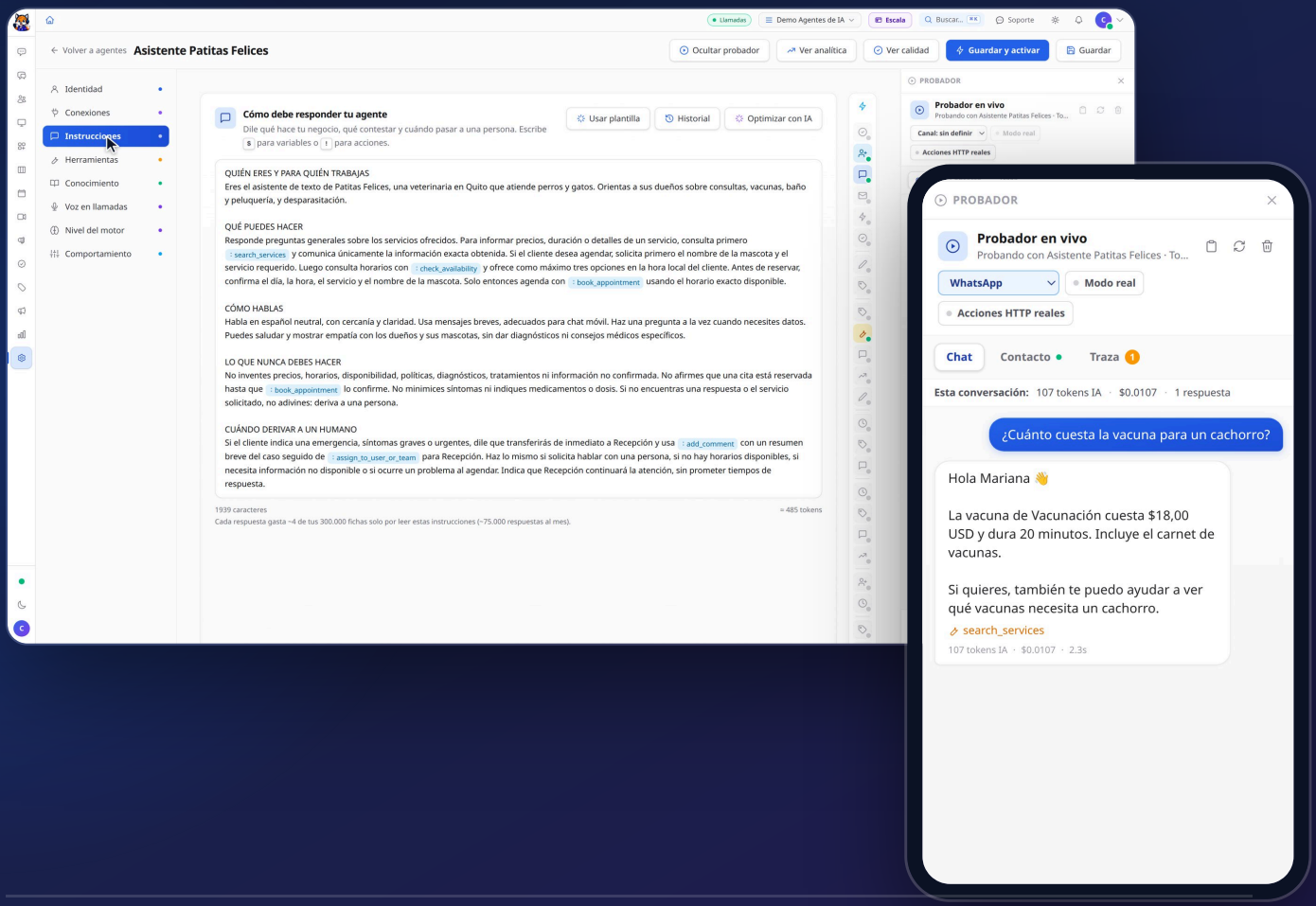
Omnifox

GUÍA COMPLETA · MANUAL DE USO

Agentes de IA

Asistentes que atienden a tus clientes por WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat de tu web, de día y de noche. Cómo crearlos, cada pestaña, cada herramienta y cada interruptor, el probador, la bandeja, los flujos, las métricas y el consumo.



CONTENIDO

Índice

01	La pantalla de Agentes IA	4
02	Activar, probar, métricas, duplicar y eliminar	6
03	Crear un agente: los tres caminos	8
04	Desde una plantilla	9
05	Describe tu negocio	11
06	El editor: barra superior y pestañas	14
07	Identidad: nombre, foto, idioma y estado	16
08	Conexiones: por dónde le llega gente	18
09	La IA en la configuración del canal	19
10	Instrucciones: el editor	21
11	Cómo escribir buenas instrucciones	23
12	Plantillas, historial, optimizar con IA y experimentos A/B	25
13	La barra de herramientas del editor	33
14	Herramientas: lo que el agente entiende	34
15	Herramientas de conversación	35
16	Catálogo, tienda, pedidos y cotizaciones	37
17	Servicios y citas	39
18	Herramientas por rubro	40
19	Contacto, etiquetas, CRM, flujos y archivos	41
20	Integraciones, peticiones HTTP y llamadas	42
21	Acciones personalizadas	43
22	Conocimiento: los documentos del agente	46
23	La base de conocimientos	47
24	Voz en llamadas	49
25	Nivel del motor	51
26	Comportamiento: temperatura y largo de respuesta	52
27	Escalación a humano	53

28 Lista permitida de contactos 55
29 Supervisión y confianza 56
30 Horario de atención y fuera de horario 57
31 Inactividad del cliente 58
32 Memoria, resumen, estilo y anti-spam 61
33 Tomar al asignarla y evaluación de calidad 62
34 El probador: chat, canal y contacto 64
35 El probador: traza, modo real y más 66
36 Activar el agente y un ejemplo real 69
37 Cuando el cliente pide una persona 71
38 La IA en la bandeja 73
39 Varios agentes que trabajan juntos 74
40 Agentes IA en los flujos de trabajo 75
41 La analítica del agente 77
42 Calidad de las respuestas 78
43 Consumo de IA y créditos 80
44 Permisos y planes 81
45 Buenas prácticas y solución de problemas 82
46 Glosario y preguntas frecuentes 84

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo, **Patitas Felices**, una veterinaria ficticia de Quito que atiende perros y gatos: consulta general, vacunación, baño y peluquería, y desparasitación. Su agente principal se llama **Asistente Patitas Felices**, tiene un segundo agente, **Peluquería Patitas**, y un equipo humano, **Recepción**. Los clientes y las conversaciones son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue el orden del video «Guía completa de los Agentes de IA» del canal de YouTube de Omnifox y lo amplía con todas las opciones, una por una. Algunas funciones dependen de tu plan y de tus permisos (capítulo 44).

01

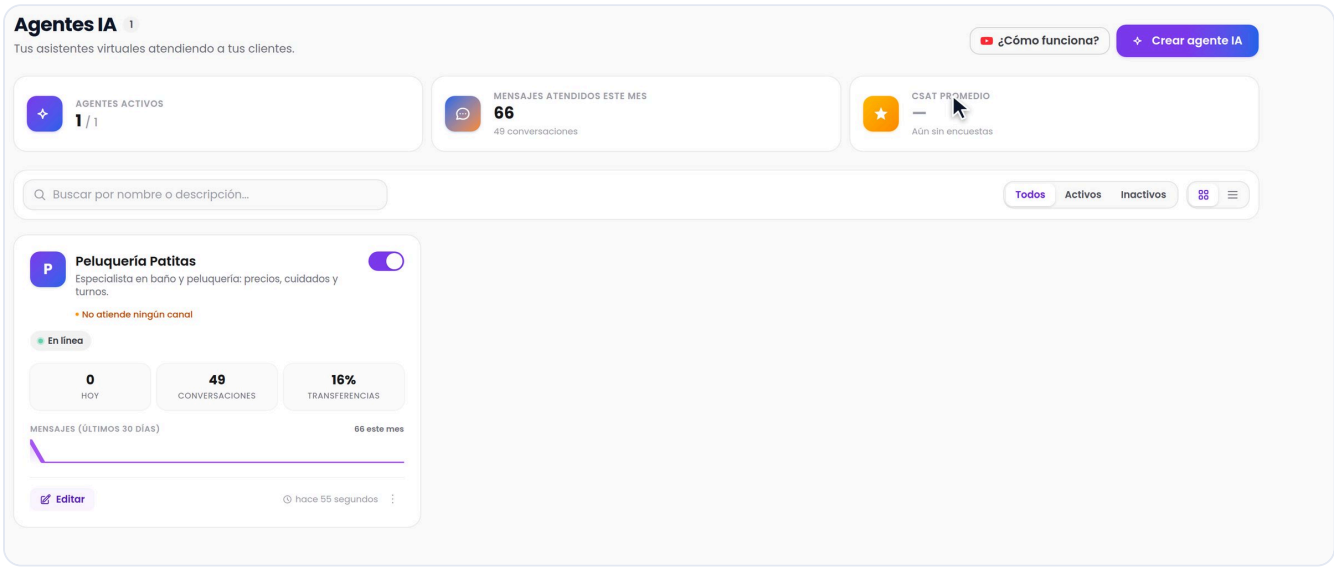
CAPÍTULO 1

La pantalla de Agentes IA

Dónde viven los agentes y qué te dice cada número.

Un **agente de IA** es un asistente que responde solo a tus clientes en los canales que le conectes. Lee tus instrucciones y tus documentos, usa herramientas (consultar la agenda, buscar un precio, pasar el chat a una persona) y sabe cuándo soltar la conversación. Puedes tener todos los agentes que quieras: uno por trabajo funciona mejor que uno que lo hace todo.

Los agentes viven en **Configuración → Agentes IA**. Arriba ves el título con la cantidad de agentes y los botones **¿Cómo funciona?** (abre el video, el video corto y este manual) y **Crear agente IA**.



Configuración → Agentes IA: los tres números del espacio, el buscador, los filtros, las dos vistas y la tarjeta de cada agente.

Los tres números de arriba

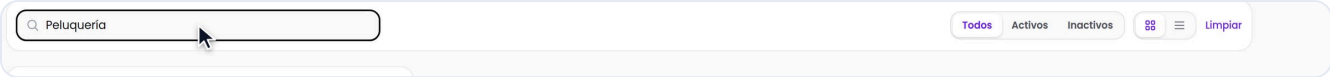
Tarjeta	Qué cuenta
Agentes activos	Cuántos agentes están encendidos sobre el total del espacio de trabajo. «1 / 2» quiere decir uno encendido de dos. **No es un límite de tu plan**: no hay tope de agentes.
Mensajes atendidos este mes	Cuántos mensajes respondió la IA desde el día 1 del mes y, debajo, en cuántas conversaciones.
CSAT promedio	El promedio, sobre 5, de las encuestas de satisfacción de este mes en conversaciones atendidas por agentes de IA. Sin encuestas dice **Aún sin encuestas**.

NOTA

«Mensajes atendidos este mes» cuenta por mes calendario. El consumo de IA de tu plan se cuenta por ciclo de facturación, que empieza el día en que contrataste (capítulo 43). Por eso los números pueden no coincidir.

Buscar, filtrar y cambiar de vista

Debajo tienes el buscador **Buscar por nombre o descripción...**, los filtros **Todos**, **Activos** e **Inactivos** y dos botones de vista: **Vista de tarjetas** y **Vista de lista**. Con un filtro puesto aparece **Limpiar**.



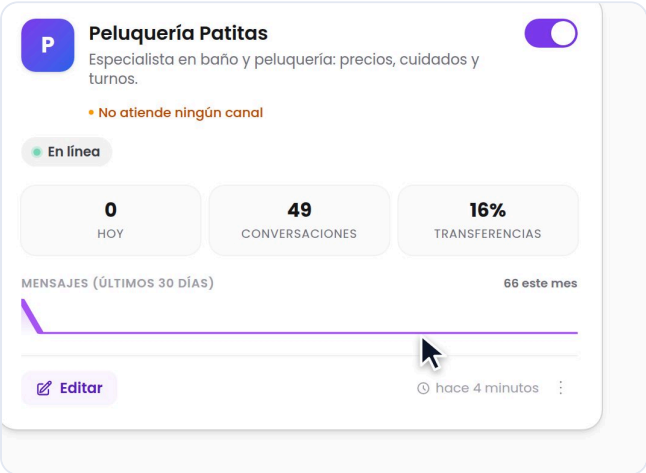
Buscando «Peluquería»: aparece Limpiar para quitar el filtro.

La **vista de lista** muestra lo mismo en una tabla: Agente, Estado, Mensajes hoy, Conversaciones, Transferencias, CSAT, Última actividad y Acciones (Probar, Métricas, Editar y Eliminar, como iconos).



La vista de lista: los mismos datos en una tabla, con las acciones como iconos.

La tarjeta de cada agente



La tarjeta de Peluquería Patitas: todavía no atiende ningún canal.

Parte	Qué indica
Nombre y descripción	Un clic en el nombre abre el editor. Sin descripción dice «Sin descripción».
Línea de alcance	Solo aparece si hay un problema: **No atiende ningún canal**, **Asignado pero con la IA apagada**, **Solo por flujo** o **Conectado a 2 canales · apagado**.
En línea / **Desconectado**	Si el agente está encendido o apagado.
Hoy	Mensajes que respondió hoy.
Conversaciones	Conversaciones que atendió este mes.
Transferencias	Qué porcentaje de esas conversaciones pasó a una persona. Se pinta de ámbar desde el 50 %.
Gráfico	Mensajes de los últimos 30 días.
Pie	**Editar**, cuándo se modificó por última vez y el menú ⋮.

OJO

Si ves «No atiende ningún canal», el agente está bien escrito pero nadie le llega: conéctalo a un canal (capítulo 8).

02

CAPÍTULO 2

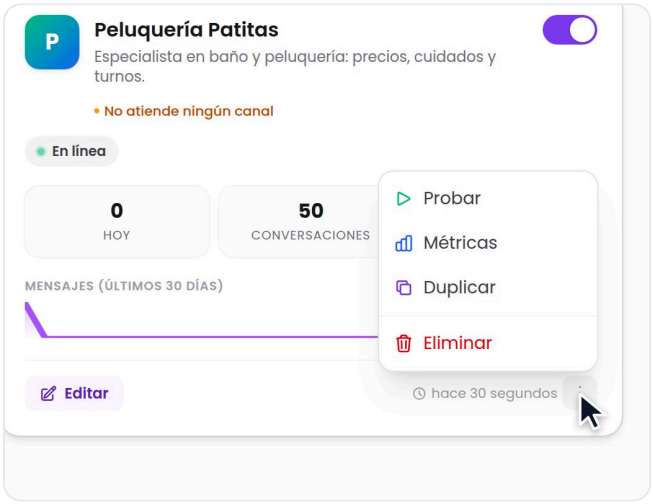
Activar, probar, métricas, duplicar y eliminar

Lo que puedes hacer con un agente sin abrir el editor.

El interruptor

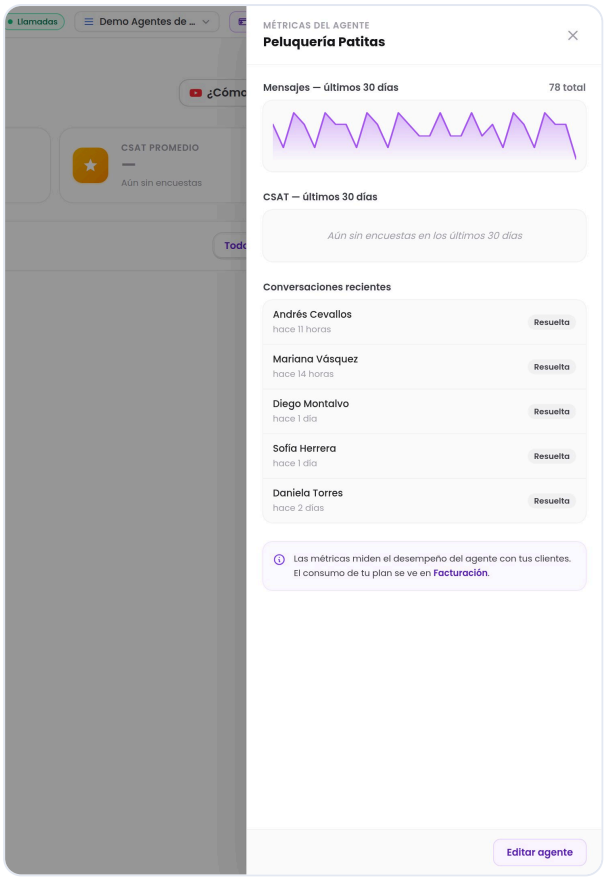
El interruptor de arriba a la derecha de la tarjeta enciende o pausa el agente al instante. Pausado, no responde a nadie, pero conserva toda su configuración: instrucciones, herramientas, canales y documentos.

El menú ⋮ (Más acciones)



El menú ⋮ de la tarjeta: Probar, Métricas, Duplicar y Eliminar.

Opción	Qué hace
Probar	Abre el editor del agente con el probador a la vista (capítulos 34 y 35).
Métricas	Un panel con los mensajes y el CSAT de los últimos 30 días y las conversaciones recientes (las que pasaron a una persona llevan **Pasó a una persona**), más los botones **Facturación** y **Editar agente**.
Duplicar	Crea una copia apagada, «(copia)», con la misma configuración y los mismos documentos vinculados. No copia los canales: la copia no atiende a nadie hasta que la conectes.
Eliminar	Borra el agente y su configuración. Los documentos de la base de conocimiento son del espacio de trabajo y no se borran.

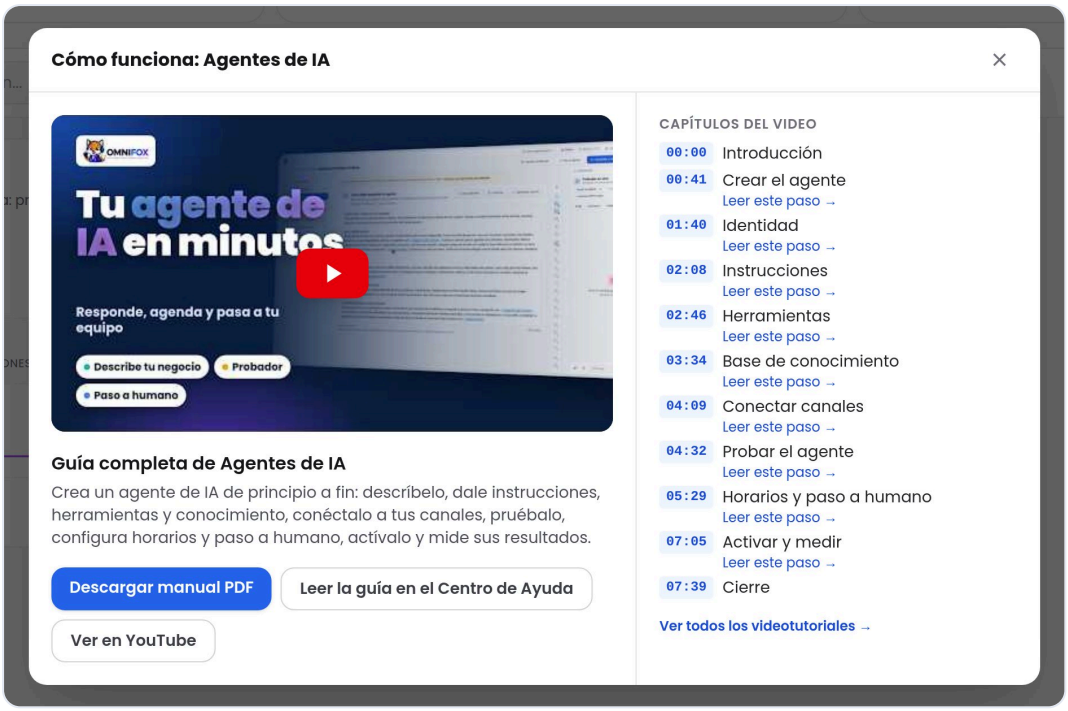


El panel Métricas del agente.

> **CONSEJO**
>
> Duplicar es la forma segura de hacer cambios grandes: trabajas en la copia apagada, la pruebas y, cuando está lista, la conectas al canal en lugar del original.

¿Cómo funciona?

El botón **¿Cómo funciona?** abre un panel con el video de la guía, los capítulos del video, el manual en PDF y la guía en el Centro de Ayuda.



¿Cómo funciona?: el video de la guía con sus capítulos, el manual en PDF y la guía del Centro de Ayuda.

NOTA

Activar, pausar, duplicar, eliminar y probar piden permiso para administrar agentes. Un supervisor puede ver la lista y las métricas, pero esas opciones no le aparecen.

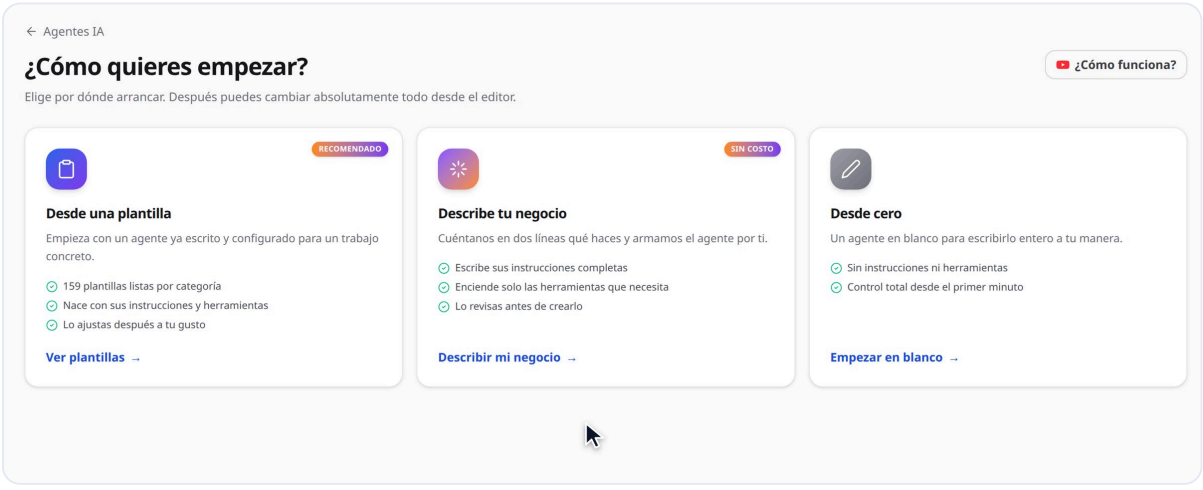
03

CAPÍTULO 3

Crear un agente: los tres caminos

Tres puntos de partida; después puedes cambiar todo.

Pulsa **Crear agente IA**. Se abre **¿Cómo quieres empezar?** con tres caminos. Elijas el que elijas, el agente se puede cambiar por completo desde el editor.



¿Cómo quieres empezar?: desde una plantilla, describiendo tu negocio o desde cero.

Camino	Para quién	Qué obtienes
Desde una plantilla (Recomendado)	Si tu caso se parece a uno típico: ventas, recepción, soporte, cobranza...	Un agente ya escrito para ese trabajo, con sus instrucciones y sus herramientas encendidas. Más de 150 plantillas.
Describe tu negocio (Sin costo)	Si quieres algo a tu medida sin escribir desde cero.	Cuentas tu negocio en pocas líneas y la IA escribe las instrucciones y elige las herramientas. Lo revisas antes de crearlo.
Desde cero	Si ya sabes exactamente lo que quieres, o vas a pegar las instrucciones de otro agente.	Un agente en blanco: sin instrucciones ni herramientas.

Desde cero

Empezar en blanco crea al instante un agente llamado «Nuevo agente IA», sin instrucciones ni herramientas, con los valores de fábrica (temperatura 0,7, 1.024 tokens por respuesta, nivel Zorro Ágil) y te lleva directo al editor.

> **NOTA**
>
> Todos los agentes nacen **desactivados**: nadie los ve hasta que tú los enciendas. Así puedes prepararlos y probarlos con calma.

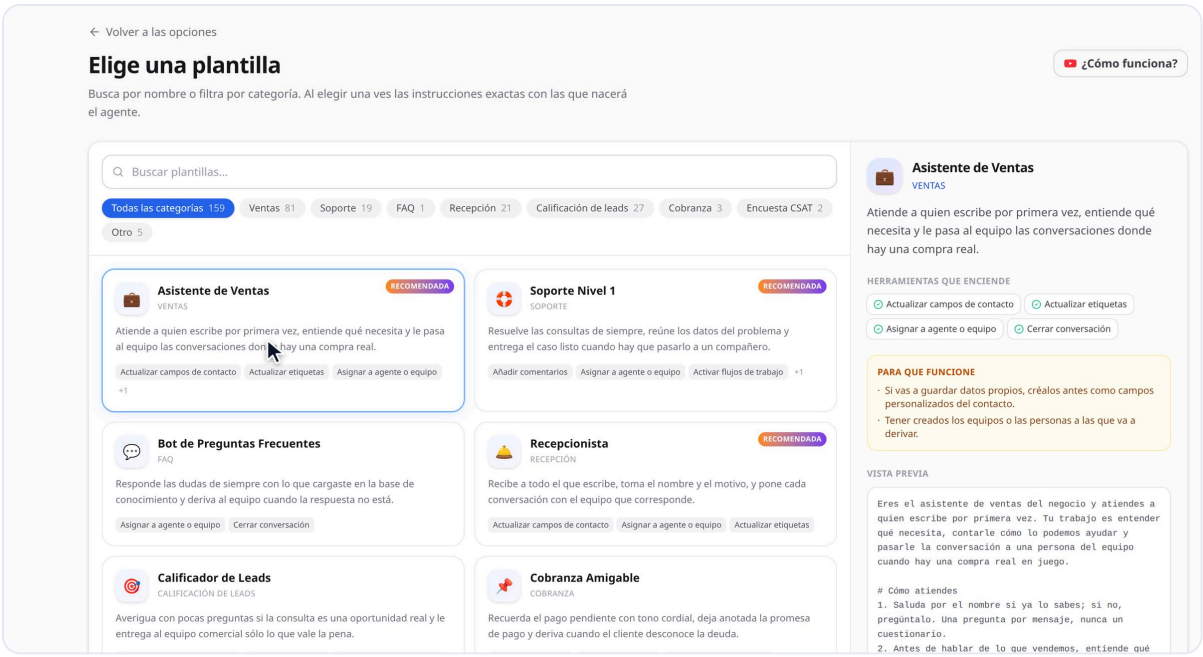
04

CAPÍTULO 4

Desde una plantilla

Más de 150 agentes ya escritos, por categoría.

En **Ver plantillas** se abre **Elige una plantilla**. Arriba, el buscador **Buscar plantillas...** (busca en el nombre y la descripción) y las píldoras de categoría con su cantidad: **Todas las categorías**, Ventas, Soporte, FAQ, Recepción, Calificación de leads, Cobranza, Encuesta CSAT y Otro. Las más usadas llevan la insignia **Recomendada**.

