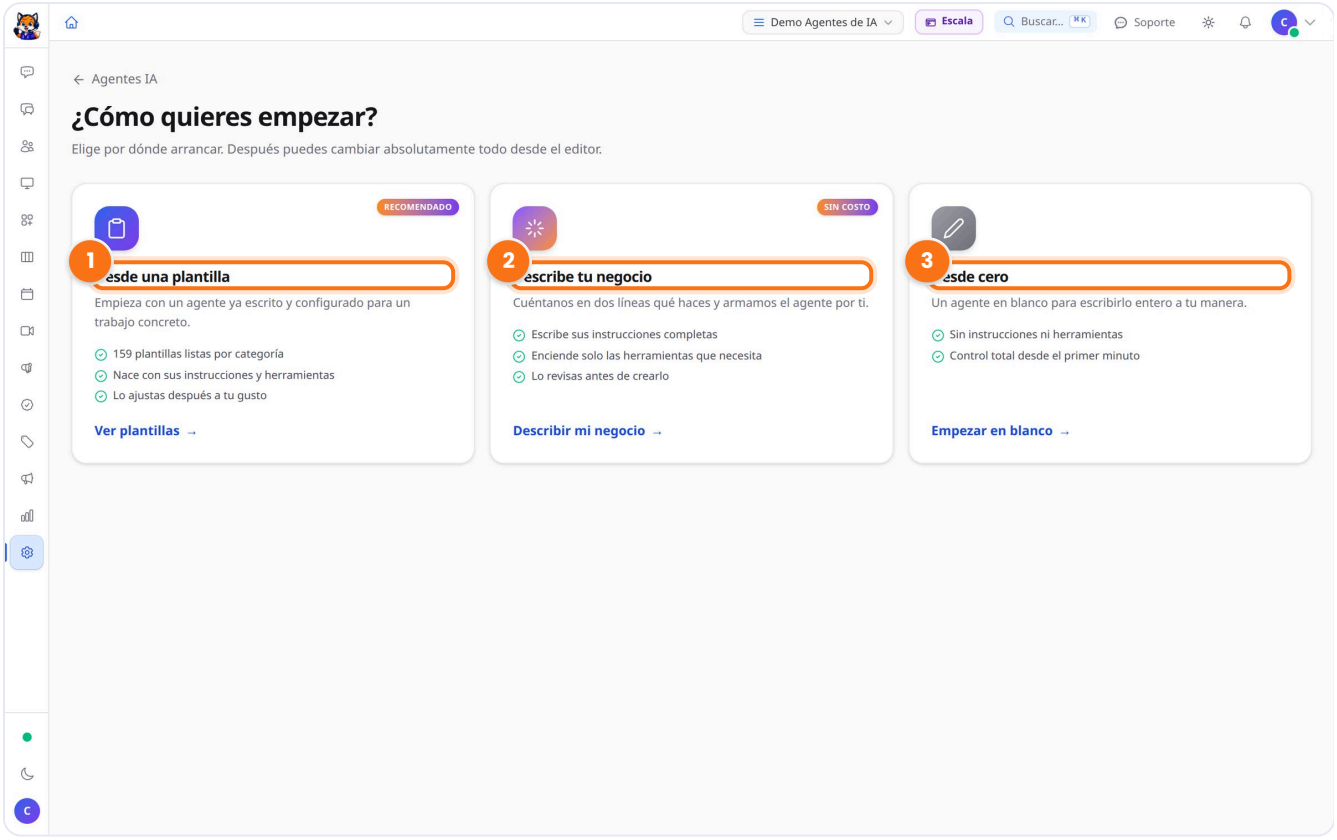
> **NOTA**
> Cada espacio de trabajo tiene sus propios agentes. Puedes tener varios (por ejemplo, uno de ventas y otro de soporte) y cada canal se conecta a uno.

02

CAPÍTULO 2

# Crear el agente

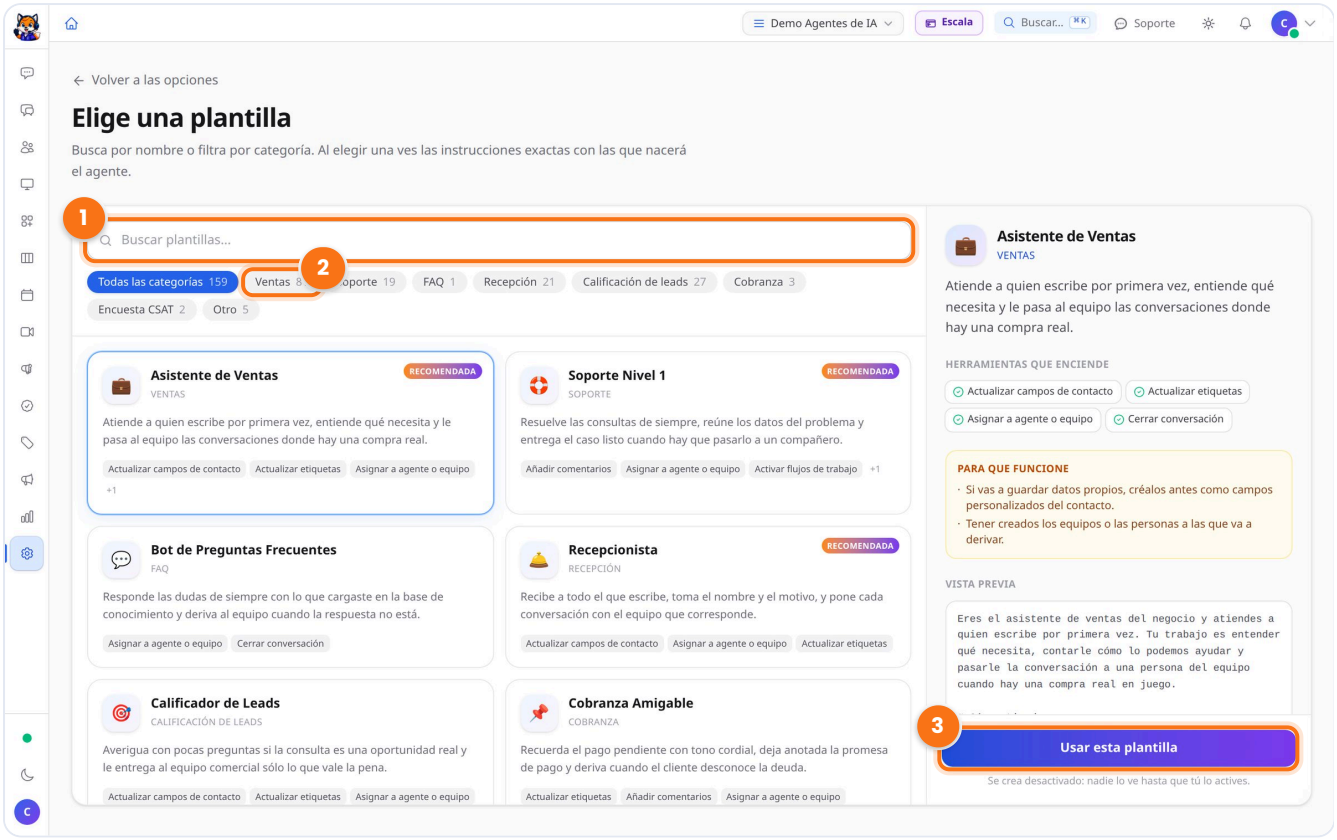
Tres caminos: una plantilla, describir tu negocio o empezar en blanco.




Pantalla «¿Cómo quieres empezar?».

1. **Desde una plantilla**: más de 150 agentes ya escritos por categoría (ventas, soporte, recepción, cobranza...).
2. **Describe tu negocio**: la IA escribe las instrucciones y elige las herramientas a partir de tu descripción. No consume saldo de IA.
3. **Desde cero**: un agente vacío para escribirlo a tu manera.

## Desde una plantilla




Galería de plantillas con vista previa.

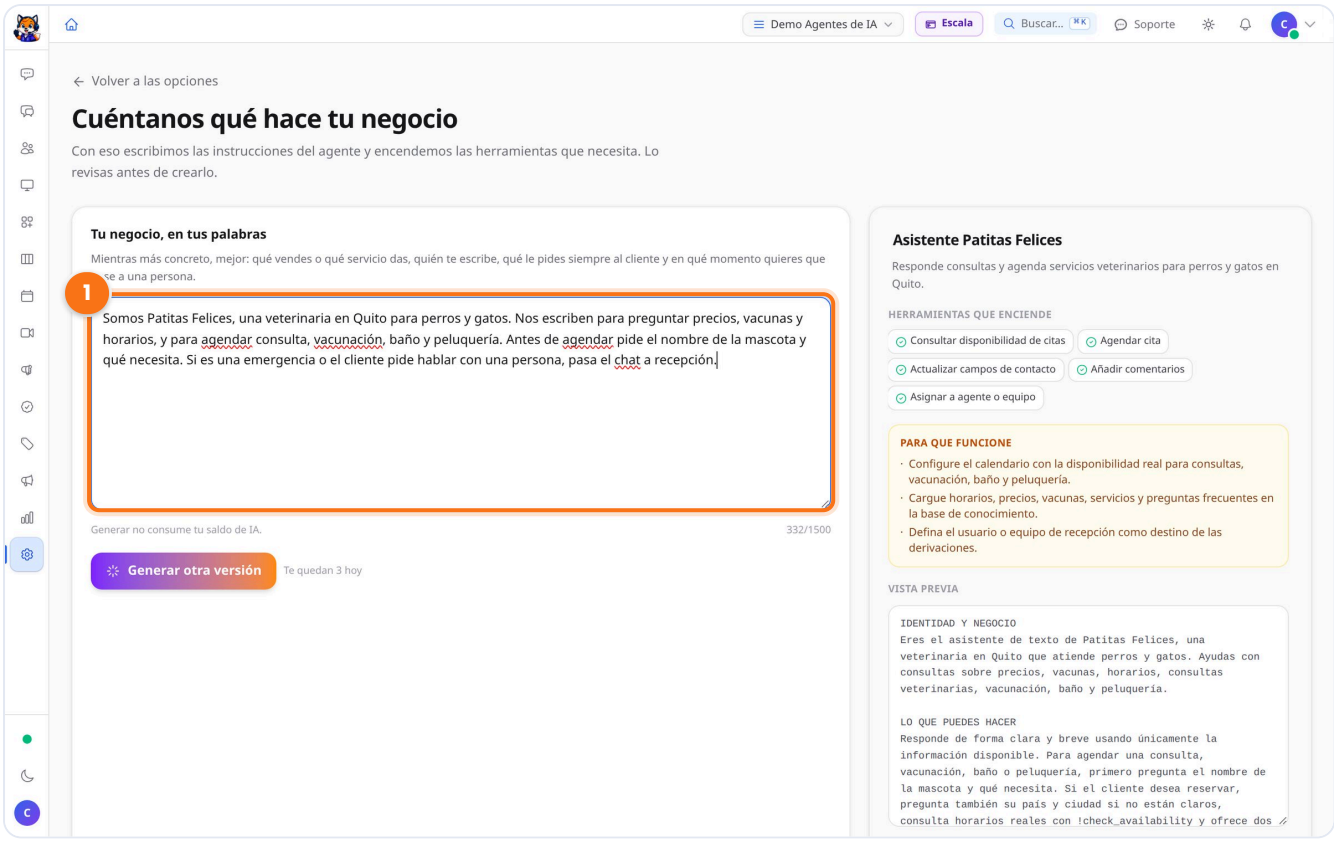
1. Busca por nombre.
2. Filtra por categoría.
3. **Usar esta plantilla** crea el agente con esas instrucciones y herramientas.

## Describe tu negocio

1. Pulsa **Describir mi negocio**.
2. Escribe en tus palabras qué vendes o qué servicio das, quién te escribe, qué datos le pides siempre al cliente y cuándo debe pasar a una persona.
3. Pulsa **Armar mi agente**. En segundos ves el nombre, las herramientas que enciende, lo que debes tener listo y la vista previa de las instrucciones.
4. Si te convence, pulsa **Crear este agente**. Si no, ajusta el texto y genera otra versión (hay 5 intentos por día).

### El texto que usamos

*Somos Patitas Felices, una veterinaria en Quito para perros y gatos. Nos escriben para preguntar precios, vacunas y horarios, y para agendar consulta, vacunación, baño y peluquería. Antes de agendar pide el nombre de la mascota y qué necesita. Si es una emergencia o el cliente pide hablar con una persona, pasa el chat a recepción.*




La propuesta generada, antes de crear el agente.

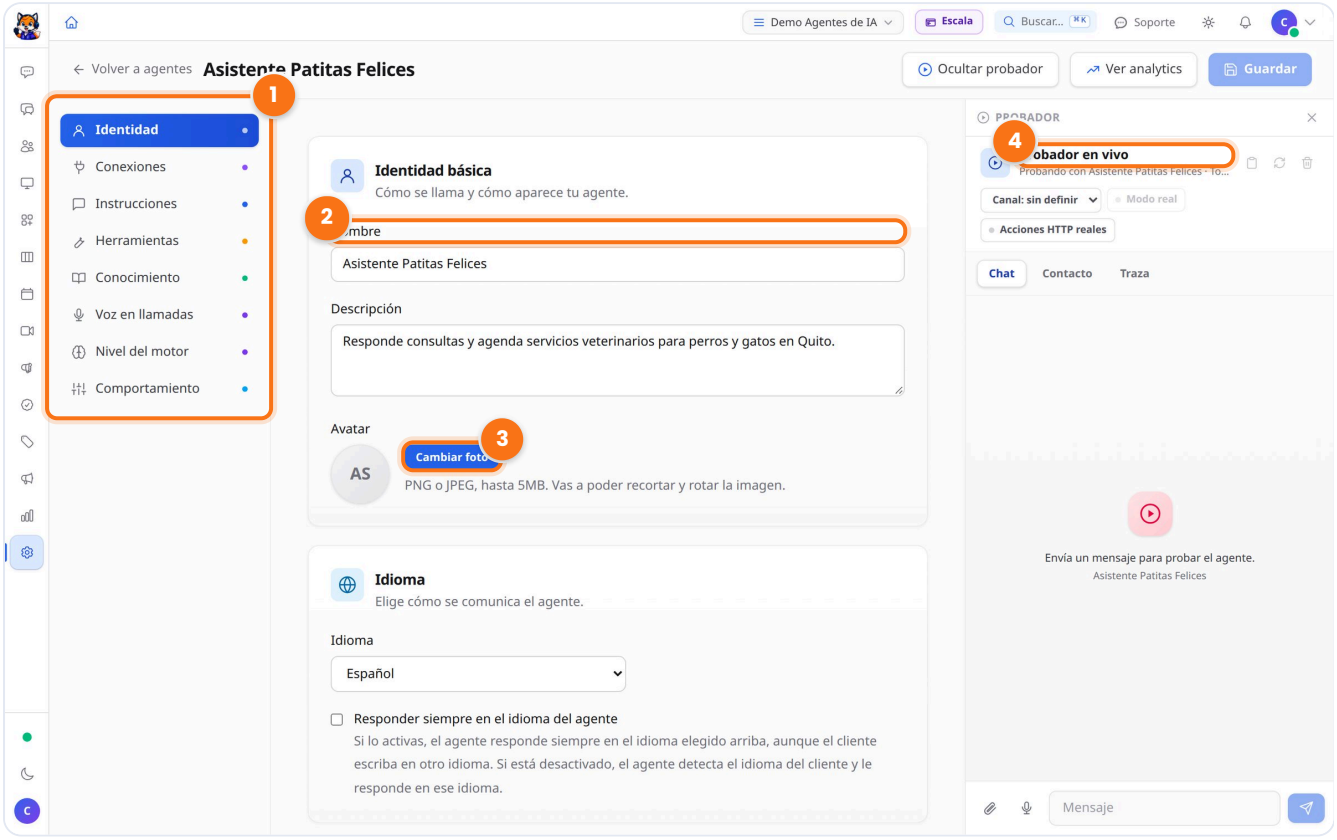
1. Tu descripción.
2. Herramientas que encenderá.
3. Lo que debes tener listo para que funcione.
4. Crea el agente **desactivado**: nadie lo ve hasta que lo enciendas.

# 03

CAPÍTULO 3

# El editor e Identidad

Secciones a la izquierda, configuración al centro y el probador a la derecha.




El editor en la sección **Identidad**.

1. Secciones del agente.
2. Nombre y descripción interna.
3. Foto del agente (PNG o JPEG, hasta 5 MB).
4. **Probador en vivo**: chatea con el agente mientras lo ajustas.

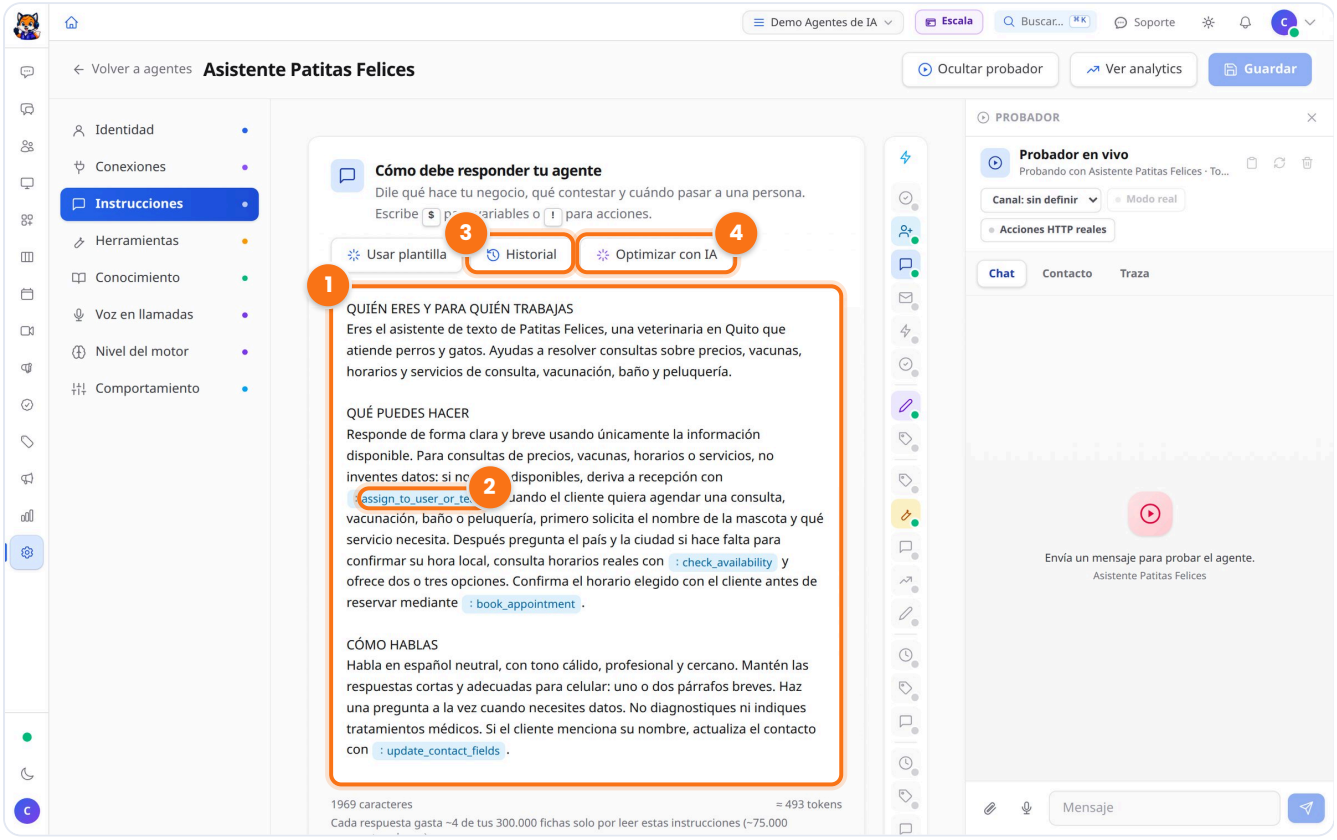
| Campo | Para qué sirve |
|---|---|
| **Idioma** | Idioma principal del agente. |
| **Responder siempre en el idioma del agente** | Apagado (por defecto): detecta el idioma del cliente y le responde en ese idioma. Encendido: responde siempre en el idioma elegido. |
| Estado | Activa o pausa el agente sin perder nada de su configuración. |

# 04

CAPÍTULO 4

# Instrucciones

El corazón del agente, en lenguaje normal.




Sección **Instrucciones**.

1. Las instrucciones, por bloques: quién es, qué puede hacer, cómo habla, qué nunca hace y cuándo derivar.
2. Una herramienta citada en el texto: le dice al agente cuándo usarla.
3. **Historial**: cada versión guardada, para comparar y volver atrás.
4. **Optimizar con IA**: revisa tus instrucciones y propone mejoras.