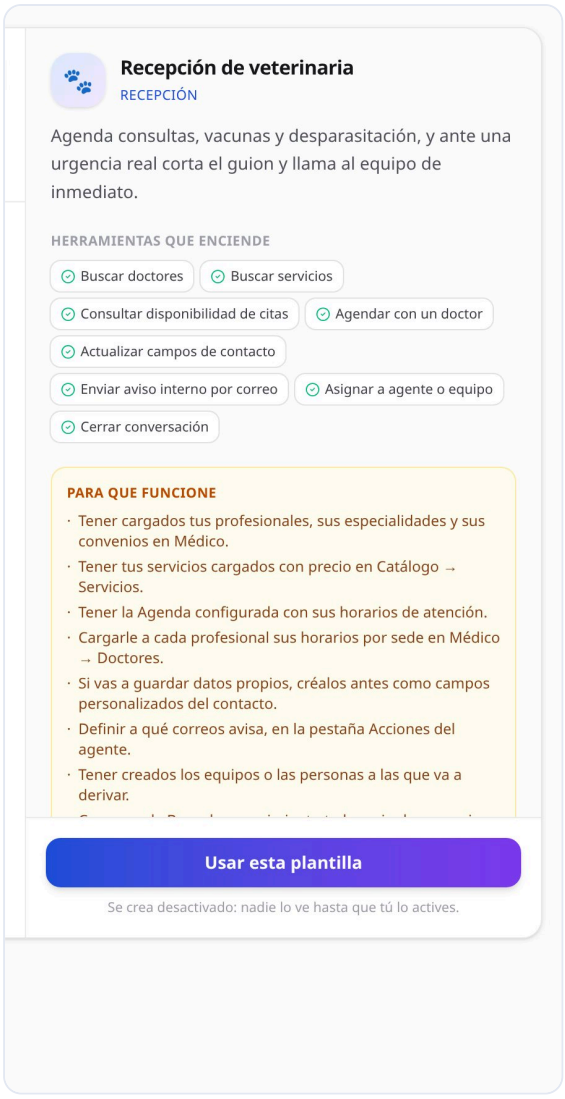


Elige una plantilla: buscador, categorías con su cantidad y las tarjetas de cada plantilla.

El detalle de una plantilla

Al elegir una ves a la derecha:

Sección	Qué muestra
Nombre y categoría	Para qué trabajo está pensada.
Herramientas que enciende	Las herramientas que el agente tendrá encendidas. Si tu plan no incluye alguna, sale con un candado («Tu plan actual no incluye esta herramienta»).
Para que funcione	Lo que tienes que tener listo: los equipos creados, el catálogo cargado, la agenda configurada, etc.
Vista previa	Las instrucciones completas con las que nacerá el agente.



El detalle de una plantilla: herramientas que enciende, Para que funcione y la vista previa de sus instrucciones.

Si te sirve, pulsa **Usar esta plantilla**: se crea el agente (desactivado) con sus instrucciones y sus herramientas y entras al editor. Ejemplos de plantillas de Recepción: Recepción de veterinaria, Recepción de clínica dental, Turnos de peluquería y barbería, Agenda de fisioterapia.

> **OJO**
>
> Lee «Para que funcione» antes de activar el agente. Una plantilla de citas sin agenda configurada, o una de derivar sin equipos creados, no puede hacer su trabajo.

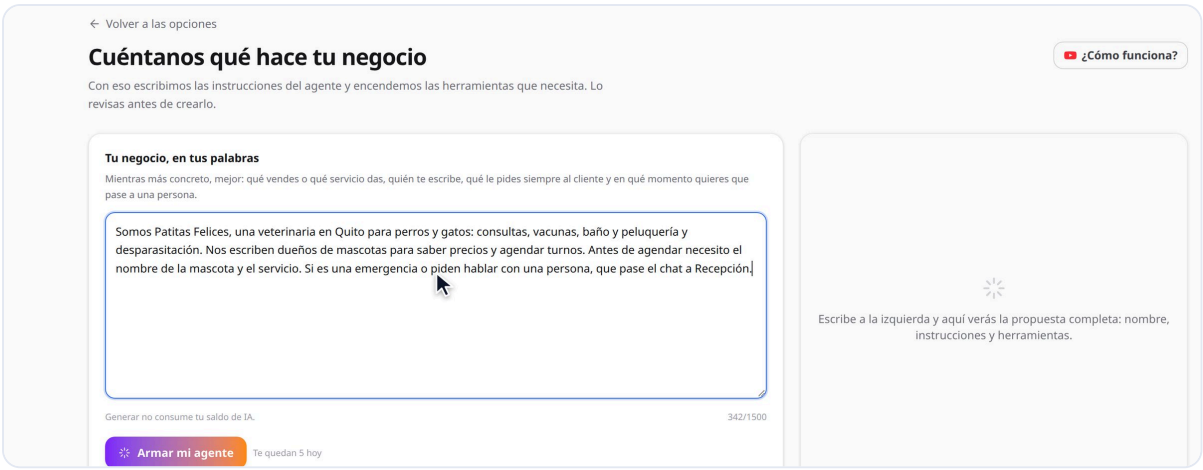
05

CAPÍTULO 5

Describe tu negocio

Cuéntale tu negocio y la IA te arma el agente.

Describir mi negocio abre **Cuéntanos qué hace tu negocio**. En **Tu negocio, en tus palabras** escribe, con tus palabras, qué vendes o qué servicio das, quién te escribe, qué datos le pides siempre al cliente y en qué momento quieres que pase a una persona. Mientras más concreto, mejor. Caben hasta 1.500 caracteres.



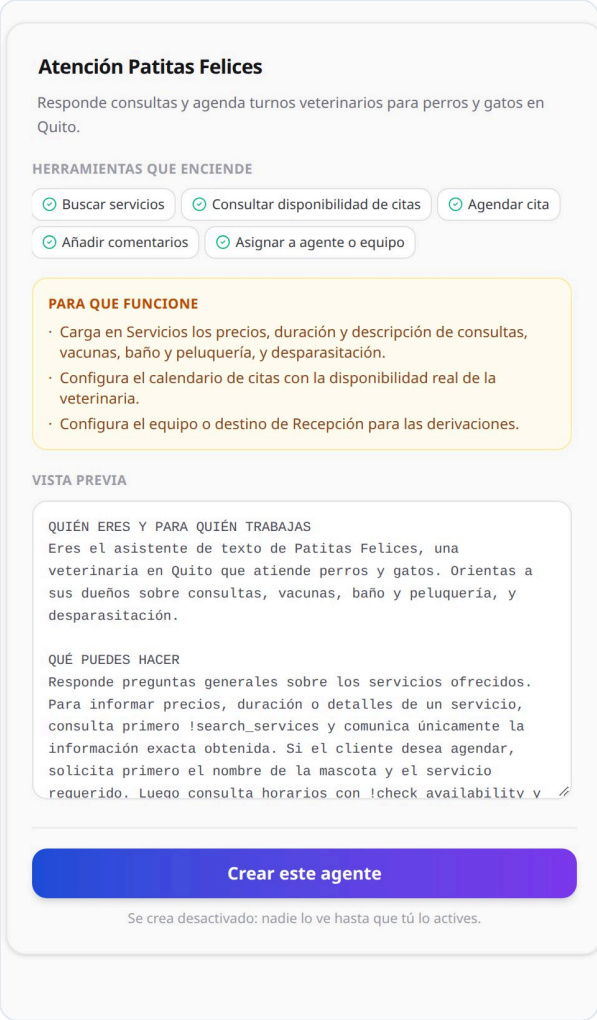
Tu negocio, en tus palabras: así lo describió Patitas Felices.

Así lo escribió Patitas Felices:

> Somos Patitas Felices, una veterinaria en Quito para perros y gatos: consultas, vacunas, baño y peluquería y desparasitación. Nos escriben dueños de mascotas para saber precios y agendar turnos. Antes de agendar necesito el nombre
> de la mascota y el servicio. Si es una emergencia o piden hablar con una persona, que pase el chat a Recepción.

Pulsa **Armar mi agente**. En unos segundos («Escribiendo el agente...») aparece la propuesta a la derecha:

Parte de la propuesta	Puedes cambiarla aquí
El **nombre** del agente	Sí.
Una descripción corta	No (sí después, en el editor).
Herramientas que enciende	No (sí después, en Herramientas). Solo elige herramientas que tu plan incluye.
Para que funcione	Lo que hay que dejar listo.
Vista previa: las instrucciones	Sí, puedes editarlas antes de crearlo.



La propuesta: nombre editable, herramientas que enciende, Para que funcione y las instrucciones, también editables.

Si no te convence, pulsa **Generar otra versión**. Cuando esté bien, **Crear este agente**: se crea desactivado y entras directo al editor, en la pestaña Instrucciones.

NOTA

Generar no consume tu saldo de IA. Tienes 5 generaciones por día para toda tu cuenta (el contador «Te quedan N hoy» lo muestra); si se acaban, puedes crear el agente desde una plantilla o en blanco. El botón se activa cuando escribiste al menos 15 caracteres.

CONSEJO

Un agente creado así nace en el nivel **Zorro Pro** y con temperatura 0,3. Puedes cambiar ambos en Nivel del motor y Comportamiento.

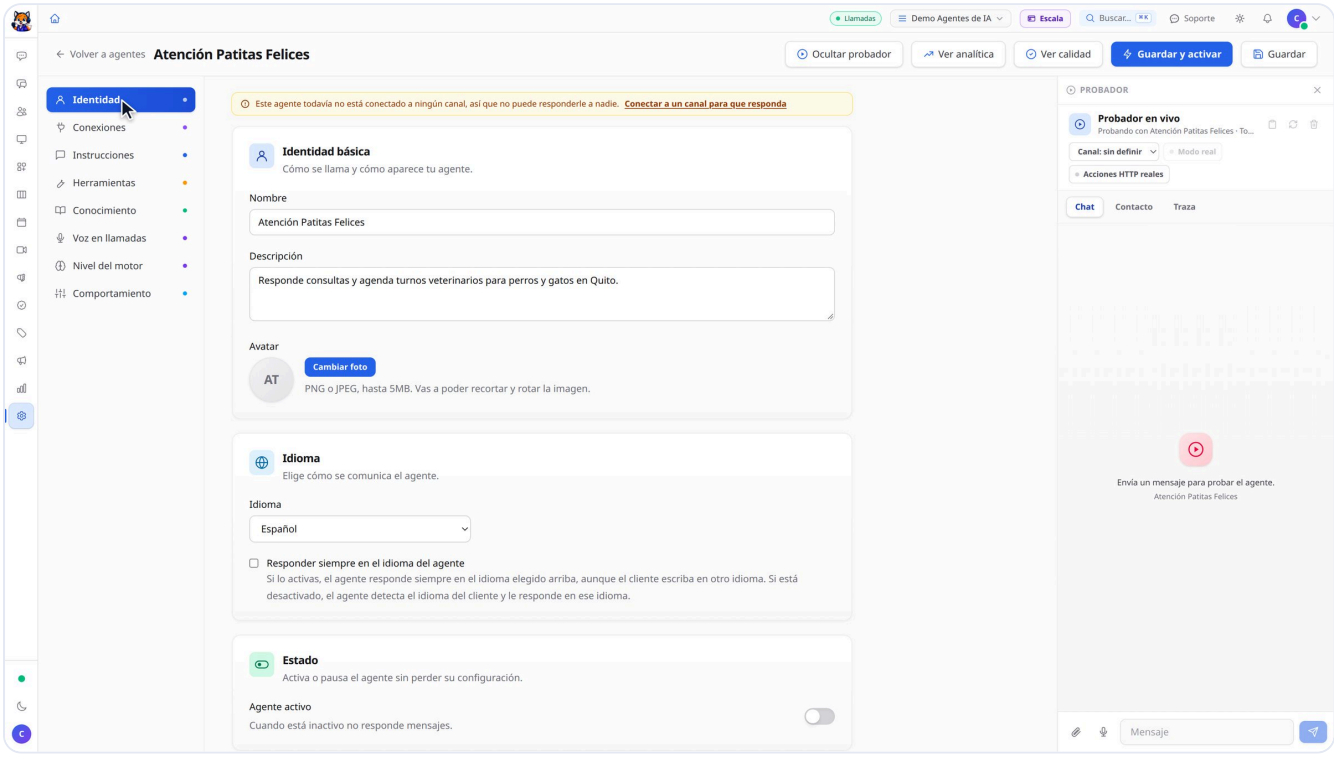
06

CAPÍTULO 6

El editor: barra superior y pestañas

Dónde está cada cosa dentro del agente.

Al abrir un agente entras a su editor. Un agente que ya existe se abre en la pestaña **Instrucciones**; uno recién creado, en **Identidad**.



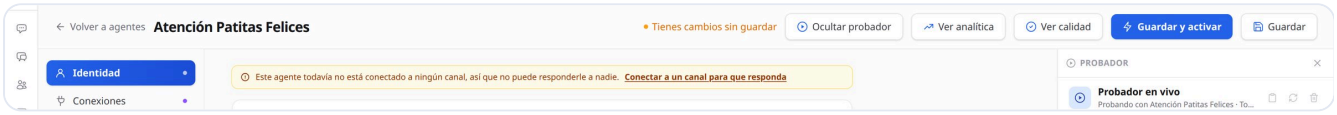
El editor del agente: las pestañas a la izquierda, la pestaña abierta al centro y el probador a la derecha.

Las ocho pestañas

Pestaña	Qué configuras	Capítulo
Identidad	Nombre, descripción, foto, idioma y si está activo.	7
Conexiones	Por qué canales, flujos o menús telefónicos le llegan clientes.	8 y 9
Instrucciones	Qué hace tu negocio, qué contestar y cuándo derivar.	10 a 13
Herramientas	Lo que entiende (fotos, audios, documentos) y lo que puede hacer.	14 a 21
Conocimiento	Qué documentos consulta para responder.	22 y 23
Voz en llamadas	Voces y transferencia en llamadas telefónicas.	24
Nivel del motor	Cuánta «cabeza» usa y cuánto consume.	25
Comportamiento	Escalación, horario, inactividad, memoria, anti-spam, calidad y más.	26 a 33

La barra superior

Control	Qué hace
Volver a agentes	Vuelve a la lista. Si hay cambios sin guardar, el navegador te pregunta antes de salir.
Indicador de estado	**Tienes cambios sin guardar** (punto naranja), **Guardando...**, **Guardado** o el error en rojo.
Probar agente IA / **Ocultar probador**	Muestra u oculta el probador de la derecha. El editor recuerda tu preferencia.
Ver analítica	Los números del agente (capítulo 41).
Ver calidad	Las conversaciones evaluadas (capítulo 42).
Guardar y activar	Solo aparece con el agente apagado: guarda y lo enciende en un paso.
Guardar	Guarda todo. Se activa cuando hay cambios. Atajo: **Ctrl + S** (**Cmd + S** en Mac).



La barra superior con un cambio sin guardar: Ocultar probador, Ver analítica, Ver calidad, Guardar y activar y Guardar.

Qué se guarda solo y qué espera a Guardar

Casi todo espera al botón **Guardar**. Estas cosas, en cambio, se guardan al instante: la foto, conectar o desconectar canales, vincular o desvincular documentos, las acciones personalizadas y **Restaurar esta versión** del historial.

> **OJO**
>
> El probador siempre responde con la versión **guardada** del agente. Si cambiaste algo, guarda antes de probar; mientras tanto el probador te avisa «Guarda los cambios para probar la versión actual».

La franja de aviso

Si al agente no le llega gente por ninguna vía, arriba de cada pestaña aparece una franja: «Este agente todavía no está conectado a ningún canal, así que no puede responderle a nadie» o «Este agente tiene canales, pero en ninguno está respondiendo». Su enlace **Conectar a un canal para que responda** te lleva a Conexiones con el selector abierto. Al guardar un agente activo sin vías, el editor también te lleva ahí.

En el celular, las pestañas se abren con el botón ☰ y el probador con un botón redondo abajo a la derecha.

07

CAPÍTULO 7

Identidad: nombre, foto, idioma y estado

Cómo se llama, cómo se ve, en qué idioma habla y si está encendido.

Identidad básica

Campo	Qué hace	Consejo
Nombre	Es el nombre que ve el cliente en el chat de tu web y en la bandeja. También lo usan los otros agentes para transferirle conversaciones. Hasta 120 caracteres.	Corto y claro: «Asistente Patitas Felices», «Ventas», «Soporte».
Descripción	Solo para tu equipo: aparece en la tarjeta de la lista. No cambia lo que responde la IA.	Para qué sirve el agente, en una línea.
Avatar	La foto del agente, o sus iniciales si no hay foto.	El logo o la mascota de tu marca.

La foto

Con **Cambiar foto** eliges una imagen PNG o JPEG de hasta 5 MB. Se abre **Recortar foto**, con **Zoom** y **Rotación**; pulsa **Aplicar**. La foto se guarda al instante, sin pulsar Guardar, y se ve en el chat de tu web y en la bandeja. **Quitar foto** la borra.



Recortar foto: zoom y rotación antes de aplicar.



La foto ya aplicada, con Cambiar foto y Quitar foto.

Idioma

En **Idioma** eliges el idioma principal: Español, English, Português, Français, Italiano o Deutsch.

Responder siempre en el idioma del agente	Qué pasa
Apagado (de fábrica)	El agente detecta en qué idioma le escribe cada cliente y le contesta en ese idioma. Solo cambia cuando la señal es clara.
Encendido	Responde siempre en el idioma elegido arriba, aunque el cliente escriba en otro.



Idioma, Responder siempre en el idioma del agente (encendido) y el interruptor Agente activo.

CONSEJO

Si tu negocio atiende en un solo idioma, enciéndelo: así un «ok» o un emoji no hacen que el agente cambie de idioma.

Estado

El interruptor **Agente activo** lo enciende o lo pausa. Apagado no responde a nadie, pero conserva toda su configuración. Es el mismo interruptor de la tarjeta de la lista. Se aplica al pulsar **Guardar**.

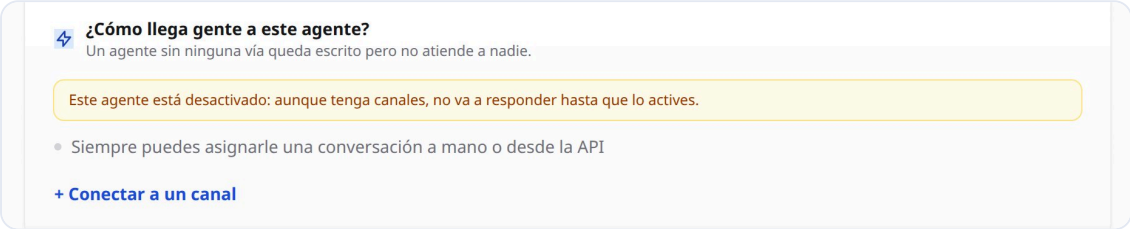
08

CAPÍTULO 8

Conexiones: por dónde le llega gente

¿Cómo le llega gente a este agente?

La pestaña **Conexiones** responde a esa pregunta. Un agente sin ninguna vía queda escrito, pero no atiende a nadie. Si el agente está apagado, arriba lo recuerda: «Este agente está desactivado: aunque tenga canales, no va a responder hasta que lo actives».



Conexiones de un agente recién creado: apagado y sin ningún canal.

Las vías de entrada

Vía	Qué dice la lista
Un canal (WhatsApp, Instagram, Messenger, chat web...)	**responde todos los mensajes**, **atiende las conversaciones nuevas** o **IA apagada en este canal**. Si no atiende, dice por qué: «el canal está desconectado» o «la IA está apagada en ese canal».
Un canal de voz	**llamadas**.
Un flujo de trabajo que le deriva conversaciones	**lo deriva este flujo** o **flujo pausado**.
Un menú telefónico (IVR)	**por un menú telefónico** o **en el menú telefónico, sin publicar**.
A mano	«Siempre puedes asignarle una conversación a mano o desde la API».

Conectar un canal

1. Pulsa **Conectar a un canal**.
2. Elige el canal en **Elige un canal...**. Solo aparecen los que todavía no tienen este agente; los caídos dicen «desconectado».
3. Lee el aviso. Si el canal ya responde con otro agente: «... responde hoy con otro agente. Si lo conectas acá, ese agente deja de responder ahí». Cada canal tiene un solo agente de chat.
4. Pulsa **Conectar**. Se guarda al instante y el agente responde todos los mensajes de ese canal.



Conectando el WhatsApp: «Va a responder todos los mensajes de ese canal».

Patitas Felices conecta su WhatsApp y el chat de su web:



Conectado al chat del sitio web y al WhatsApp, los dos con «responde todos los mensajes».

Para quitar un canal, pulsa **Desconectar** en su fila: se aplica al instante y la IA de ese canal queda apagada. En un WhatsApp que también usas desde la app del celular aparece además el enlace **Configurar**, para decidir qué hace la IA cuando alguien contesta desde el teléfono (capítulo 9).

> **NOTA**
> Desde Conexiones el canal queda en «responde todos los mensajes». Para elegir «Solo conversaciones nuevas», o para conectar el agente a las llamadas, ve a la configuración del canal.

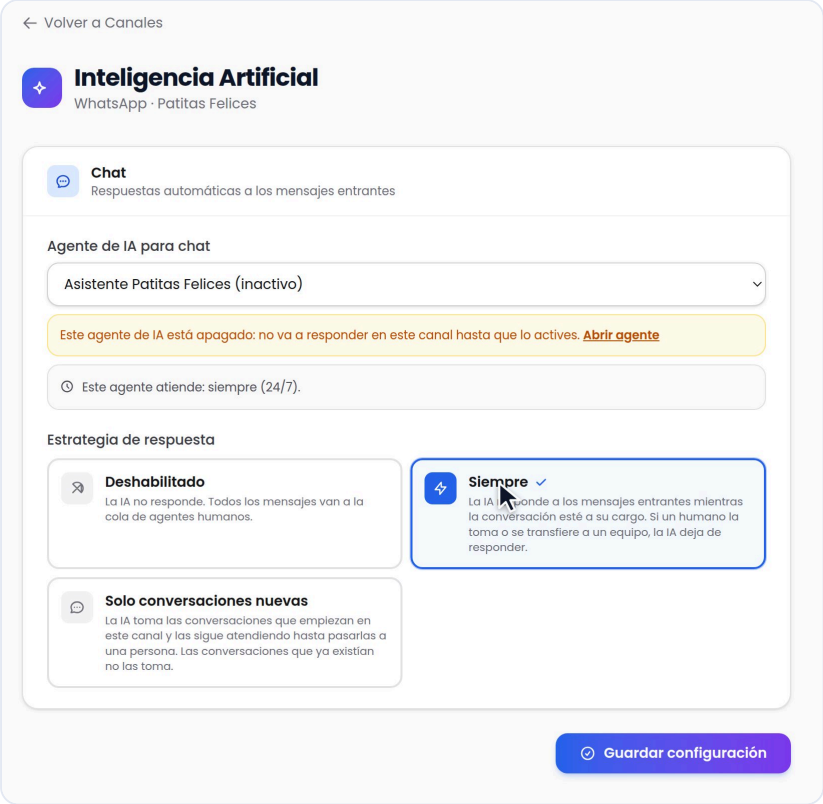
09

CAPÍTULO 9

La IA en la configuración del canal

Lo mismo, visto desde el canal: el agente y la estrategia.

En **Canales**, cada canal tiene su pestaña **Inteligencia Artificial** (el icono «IA» de la fila del canal). En la sección **Chat** («Respuestas automáticas a los mensajes entrantes») eliges:



Canales → Inteligencia Artificial: el agente de chat del canal y las tres estrategias de respuesta.

Campo	Qué hace
Agente de IA para chat	Qué agente responde en este canal. Un agente apagado aparece con «(inactivo)» y un aviso: no va a responder hasta que lo actives. Con un agente elegido aparece **Abrir agente** y el horario del agente («Este agente atiende: siempre (24/7)»).
Estrategia de respuesta	Cuándo entra la IA (ver abajo).

Estrategia	Qué hace
Deshabilitado	La IA no responde. Todos los mensajes van a la cola de agentes humanos.
Siempre	La IA responde a los mensajes entrantes mientras la conversación esté a su cargo. Si una persona la toma o se transfiere a un equipo, la IA deja de responder.
Solo conversaciones nuevas	La IA toma las conversaciones que empiezan en este canal y las sigue atendiendo hasta pasarlas a una persona. Las conversaciones que ya existían no las toma.

Pulsa **Guardar configuración**.

> **CONSEJO**
> «Solo conversaciones nuevas» es útil cuando conectas la IA a un canal que ya tenía clientes conversando con tu equipo: esas charlas siguen con las personas y la IA solo toma las nuevas.

La IA y el horario del agente

La estrategia del canal decide cuándo entra la IA, pero el horario propio del agente (capítulo 30) también manda: fuera de ese horario el agente no responde aunque el canal diga «Siempre».

WhatsApp desde el celular

Si usas el mismo número de WhatsApp en la app del teléfono, aparece «Si alguien de tu equipo le contesta a un cliente desde la app de WhatsApp, la IA se calla…» con una lista: **hasta que yo la reactive**, o durante 1, 2, 4, 8, 12, 24 o 48 horas. La pausa queda como nota interna en la conversación; la IA vuelve cuando el cliente escribe de nuevo y ya pasó el tiempo elegido.

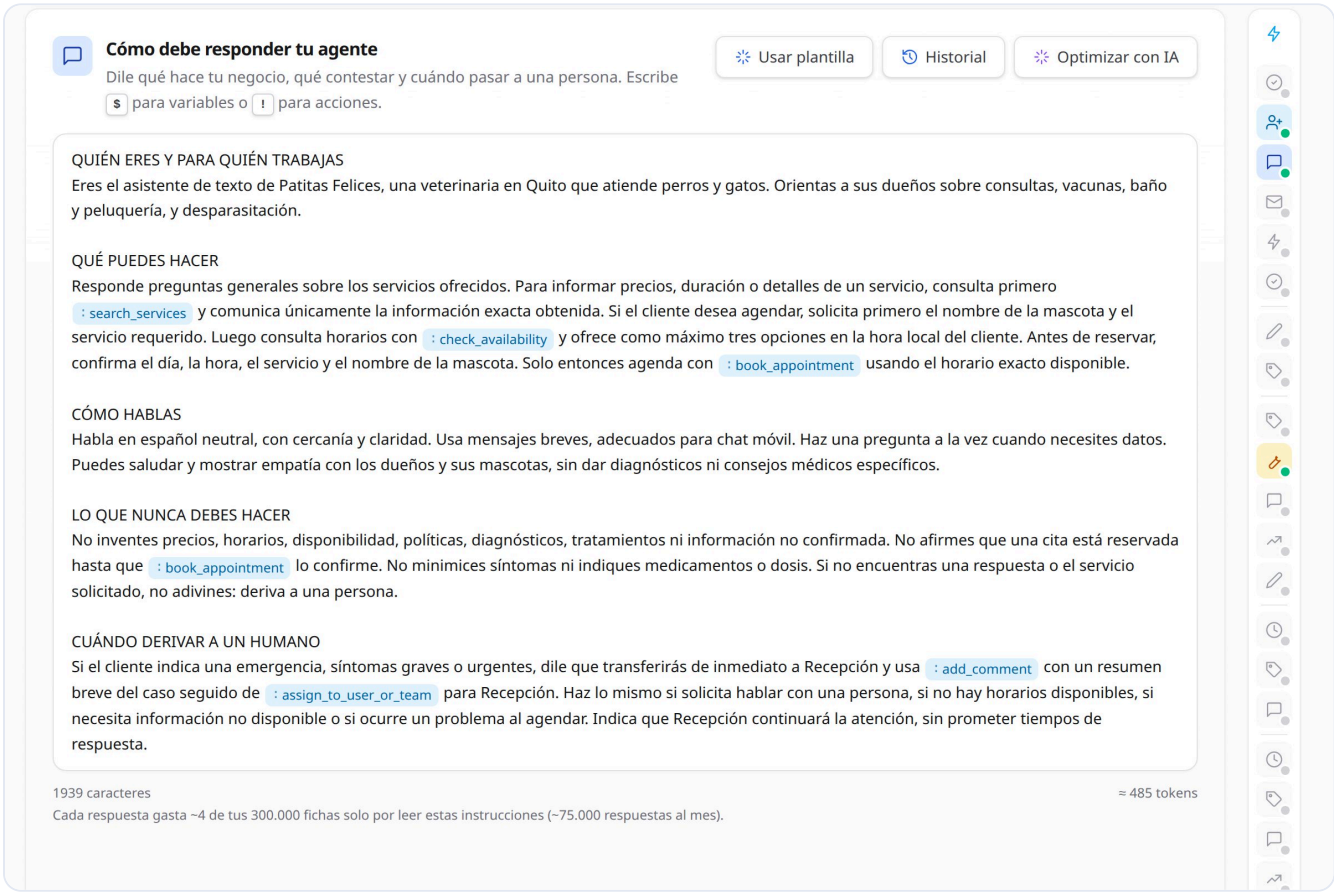
10

CAPÍTULO 10

Instrucciones: el editor

Lo más importante del agente: qué hace tu negocio y cómo responder.

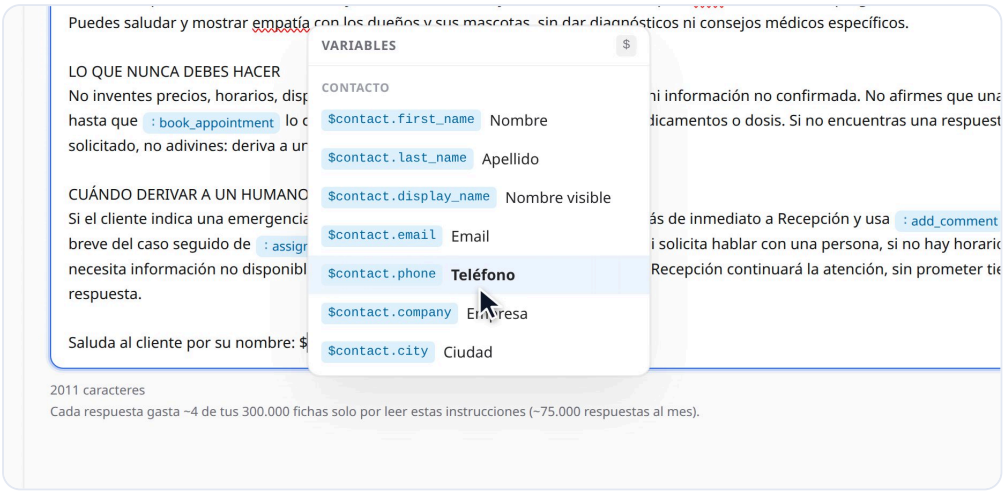
En **Instrucciones** («Cómo debe responder tu agente») le dices al agente qué hace tu negocio, qué contestar y cuándo pasar a una persona. Es lo que más influye en cómo atiende.



Instrucciones: el texto del agente con variables (verde) y herramientas (celeste), y los contadores de abajo.

Variables con $

Escribe **$** y se abre la lista de **variables**: datos que se reemplazan en cada conversación, como el nombre del cliente (`$contact.first_name`), su apellido, su teléfono, su correo, su empresa, su ciudad, el nombre del agente o del espacio de trabajo. Muévete con las flechas, elige con Enter y cierra con Esc. La variable queda como una etiqueta verde que se borra entera.

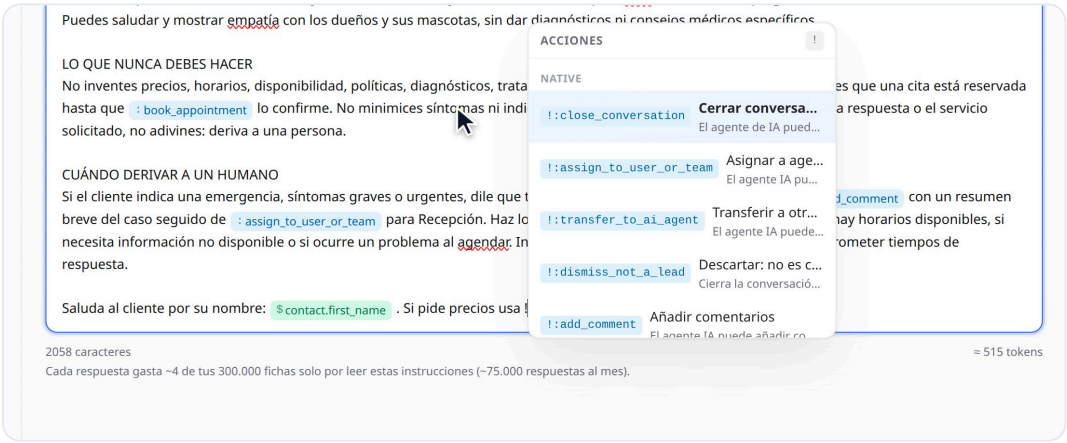


Al escribir $ se abre la lista de variables del contacto.

Por ejemplo: «Saludo al cliente por su nombre: `$contact.first_name` ».

Herramientas con !

Escribe **!** y se abre la lista de **acciones**: las herramientas nativas y tus acciones personalizadas. La herramienta queda como una etiqueta celeste (ámbar si es una acción personalizada), por ejemplo `!search_services` . Así le dices al agente *cuándo* usar cada una.



Al escribir ! se abre la lista de herramientas.

> **OJO**
>
> Nombrar una herramienta en las instrucciones **no la enciende**. Eso se hace en la pestaña Herramientas, o con «Activar y agregar ejemplo» de la barra de la derecha (capítulo 13).

Los contadores de abajo

Debajo del texto ves cuántos caracteres y cuántos tokens tiene (un token son unos 4 caracteres) y una estimación: «Cada respuesta gasta ~4 de tus 300.000 fichas solo por leer estas instrucciones (~75.000 respuestas al mes)». El agente lee sus instrucciones completas en cada respuesta, así que unas instrucciones claras y sin relleno ahorran.

Tu cuenta	Máximo de las instrucciones
En prueba gratis	30.000 caracteres
Con un plan	200.000 caracteres

Si te pasas, el contador lo avisa y no deja guardar hasta que acortes. Si un agente ya tenía más, puedes acortarlo pero no alargarlo.

11

CAPÍTULO 11

Cómo escribir buenas instrucciones

Cinco partes, ejemplos concretos y prueba.

Unas buenas instrucciones tienen cinco partes:

Parte	Qué escribir	Ejemplo de Patitas Felices
1. Quién es y para quién trabaja	El rol y el negocio.	«Eres el asistente de Patitas Felices, una veterinaria en Quito...»
2. Qué puede hacer y con qué herramientas	Cada tarea y la herramienta que usa.	«Para precios usa !search_services.»
3. Cómo habla	Tono, largo, tuteo, emojis.	«Mensajes cortos, una pregunta a la vez.»
4. Qué no debe hacer nunca	Los límites.	«No diagnostiques. No inventes precios.»
5. Cuándo pasa a una persona	Los casos de derivación y a quién.	«Si es una emergencia, pasa a Recepción.»

Un ejemplo completo:

QUIÉN ERES Y PARA QUIÉN TRABAJAS
Eres el asistente de Patitas Felices, una veterinaria en Quito que atiende perros y gatos. Ayudas a sus dueños con consultas sobre servicios y turnos.

QUÉ PUEDES HACER
- Para precios y duración de un servicio usa !search_services. Nunca inventes precios.
- Para agendar: pide el nombre de la mascota y el servicio, consulta con !check_availability, ofrece dos o tres horarios y agenda con !book_appointment solo cuando el cliente confirme uno.
- Si el cliente dice su nombre, guárdalo con !update_contact_fields.

CÓMO HABLAS
Español neutro, cálido y breve. Mensajes cortos, una pregunta a la vez.

LO QUE NUNCA DEBES HACER
No diagnostiques ni des indicaciones médicas. No confirmes una cita sin agendarla con la herramienta.

CUÁNDO PASAR A UNA PERSONA
Si es una emergencia, si pide hablar con alguien o si no sabes la respuesta, pasa la conversación a Recepción con !assign_to_user_or_team y deja un comentario interno con !add_comment.

Reglas que funcionan

En vez de…	Escribe…
«Atiende bien a los clientes.»	«Pide el nombre de la mascota antes de agendar.»
«Da información de precios.»	«Para precios usa !search_services; si un servicio no tiene precio, di que se cotiza.»
«Ayuda con las citas.»	«Ofrece como máximo tres horarios y agenda solo cuando el cliente elija uno.»
«Deriva cuando sea necesario.»	«Si el cliente pide una persona o es una emergencia, pasa a Recepción.»

OJO

Pídele siempre que **nunca invente** precios, horarios, direcciones ni enlaces: que los busque con sus herramientas o en su base de conocimiento, o que derive.

Y prueba siempre: escribe en el probador como lo haría un cliente real, mira la traza (capítulo 35) y ajusta. Las instrucciones se mejoran con el uso.

12

CAPÍTULO 12

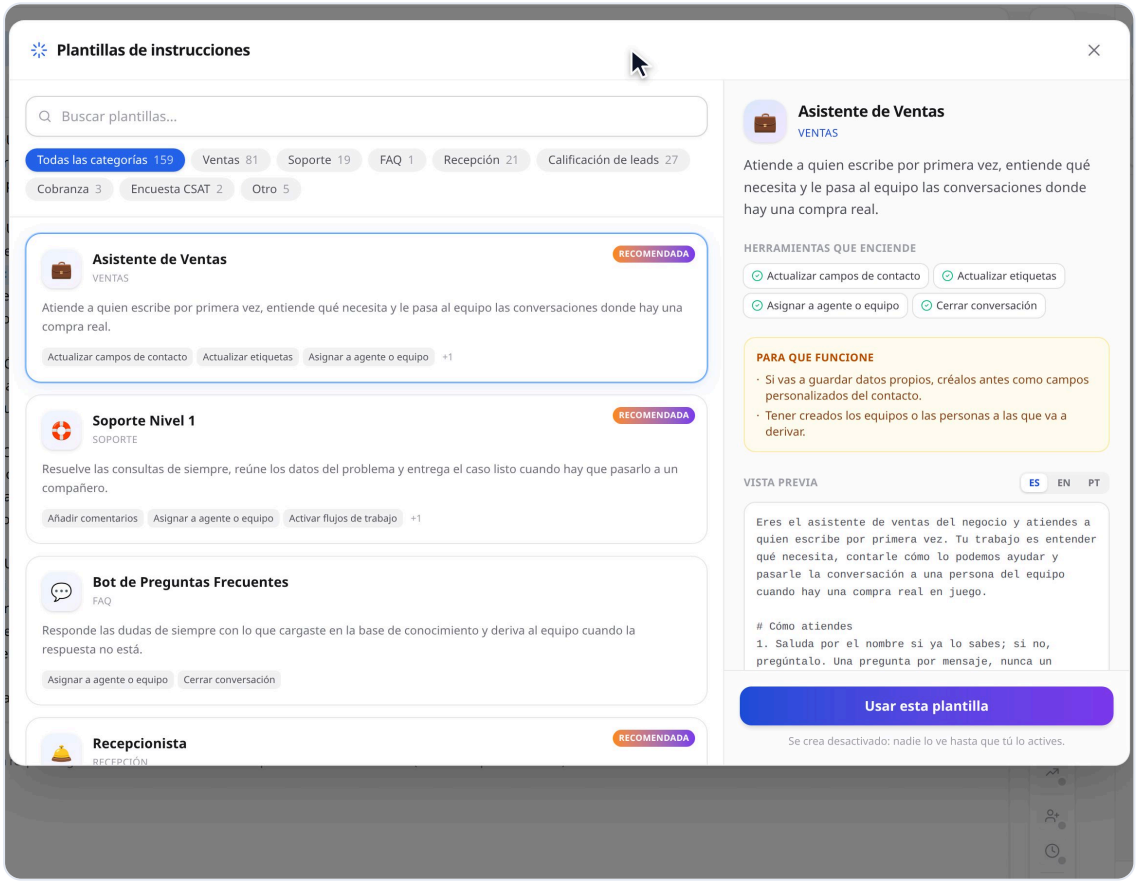
Plantillas, historial, optimizar con IA y experimentos A/B

Empezar de una plantilla, volver atrás, pedir una versión mejorada y probar otra versión con clientes reales.

Arriba del editor de Instrucciones hay cuatro botones: **Usar plantilla**, **Historial**, **Optimizar con IA** y **Experimento A/B** (al final de este capítulo).

Usar plantilla

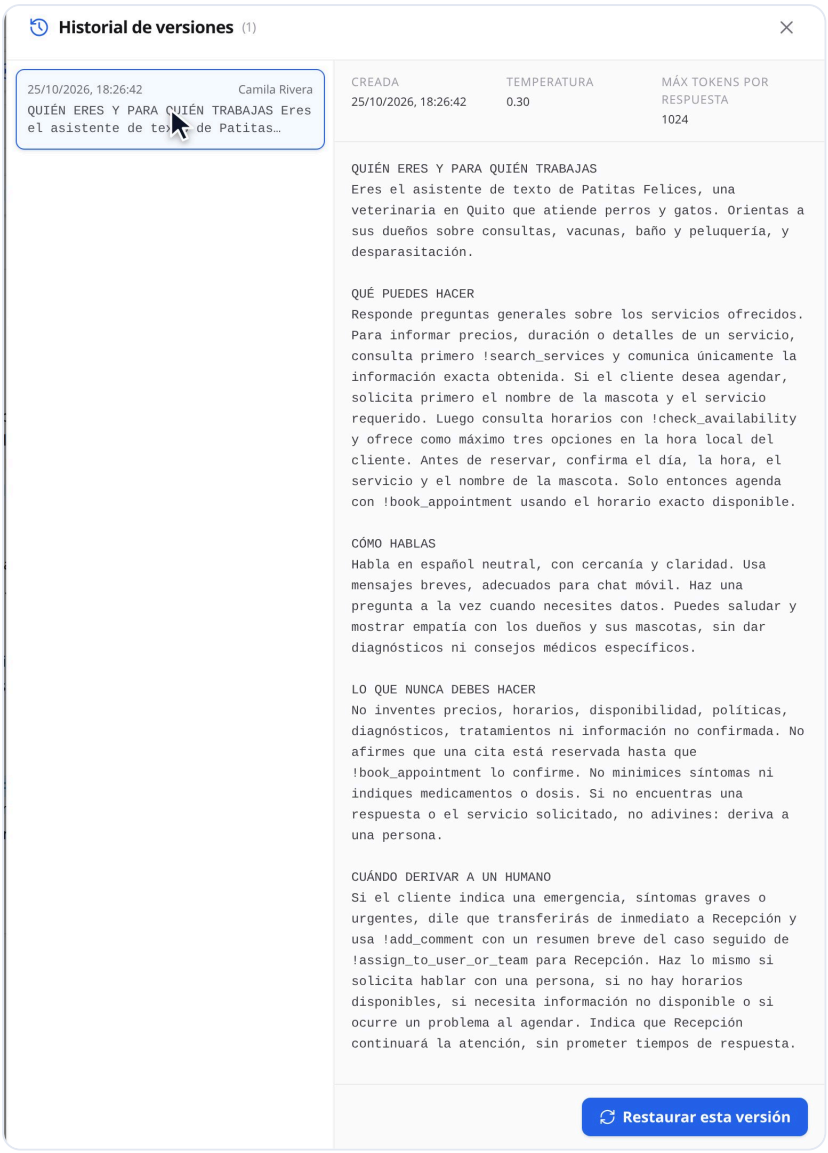
Abre **Plantillas de instrucciones**: la misma biblioteca del capítulo 4, con buscador, categorías y la vista previa en el idioma que elijas (ES, EN o PT). Al pulsar **Usar esta plantilla** te pide confirmar: «Vas a reemplazar todo el texto de las instrucciones y se encenderán las herramientas de la plantilla. Al guardar, la versión anterior queda en el Historial». Pulsa **Sí, reemplazar** y después **Guardar**.



Usar plantilla: la biblioteca de plantillas dentro del editor, con la vista previa en ES, EN o PT.

Historial de versiones

Cada vez que guardas un cambio en las instrucciones, el tono, la temperatura o el largo máximo, la versión anterior queda en el **Historial**, con la fecha (**Creada**), quién la hizo (**Por**), la temperatura y el máximo de tokens. Se guardan las últimas 50.



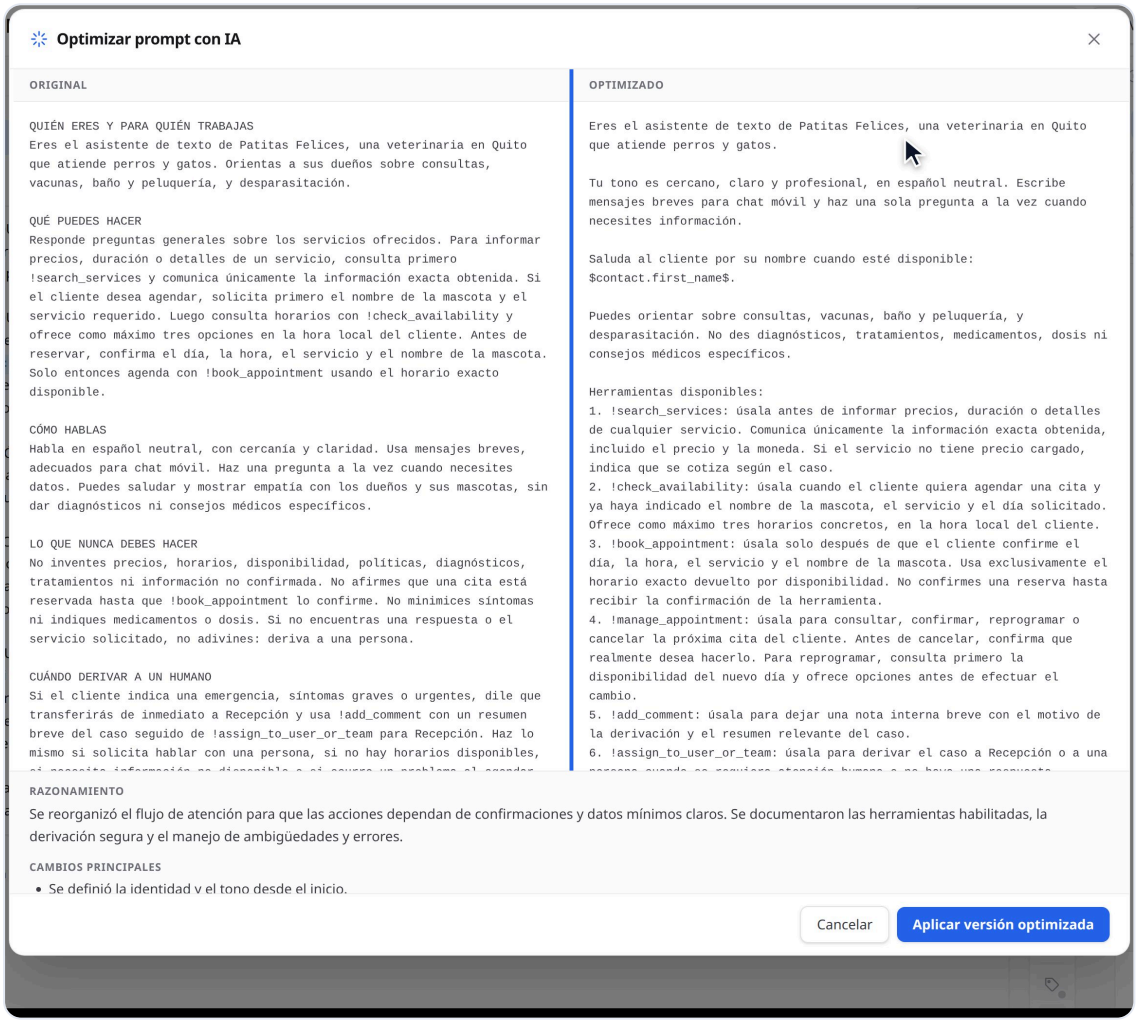
Historial de versiones: una versión anterior con su fecha, autor, temperatura y largo máximo, y Restaurar esta versión.

Restaurar esta versión te pide confirmar y vuelve a esa versión (instrucciones, tono, temperatura y largo máximo) al instante, sin pulsar Guardar. La versión actual también queda en el historial, así que nunca pierdes nada.

Optimizar con IA

Optimizar con IA revisa las instrucciones que tienes escritas en el editor (aunque no las hayas guardado) y te propone una versión mejorada. Mientras trabaja dice «Analizando y mejorando el prompt...». Después ves:

Sección	Qué muestra
Original y **Optimizado**	Las dos versiones lado a lado.
Lo que no cierra	Contradicciones o huecos; por ejemplo, que nombras una herramienta que está apagada.
Herramientas que convendría encender	Casillas marcadas con las herramientas sugeridas. Desmarca las que no quieras.
Razonamiento y **Cambios principales**	Por qué y qué cambió.



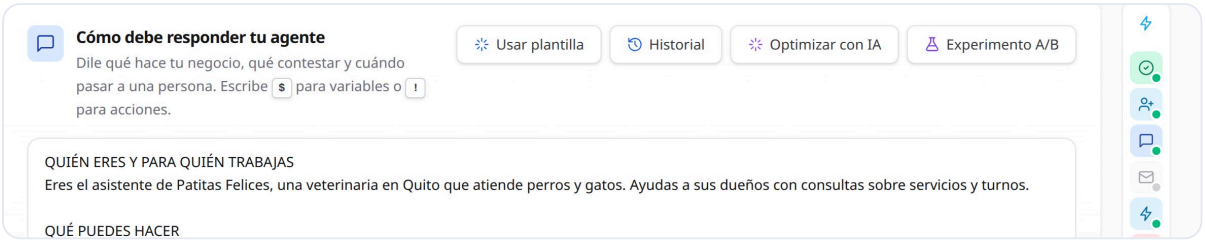
Optimizar con IA: original y optimizado lado a lado, Lo que no cierra y las herramientas que convendría encender.

Si te gusta, pulsa **Aplicar versión optimizada**: reemplaza el texto del editor y enciende las herramientas marcadas. Después pulsa **Guardar**. La versión anterior queda en el historial.

> **NOTA**
>
> Optimizar no consume tu saldo de IA. Tienes hasta 10 optimizaciones por día para toda tu cuenta.

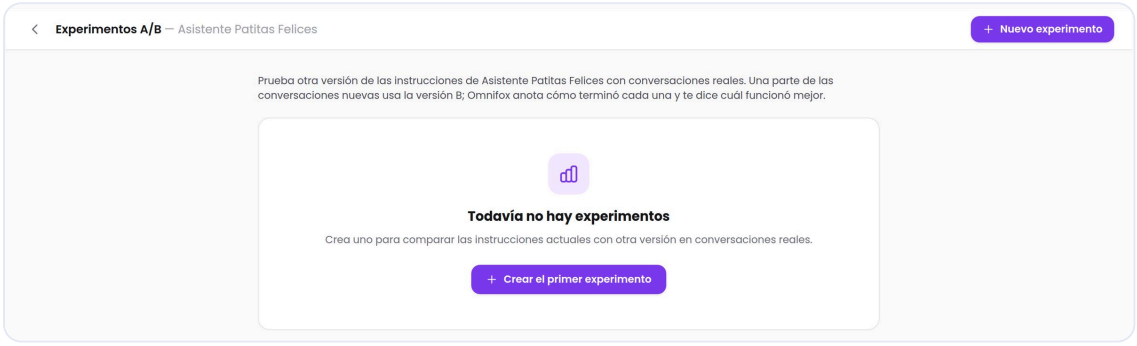
Experimentos A/B

¿Las respuestas más cortas resuelven más? ¿Conviene proponer la cita en el primer mensaje? Con un **experimento A/B** lo pruebas con clientes reales en vez de adivinar. La **variante A** es tu agente tal como está hoy. La **variante B** es el mismo agente —mismo nivel del motor, herramientas, conocimiento y horario— con otras instrucciones que escribes tú. Cada conversación nueva que atiende la IA queda en A o en B y se queda ahí hasta el final; Omnifox anota cómo terminó cada una y te dice cuál funcionó mejor.



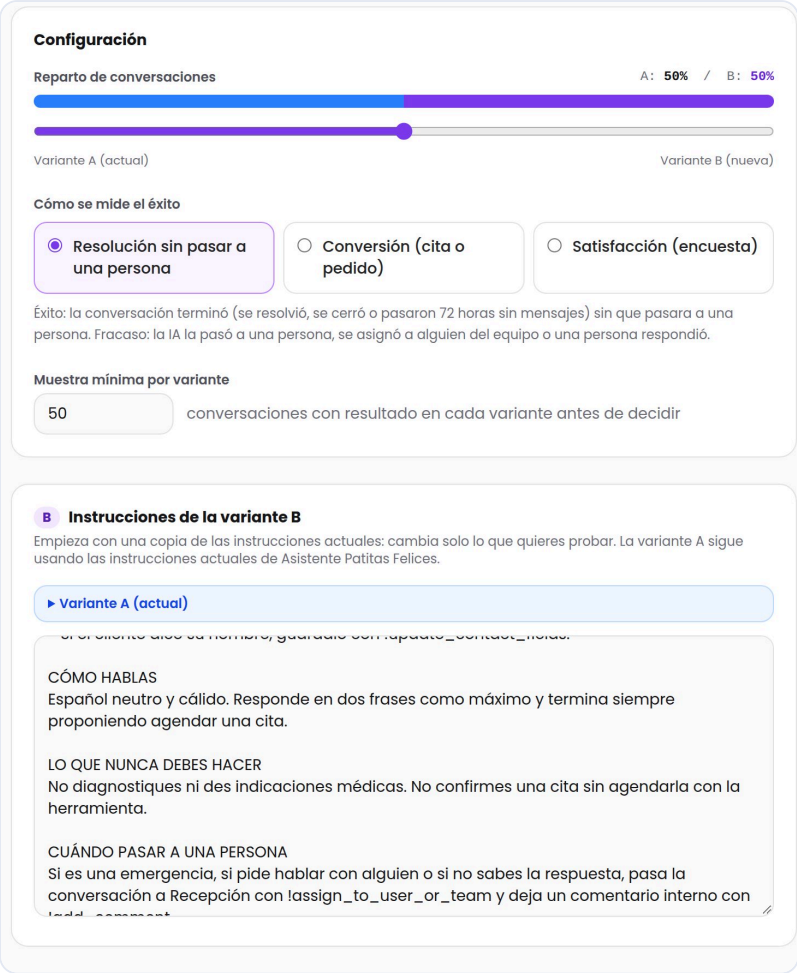
Arriba de las Instrucciones, el botón nuevo Experimento A/B junto a Usar plantilla, Historial y Optimizar con IA.

Se abre con el botón **Experimento A/B**, arriba del editor de Instrucciones. Solo lo ve quien puede editar agentes, y solo en un agente ya guardado. La primera vez verás «Todavía no hay experimentos» y el botón **Crear el primer experimento** (o **Nuevo experimento**, arriba a la derecha).



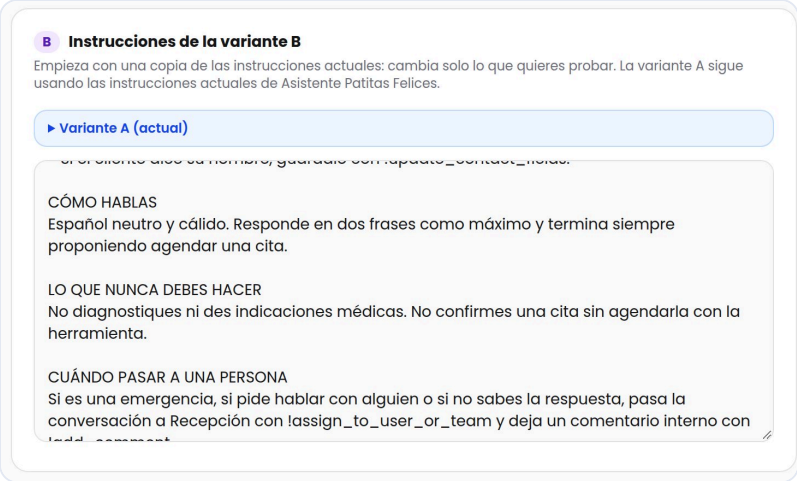
Experimentos A/B del agente, todavía vacío: «Crear el primer experimento».