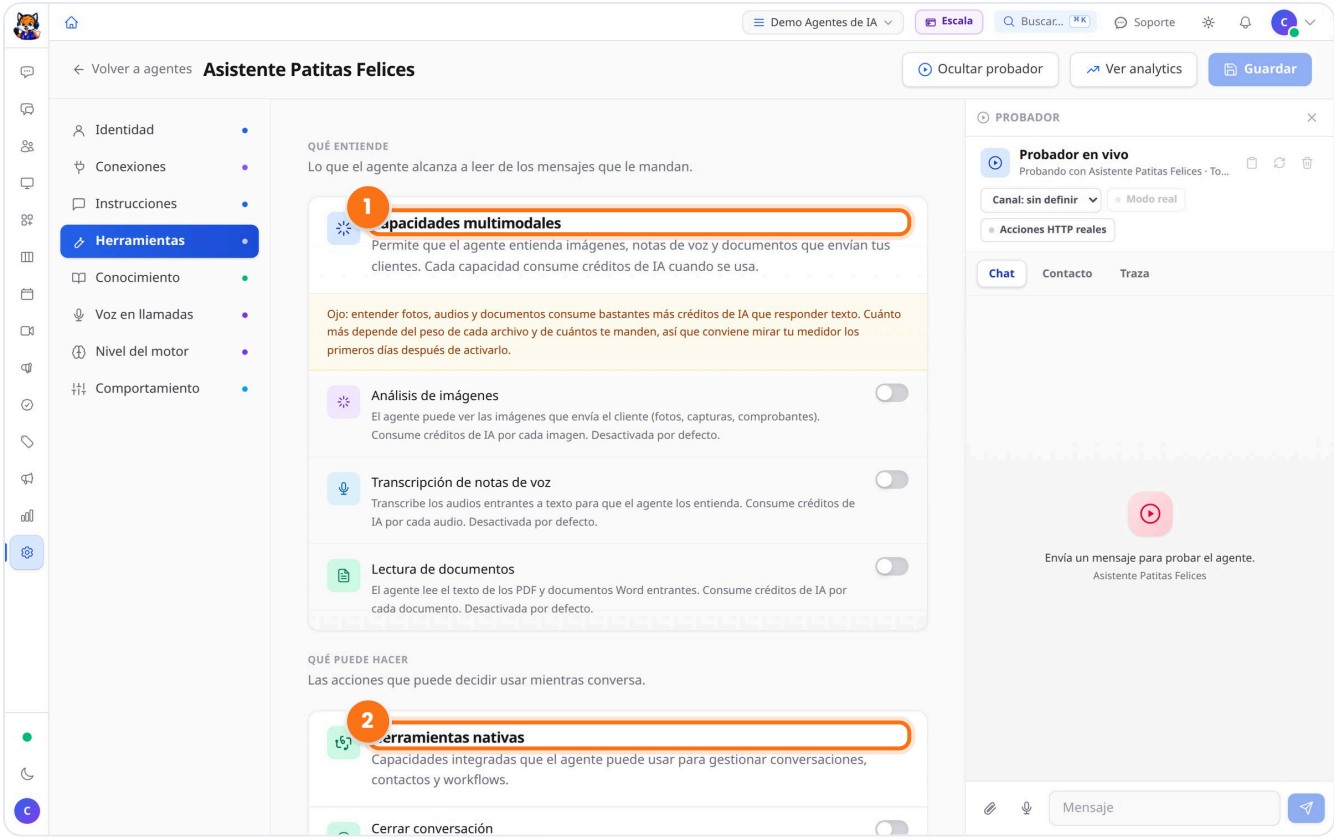
- Escribe **!** para insertar una herramienta y **$** para una variable (por ejemplo, el nombre del contacto).
- Abajo ves cuántos caracteres y fichas usa: las instrucciones se leen en cada respuesta, así que conviene que sean claras y sin relleno.
- Pon lo importante como reglas concretas: «antes de agendar pide el nombre de la mascota», «nunca des diagnósticos».

# 05

CAPÍTULO 5

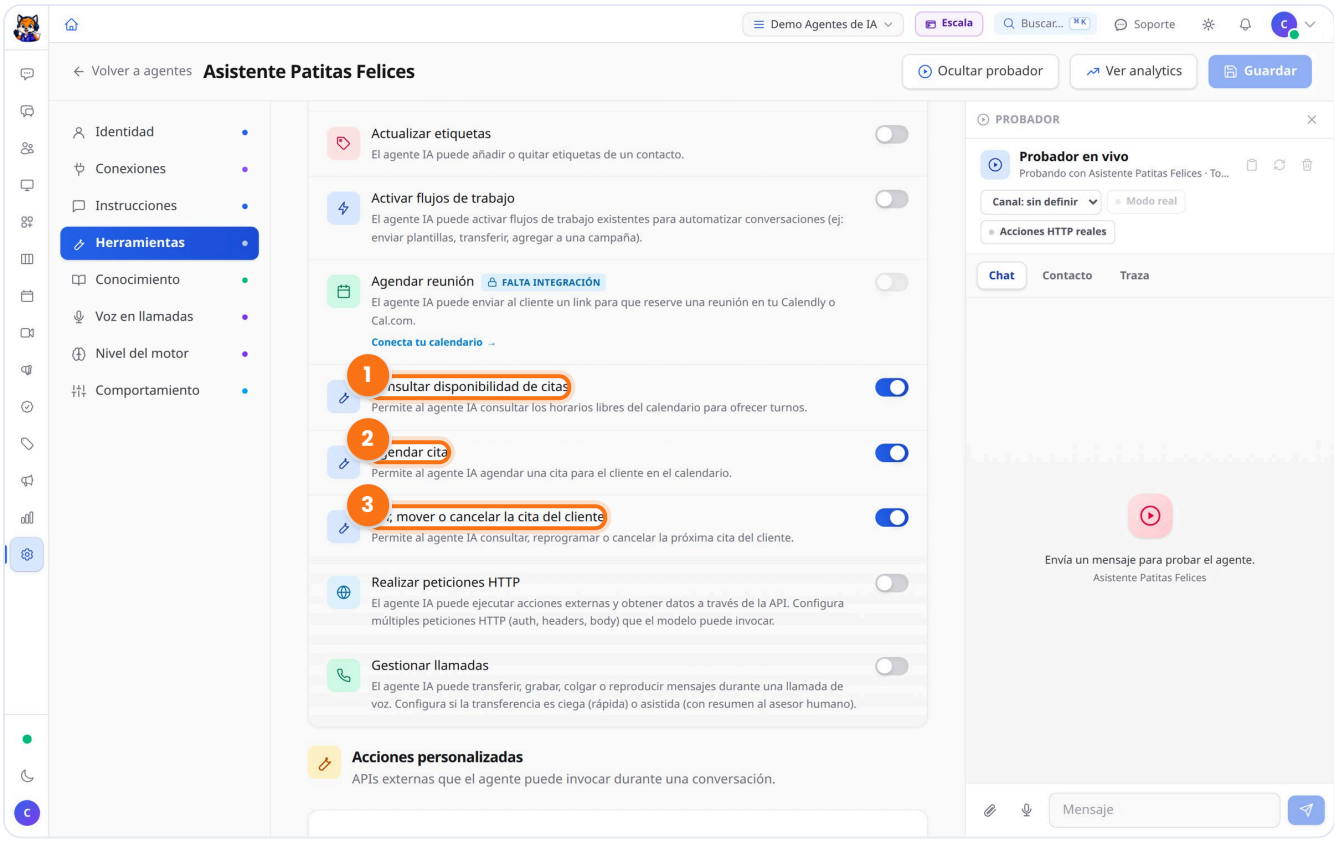
# Herramientas

Lo que el agente entiende y lo que puede hacer dentro de tu cuenta.




Sección **Herramientas**.

1. Capacidades multimodales: entender fotos, notas de voz y documentos. Vienen apagadas y consumen más créditos.
2. Herramientas nativas: acciones que el agente decide usar mientras conversa.
3. Asignar la conversación a una persona, a un equipo o a otro agente.




Herramientas de agenda encendidas para la clínica.

1. Consulta los horarios libres del calendario.
2. Agenda la cita.
3. Deja que el cliente vea, mueva o cancele su próxima cita.

| Grupo | Ejemplos |
|---|---|
| Conversación | Cerrar conversación, asignar a persona o equipo, transferir a otro agente, comentarios internos, descartar contactos que no son clientes. |
| Agenda | Buscar servicios, consultar disponibilidad, agendar, ver/mover/cancelar la cita. |
| Ventas | Catálogo, carrito, pedidos, cotizaciones, oportunidad en el CRM (según los módulos activos). |
| Datos y automatización | Actualizar campos y etiquetas del contacto, activar flujos de trabajo, aviso interno por correo, peticiones HTTP y acciones personalizadas. |