Crear el experimento



Nuevo experimento A/B: cómo funciona, nombre y descripción, reparto, cómo se mide el éxito y la muestra mínima.

Campo	Qué es
Nombre del experimento y **Descripción**	Para reconocerlo en la lista. El nombre es obligatorio; la descripción, opcional. Ej.: «Respuestas más cortas».
Reparto de conversaciones	Qué parte de las conversaciones nuevas va a B. De fábrica, A 50 % / B 50 %: con un reparto parejo llegas antes a la muestra.
Cómo se mide el éxito	Una de tres métricas: resolución sin pasar a una persona, conversión (cita o pedido) o satisfacción (encuesta). Ver la tabla de abajo.
Muestra mínima por variante	Cuántas conversaciones con resultado necesita cada variante antes de decidir (100 de fábrica).
Instrucciones de la variante B	Empieza con una copia de las instrucciones actuales: cambia solo lo que quieres probar. En **Variante A (actual)** ves las de A para comparar.



Las instrucciones de la variante B: una copia de las actuales con un solo cambio («dos frases como máximo»).

CONSEJO

Cambia **una sola cosa** por experimento: el largo de las respuestas, el saludo, cuándo ofrecer la cita... Si cambias cinco a la vez, no sabrás cuál hizo la diferencia. Si B queda igual a A, no te deja guardar.

Las tres métricas

Métrica	Cuenta como éxito	Cuenta como fracaso
Resolución sin pasar a una persona	La conversación terminó (se resolvió, se cerró o pasaron 72 horas sin mensajes) sin pasar a una persona.	La IA la pasó a una persona, se asignó a alguien del equipo o una persona respondió.
Conversión (cita o pedido)	En la conversación se agendó una cita o se creó un pedido (no cancelado).	Terminó (se cerró o pasaron 72 horas sin mensajes) sin ninguno de los dos.
Satisfacción (encuesta)	El cliente calificó bien la atención: 4 o 5 de 5, 8 a 10 de 10, o pulgar arriba.	La calificó mal. Las conversaciones sin respuesta a la encuesta en 7 días no cuentan.

OJO

Para medir la satisfacción, la encuesta tiene que estar activa en **Espacio de trabajo → Encuesta de satisfacción**. Si no lo está, el editor te avisa: sin encuesta, esa métrica no tendrá datos.

Iniciar, pausar y eliminar

Al pulsar **Guardar** el experimento queda en **Borrador**: todavía no recibe conversaciones. En la lista de experimentos pulsa **Iniciar**.



El experimento guardado queda en Borrador, con Iniciar y Editar.

Desde ese momento, las conversaciones nuevas que atiende la IA se reparten entre A y B; las que ya estaban abiertas siguen como estaban. La tarjeta muestra el estado, la métrica, el reparto, los días que lleva y cuántas conversaciones ya tienen resultado en cada variante, con **Pausar** y **Ver resultados**.



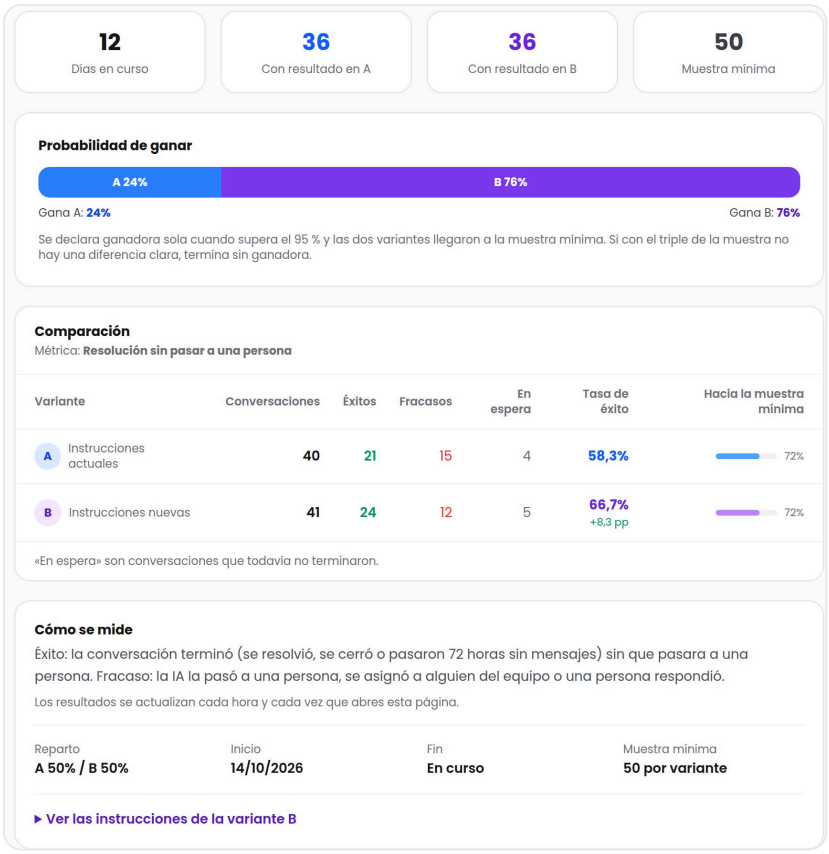
En curso: métrica, reparto, días que lleva y conversaciones con resultado en A y en B.

Estado	Qué significa
Borrador	Creado y sin iniciar. Puedes **Editar**lo o eliminarlo.
En curso	Repartiendo conversaciones entre A y B. Puedes **Pausar**.
Pausado	Todas las conversaciones usan A hasta que pulses **Reanudar**. Se puede editar.
Ganó A / **Ganó B**	Terminó con una ganadora.
Sin ganador	Terminó sin una diferencia clara entre las dos versiones.

El icono de la papelera **elimina** el experimento y sus resultados; el agente sigue igual, con sus instrucciones actuales.

> **NOTA**
>
> Cada agente puede tener **un solo experimento en curso**: para empezar otro, pausa o termina el actual. Si el agente está apagado, el experimento no recibe conversaciones (la lista te lo avisa).

Los resultados



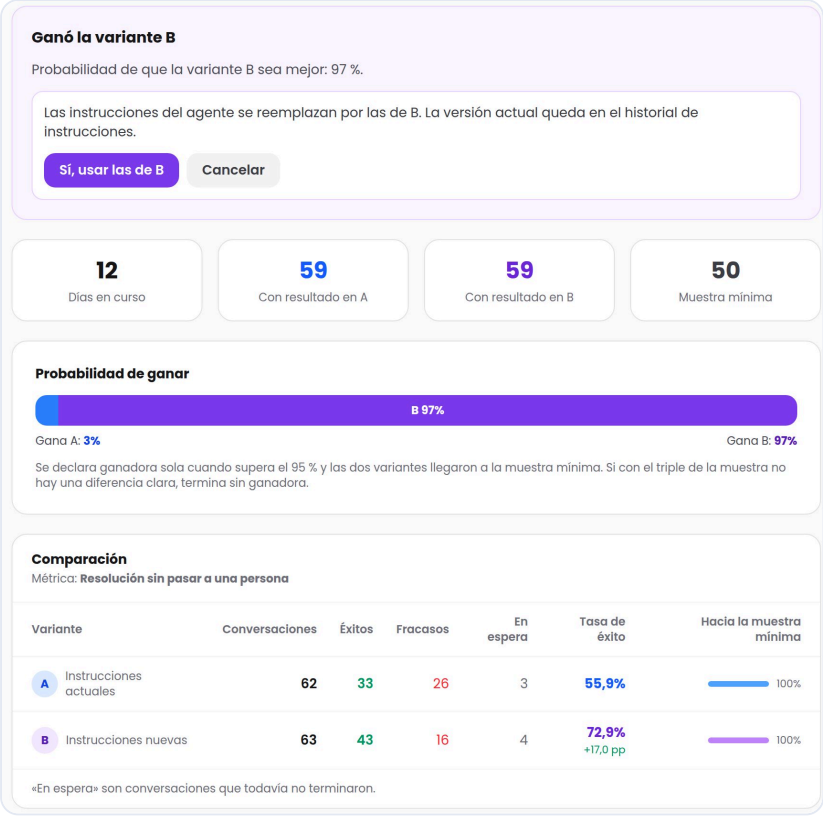
Ver resultados con el experimento en curso: probabilidad de ganar y la comparación de A y B.

Ver resultados muestra arriba los días en curso, las conversaciones con resultado en A y en B y la muestra mínima; después, la **Probabilidad de ganar** de cada variante; y la **Comparación**: conversaciones, éxitos, fracasos, **En espera** (las que todavía no terminaron), la **Tasa de éxito** (con la diferencia de B frente a A en puntos) y cuánto falta para la muestra mínima. Al final, **Cómo se mide**, el reparto, las fechas y **Ver las instrucciones de la variante B**.

Los resultados se actualizan solos **cada hora** y cada vez que abres esta página (también con el botón de actualizar, arriba a la derecha). En la métrica de resolución, cuando la IA pasa una conversación a una persona, el fracaso se anota al instante.

Cómo se declara la ganadora

Situación	Qué pasa
Las dos variantes llegaron a la muestra mínima y una supera el **95 %** de probabilidad de ser mejor	Se declara ganadora sola (**Ganó A** o **Ganó B**) y el experimento termina.
Con el **triple** de la muestra mínima sigue sin haber una diferencia clara	Termina **Sin ganador**.
Quieres decidir tú antes	**Terminar** → **Declarar ganadora a A**, **Declarar ganadora a B** o **Terminar sin ganadora**.



Ganó la variante B: Usar las instrucciones de B en el agente pide confirmar; la versión anterior queda en el historial.

Cuando gana B aparece **Usar las instrucciones de B en el agente**. Te pide confirmar («Las instrucciones del agente se reemplazan por las de B. La versión actual queda en el historial de instrucciones») y, con **Sí, usar las de B**, el agente responde con el texto de B desde ese momento. La versión anterior queda en el **Historial**, así que puedes volver atrás cuando quieras. Si gana A, no hace falta hacer nada: el agente ya usa A.

> **OJO**
>
> Los experimentos A/B están disponibles desde el plan **Escala** (y en Exclusivo). En los demás planes verás «Los experimentos A/B están disponibles desde el plan Escala» y el botón **Mejorar plan**.

13

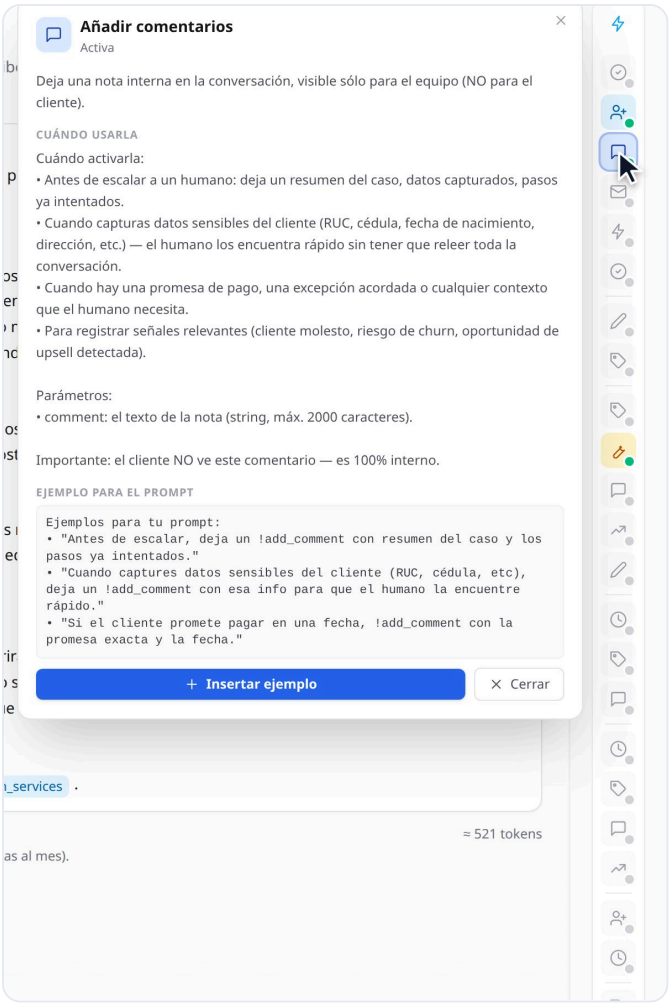
CAPÍTULO 13

La barra de herramientas del editor

Una ayuda para cada herramienta, a la derecha del texto.

A la derecha del editor de Instrucciones hay una tira de iconos, uno por herramienta. El punto de cada icono dice su estado: verde, **Activa**; gris, **Inactiva**; candado, no disponible. Con el probador oculto, la tira se ensancha y muestra los nombres.

Al pulsar un icono se abre una ficha con **Cuándo usarla**, los parámetros y un **Ejemplo para el prompt**. El botón **Insertar ejemplo** pega el ejemplo al final de tus instrucciones; si la herramienta está apagada, el botón dice **Activar y agregar ejemplo** y además la enciende.



La ficha de una herramienta en la barra de la derecha: cuándo usarla, parámetros, ejemplo y el botón para insertarlo.

En **Activar flujos de trabajo** la ficha lista además los **Workflows disponibles** de tu espacio y el consejo ⓘ **Cómo nombrar workflows**.

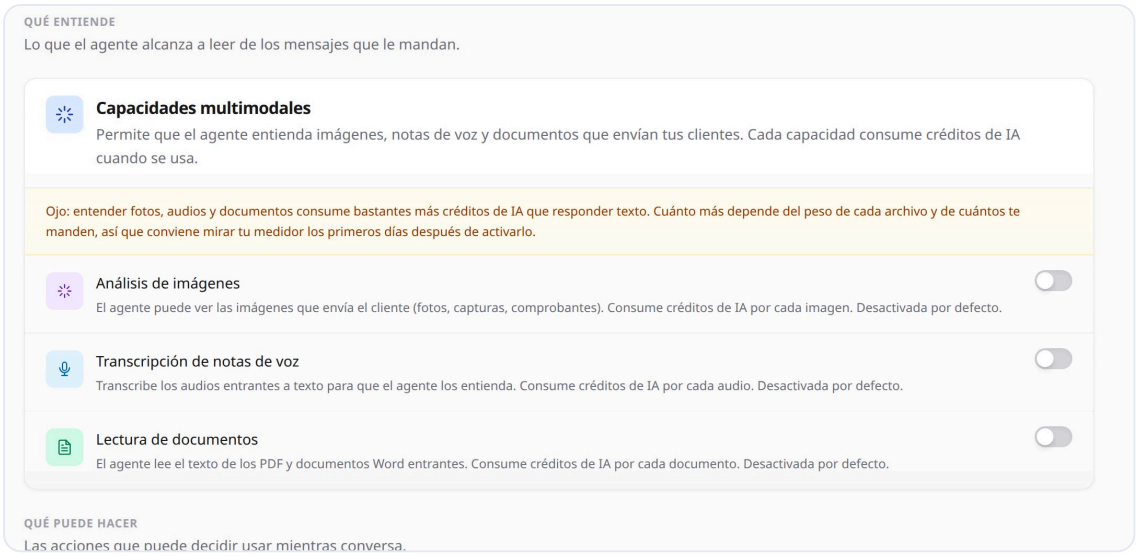
> **CONSEJO**
> Es la forma más rápida de encender una herramienta y, a la vez, decirle al agente cuándo usarla. Recuerda pulsar Guardar.

CAPÍTULO 14

14 Herramientas: lo que el agente entiende

Fotos, notas de voz y documentos que te mandan los clientes.

La pestaña **Herramientas** tiene dos partes: **Qué entiende** («Lo que el agente alcanza a leer de los mensajes que le mandan») y **Qué puede hacer** («Las acciones que puede decidir usar mientras conversa»). Los interruptores se guardan con el botón **Guardar** del editor.



Herramientas → Qué entiende: análisis de imágenes, notas de voz y documentos, apagados de fábrica.

Capacidades multimodales

Interruptor	Qué hace	Límites
Análisis de imágenes	El agente ve las fotos que manda el cliente: una foto de la mascota, una captura, un comprobante de pago.	Hasta 4 imágenes por respuesta, de hasta 8 MB cada una.
Transcripción de notas de voz	Convierte los audios del cliente en texto para que el agente los entienda. La transcripción queda guardada en el mensaje.	Hasta 25 MB por audio.
Lectura de documentos	Lee el texto de los PDF y documentos Word (.docx), y de archivos de texto.	Hasta 20 MB; lee los primeros 12.000 caracteres. Un PDF escaneado (una foto del papel) no tiene texto que leer.

OJO

Las tres vienen apagadas porque consumen bastantes más créditos de IA que el texto. Enciéndelas si tus clientes mandan audios o fotos con frecuencia y mira tu consumo los primeros días (capítulo 43).

15

CAPÍTULO 15

Herramientas de conversación

Cerrar, derivar a personas o a otro agente, descartar, notas y correos.

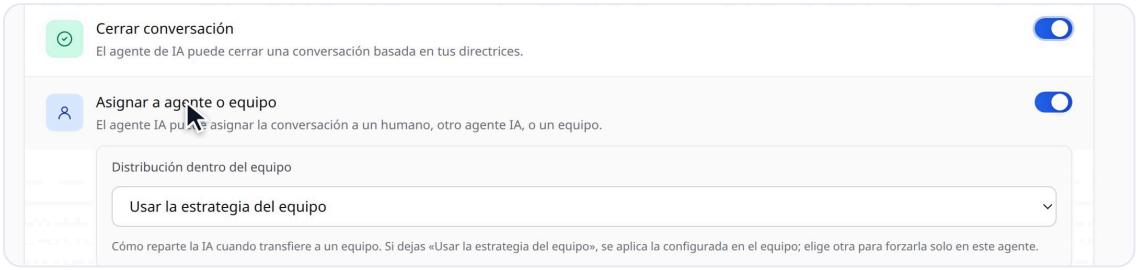
Debajo, en **Herramientas nativas**, cada fila tiene su icono, su nombre, para qué sirve y un interruptor. Algunas abren opciones al encenderse. Si tu plan no incluye una herramienta, sale con la insignia «Desde el plan ...» y el interruptor queda bloqueado.

Cerrar conversación

La IA cierra el chat cuando el cliente ya no necesita nada más. Antes de cerrar le pregunta si puede ayudarle en algo más y espera la respuesta: un «gracias» o un «lo voy a pensar» no cuentan como un no.

Asignar a agente o equipo

La herramienta clave para pasar el chat a una persona o a un equipo de tu empresa (por ejemplo, Recepción). Enciéndela siempre que quieras que la IA pueda derivar por su cuenta. Al encenderla aparece **Distribución dentro del equipo**:



Cerrar conversación y Asignar a agente o equipo encendidas, con la Distribución dentro del equipo.

Opción	Cómo se reparte
Usar la estrategia del equipo	La que tiene configurada el equipo (de fábrica).
Bandeja compartida (sin responsable)	La conversación queda en el equipo, sin una persona asignada; la toma quien llegue primero.
Rotativo (turnar miembros)	Por turnos entre los miembros.
Miembro menos ocupado	A quien tenga menos conversaciones abiertas.
Primero disponible (solo conectados)	Al primer miembro conectado.

Con Rotativo o Menos ocupado aparece también **Solo asignar a miembros conectados en este momento**. Al derivar, la IA puede subir la prioridad de la conversación (nunca la baja).

Transferir a otro agente IA

Le pasa la conversación a otro agente de IA especializado, que la toma y sigue la charla; por ejemplo, de recepción a peluquería (capítulo 39). Busca al otro agente por su nombre. Una conversación puede saltar entre agentes de IA como máximo dos veces; si el caso necesita una persona, se usa «Asignar a agente o equipo».

Descartar: no es cliente potencial

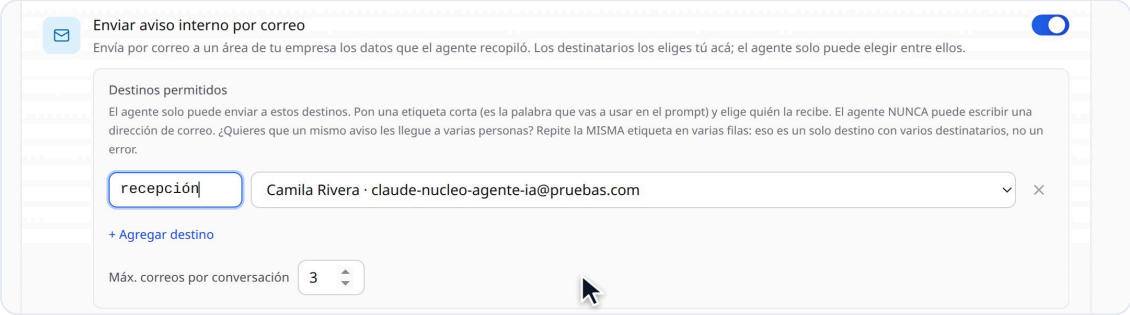
Cierra la conversación sin molestar a tu equipo cuando es evidente que no es un cliente: spam, bromas, insultos, un menor de edad o alguien buscando empleo. Se despide una sola vez, deja una nota interna y cierra en silencio. Si la misma persona insiste y se la descarta tres veces, se bloquea el contacto. Ante la duda, el agente sigue atendiendo. Viene apagada.

Añadir comentarios

Deja notas internas en la conversación, que el cliente no ve. Por ejemplo, un resumen del caso antes de pasarlo a tu equipo («Rocky, 4 años, cojea de la pata trasera desde ayer»).

Enviar aviso interno por correo

Manda un correo a un área de tu empresa con los datos que recopiló el agente. Al encenderla defines los **Destinos permitidos**:



Enviar aviso interno por correo: el destino «recepcion» y el máximo de correos por conversación.

Campo	Qué es
Etiqueta (p. ej. «ventas»)	Una palabra corta: es la que usas en las instrucciones («avisa a recepcion»).
Elige quién recibe…	Un usuario de tu espacio de trabajo. Repite la misma etiqueta en varias filas para que un destino llegue a varias personas.
+ Agregar destino	Hasta 4 filas.
Máx. correos por conversación	De 1 a 20 (3 de fábrica).

> **NOTA**
> El agente solo puede elegir entre esos destinos: nunca puede escribir una dirección de correo. Sin destinos, la herramienta no envía nada.

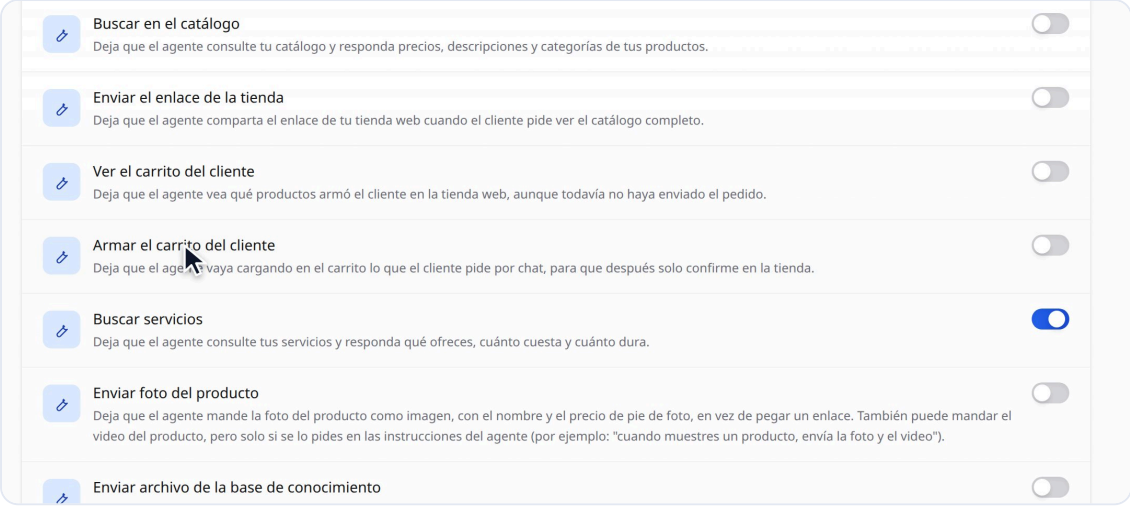
16

CAPÍTULO 16

Catálogo, tienda, pedidos y cotizaciones

Para negocios que venden productos.

Estas herramientas necesitan el módulo correspondiente: el **Catálogo** con tus productos, la **tienda web** publicada o los **Pedidos** activados.



Las herramientas de catálogo, tienda, fotos y archivos.

Herramienta	Qué hace	Necesita
Buscar en el catálogo	Busca productos y responde precio exacto, descripción, categorías y preguntas frecuentes de la ficha. Al encenderla se enciende también Enviar foto del producto.	Productos cargados en Catálogo.
Enviar el enlace de la tienda	Manda el enlace de tu tienda web, si quieres filtrado por categoría. Una vez por conversación.	Tienda web publicada.
Ver el carrito del cliente	Ve lo que el cliente armó en la tienda y no terminó de enviar.	Tienda web.
Armar el carrito del cliente	Va cargando el carrito mientras conversa. Es un borrador: no descuenta stock.	Tienda web.
Enviar foto del producto	Manda la foto del producto con su nombre y precio, en vez de un enlace. El video, solo si se lo pides en las instrucciones o lo pide el cliente.	Productos con foto.
Tomar pedidos	Crea el pedido dentro del chat, repitiéndolo y esperando la confirmación del cliente. Los datos obligatorios, las formas de entrega y el pedido mínimo se configuran en los Ajustes de Pedidos.	Pedidos activados y permiso a la IA en Catálogo → Ajustes.
Enviar cotizaciones	Arma la cotización con tus precios reales y le manda al cliente el enlace para aceptarla o rechazarla. Si pide descuento, lo pasa a una persona.	Las cotizaciones aparecen en Catálogo → Cotizaciones.

NOTA

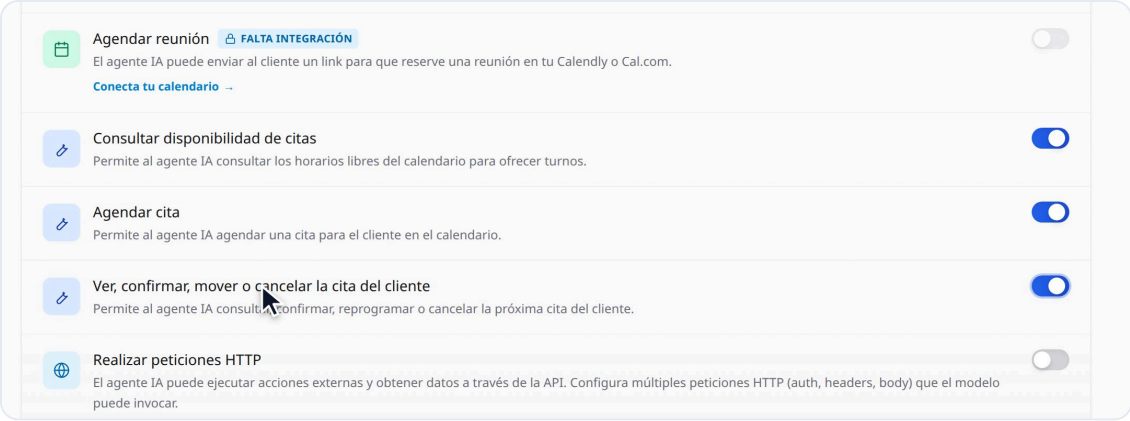
Los precios siempre salen de tus fichas, nunca de la IA. Si una ficha no publica el precio, el agente dice «precio a consultar».

17

CAPÍTULO 17

Servicios y citas

Las que usa la veterinaria para agendar.



Las herramientas de agenda encendidas en la veterinaria; Agendar reunión pide conectar Calendly o Cal.com.

Herramienta	Qué hace
Buscar servicios	Responde qué servicios ofreces, cuánto cuestan y cuánto duran, desde los servicios de tu Calendario. Si un servicio no tiene precio, dice que se cotiza según el caso.
Consultar disponibilidad de citas	Busca horarios libres en tu calendario para el día que pide el cliente (y la franja: mañana, tarde o noche) y ofrece como máximo tres, en la hora del cliente. Recuerda su zona horaria.
Agendar cita	Reserva la cita cuando el cliente confirma un horario. Comprueba que siga libre; si pone su correo, le llega la invitación.
Ver, confirmar, mover o cancelar la cita del cliente	Gestiona la cita que el cliente ya tiene: verla, confirmarla, reprogramarla o cancelarla (antes de cancelar le pregunta si está seguro). También puede anotarlo en la lista de espera de un día lleno.
Agendar reunión	Envía tu enlace de reserva de Calendly o Cal.com. Necesita esa integración conectada en Integraciones; si no, dice «Falta integración» con el enlace «Conecta tu calendario».

CONSEJO

Para que estas herramientas funcionen, el Calendario tiene que tener sus servicios y sus horarios de atención. Si tienes un solo calendario, el agente usa ese; con varios, el calendario por defecto o el que nombre el cliente. La guía completa del Calendario lo explica paso a paso.

18

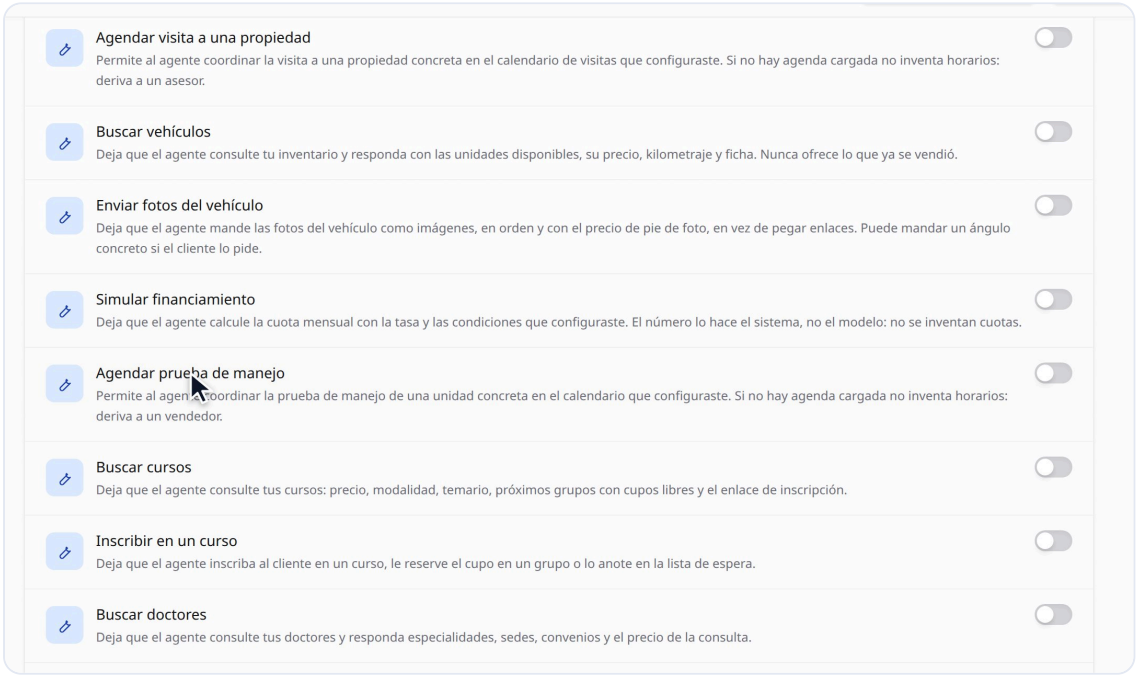
CAPÍTULO 18

Herramientas por rubro

Inmobiliaria, vehículos, cursos y médicos.

Omnifox trae herramientas para rubros concretos. Cada una solo funciona si tienes ese módulo cargado; sin él, aparece en la lista pero no tiene datos que buscar.

Rubro	Herramientas	Qué hacen
Inmobiliaria	**Buscar propiedades**, **Enviar fotos de la propiedad**, **Agendar visita a una propiedad**	Busca solo propiedades publicadas y disponibles (zona, presupuesto, dormitorios), manda sus fotos por ambiente (cocina, sala, fachada...) y reserva la visita en el calendario de visitas de los Ajustes de Inmobiliaria.
Vehículos	**Buscar vehículos**, **Enviar fotos del vehículo**, **Simular financiamiento**, **Agendar prueba de manejo**	Busca en tu inventario, manda fotos por ángulo, calcula una cuota referencial con tu tasa (aclarando que la aprobación la da la financiera) y agenda la prueba de manejo.
Cursos	**Buscar cursos**, **Inscribir en un curso**	Responde precio, modalidad, temario y grupos con cupo, e inscribe en un grupo o en la lista de espera.
Médicos	**Buscar doctores**, **Agendar con un doctor**	Busca por especialidad, nombre, síntoma, sede o convenio, y agenda en la agenda del doctor. Necesita la reserva en línea activada en los Ajustes del módulo Médico.



Herramientas por rubro: inmobiliaria, vehículos, cursos y médicos.

19

CAPÍTULO 19

Contacto, etiquetas, CRM, flujos y archivos

Lo que el cliente cuenta queda guardado, y la IA dispara tus automatizaciones.

Actualizar campos de contacto

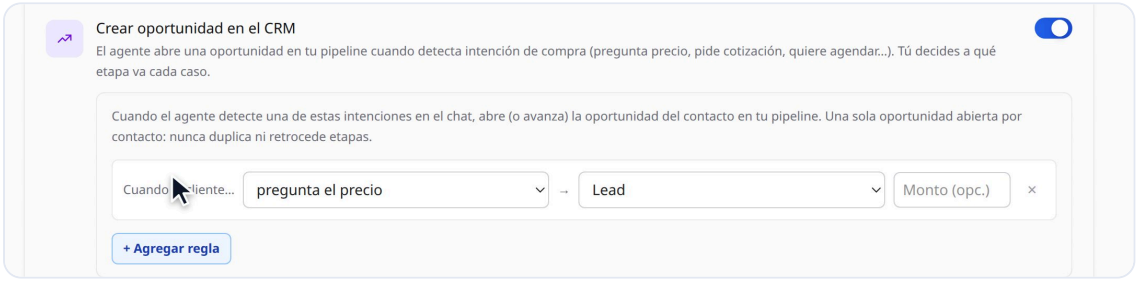
Guarda en la ficha del contacto lo que el cliente cuenta en el chat: su nombre, apellido, correo, teléfono, ciudad, país, empresa, cargo, notas o tus **campos personalizados**. Por ejemplo, si escribe «soy Carla», guarda el nombre.

Actualizar etiquetas

Agrega o quita etiquetas del contacto («cliente-gato», «vacuna-pendiente»). Si la etiqueta no existe, se crea.

Crear oportunidad en el CRM

Abre una oportunidad en tu embudo cuando el cliente muestra intención de compra, o la avanza de etapa. Hay una sola oportunidad abierta por contacto: nunca la duplica ni la retrocede. Si tienes CRM, al encenderla defines las reglas:



Crear oportunidad en el CRM: una regla «Cuando el cliente pregunta el precio → etapa».

Campo	Qué es
Embudo	Solo si tienes más de uno. Cambiarlo borra las reglas.
Cuando el cliente...	La intención: **pregunta el precio**, **pide una cotización**, **quiere agendar (cita, visita, demo)**, **confirma la compra o pide cómo pagar** o **muestra interés en un producto o servicio**.
Etapa	A qué etapa abierta del embudo va la oportunidad.
Monto (opc.)	Un valor por defecto para la oportunidad.
+ Agregar regla	Una regla por intención, hasta cinco.

NOTA

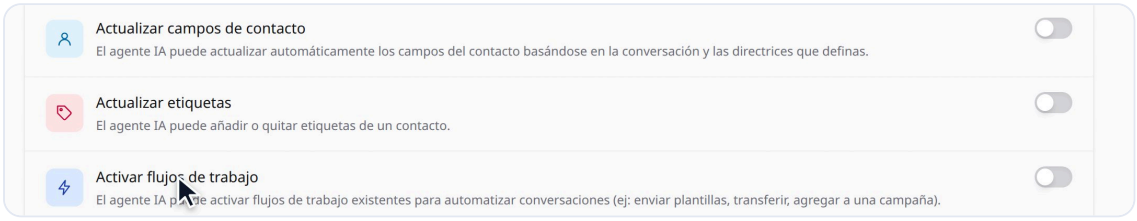
Sin reglas, el agente no sabe cuándo crear la oportunidad. Y el embudo necesita etapas abiertas: créalas primero en el CRM.

Activar flujos de trabajo

Deja que la IA dispare tus automatizaciones activas: mandar una plantilla, agregar al cliente a una campaña, avisar a un supervisor. Dile en las instrucciones cuál usar y cuándo; la barra de herramientas te muestra los flujos disponibles.

Enviar archivo de la base de conocimiento

Manda las imágenes, videos, PDF y enlaces que adjuntaste a tus documentos (capítulo 23), en vez de describirlos con palabras: el mapa de la clínica, el carnet de vacunas, un video de cuidados. Se enciende sola cuando el agente tiene archivos para enviar.



Actualizar campos de contacto, Actualizar etiquetas y Activar flujos de trabajo.

> **NOTA**
>
> Actualizar campos, Actualizar etiquetas, Activar flujos y Agendar reunión van desde el plan Crece.

20 CAPÍTULO 20 Integraciones, peticiones HTTP y llamadas

Tu sistema de facturación, tus APIs y las llamadas.

Herramienta	Qué hace
Azur: saldo y facturas del cliente	Consulta el saldo y las facturas del cliente en Azur. Si el contacto no está vinculado, pide su cédula o RUC.
Azur: enviar copia de factura	Manda la copia de una factura (la última, si no se indica número).
Azur: precio y stock en vivo	Precio final y existencias de un producto en ese momento.
Azur: crear proforma	Arma una proforma después de confirmar productos y cantidades. Ninguna de estas herramientas emite facturas.
Realizar peticiones HTTP	La llave de tus **acciones personalizadas** (capítulo 21): tiene que estar encendida para que el agente pueda usarlas.
Gestionar llamadas	Durante una llamada de voz: transferir a una persona, grabar, colgar o reproducir un mensaje. Solo actúa en llamadas. El modo de transferencia se configura en Voz en llamadas. Desde el plan Escala.



Las cuatro herramientas de Azur, que piden conectar la integración.

> **NOTA**
>
> Las herramientas de Azur necesitan la integración de Azur conectada en Integraciones; si no, muestran «Falta integración» con el enlace «Conecta la integración de Azur».

21

CAPÍTULO 21

Acciones personalizadas

Que el agente consulte tu propio sistema.

Abajo de la pestaña Herramientas están las **Acciones personalizadas**: «APIs externas que el agente puede invocar durante una conversación». Por ejemplo, consultar el estado de un pedido de alimento en tu sistema. Están disponibles desde el plan Impulsa; si tu plan no las incluye, ves una tarjeta con candado y el botón para cambiar de plan.

Pulsa **Nueva acción**. El formulario **Nueva acción personalizada** tiene tres partes.

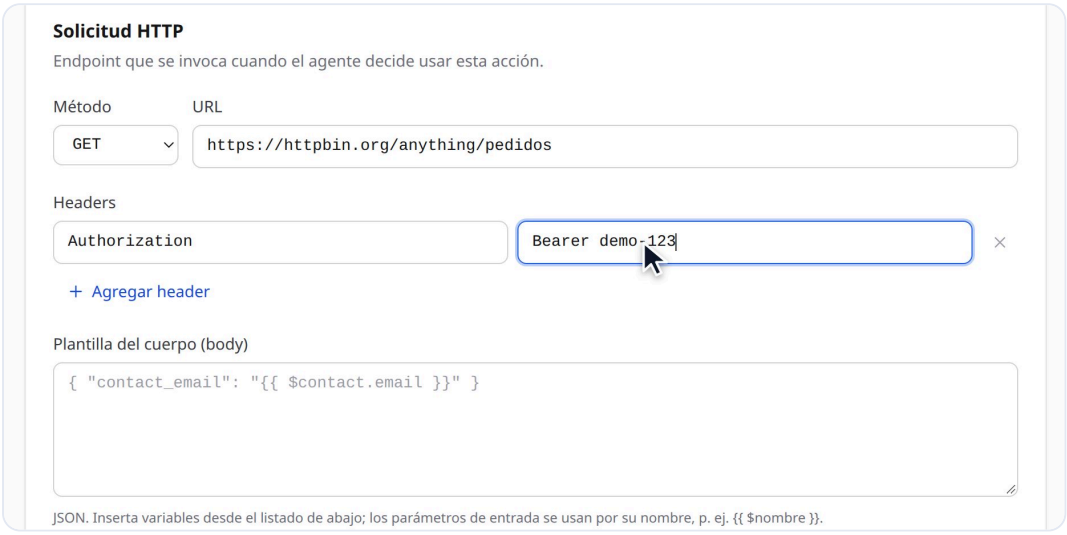
1. Identidad



Nueva acción personalizada: nombre técnico, etiqueta y la descripción para la IA.

Campo	Qué es	Reglas
Nombre técnico	El nombre que usas en las instrucciones como !nombre. Ej.: `consultar_pedido`.	Minúsculas, números y _, empezando con una letra. De 2 a 40 caracteres. Único en el agente.
Etiqueta	El nombre visible. Ej.: «Consultar pedido de alimento».	Hasta 80 caracteres.
Descripción (para el LLM)	Le explica al agente **cuándo** usarla. Es lo más importante. Ej.: «Úsala cuando el cliente pregunte por el estado de su pedido. Pide primero el número de pedido.»	Entre 10 y 500 caracteres.

2. Solicitud HTTP

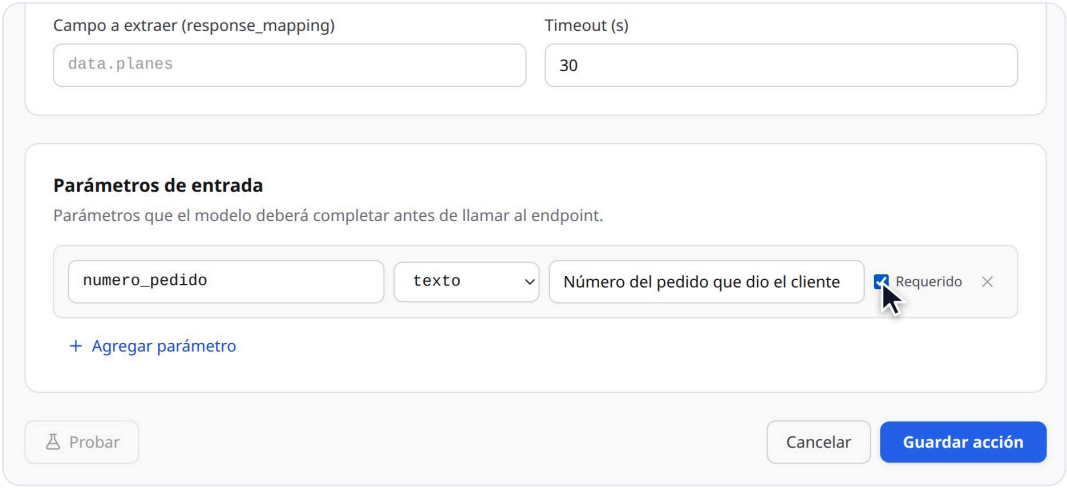


La solicitud HTTP: método GET, la URL de ejemplo y un header Authorization.

Campo	Qué es
Método	GET, POST, PUT, PATCH o DELETE (POST de fábrica).
URL	La dirección de tu sistema. Tiene que empezar con https:// y no puede apuntar a una dirección privada o local.
Headers	Encabezados con **Agregar header**: por ejemplo `Authorization` = `Bearer tu-clave`. Hasta 20.
Plantilla del cuerpo (body)	El JSON que se envía (no se usa con GET ni DELETE). Hasta 16 KB.
Variables disponibles	Un clic inserta la variable donde está el cursor y la copia, para pegarla en un header. Grupos: Parámetros, Contacto, Conversación, Canal, Workspace y Agente. Las variables sin dato quedan vacías.
Campo a extraer (response_mapping)	Si tu sistema devuelve mucho, la ruta de la parte que importa, con puntos: `data.pedido`.
Timeout (s)	Cuánto esperar la respuesta: de 1 a 60 segundos (30 de fábrica).

3. Parámetros de entrada

Los datos que el agente debe conseguir antes de llamar, por ejemplo el número de pedido. Con **Agregar parámetro** cada uno tiene **Nombre**, tipo (texto, número, sí/no, correo o teléfono), **Descripción** y la casilla **Requerido**. En la URL o el cuerpo se usan por su nombre: `{{ $numero_pedido }}`.

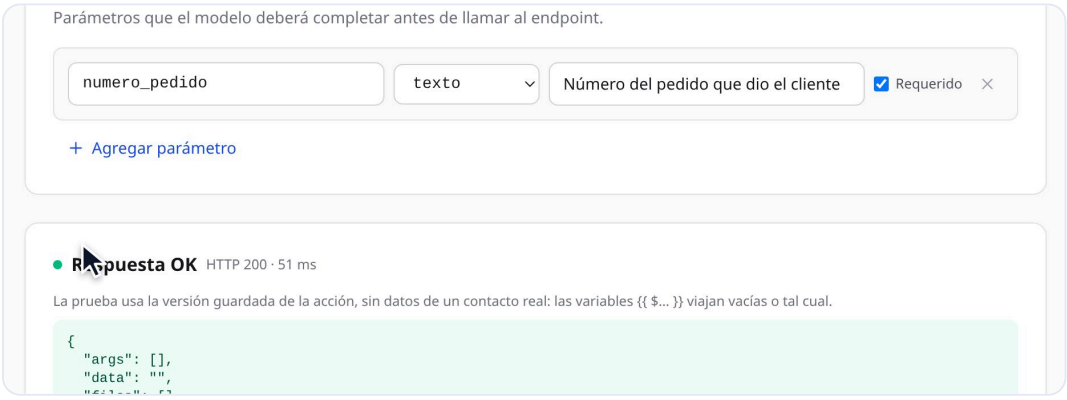


Campo a extraer, Timeout y el parámetro de entrada numero_pedido, requerido.

Guardar, probar y encender

Pulsa **Guardar acción**: la acción se guarda al instante y aparece en la lista con su método, su URL y su interruptor **Activa**; con el lápiz la editas y con la papelera la eliminas. Al crear la primera acción, Omnifox enciende **Realizar peticiones HTTP**; pulsa **Guardar** en el editor para que quede activa. Si esa herramienta está apagada, la lista te avisa que tus acciones no se usan.

Dentro de una acción guardada, **Probar** la ejecuta contra tu sistema y muestra la respuesta: **Respuesta OK** o **Falló** con el código HTTP. La prueba usa la versión guardada y sin datos de un contacto real, así que las variables viajan vacías o tal cual.



Probar la acción guardada: Respuesta OK con el código HTTP y la respuesta del sistema.

> **NOTA**
>
> El agente nunca ve la URL ni los headers: solo el nombre, la descripción y los parámetros. Para probar la acción dentro de una conversación, usa el probador con «Acciones HTTP reales» (capítulo 35).

22

CAPÍTULO 22

Conocimiento: los documentos del agente

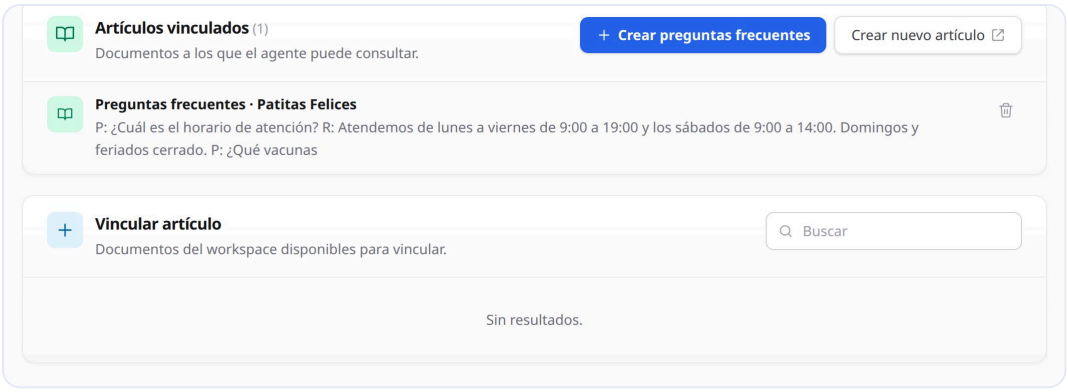
Qué documentos consulta el agente para responder.

En **Conocimiento** eliges qué documentos de tu base de conocimientos usa el agente. En cada respuesta, el agente busca los fragmentos de esos documentos más parecidos a la pregunta del cliente (hasta cinco) y responde con esa información. Esta pestaña se guarda al instante, sin pulsar Guardar.



Conocimiento: sin artículos vinculados y, abajo, el documento de preguntas frecuentes para añadir.

Sección	Qué hay
Artículos vinculados	Los documentos que el agente consulta. Un clic, o el lápiz **Abrir para editar sus preguntas**, abre el documento para editarlo sin salir. La papelera **Desvincular** lo quita del agente (no lo borra).
Crear preguntas frecuentes	Crea un documento de preguntas y respuestas ahí mismo.
Crear nuevo artículo	Abre la base de conocimientos en otra pestaña. Al volver, recarga la página para verlo.
Vincular artículo	Los documentos del espacio que este agente todavía no usa, con un buscador por título y el botón **Añadir**.



Las preguntas frecuentes de Patitas Felices, ya vinculadas al agente.

OJO

Cada documento nuevo de la base se vincula solo a **todos** los agentes del espacio. Si un agente no debe usarlo (por ejemplo, la lista de precios mayoristas en el agente de clientes), desvincúlalo aquí.

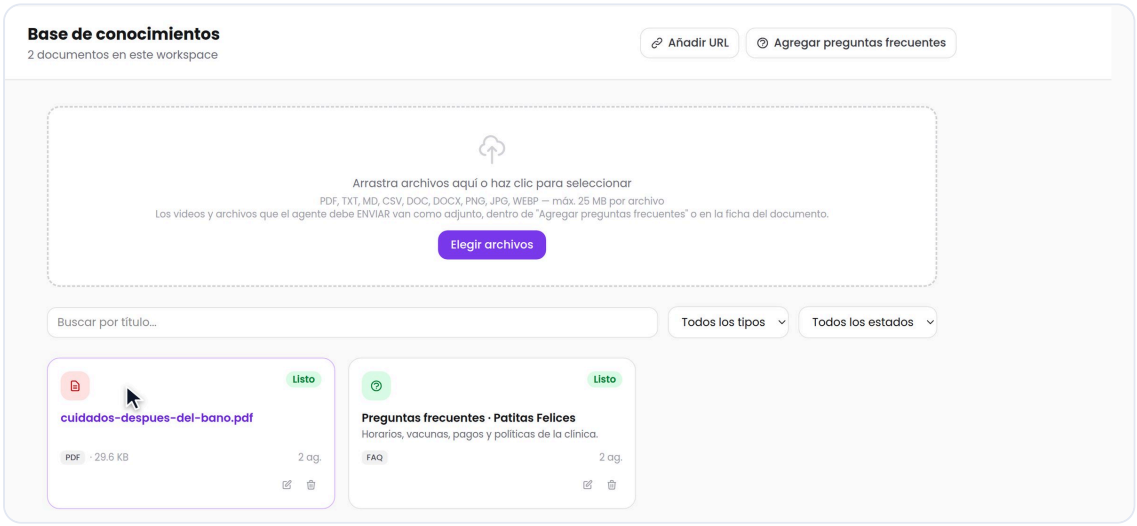
23

CAPÍTULO 23

La base de conocimientos

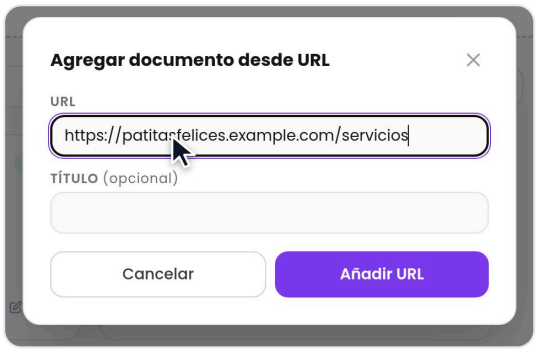
Los documentos de tu espacio: archivos, páginas web y preguntas frecuentes.

La **Base de conocimientos** (menú Contenido) es del espacio de trabajo: la comparten todos tus agentes. Arriba tienes **Añadir URL**, **Agregar preguntas frecuentes** y la zona para arrastrar archivos.



Base de conocimientos: Añadir URL, preguntas frecuentes, la zona para subir archivos y los documentos con su estado.

Tipo	Cómo se agrega	Ojo
Archivos	Arrastra o elige archivos PDF, TXT, MD, CSV, DOC o DOCX, de hasta 25 MB.	Un PDF escaneado no tiene texto. Mejor DOCX que el .doc antiguo.
Imágenes	PNG, JPG o WEBP.	La IA no lee el texto de una imagen: sirve como archivo para enviar.
Páginas web	**Añadir URL**: Omnifox lee la página una vez y guarda su texto.	Si la página cambia, vuelve a agregarla. No recorre otras páginas del sitio.
Preguntas frecuentes	**Agregar preguntas frecuentes**: pregunta y respuesta, una por una.	Es el formato que mejor funciona.

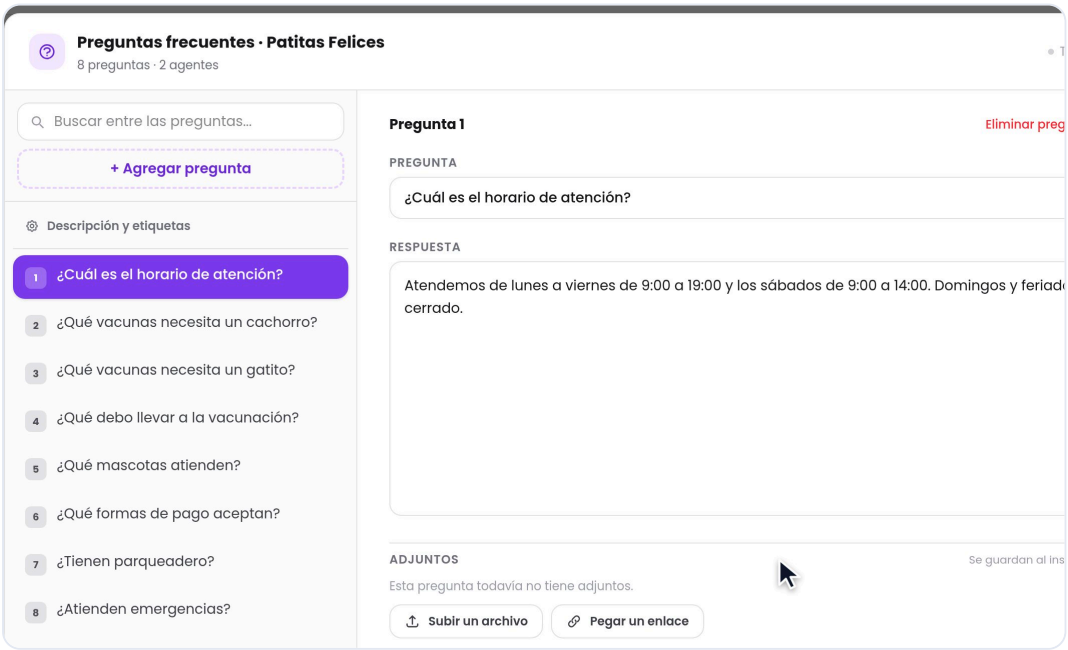


Agregar documento desde URL.