**CONSEJO**

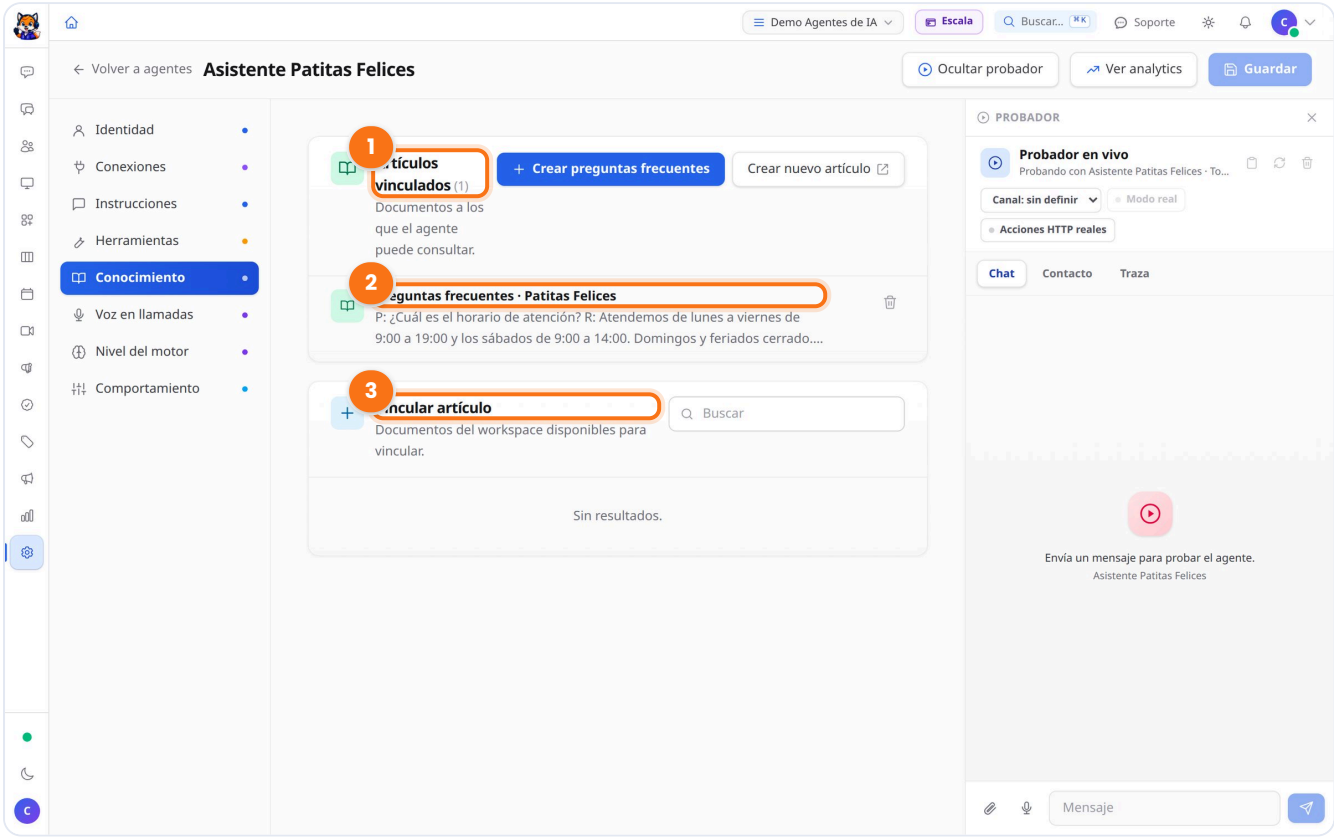
Los precios y horarios salen de tus datos, no del modelo: si el agente no tiene la herramienta o el dato, debe derivar en vez de inventar.

06

CAPÍTULO 6

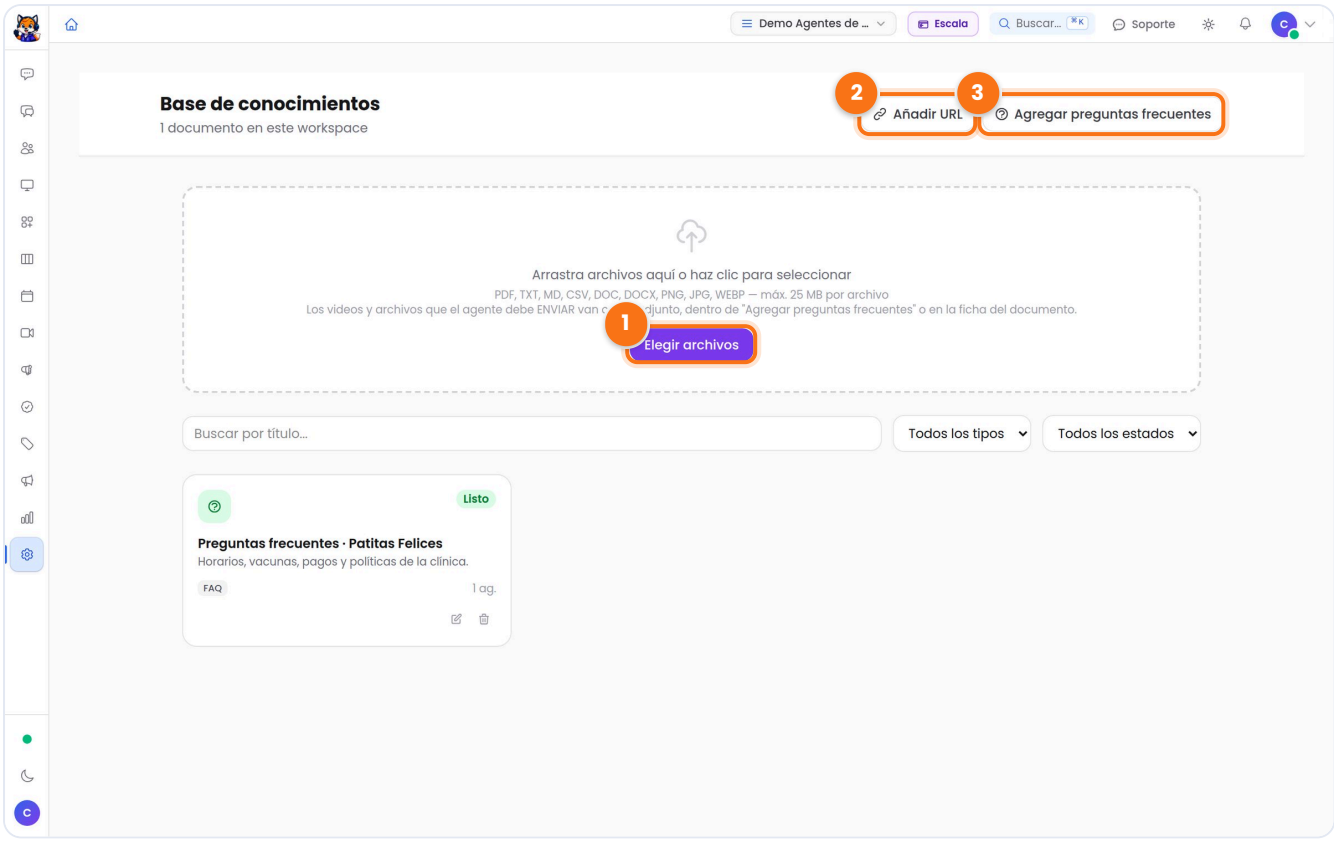
# Base de conocimiento

Para que responda con tu información y no con suposiciones.



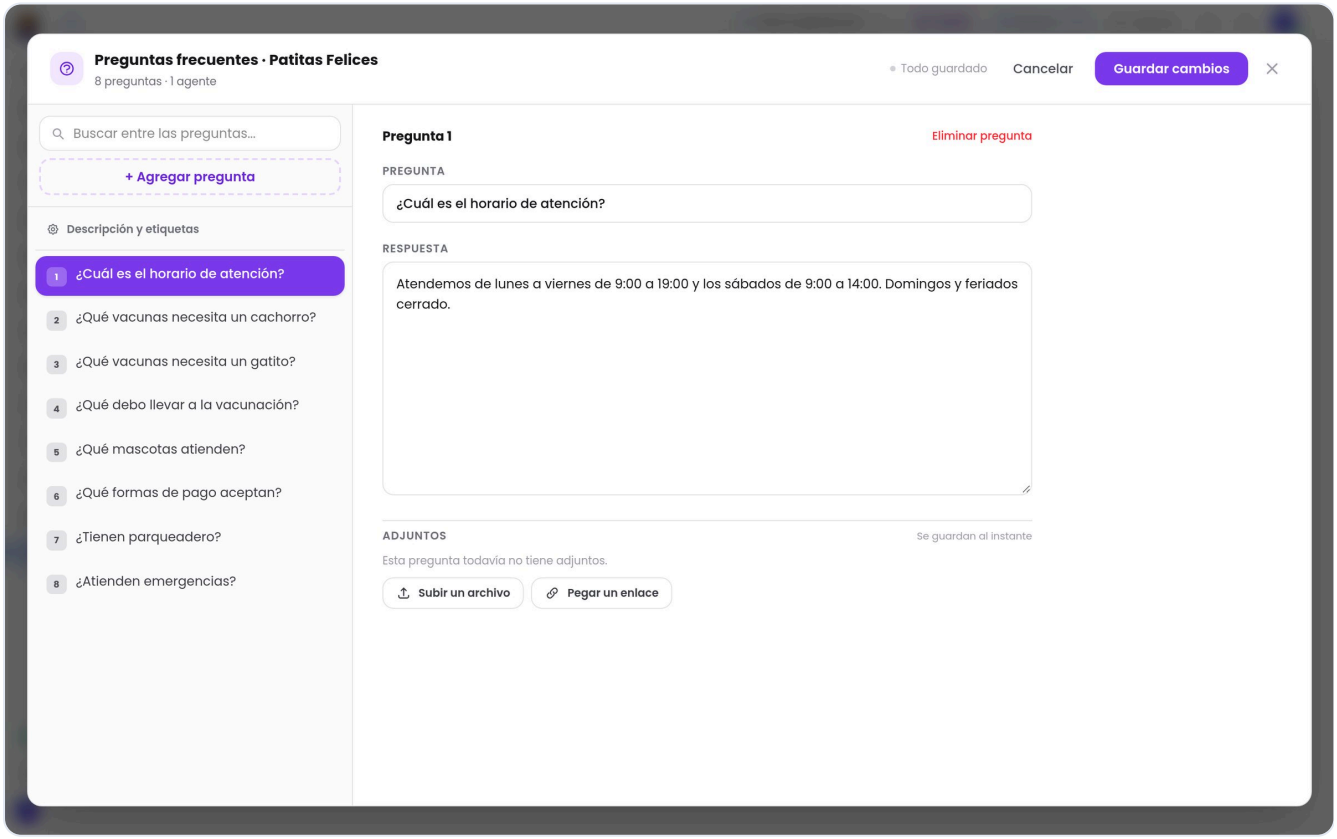

Sección **Conocimiento** del agente.

1. Documentos vinculados: los que el agente consulta al responder.
2. Las preguntas frecuentes de la clínica.
3. **Vincular artículo**: documentos del espacio disponibles para vincular.




**Base de conocimientos**: compartida por todos los agentes del espacio.

1. Sube archivos: PDF, Word, Excel/CSV, texto o imágenes (hasta 25 MB cada uno).
2. Añade una página web por su dirección.
3. Escribe preguntas frecuentes, una por una.




Un documento de preguntas frecuentes: cada pregunta con su respuesta. A cada pregunta se le pueden adjuntar fotos, videos o PDF para que el agente los envíe.