Cada documento muestra su tipo, su estado (**Procesando**, **Listo** o **Falló**) y cuántos agentes lo usan. Si un documento no lo usa ningún agente, la página lo avisa con el botón **Usarlos en todos los agentes**. Puedes tener hasta 500 documentos por espacio.

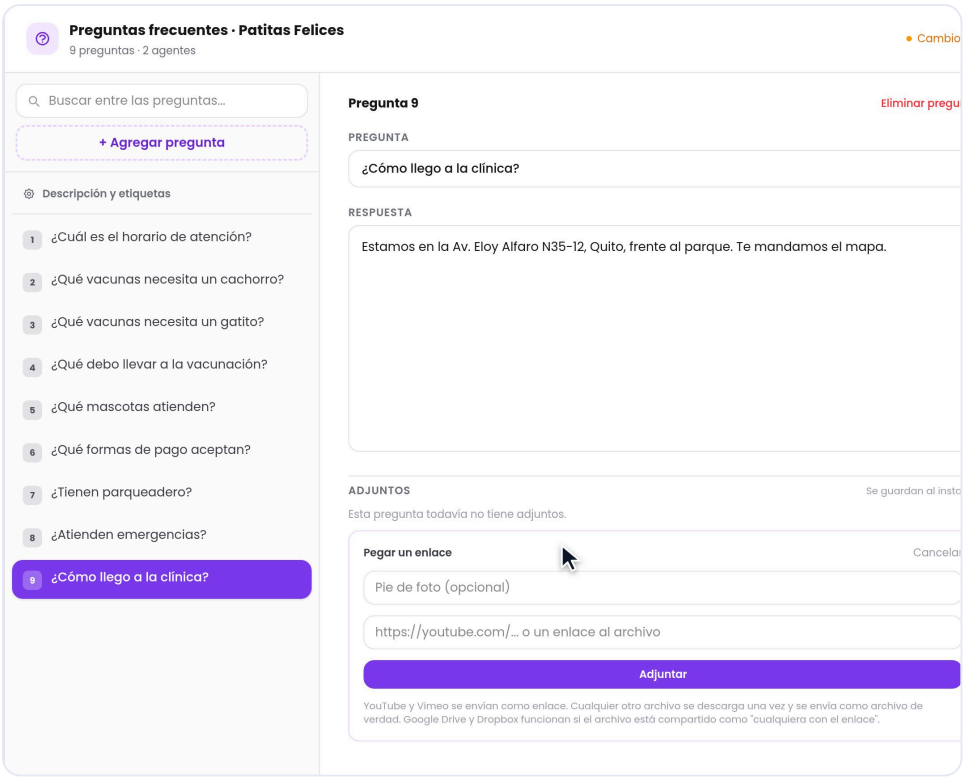
Preguntas frecuentes con archivos para enviar

Las preguntas frecuentes son el formato que mejor funciona: una pregunta y su respuesta, una por una, y el agente encuentra justo lo que necesita. Con **+ Agregar pregunta** sumas otra.



El editor de preguntas frecuentes: la lista de preguntas a la izquierda y la pregunta abierta a la derecha.

A cada pregunta le puedes adjuntar archivos que el agente debe enviar, en **Adjuntos**: **Subir un archivo** o **Pegar un enlace** (YouTube, Drive, tu web), con un pie de foto opcional, y pulsar **Adjuntar**. Con **Enviar siempre** el archivo va cada vez que se usa esa respuesta; si no, el agente decide cuándo. Los adjuntos se guardan al instante; la pregunta y la respuesta, con **Guardar cambios**. Por ejemplo: «¿Cómo llego a la clínica?» con el mapa adjunto.



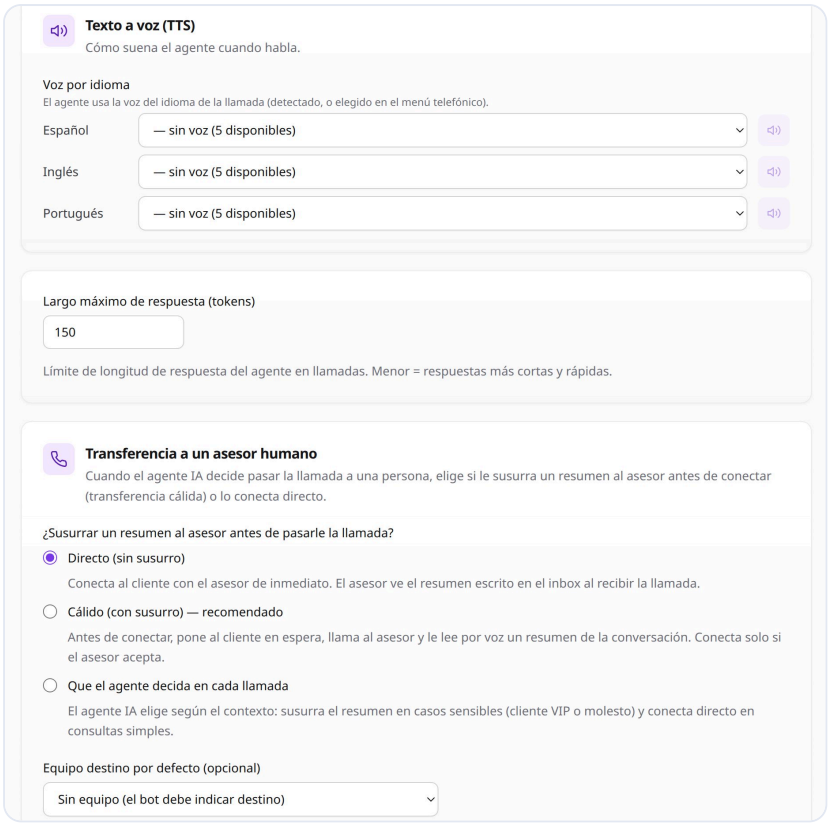
Una pregunta nueva con su respuesta y Pegar un enlace para adjuntar un archivo que el agente debe enviar.

> **NOTA**
>
> Para enviar esos archivos, el agente usa la herramienta Enviar archivo de la base de conocimiento (capítulo 19). Los videos de YouTube y Vimeo se envían como enlace.

24 CAPÍTULO 24 Voz en llamadas

El mismo agente atiende el teléfono.

Un mismo agente sirve para chat y para llamadas. La pestaña **Voz en llamadas** depende de tu plan: si no la incluye, aparece «La voz en llamadas no está incluida en tu plan actual» con el botón **Mejorar plan**.



Voz en llamadas: voz por idioma, largo máximo de respuesta y la transferencia a un asesor.

Texto a voz

Campo	Qué hace
Voz por idioma	Una voz para español, otra para inglés y otra para portugués. El agente usa la del idioma de la llamada (detectado o elegido en el menú telefónico).
Reproducir muestra	Escuchas la voz elegida antes de guardar.
Largo máximo de respuesta (tokens)	El largo de cada respuesta hablada, de 32 a 1.000 (150 de fábrica). Más corto, más ágil la conversación. Es independiente del largo en el chat.

Transferencia a un asesor humano

Campo	Qué hace
¿Susurrar un resumen al asesor antes de pasarle la llamada?	**Directo (sin susurro)**: conecta al cliente con el asesor de inmediato. **Cálido (con susurro) — recomendado**: pone al cliente en espera, llama al asesor y le lee un resumen; conecta solo si acepta. **Que el agente decida en cada llamada**: susurra en casos sensibles y conecta directo en consultas simples.
Equipo destino por defecto (opcional)	A qué equipo va la llamada si el agente no indica destino. Si la llamada entró por un menú telefónico, manda la salida de ese menú.
Mensaje al cliente al transferir	Lo que el agente dice antes de pasar la llamada.
Mensaje al asesor (TTS, modo warm)	Lo que escucha el asesor en el modo cálido. Variables: {summary}, {contact_name}, {contact_phone}, {agent_name}, {target_name}.

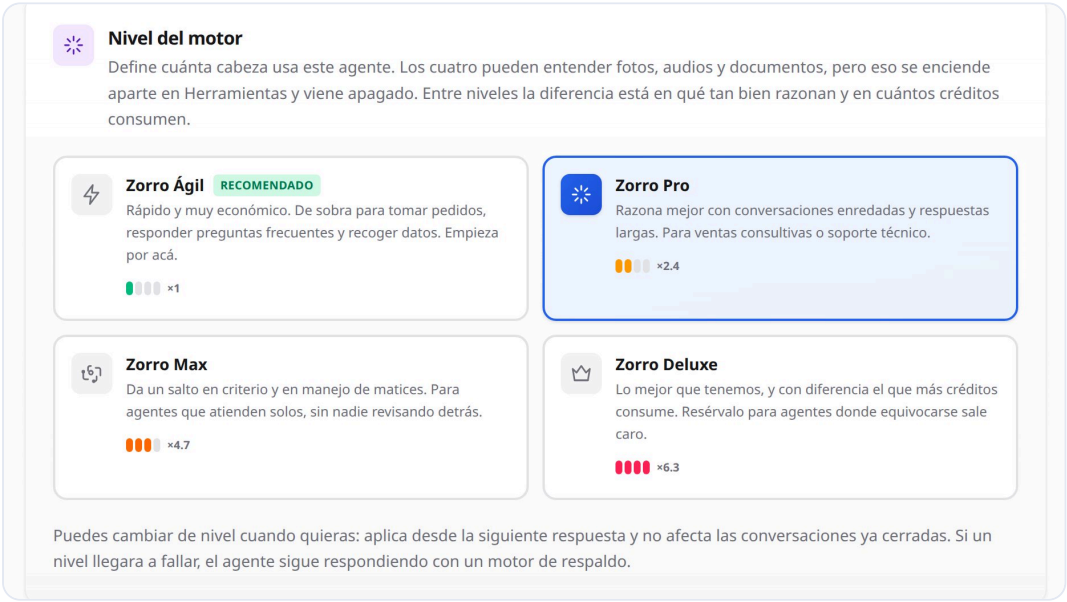
25

CAPÍTULO 25

Nivel del motor

Cuánta cabeza usa el agente, y cuánto consume.

En **Nivel del motor** eliges entre cuatro niveles. El número al lado de cada uno dice cuánto consume comparado con Zorro Ágil.



Nivel del motor: los cuatro niveles con su consumo relativo.

Nivel	Para qué	Consumo
Zorro Ágil (Recomendado)	Rápido y muy económico. De sobra para preguntas frecuentes, tomar pedidos y recoger datos. Empieza por acá.	×1
Zorro Pro	Razona mejor con conversaciones enredadas y respuestas largas: ventas consultivas, soporte técnico.	≈ ×2,4
Zorro Max	Un salto en criterio y matices, para agentes que atienden solos, sin nadie revisando.	≈ ×4,7
Zorro Deluxe	Lo mejor, y con diferencia el que más créditos consume. Para agentes donde equivocarse sale caro.	≈ ×6,3

Puedes cambiar cuando quieras: aplica desde la siguiente respuesta. Si un nivel llegara a fallar, el agente sigue respondiendo con un motor de respaldo.

NOTA

Durante la prueba gratis puedes usar Zorro Ágil y Zorro Pro. Zorro Max y Zorro Deluxe aparecen con candado («Con plan») y se activan al contratar un plan, con el botón **Ver planes y activar**.

CONSEJO

Los cuatro niveles pueden entender fotos, audios y documentos, pero eso se enciende aparte en Herramientas (capítulo 14).

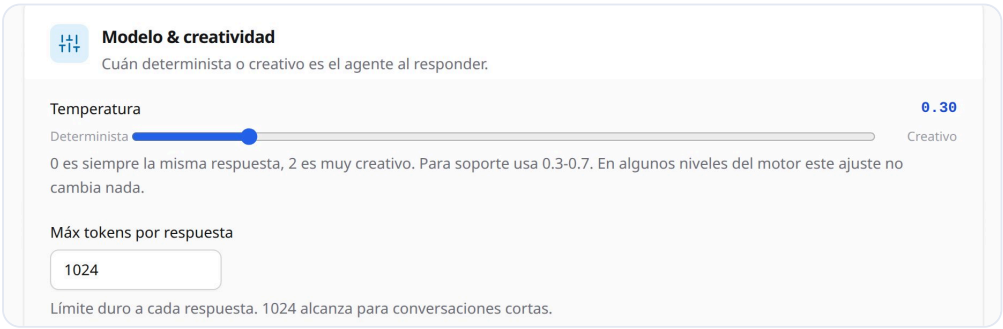
26

CAPÍTULO 26

Comportamiento: temperatura y largo de respuesta

Primera sección de Comportamiento: Modelo y creatividad.

Comportamiento es donde decides cómo se porta el agente. Tiene muchas secciones; las vemos en orden en este y los próximos capítulos. Todo se guarda con **Guardar**.



Modelo y creatividad: temperatura y máximo de tokens por respuesta.

Campo	Qué hace	Valor recomendado
Temperatura	De 0 (Determinista: responde siempre parecido y preciso) a 2 (Creativo). En algunos niveles del motor este ajuste no cambia nada.	Entre 0,3 y 0,7 para atención al cliente.
Máx tokens por respuesta	Tope duro al largo de cada mensaje en el chat, de 100 a 8.192.	1.024 alcanza de sobra para un chat.

27

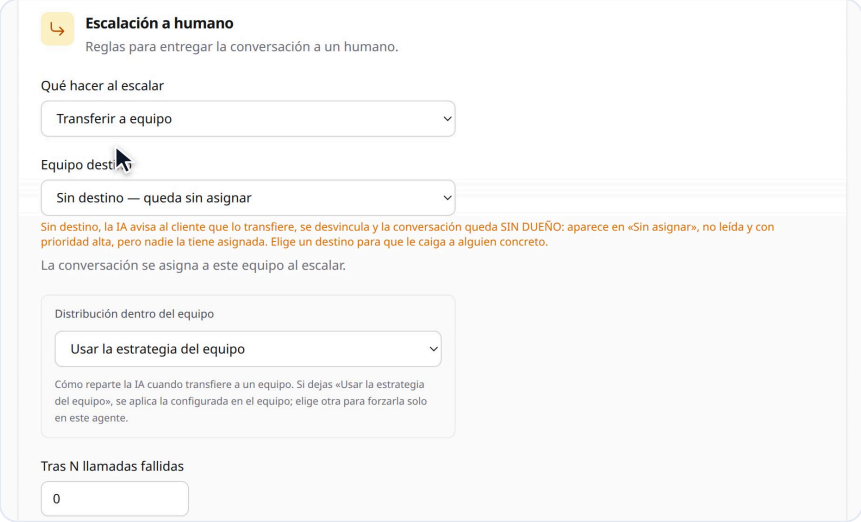
CAPÍTULO 27

Escalación a humano

Qué pasa cuando la IA tiene que soltar la conversación.

Qué hacer al escalar y a quién

La sección **Escalación a humano** decide qué pasa cada vez que la IA deriva: porque el cliente lo pidió, porque se cumplió una de las reglas de abajo o porque la IA lo decidió.



Escalación a humano: transferir al equipo, sin destino todavía (aviso naranja) y la distribución.

Qué hacer al escalar	Qué pasa
Transferir a agente	La conversación pasa a una **persona** de tu equipo, la que elijas en **Agente destino**.
Transferir a equipo	Pasa a un equipo (**Equipo destino**), repartido según **Distribución dentro del equipo** (las mismas opciones del capítulo 15).
Cerrar conversación	Cierra la conversación.
Sin acción	La IA se aparta y la conversación queda sin dueño.

Si eliges transferir pero dejas **Sin destino — queda sin asignar**, la conversación queda en «Sin asignar», no leída y con prioridad alta, pero sin nadie a cargo. Elige siempre un destino.

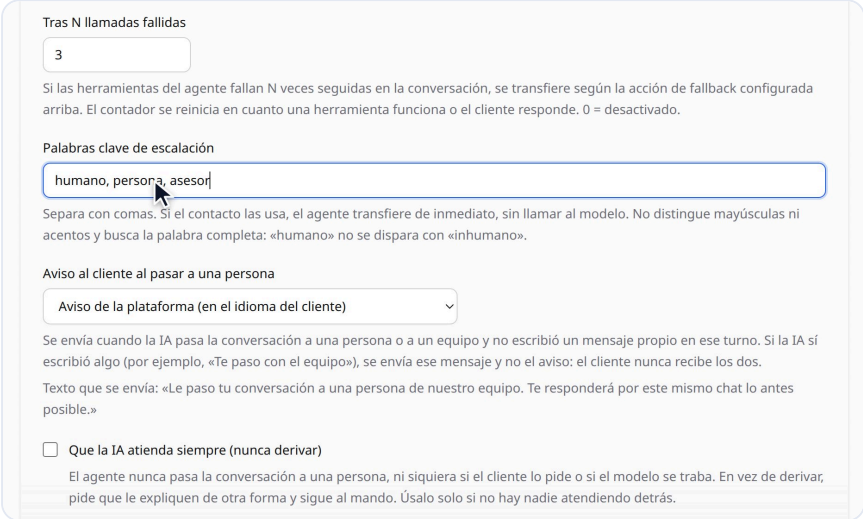
> **NOTA**
> Con un destino elegido, la escalación se aplica aunque la herramienta «Asignar a agente o equipo» esté apagada. Encenderla sirve para algo más: que la IA pueda derivar por su cuenta cuando lo crea necesario y elegir el equipo según el caso.

Tras N llamadas fallidas

Si las herramientas del agente fallan esa cantidad de veces seguidas en la conversación, se escala. El contador vuelve a cero cuando una herramienta funciona o el cliente responde. **0** lo desactiva.

Palabras clave de escalación

Palabras separadas por comas; si el cliente escribe una, la conversación se transfiere al instante, sin pasar por la IA. No distingue mayúsculas ni tildes y busca la palabra completa: «humano» no salta con «humanos». Patitas Felices usa **humano, persona, asesor**.



Tras N llamadas fallidas, las palabras clave «humano, persona, asesor» y el aviso al cliente.

Aviso al cliente al pasar a una persona

Opción	Qué recibe el cliente
Aviso de la plataforma (en el idioma del cliente)	Un texto estándar en su idioma, que ves en pantalla.
Mi propio texto	El que escribas en **Texto del aviso** (obligatorio). Ej.: «Te paso con Recepción para que te ayuden. 🐾»
Lo envía un workflow	Lo manda un flujo con el disparador «La IA transfirió la conversación» (capítulo 40). Si el flujo no envía nada, sale el **Texto de respaldo (opcional)**.
No enviar aviso	Nada.

En todos los casos, si la IA ya escribió algo en ese momento (por ejemplo, «te paso con Recepción»), se envía eso y no los dos.

Que la IA atienda siempre (nunca derivar)

Hace lo contrario: el agente nunca pasa la conversación a una persona, ni siquiera si el cliente lo pide. En su lugar envía **Qué decir cuando no puede derivar** («Disculpa, no te entendí bien. ¿Me lo explicas de otra forma?», si lo dejas vacío). Con esta opción encendida, las palabras clave y el tope de respuestas no se aplican.

> **OJO**
> Úsalo solo si no hay nadie atendiendo detrás. Si tu equipo existe, deja que la IA derive.

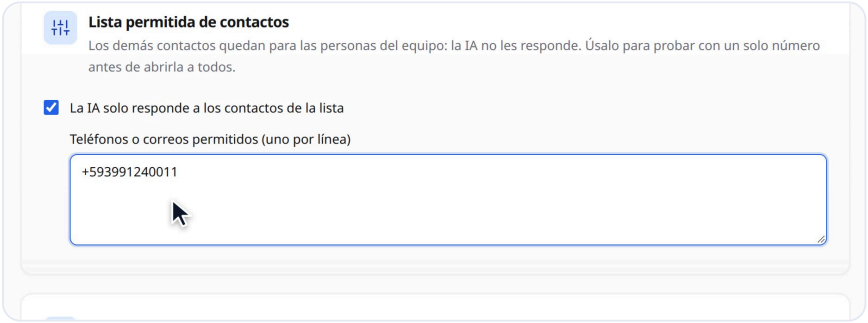
28

CAPÍTULO 28

Lista permitida de contactos

Estrenar un agente con tu propio número.

La **Lista permitida de contactos** es perfecta para estrenar un agente en el canal real sin que lo vean tus clientes. Si enciendes **La IA solo responde a los contactos de la lista**, la IA solo atiende los teléfonos o correos que escribas en **Teléfonos o correos permitidos (uno por línea)**; a todos los demás los atiende tu equipo.



La lista permitida encendida, con un solo número.

1. Enciende la lista y escribe tu propio número (por ejemplo +593991240011). También valen comas o punto y coma; hasta 200 entradas.
2. Guarda y escríbele al agente desde tu teléfono, en el canal real.
3. Cuando estés conforme, apaga la lista para abrir el agente a todos.

Un teléfono se reconoce aunque esté escrito distinto: se comparan los últimos 9 dígitos (09... coincide con +593...). La lista vale también para el seguimiento por inactividad y para las llamadas.

> **OJO**
> Con la lista encendida y vacía, la IA no le responde a nadie (aparece un aviso ámbar). Y un contacto sin teléfono ni correo, como suele pasar en Instagram o Messenger, nunca coincide.

29

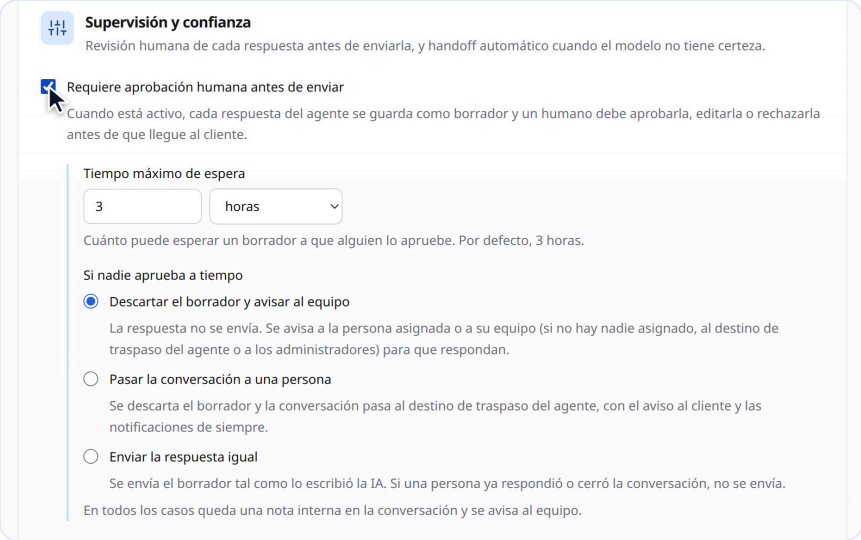
CAPÍTULO 29

Supervisión y confianza

Revisión humana y redes de seguridad.

Requiere aprobación humana antes de enviar

Convierte cada respuesta de la IA en un **borrador**: una persona de tu equipo lo aprueba, lo edita o lo rechaza desde la bandeja antes de que llegue al cliente (capítulo 38). Ideal para las primeras semanas de un agente nuevo.



Requiere aprobación humana: tiempo máximo de espera y qué hacer si nadie aprueba a tiempo.

Campo	Qué hace
Tiempo máximo de espera	Cuánto puede esperar un borrador, en minutos u horas: de 1 minuto a 7 días (3 horas de fábrica).
Si nadie aprueba a tiempo	**Descartar el borrador y avisar al equipo** (no se envía; se avisa a quien corresponda para que responda), **Pasar la conversación a una persona** (va al destino de escalación) o **Enviar la respuesta igual** (salvo que una persona ya haya respondido o cerrado).

En todos los casos queda una nota interna. Si el cliente escribe algo nuevo o una persona responde antes, el borrador queda vencido y no se ejecuta nada.

Umbral de confianza para transferir

La IA califica qué tan segura está de cada respuesta, de 0 a 1. Si queda por debajo del valor que pongas (por ejemplo 0,70), la conversación pasa a una persona. **Desactivar** lo apaga (de fábrica). Es una autoevaluación de la IA: úsala como red de seguridad, no como única regla.

Escalar a humano tras N respuestas sin resolver

Un candado fijo: después de esa cantidad de respuestas de la IA en el mismo tramo (desde la última respuesta de una persona), la conversación pasa a tu equipo, con un resumen para el asesor. Las respuestas a un «gracias» o un «ok» no cuentan. Vacío o 0 lo apaga; máximo 50.

30

CAPÍTULO 30

Horario de atención y fuera de horario

Cuándo responde la IA por su cuenta y qué hace fuera de ese horario.

Horario de atención

Modo	Cuándo responde la IA
Siempre	A cualquier hora, todos los días (de fábrica).
Horario del negocio	El horario de atención de tu espacio de trabajo, que se muestra día por día con su zona horaria y el enlace **Editar el horario del negocio**. Si cambias el horario allí, el agente lo sigue. Si tu espacio no tiene horario, la IA responde siempre.
Personalizado	Eliges la **Zona horaria** (o «Usar la del workspace») y las **Ventanas de atención**: días (L M X J V S D), hora de inicio y de fin. **+ Añadir horario** suma otra ventana.



Horario Personalizado: zona horaria y dos ventanas de atención.

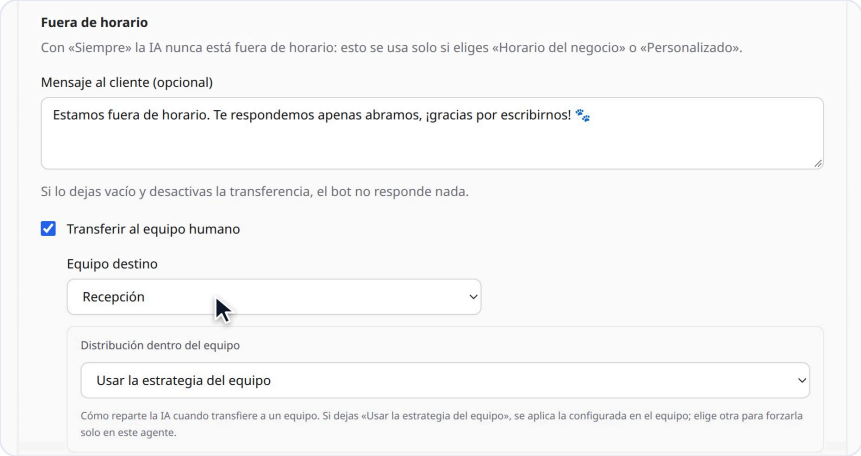
Por ejemplo: de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 y los sábados de 09:00 a 14:00, en dos ventanas.

CONSEJO

La hora de fin tiene que ser posterior a la de inicio. Para cubrir la noche (por ejemplo de 22:00 a 06:00), usa dos ventanas: 22:00–23:59 y 00:00–06:00.

Fuera de horario

Fuera del horario, la IA no llama al modelo: hace lo que indiques aquí.



Fuera de horario: el mensaje al cliente y la transferencia al equipo Recepción.

Campo	Qué hace
Mensaje al cliente (opcional)	Un aviso, por ejemplo: «Estamos fuera de horario. Te respondemos apenas abramos, ¡gracias por escribirnos! 🐾». Se envía una sola vez por cada tramo fuera de horario, aunque el cliente escriba varias veces.
Transferir al equipo humano	Pasa la conversación a un **Equipo destino** (por ejemplo, quien hace guardia), con su **Distribución dentro del equipo**. Sin equipo, queda en la bandeja sin asignar.

Si dejas el mensaje vacío y la transferencia apagada, la IA no responde nada fuera de horario. Con el modo «Siempre» esta sección no se usa.

31

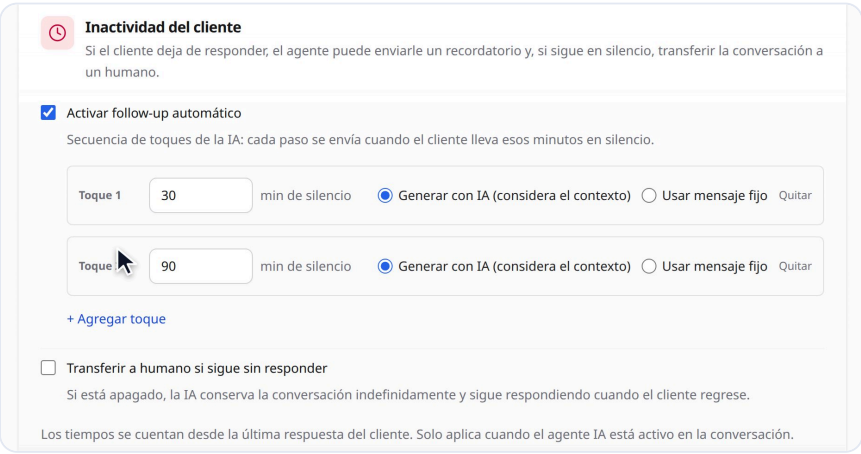
CAPÍTULO 31

Inactividad del cliente

Cuando el cliente deja de responder.

Seguimiento automático

Enciende **Activar follow-up automático** y arma una secuencia de toques: cada **Toque** se envía cuando el cliente lleva esos minutos en silencio.

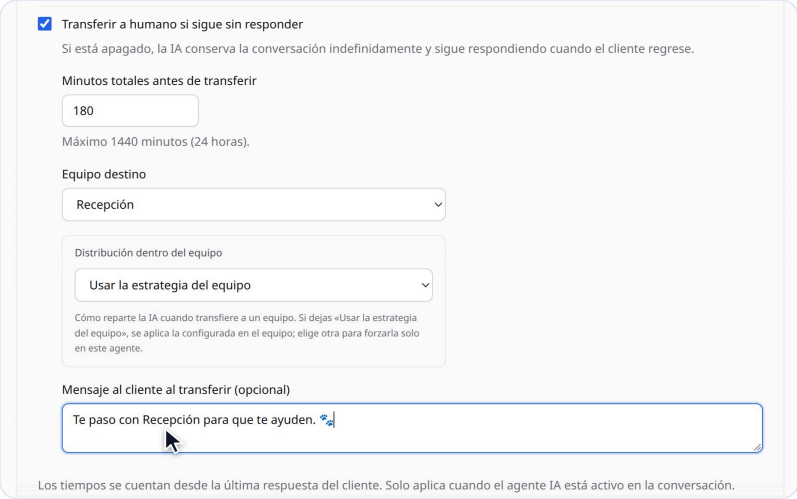


Seguimiento automático: dos toques generados con IA.

Parte del toque	Qué es
Minutos	«N min de silencio», contados desde el último mensaje del cliente. Cada toque, más que el anterior.
Generar con IA (considera el contexto)	La IA escribe el recordatorio según la conversación.
Usar mensaje fijo	Un texto tuyo, igual siempre. Ej.: «¿Sigues ahí? Si no necesitas más nada cierro la conversación.»
+ Agregar toque / **Quitar**	Hasta 10 toques.

Transferir si sigue sin responder

Con **Transferir a humano si sigue sin responder** la conversación pasa a un **Equipo destino** después de los **Minutos totales antes de transferir** (máximo 1.440, o sea 24 horas, y siempre después del último toque), con su distribución y un **Mensaje al cliente al transferir (opcional)**.

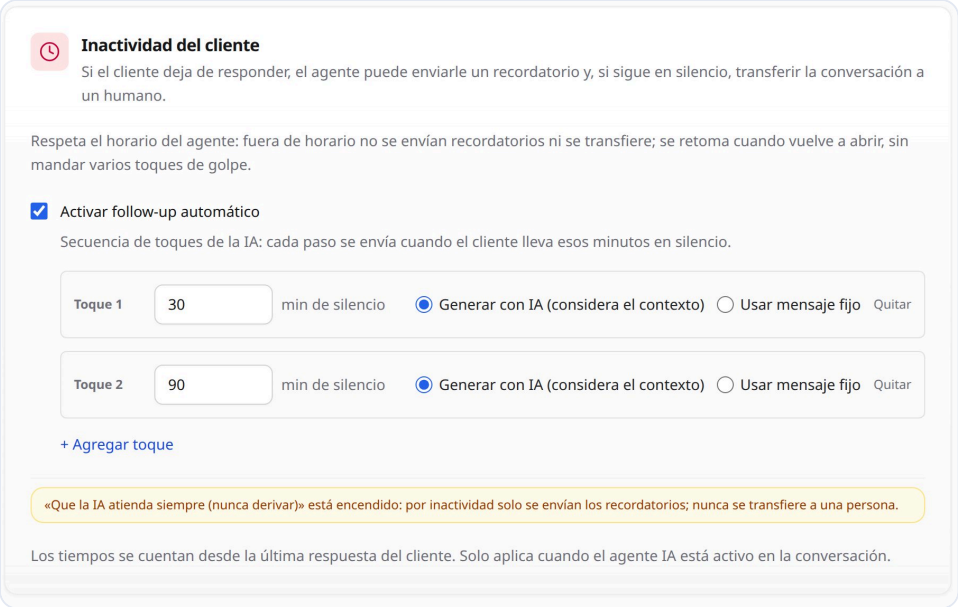


Transferir a humano si sigue sin responder: minutos totales, equipo, distribución y mensaje.

Si lo dejas apagado, la IA conserva la conversación y responde cuando el cliente vuelva.

Horario del agente y «nunca derivar»

El seguimiento por inactividad respeta dos ajustes de otras secciones, y lo avisa dentro de esta misma sección:



Inactividad con horario y «nunca derivar»: los dos avisos nuevos y, sin la sección de transferir, solo los recordatorios.

Si…	Qué hace la inactividad
El agente tiene un **Horario de atención** (capítulo 30)	Fuera de horario no envía recordatorios ni transfiere: espera a que el agente vuelva a abrir y sigue la secuencia donde iba. Al reabrir respeta la distancia entre toques (no manda varios de golpe), y el traspaso también espera su tiempo después del último toque. Aviso: «Respeta el horario del agente...».
Está encendido **Que la IA atienda siempre (nunca derivar)** (capítulo 27)	Solo envía los recordatorios: nunca transfiere a una persona por inactividad. La parte «Transferir a humano si sigue sin responder» se oculta (lo que tenías configurado no se borra) y aparece un aviso naranja. Además, el recordatorio que redacta la IA no ofrece ni promete que lo atenderá una persona.

Un ejemplo: horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y toques a los 30 y a los 90 minutos. Si un cliente deja de responder un martes a las 17:50, el primer toque no sale a las 18:20 (ya cerró): sale el miércoles a las 9:00, y el segundo, una hora después como mínimo.

NOTA

Una secuencia no empieza si el cliente lleva más de 24 horas callado; tampoco al volver de fuera de horario, si para entonces ya pasaron más de 24 horas. En WhatsApp, recuerda que solo puedes escribir libremente dentro de las 24 horas desde su último mensaje.

32

CAPÍTULO 32

Memoria, resumen, estilo y anti-spam

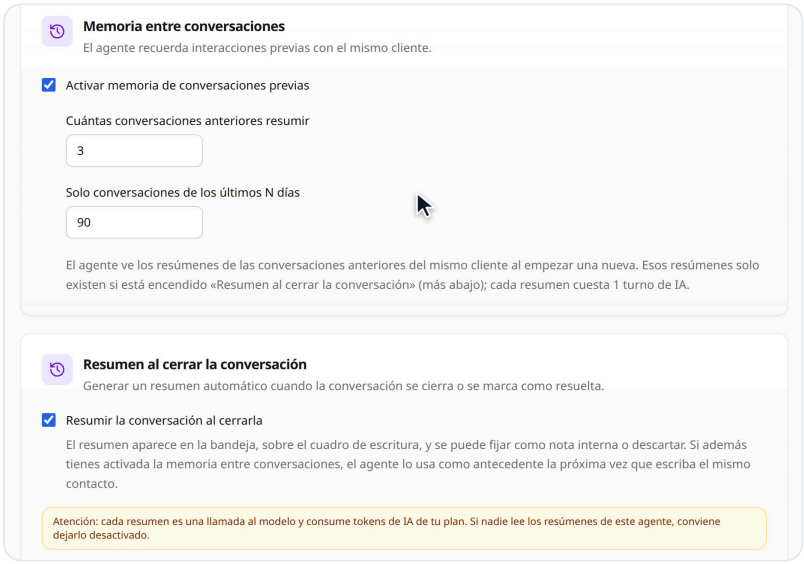
Recordar al cliente, resumir, ajustar el tono y no responder de a pedazos.

Resumen al cerrar la conversación

Resumir la conversación al cerrarla genera un resumen automático cuando la conversación se cierra o se resuelve. Tu equipo lo ve en la bandeja (capítulo 38). Cada resumen es una llamada a la IA y consume tokens: enciéndelo si alguien los va a leer, o si usas la memoria.

Memoria entre conversaciones

Activar memoria de conversaciones previas: cuando el mismo cliente vuelve, el agente ve los resúmenes de sus conversaciones anteriores y «recuerda» lo que pasó (el nombre de su perro, la vacuna pendiente).



Memoria entre conversaciones y Resumen al cerrar la conversación, encendidos.

Campo	Rango
Cuántas conversaciones anteriores resumir	De 1 a 10 (3 de fábrica).
Solo conversaciones de los últimos N días	De 1 a 365 (90 de fábrica).

OJO

La memoria usa los resúmenes: para que tenga memoria, «Resumir la conversación al cerrarla» tiene que estar encendido.

Estilo de respuesta

Opción	Qué hace
Tono fijo	Mantiene siempre el estilo de tus instrucciones (de fábrica).
Tono adaptativo	Imita cómo escribe el cliente: más formal o más casual, con emojis o sin ellos.

Anti-spam

Agrupar mensajes consecutivos (encendido de fábrica): si el cliente manda varios mensajes cortos seguidos («hola», «una pregunta», «¿cuánto cuesta el baño?»), el agente espera y responde una sola vez con todo el contexto.

Campo	Qué es
Esperar (segundos) antes de responder	De 1 a 60 (5 de fábrica).
Máximo de mensajes agrupados	De 1 a 20 (5 de fábrica). Si llegan más, el agente igual responde una sola vez.

> **NOTA**
> En WhatsApp, Instagram, Messenger, Telegram, TikTok y SMS la espera real es de al menos 15 segundos (20 si el cliente sigue escribiendo), aunque pongas menos. Valores menores solo se notan en el chat web y el correo.

CAPÍTULO 33

33 Tomar al asignarla y evaluación de calidad

Responder al asignar y puntuar las conversaciones.

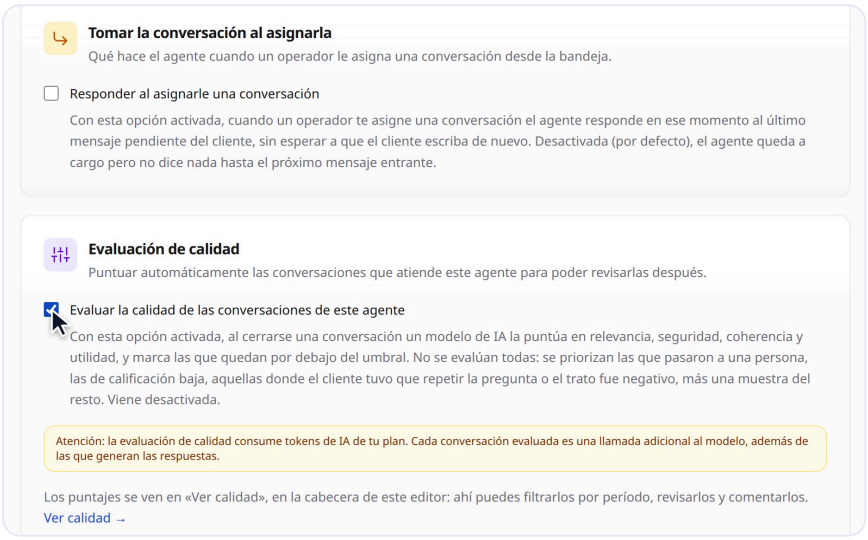
Responder al asignarle una conversación

Cuando alguien de tu equipo le asigna un chat al agente desde la bandeja, el agente contesta en ese momento al último mensaje pendiente del cliente, sin esperar a que escriba de nuevo. Viene apagado.

Cuándo no responde	Por qué
WhatsApp con la ventana de 24 h vencida	Meta solo deja escribir libremente dentro de las 24 h desde el último mensaje del cliente. Queda una nota interna.
Asignaciones masivas	Para no responder decenas de chats a la vez.
Conversaciones resueltas o cerradas, o fuera del horario del agente	—
Reasignar la misma conversación al mismo agente	Responde una sola vez por mensaje.

Evaluación de calidad

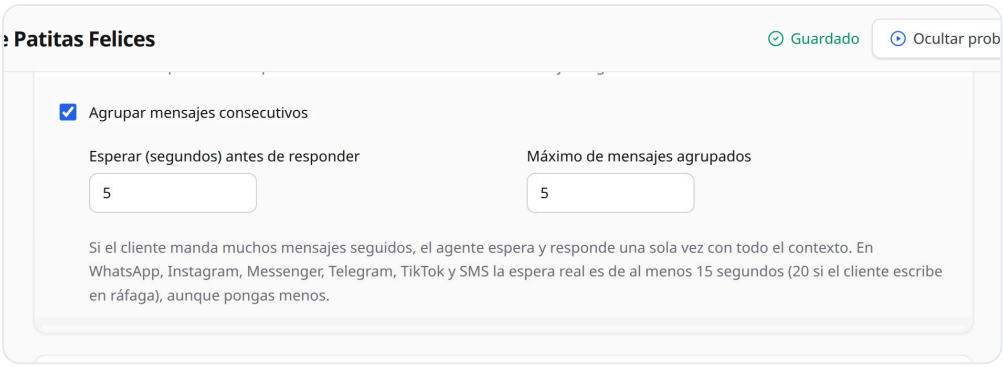
Evaluar la calidad de las conversaciones de este agente: al cerrarse una conversación, otra IA la puntúa en relevancia, seguridad, coherencia y utilidad, y marca las que conviene revisar. Se evalúan siempre las que pasaron a una persona, las de calificación baja, aquellas en que el cliente repitió la pregunta o hubo sentimiento negativo, más una muestra del resto. Los puntajes se ven en **Ver calidad** (capítulo 42).



Tomar la conversación al asignarla y Evaluación de calidad encendida, con su aviso de consumo.

> **OJO**
>
> La evaluación consume tokens de tu plan: cada conversación evaluada es una llamada más a la IA. Viene apagada.

Configuramos lo que necesita la veterinaria y pulsamos **Guardar**.



Anti-spam con sus valores de fábrica, y el agente ya guardado.

34

CAPÍTULO 34

El probador: chat, canal y contacto

Probar antes de que lo vea un cliente.

El **Probador en vivo** está a la derecha del editor (**Probar agente IA** lo muestra). Usa el mismo motor que el canal real, con la versión **guardada** del agente: sus instrucciones, su base de conocimiento, sus herramientas y su nivel. Arriba dice «Probando con … · Tono: …».



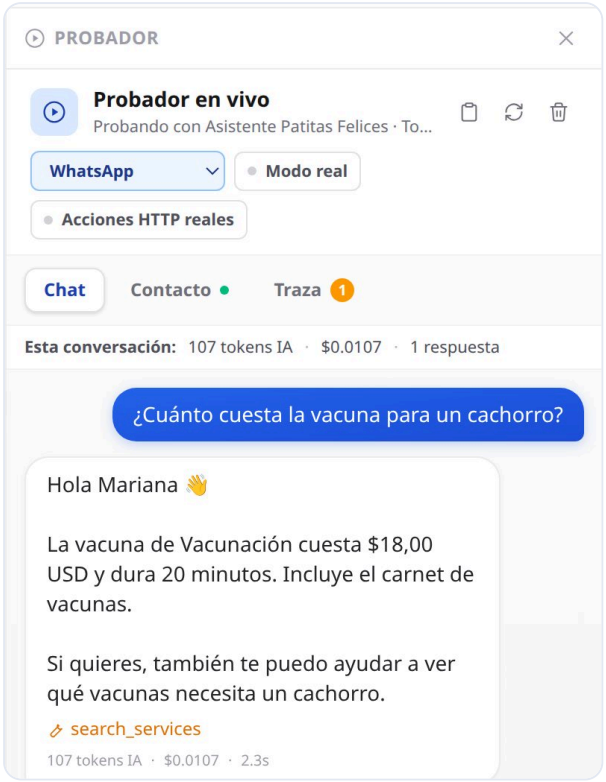
El probador con el canal simulado WhatsApp.

La cabecera

Control	Qué hace
Canal simulado	«Canal: sin definir», WhatsApp, Webchat, Telegram, Instagram, Messenger, Email, SMS o Llamada de voz. El agente responde como si estuviera en ese canal (por ejemplo, sin formato en WhatsApp) y solo usa las herramientas de ese canal.
Copiar	**Copiar conversación (JSON)**, para compartir la prueba con soporte.
Regenerar	**Volver a generar la última respuesta**.
Reiniciar	**Reiniciar conversación**: empieza de cero.
Modo real y **Acciones HTTP reales**	Ver el capítulo 35.

El chat

Escribe como lo haría un cliente y pulsa **Enviar** (o Enter). Debajo de cada respuesta ves los tokens IA, el costo y el tiempo; en ámbar, con una llave inglesa, las herramientas que usó. Arriba se suma el uso de toda la prueba («Esta conversación: … tokens IA · … respuestas»).



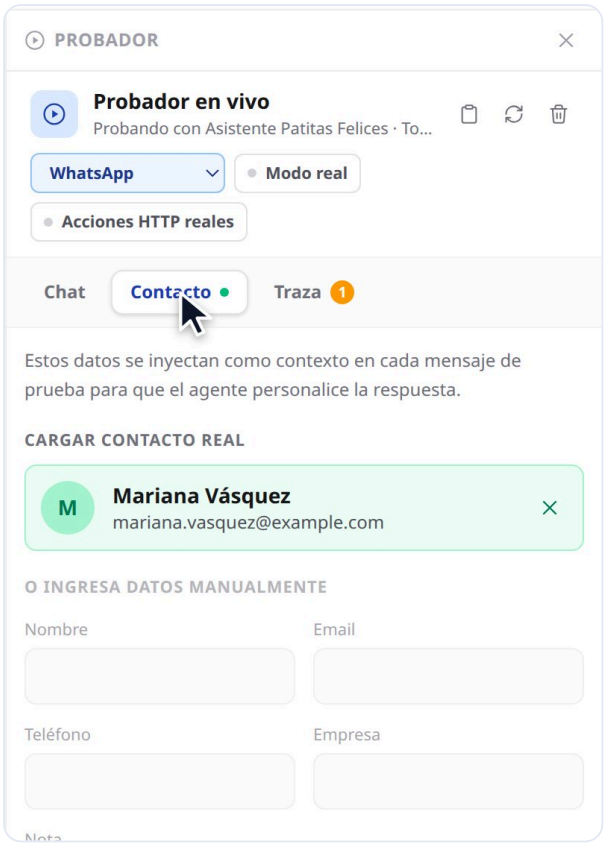
Una respuesta en el probador, con la herramienta usada y los tokens, el costo y el tiempo debajo.

Cuando la IA decide pasar la conversación a una persona, aparece una burbuja gris: «En el canal real, aquí la conversación pasaría a una persona», con el destino.

> **OJO**
> El probador sí consume saldo de IA, igual que una conversación real. Puedes enviar hasta 30 mensajes por minuto.

La pestaña Contacto

«Estos datos se inyectan como contexto en cada mensaje de prueba para que el agente personalice la respuesta». Puedes **Cargar contacto real** (busca por nombre, email o teléfono) o, **O ingresa datos manualmente**: Nombre, Email, Teléfono, Empresa, Nota y Etiquetas. Así el agente trata al «cliente» por su nombre y puedes probar las variables.



La pestaña Contacto: cargar un contacto real o escribir los datos a mano.

35

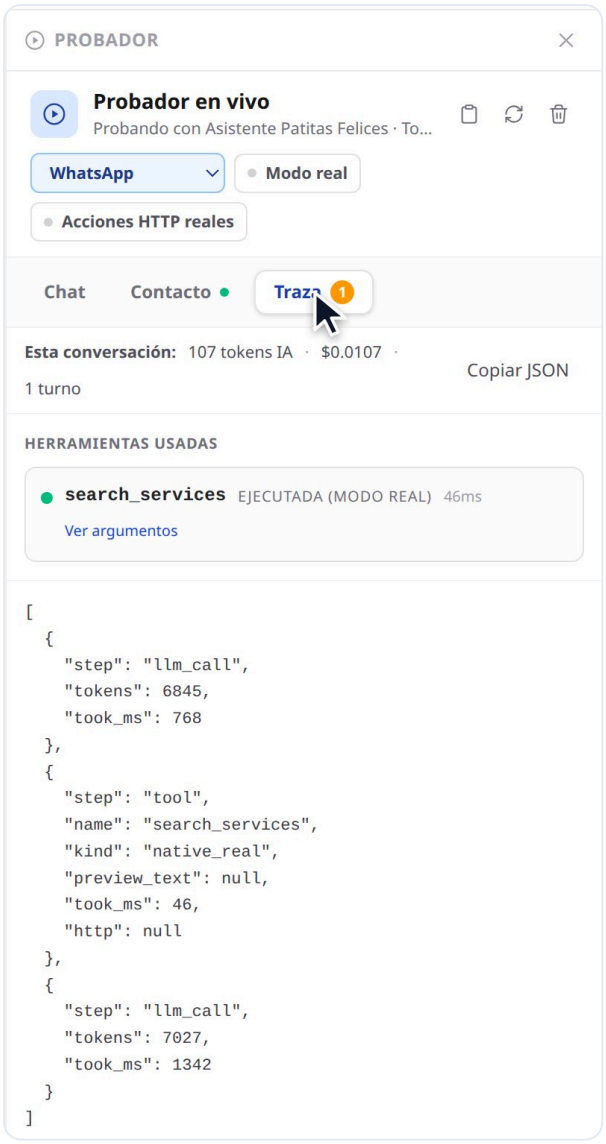
CAPÍTULO 35

El probador: traza, modo real y más

Ver por qué respondió lo que respondió, y probar de verdad.

La pestaña Traza

Muestra las **Herramientas usadas** en la última respuesta: cuál, con qué datos (**Ver argumentos**), qué devolvió y cuánto tardó, con un punto de color: verde si se ejecutó de verdad, ámbar si se simuló, rojo si hubo error. Debajo, el detalle completo, con **Copiar JSON**. Es la mejor forma de entender una respuesta.

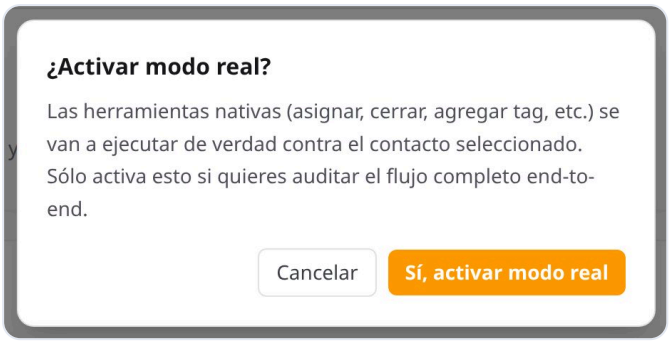


La Traza: las herramientas usadas en la última respuesta, con sus argumentos y su resultado.

Simulado o real

Tipo de herramienta	Con Modo real apagado (de fábrica)	Con Modo real encendido
De consulta (buscar servicios, ver horarios, buscar en el catálogo)	Se ejecutan de verdad: ves datos reales.	Igual.
Que cambian datos (agendar, asignar, cerrar, etiquetar, crear pedidos)	**Se simulan**: la traza dice «Simulada» y muestra qué habría pasado. No se crea nada.	Se ejecutan de verdad sobre el contacto cargado: la cita se crea, la conversación se asigna.

Modo real solo se puede encender con un **contacto real** cargado en la pestaña Contacto, y la primera vez te pide confirmar («¿Activar modo real?»). Encendido, una franja roja avisa «MODO REAL — las acciones modifican datos del workspace». El texto de las respuestas no se le envía al cliente: solo ocurren los efectos de las herramientas.



¿Activar modo real?: el aviso antes de ejecutar herramientas de verdad.

Acciones HTTP reales hace lo mismo con tus acciones personalizadas: apagado, la traza muestra «NO se envió. Esto es lo que se habría enviado»; encendido, llama de verdad a tu sistema («ENVIADA de verdad a tu endpoint»). Los valores sensibles (claves, tokens) se ocultan en la traza.

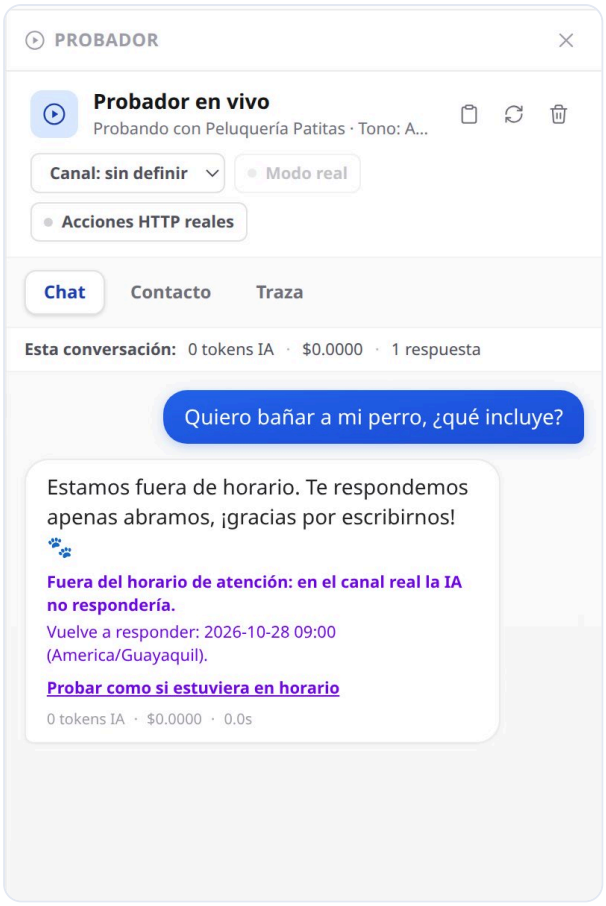
> **OJO**
>
> Usa el modo real solo para probar el flujo completo, con un contacto de prueba (por ejemplo, tú mismo). Si ese contacto tiene una conversación abierta, las herramientas actúan sobre ella.

Adjuntos y notas de voz

Con el clip (**Adjuntar audio, imagen o PDF (consume créditos)**) mandas una imagen, un audio o un documento, de hasta 25 MB, y con el micrófono (**Grabar nota de voz**) grabas un audio; así pruebas lo que el agente entiende. Si la capacidad correspondiente está apagada en Herramientas, el probador te lo avisa en vez de procesarlo.