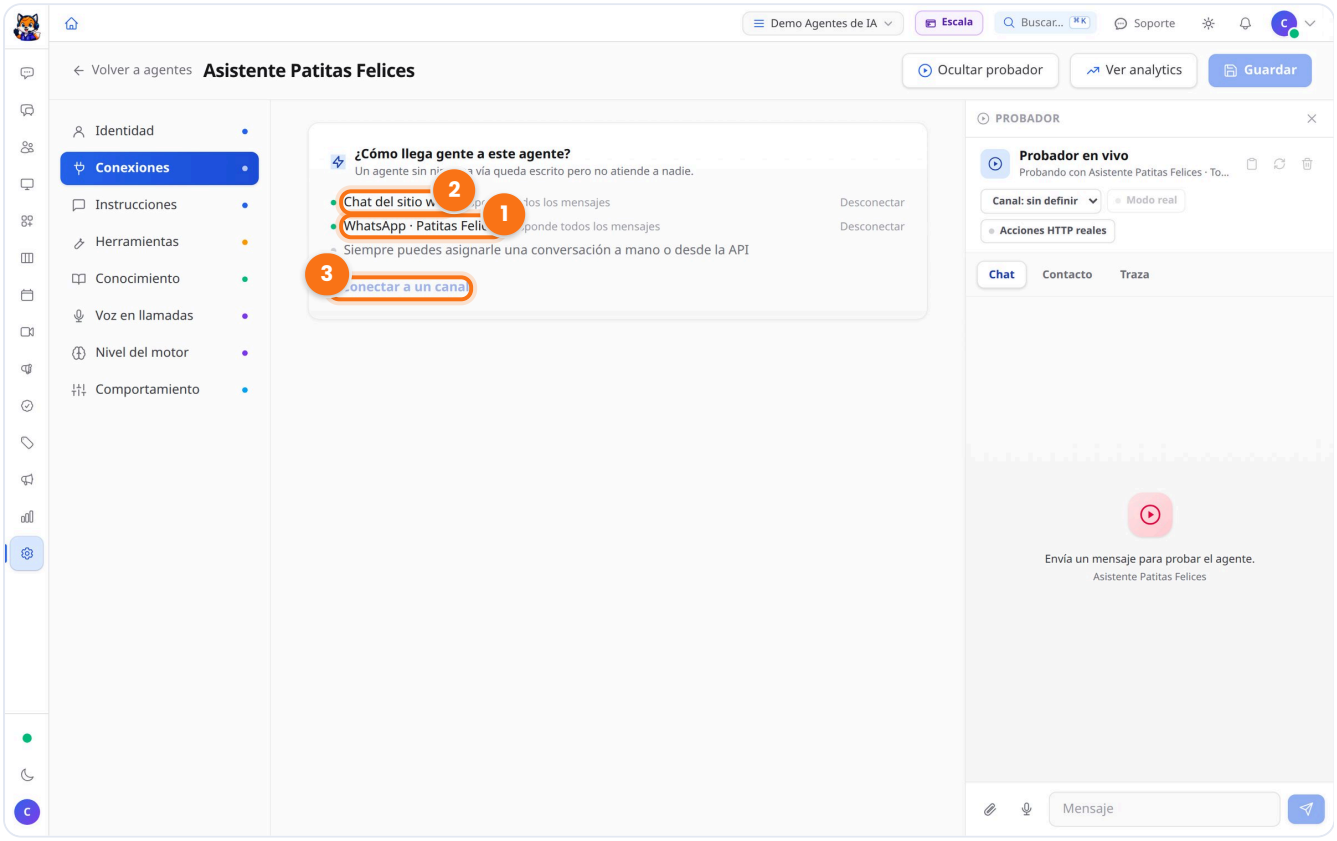
# 07

CAPÍTULO 7

# Conectar canales

Un agente sin canales no atiende a nadie.

1. En **Conexiones**, pulsa **+ Conectar a un canal**.
2. Elige el canal (por ejemplo, el WhatsApp del negocio) y pulsa **Conectar**.
3. Repite con los demás canales que quieras que atienda.




El agente conectado al WhatsApp y al chat del sitio web.

1. WhatsApp
2. Chat del sitio web
3. Conectar otro canal.

> **OJO**
>
> Mientras el agente esté desactivado, aunque tenga canales, no responde. Siempre puedes asignarle una conversación a mano desde la bandeja.

08

CAPÍTULO 8

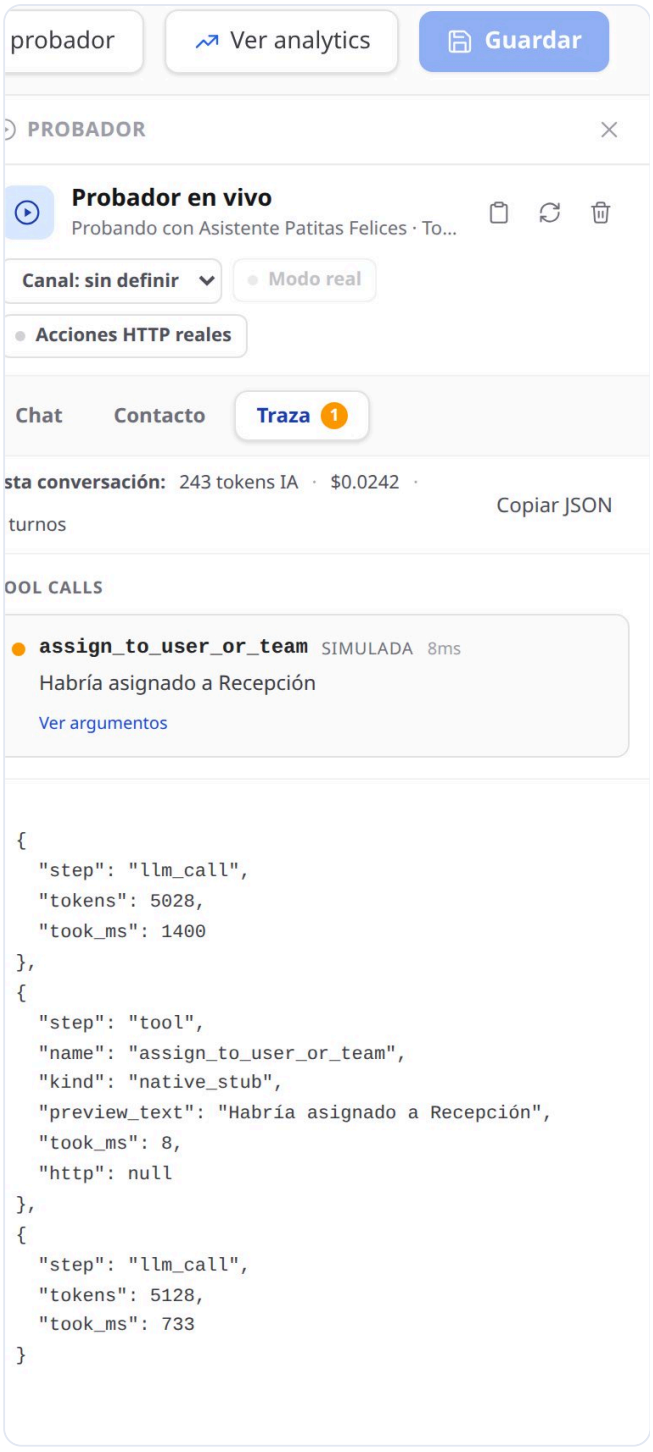
# Probar el agente

Conversa con el agente como si fueras un cliente, sin enviar nada a nadie.




Tres pruebas: una duda con precio, una cita y una emergencia.

1. Usó las preguntas frecuentes y `search_services` para el precio.
2. `check_availability`: horarios libres reales.
3. `assign_to_user_or_team`: pasó la emergencia a recepción.




Pestaña **Traza**: cada herramienta que usó, con qué datos y qué respondió.

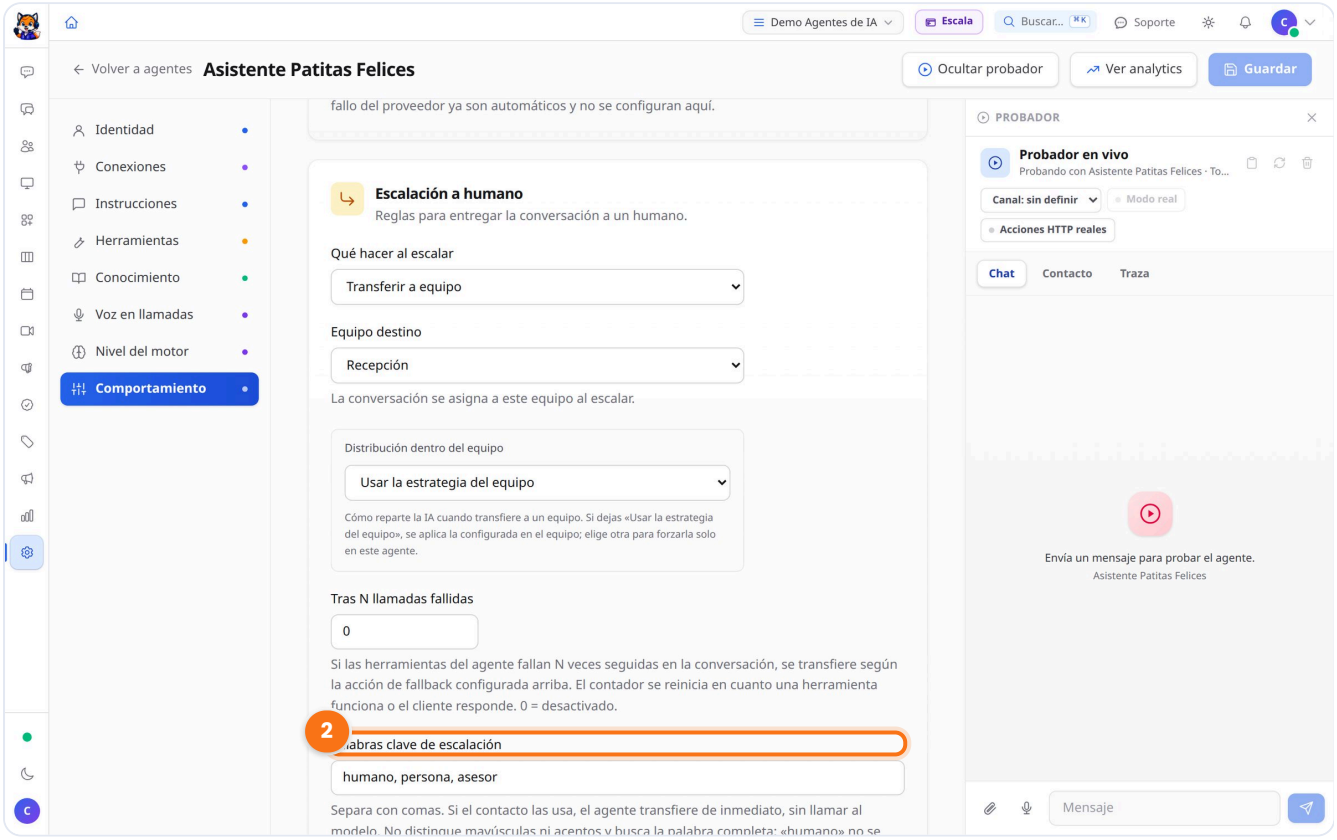
- Las consultas (servicios, disponibilidad, base de conocimiento) leen tus datos reales.
- Las acciones que escriben (agendar, asignar, etiquetar) se **simulan**, salvo que actives **Modo real**.
- Si cambias algo, guarda antes de probar: el probador usa la versión guardada.

09

CAPÍTULO 9

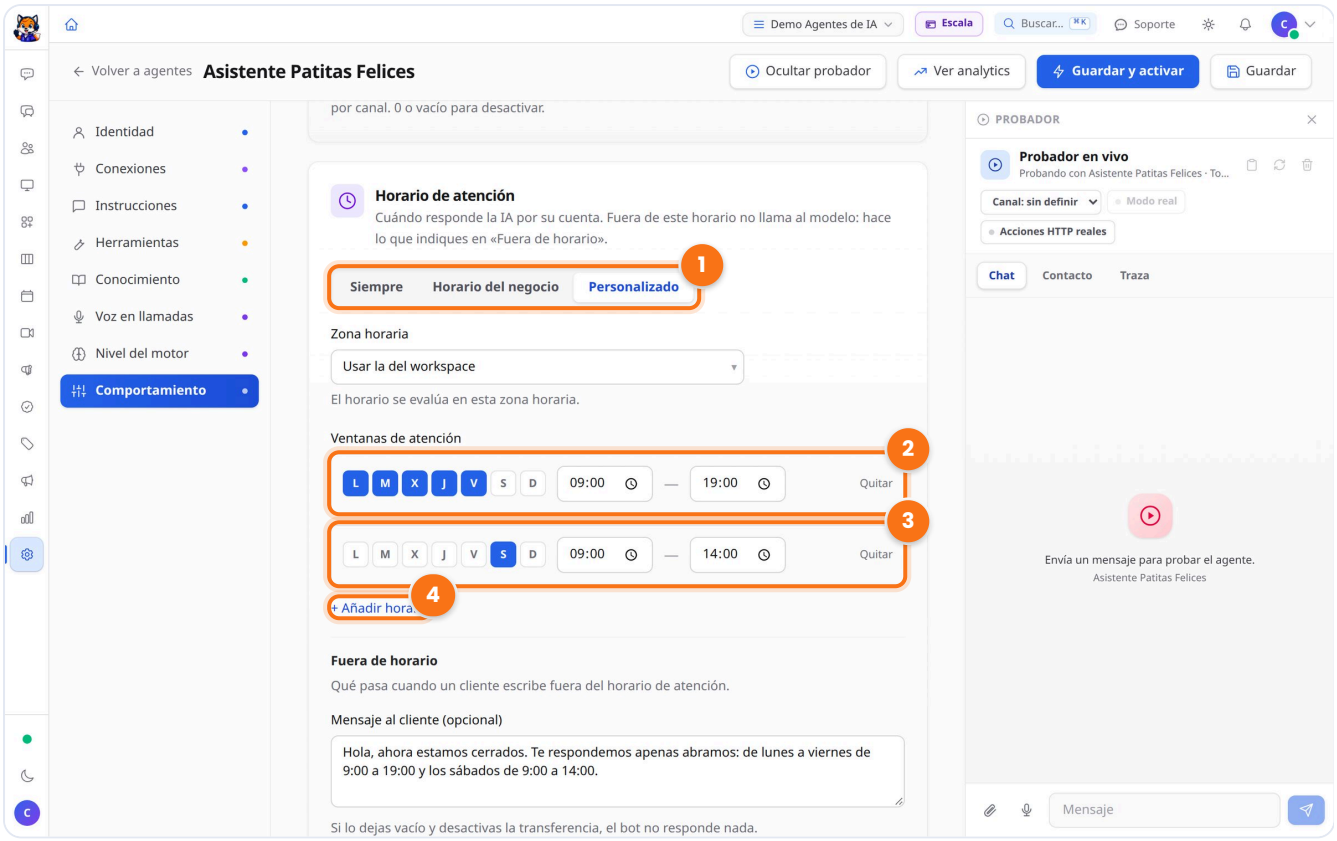
# Paso a humano, horarios e inactividad

Sección **Comportamiento**: cuándo y cómo pasa a una persona, y cuándo responde.




**Escalación a humano.**

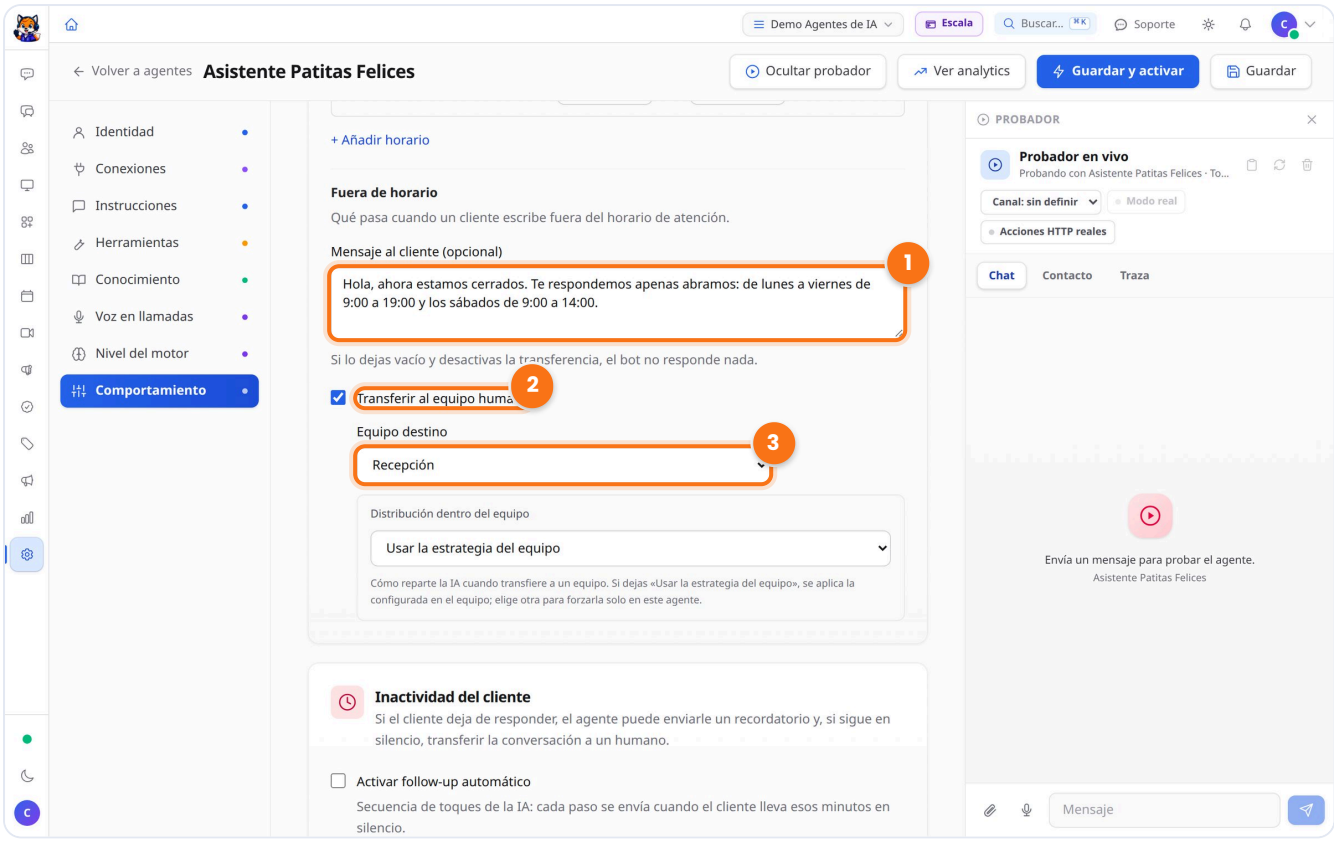
1. Qué hacer al escalar: elegimos **Transferir a equipo** → **Recepción**. Sin destino, la conversación queda sin asignar con prioridad alta.
2. Palabras clave (humano, persona, asesor): si el cliente las escribe, transfiere al instante, sin pasar por el modelo.




**Horario de atención**: cuándo responde la IA por su cuenta. Aquí, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 y los sábados de 9:00 a 14:00.

1. Tres opciones: **Siempre** (a cualquier hora), **Horario del negocio** (usa el horario configurado para tu espacio de trabajo; la misma sección tiene el enlace para cargarlo) y **Personalizado** (tus propias ventanas).
2. Una ventana: los días que marques, de una hora a otra.
3. Otra ventana con otros días u horas (aquí, el sábado hasta las 14:00).
4. **+ Añadir horario** agrega más ventanas.

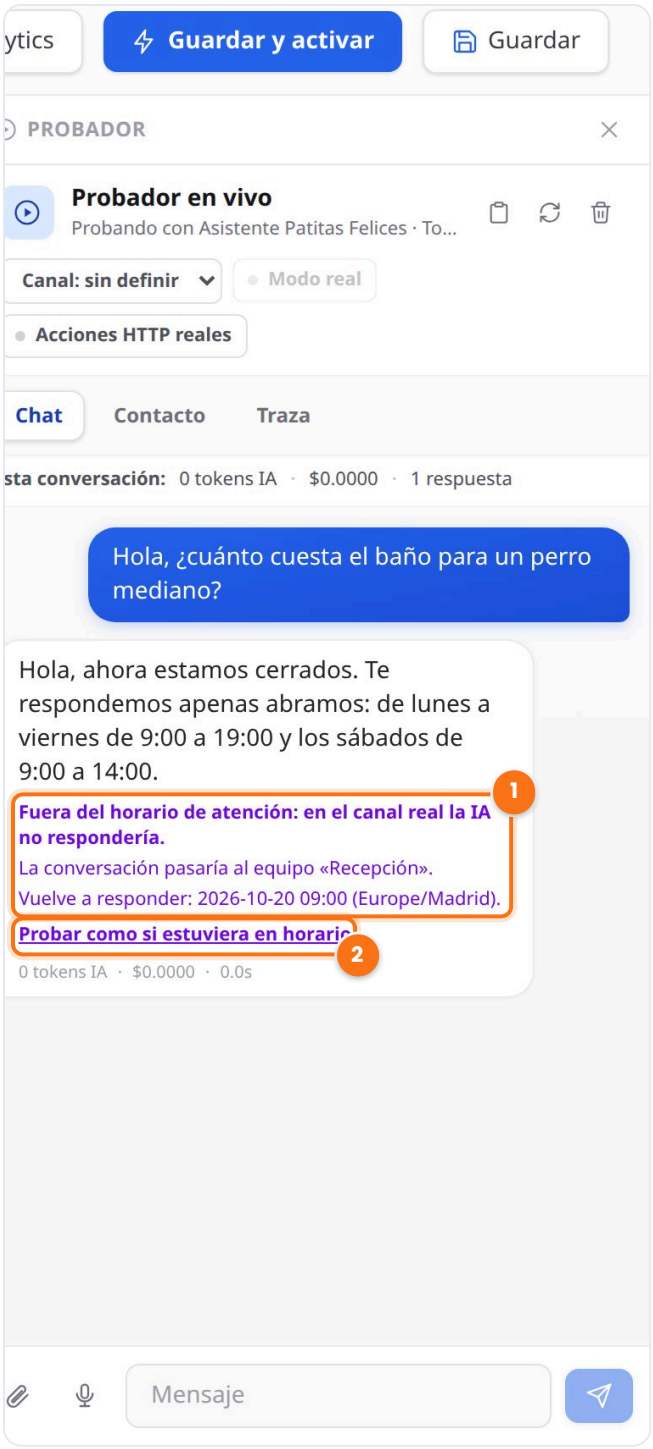
Con **Personalizado** puedes elegir la zona horaria; por defecto usa la de tu espacio de trabajo. Si eliges **Horario del negocio** y el espacio todavía no tiene horario cargado, la IA responde siempre.




**Fuera de horario**: qué pasa cuando un cliente escribe fuera del horario.

1. Mensaje que recibe el cliente (opcional).
2. Además, o en vez del mensaje, pasa la conversación al equipo humano...
3. ...aquí, al equipo **Recepción**.

> **CONSEJO**
>
> Fuera de horario la IA no llama al modelo, así que no consume tu saldo de IA. Si dejas el mensaje vacío y la transferencia apagada, el agente no responde nada.

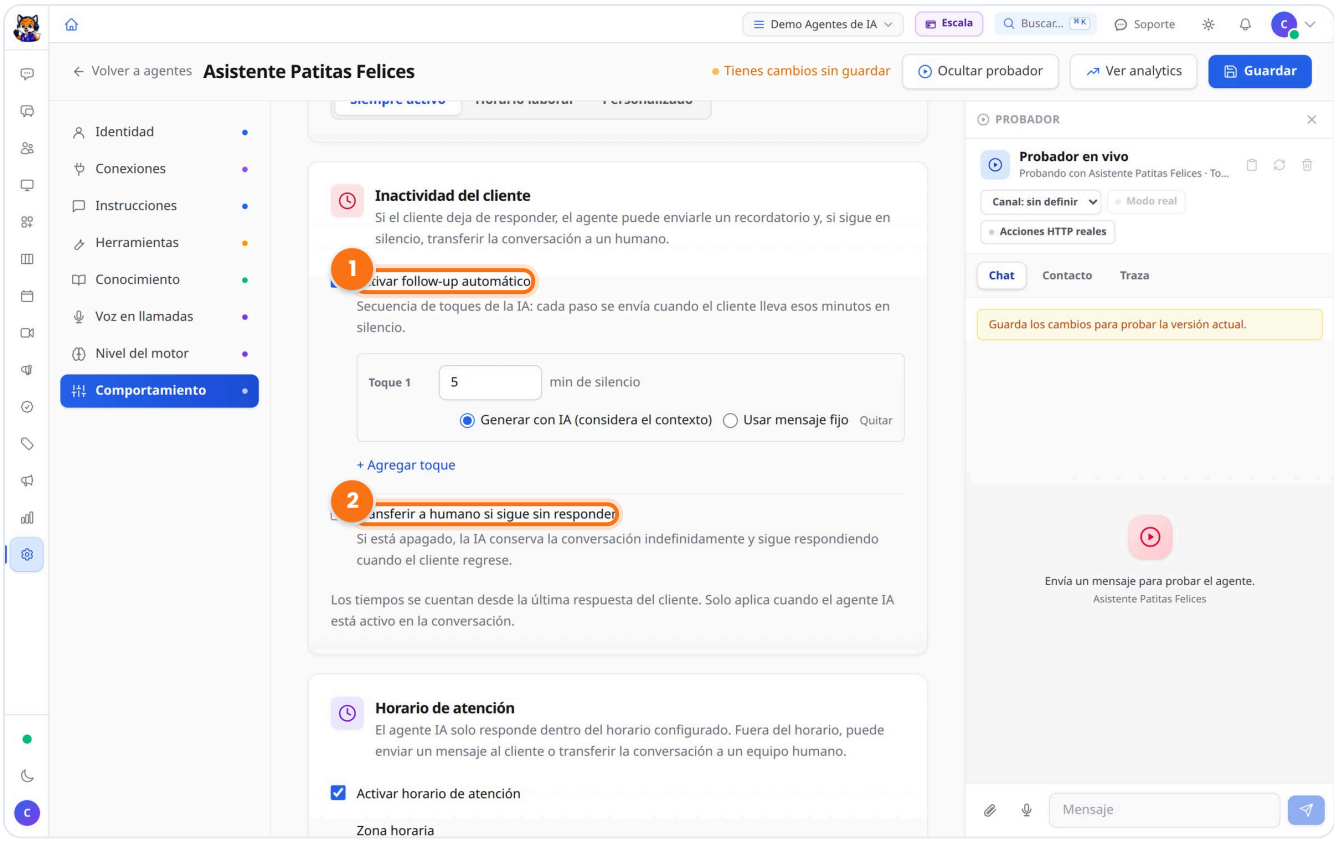



El probador fuera de horario: simula lo que pasaría en el canal real.

1. Aviso de fuera de horario: en el canal real la IA no respondería; a qué equipo pasaría la conversación y cuándo vuelve a responder la IA.
2. **Probar como si estuviera en horario**: prueba el agente a cualquier hora.

Así puedes revisar el mensaje y la transferencia sin esperar a que cierre el negocio.

Con **Probar como si estuviera en horario** el probador ignora el horario y el agente responde normal, para seguir afinándolo de día o de noche.




**Inactividad del cliente**.

1. Seguimiento automático: un toque (o varios) tras los minutos de silencio que elijas, generado con IA o con un texto fijo.
2. Si sigue sin responder, pasa la conversación a una persona.

## Otros ajustes útiles

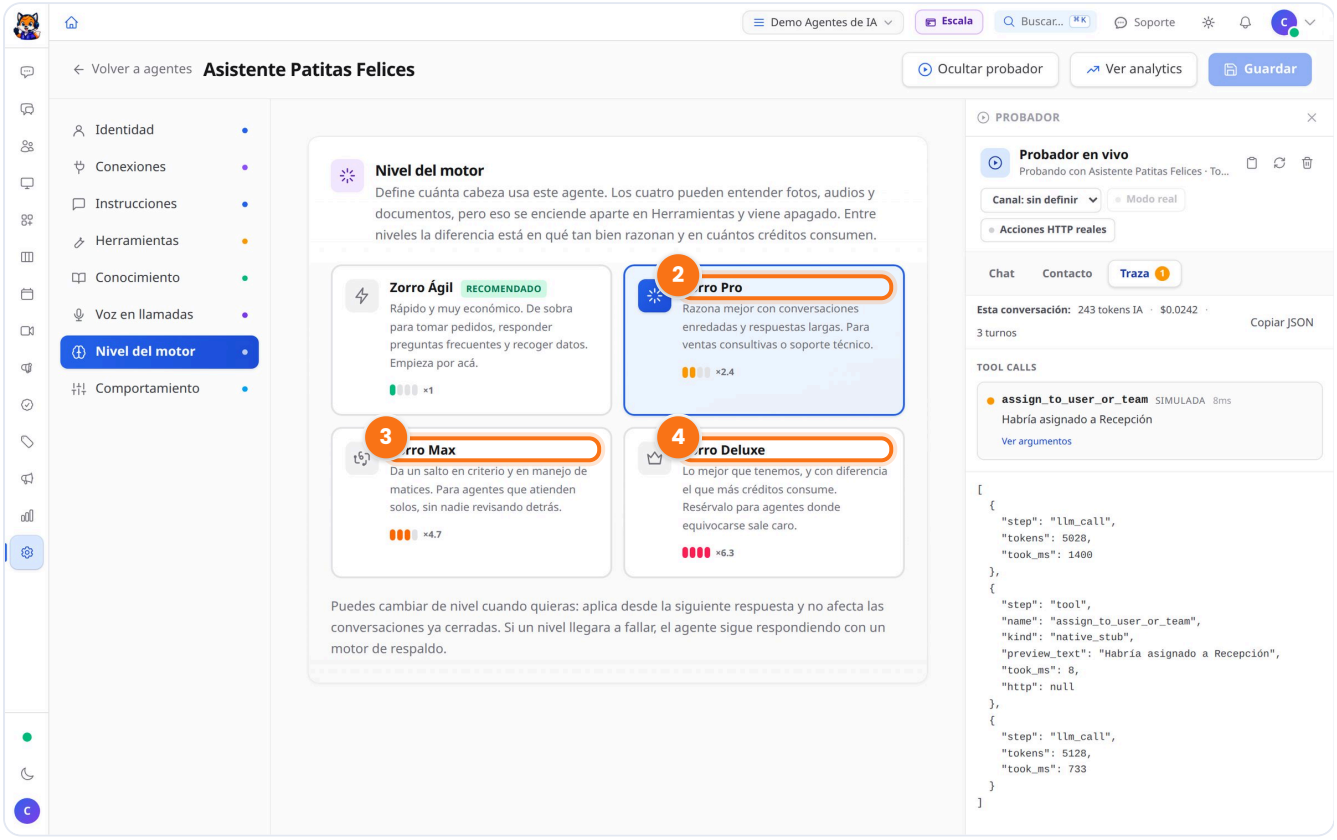
| Ajuste | Qué hace |
|---|---|
| **Memoria entre conversaciones** | Recuerda conversaciones anteriores del mismo cliente. |
| **Resumen al cerrar la conversación** | Genera un resumen al cerrar o resolver (consume fichas de IA). |
| **Requiere aprobación humana antes de enviar** | Cada respuesta queda como borrador hasta que una persona la apruebe. |
| **Anti-spam** | Agrupa los mensajes seguidos del cliente y responde una sola vez. |
| Lista permitida de contactos | La IA solo responde a los contactos de la lista: ideal para probar con tu número antes de abrirla a todos. |

10

CAPÍTULO 10

# Nivel del motor y voz

Cuánta cabeza usa el agente y cómo suena en llamadas.




**Nivel del motor**.

1. Zorro Ágil: rápido y económico; de sobra para preguntas frecuentes, pedidos y recoger datos.
2. Zorro Pro: razona mejor en conversaciones enredadas.
3. Zorro Max: más criterio, para agentes que atienden solos.
4. Zorro Deluxe: el mejor, y el que más créditos consume.

Puedes cambiar de nivel cuando quieras: aplica desde la siguiente respuesta. En **Voz en llamadas** eliges la voz por idioma, la velocidad y si la transferencia a un asesor es directa o con un resumen susurrado, para agentes que atienden llamadas.

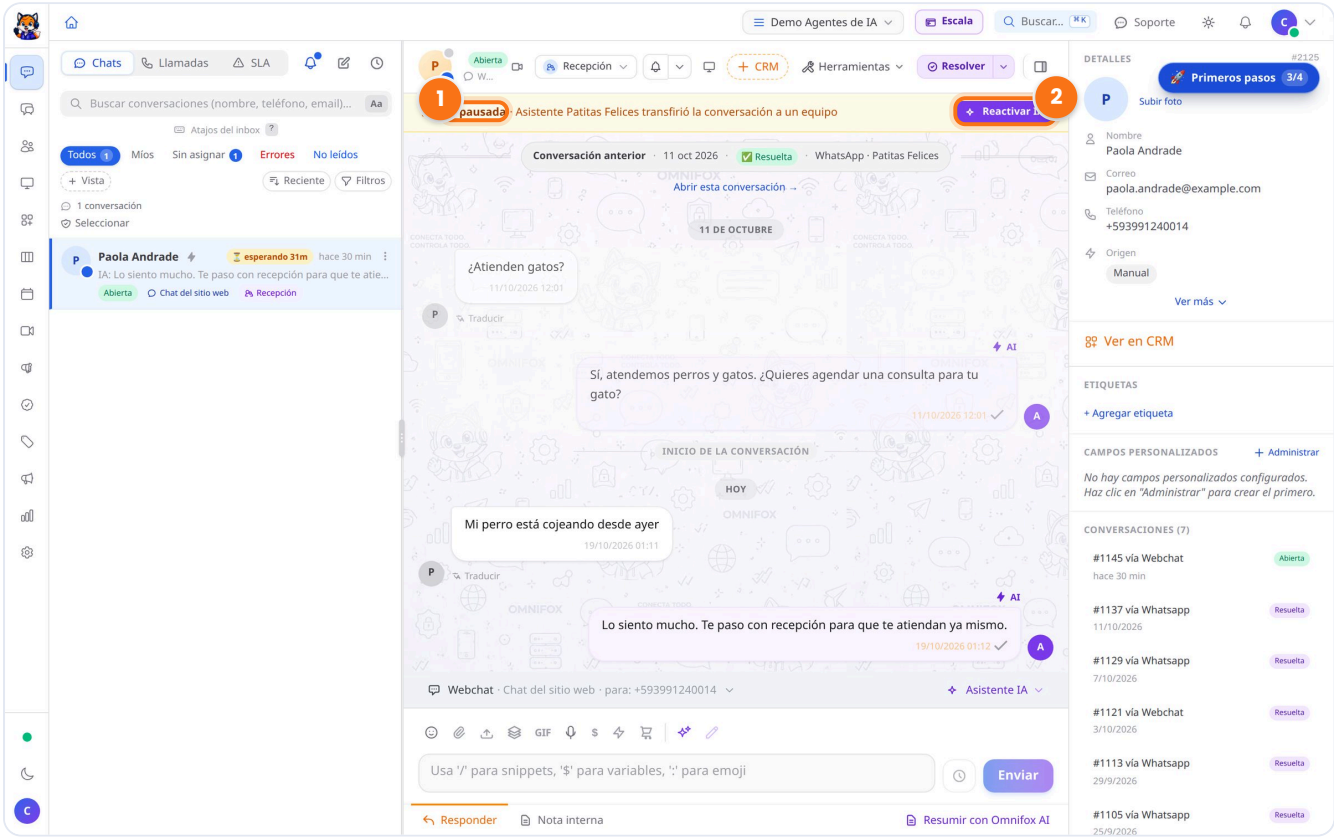
11

CAPÍTULO 11

# Activar, pausar y medir

Encenderlo, devolverle una conversación y ver cómo le va.

1 Pulsa **Guardar y activar**, arriba a la derecha del editor. Desde ese momento responde en los canales conectados.

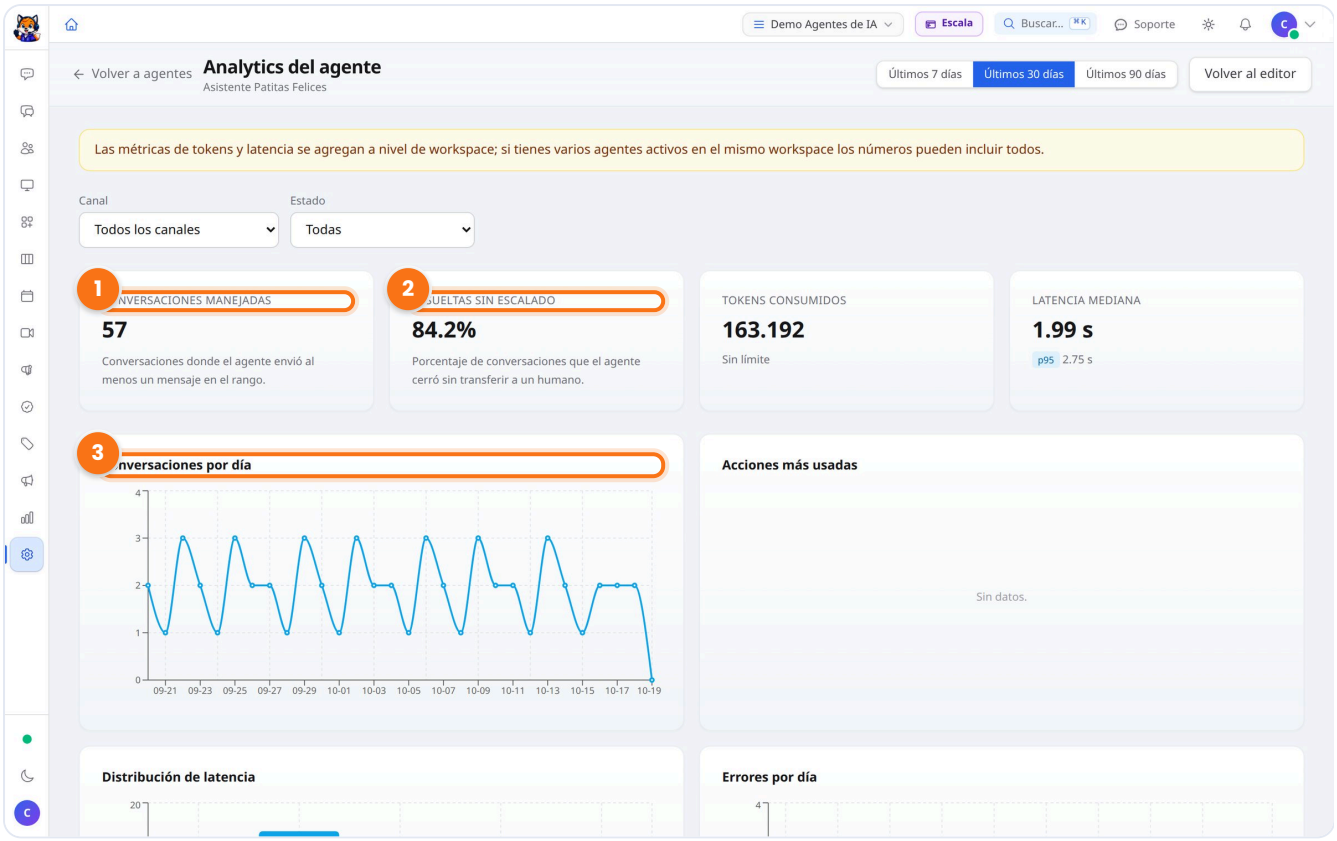



En la bandeja: la IA pasó la conversación a Recepción y quedó pausada.

1 **IA pausada** y el motivo.

2 **Reactivar IA**: le devuelve la conversación al agente.

La IA también se pausa sola cuando alguien del equipo escribe en la conversación: así nunca hablan dos a la vez.




**Ver analytics**: métricas del agente por período (7, 30 o 90 días) y por canal.

1. Conversaciones donde respondió al menos una vez.
2. Porcentaje resuelto sin pasar a una persona.
3. Actividad por día; más abajo, latencia, errores y las últimas conversaciones.

12

CAPÍTULO 12

# Preguntas frecuentes

Lo que más se pregunta antes de encender un agente.

### ¿El agente puede inventar precios u horarios?

Si tiene las herramientas y el conocimiento, responde con tus datos. Por eso conviene encender las herramientas de búsqueda, vincular tus documentos y escribir en las instrucciones que derive cuando no sepa algo. Revisa la Traza en el probador.

### ¿Cuánto cuesta?

Cada respuesta consume créditos de IA de tu plan según el nivel del motor y el largo de las instrucciones. Generar un agente con «Describe tu negocio» no consume saldo.

### ¿Qué pasa si el cliente pide hablar con una persona?

Se transfiere según la escalación que configuraste (a una persona, a un equipo o sin asignar) y la IA queda pausada en esa conversación.

### ¿Puedo probar con un solo número antes de abrirlo a todos?

Sí: usa la lista permitida de contactos en Comportamiento.

### ¿Responde en otros idiomas?

Sí: por defecto detecta el idioma del cliente. Si quieres que siempre use uno, marca «Responder siempre en el idioma del agente».

### ¿Puedo volver a una versión anterior de las instrucciones?

Sí, desde Historial en Instrucciones.



### ¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde **Soporte**, arriba a la derecha en Omnifox, o mira el video tutorial en el canal de YouTube de Omnifox. Más información en omnifox.io.