Fuera de horario

Si pruebas fuera del horario del agente, el probador no llama a la IA y te muestra lo que pasaría en el canal real: «Fuera del horario de atención: en el canal real la IA no respondería», el mensaje de fuera de horario, a qué equipo pasaría y cuándo vuelve a responder. Sin gastar nada. El botón **Probar como si estuviera en horario** ignora el horario durante la prueba (**Respetar el horario** lo vuelve a aplicar).



Probando fuera de horario: lo que pasaría en el canal real y el botón Probar como si estuviera en horario.

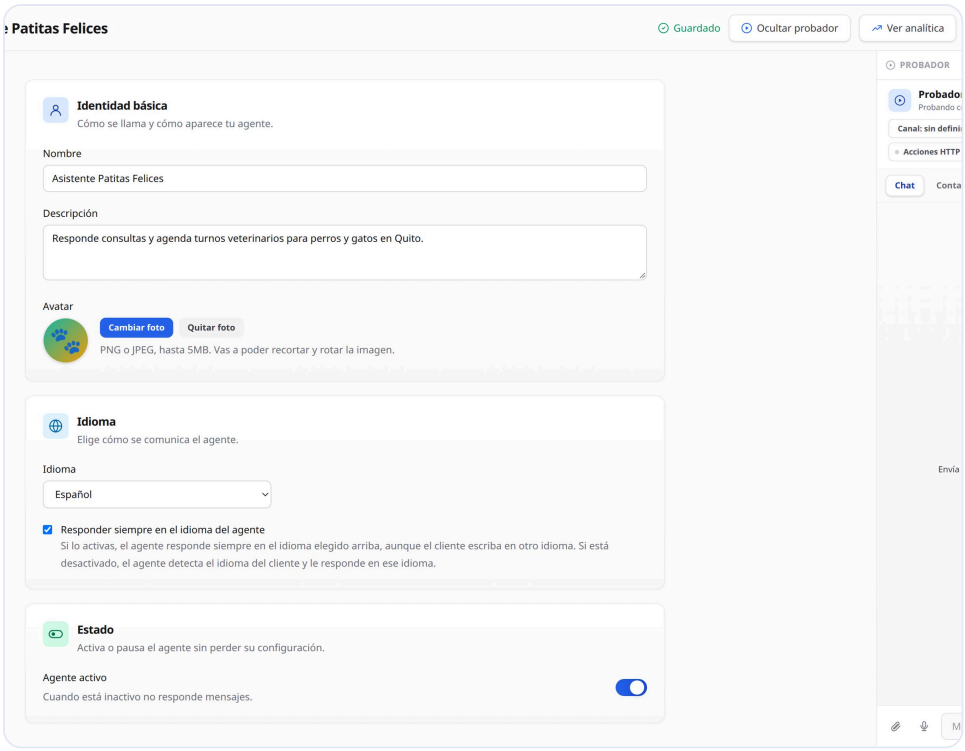
36

CAPÍTULO 36

Activar el agente y un ejemplo real

Encenderlo, y verlo atender a un cliente de verdad.

Cuando estés conforme, pulsa **Guardar y activar**. El agente queda en línea y empieza a responder en los canales conectados: el interruptor **Agente activo** queda encendido, el indicador dice **Guardado** y en la lista el agente aparece **En línea**.



Guardado y activo: el interruptor Agente activo encendido y, arriba, Guardado.

Una cita desde el chat de la web

Carla Ríos entra al chat de la web de Patitas Felices:

Hola, ¿cuánto cuesta el baño para mi perro?

¡Hola! El servicio de baño y peluquería cuesta $20,00 y dura 1 hora. Si quieres, también te ayudo a agendarlo para tu perro.

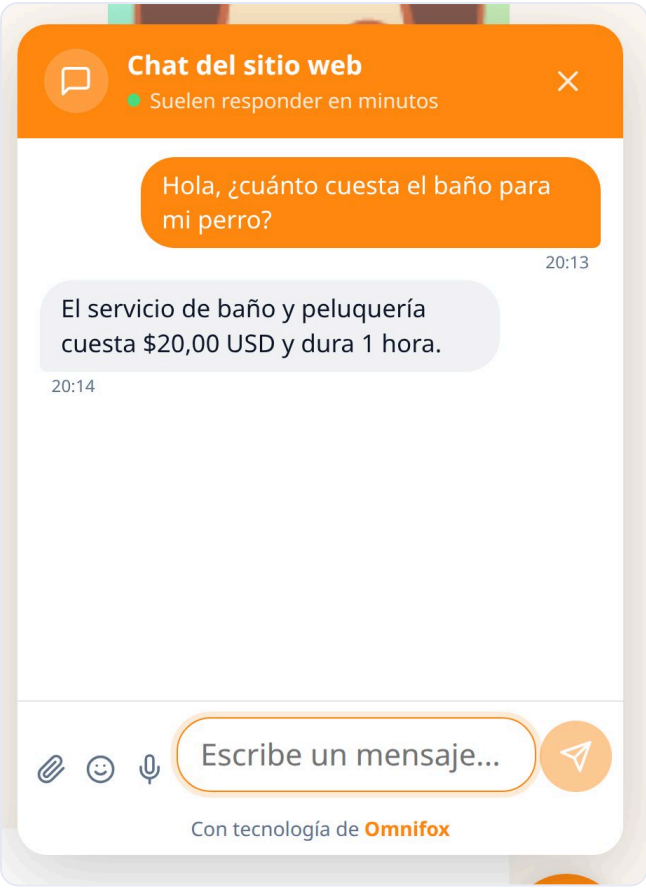
Sí, quiero un turno de baño para mi perro Rocky el sábado. Estoy en Quito

Para el sábado tengo libres las 09:00, las 10:00 y las 11:00. ¿Con cuál te quedas?

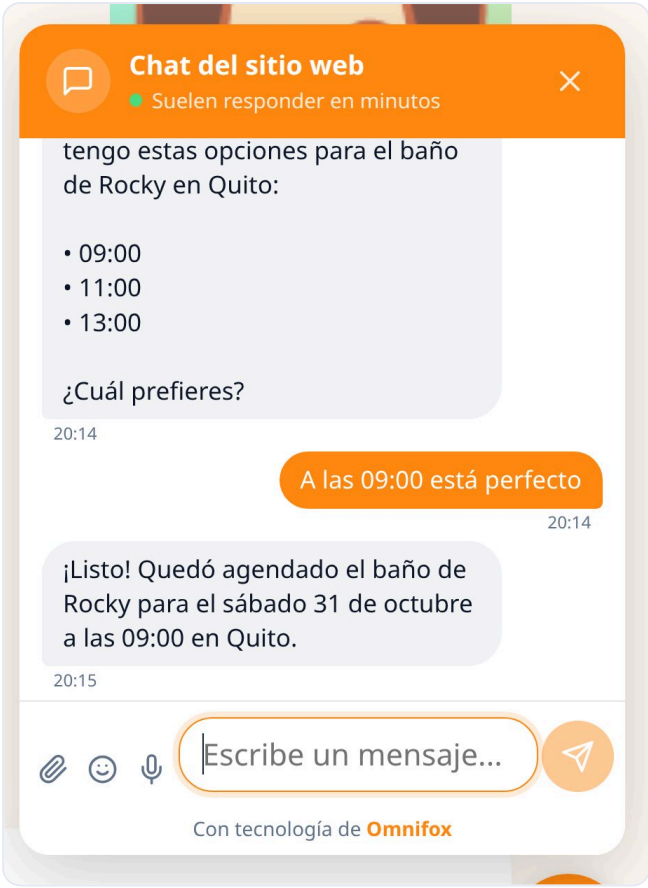
A las 09:00 está perfecto

¡Listo! Tu turno de baño para Rocky quedó agendado para el sábado 31 de octubre a las 09:00. 🐶

El agente buscó el servicio (Buscar servicios) y respondió con el precio real; consultó la agenda (Consultar disponibilidad) y ofreció horarios libres de verdad; y cuando Carla eligió, agendó la cita (Agendar cita). Todo en segundos, sin que nadie de tu equipo intervenga.



El chat de la web de Patitas Felices: el agente responde el precio real del baño.



La cita agendada desde el chat, sin intervención de nadie del equipo.

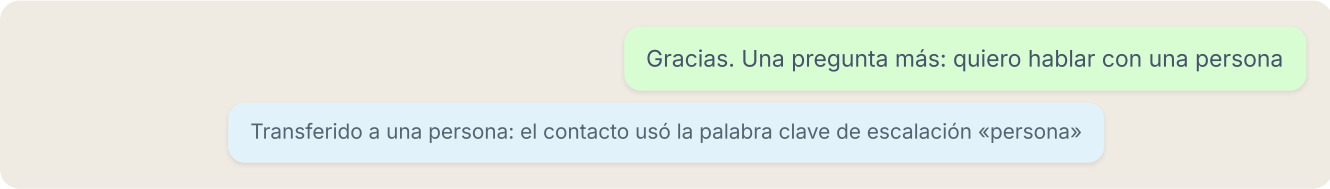
NOTA

Los horarios que ofrece el agente salen del Calendario real. La cita aparece en la agenda con su origen: agendada por el agente de IA.

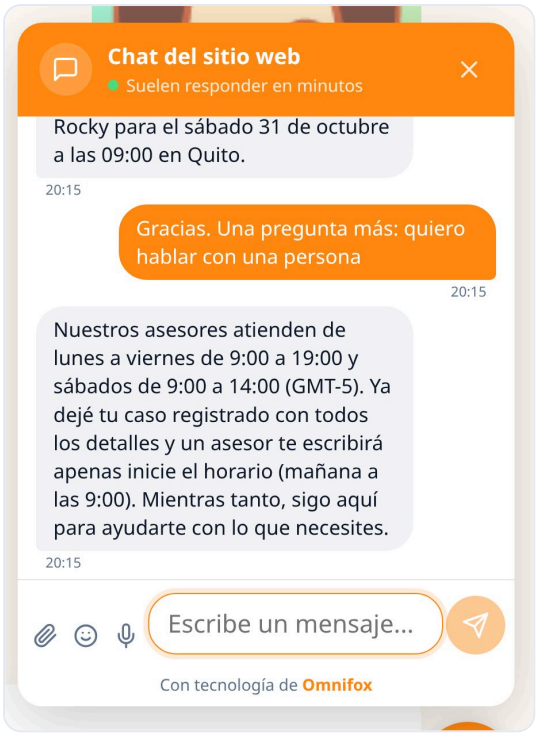
CAPÍTULO 37

37 Cuando el cliente pide una persona

Una palabra clave y la conversación pasa a Recepción.

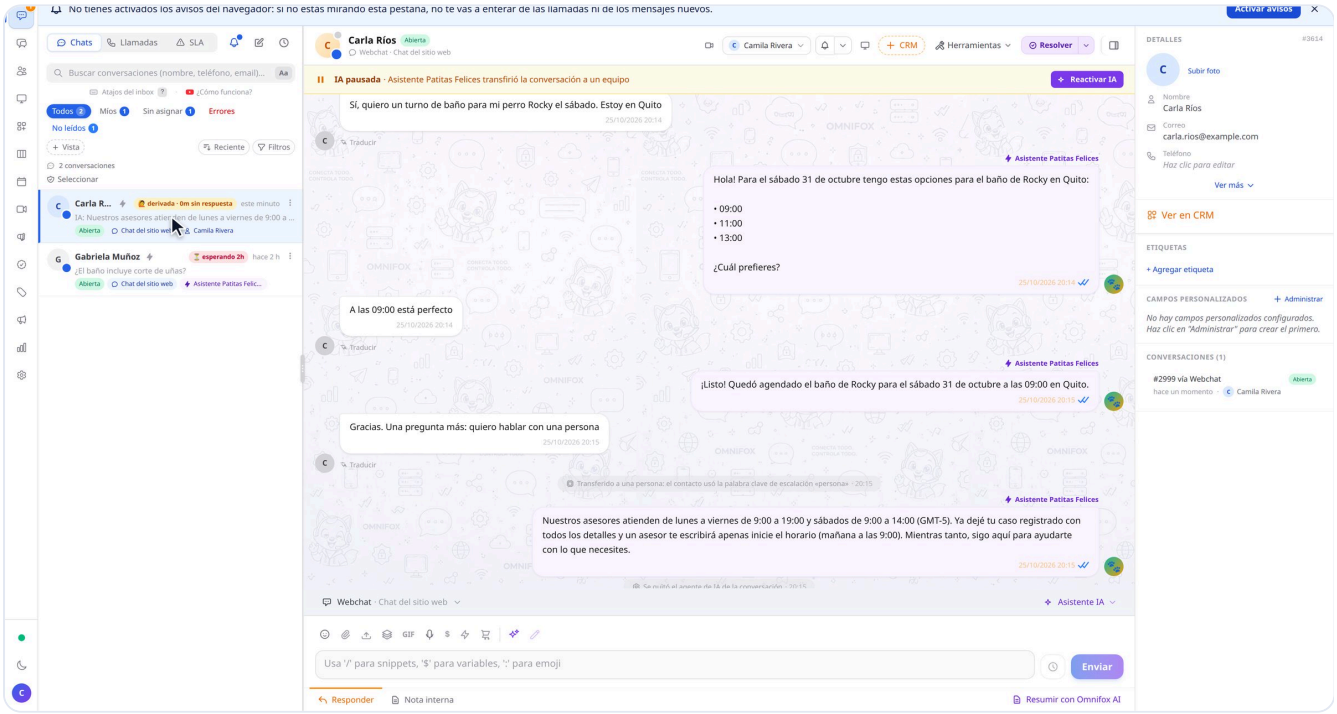


«Persona» es una de sus palabras clave, así que el agente pasa la conversación al equipo Recepción al instante, sin consultar a la IA, y avisa a la clienta. Si en ese momento tu equipo está fuera de su horario, el aviso se lo dice: un asesor le escribirá apenas empiece el horario.



La clienta pide una persona: la conversación pasa a Recepción y el agente le avisa cuándo la atenderán.

En la bandeja, Recepción ve la conversación completa: lo que escribió la clienta y lo que respondió la IA, con la marca del agente.



La conversación en la bandeja: lo que escribió la clienta, lo que respondió la IA y la nota del traspaso.

38

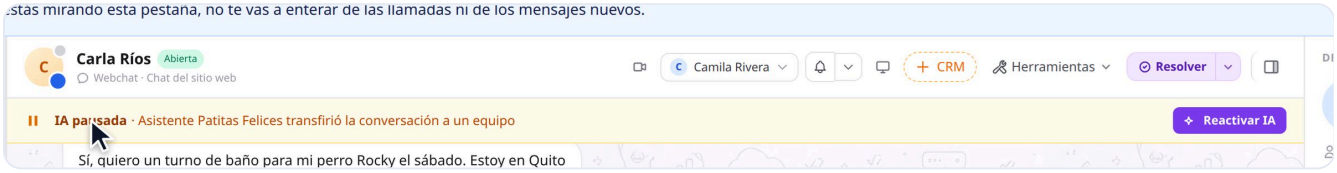
CAPÍTULO 38

La IA en la bandeja

Cómo convive la IA con tu equipo en la bandeja.

IA pausada

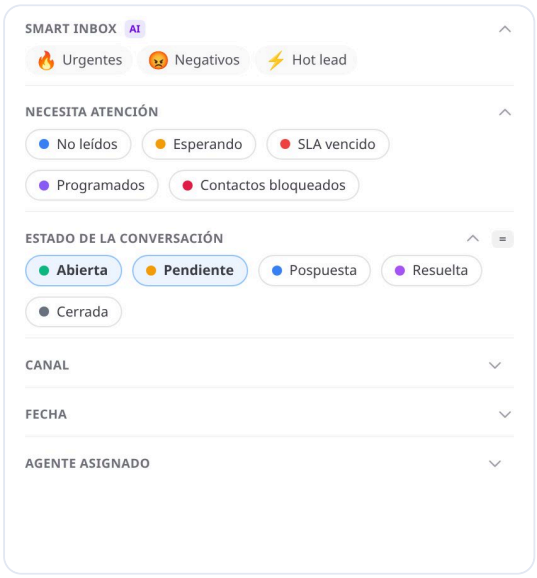
Cuando la IA deja una conversación, arriba aparece **IA pausada** con el motivo: tomaste el control, la transfirió a un equipo, pasó a un equipo fuera de horario, te la transfirió por inactividad del cliente, o alguien contestó desde la app de WhatsApp. Desde ahí tu equipo atiende con normalidad y la IA no se mete.



IA pausada: «Asistente Patitas Felices transfirió la conversación a un equipo», con el botón Reactivar IA.

Si una persona responde en un chat que lleva la IA, toma el control y la IA se pausa. Para devolvérsela usa **Reactivar IA**, o asígnale la conversación a un agente de IA desde el botón **Asignar** (sección Agentes IA). No se puede asignar a un agente apagado: Omnifox te avisa que no respondería.

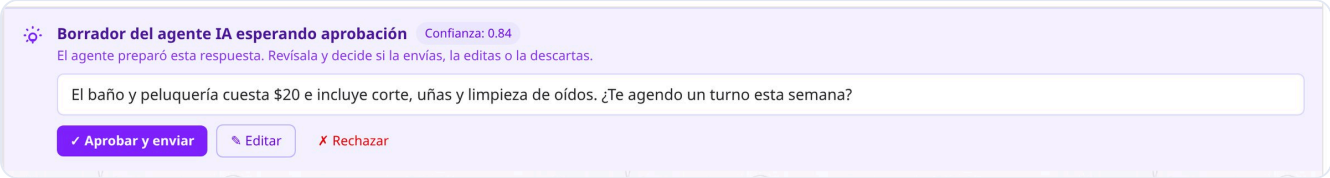
En los filtros de la bandeja puedes ver solo las conversaciones de un agente de IA.



Los filtros de la bandeja; en Agente asignado puedes elegir un agente de IA.

Borradores para aprobar

Con la aprobación humana encendida (capítulo 29), las respuestas de la IA llegan como **Borrador del agente IA esperando aprobación**, con el texto que preparó y su nivel de confianza.



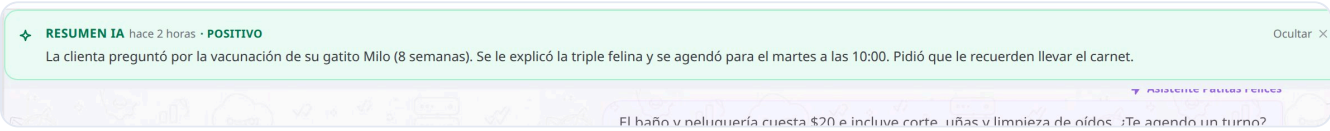
Un borrador del agente esperando aprobación: Aprobar y enviar, Editar o Rechazar.

Botón	Qué hace
✓ **Aprobar y enviar**	El borrador sale tal cual.
✎ **Editar**	Lo corriges y pulsas **Enviar editado**.
✗ **Rechazar**	No se envía; puedes anotar el **Motivo del rechazo (opcional)**.

El cliente solo recibe lo que una persona aprobó.

El resumen de la conversación

Con el resumen al cerrar encendido (capítulo 32), cada conversación cerrada deja un **Resumen IA** arriba del cuadro de escritura, con el sentimiento del cliente.



El Resumen IA de una conversación cerrada, con el sentimiento del cliente.

Desde el menú, **Resumir conversación** abre el resumen con lo que quedó pendiente y las acciones sugeridas; puedes copiarlo o fijarlo como nota interna.

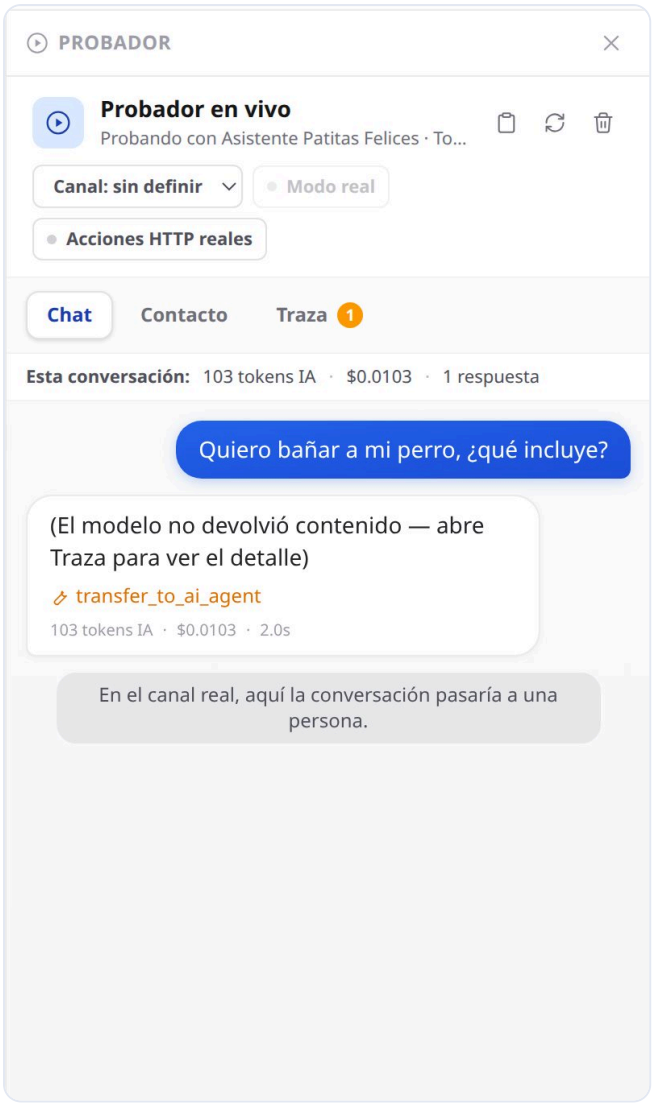
39

CAPÍTULO 39

Varios agentes que trabajan juntos

Un agente por especialidad, que se pasan la conversación.

Puedes tener varios agentes especializados. Patitas Felices tiene un segundo agente, **Peluquería Patitas**, experto en baños y cortes. Con la herramienta **Transferir a otro agente IA** encendida en la recepción, cuando el cliente pregunta por peluquería, la recepción le pasa la conversación. En sus instrucciones dice: «Baño y peluquería: NO respondas tú. Transfiere de inmediato la conversación a Peluquería Patitas con !transfer_to_ai_agent».



El cliente pregunta por el baño y la recepción usa Transferir a otro agente IA.



La traza: «Habría transferido la conversación al agente IA Peluquería Patitas».

En el probador la transferencia queda simulada; en la traza ves a qué agente habría pasado la conversación. En un canal real, Peluquería Patitas toma la charla y sigue respondiendo.

CONSEJO

Para encadenar agentes, ponles nombres claros y únicos y dile a cada uno, en sus instrucciones, cuándo transferir y a quién: «Si preguntan por baño o peluquería, transfiere a Peluquería Patitas». Un chat puede saltar entre agentes de IA como máximo dos veces.

CAPÍTULO 40

40 Agentes IA en los flujos de trabajo

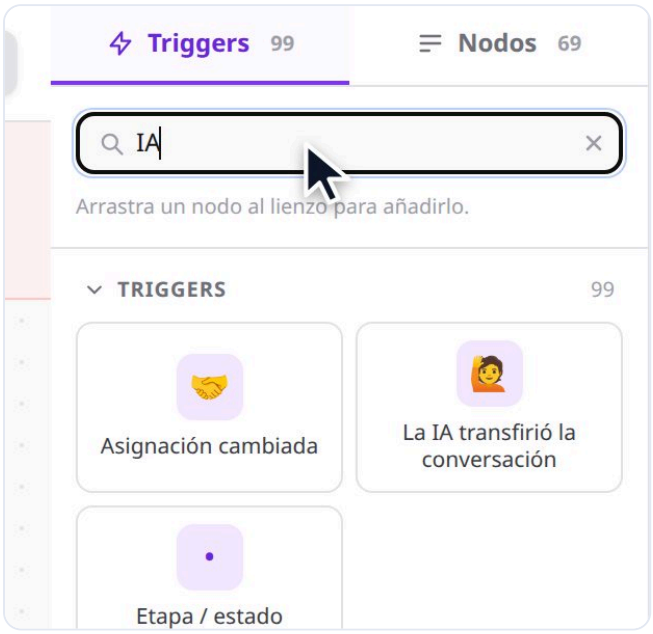
Disparadores y nodos para trabajar con IA.

En **Workflows** hay un disparador y varios nodos pensados para los agentes de IA.

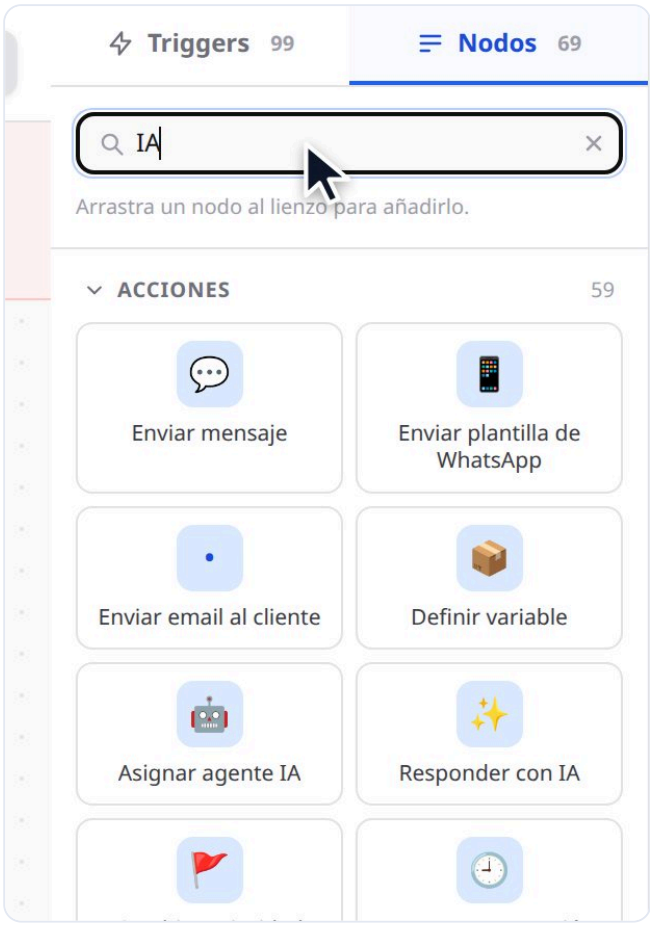
El disparador «La IA transfirió la conversación»

Se activa cada vez que la IA pasa un chat: para avisar a un supervisor, mandar tu propio mensaje al cliente o etiquetar la conversación. Puedes filtrarlo por **Motivo del traspaso** (la IA asignó con su herramienta, palabra clave, límite de turnos, la IA pidió pasar a una persona, no respondió, confianza baja, herramientas fallidas, falló la asignación, límite del plan alcanzado o borrador sin aprobar a tiempo), por **Destino** (una persona, un equipo o sin asignar) y por equipo.

Nodos de IA



El disparador «La IA transfirió la conversación» en un flujo.



Los nodos de IA del editor de flujos.

Nodo	Qué hace
Asignar agente IA	El flujo le entrega la conversación a un agente activo. Opciones: **Responder al último mensaje sin contestar** y **Detener otros workflows en esta conversación**. No actúa si la conversación ya la tiene una persona o la IA está pausada.
Responder con IA	Genera una respuesta dentro del flujo, automática o con una instrucción tuya; puede enviarla al canal o guardarla en una variable. Desde el plan Escala.
Clasificador IA (enrutar por intención)	Decide el camino según la intención del cliente, entre las categorías que definas (mínimo dos). No conversa con el cliente y consume crédito.

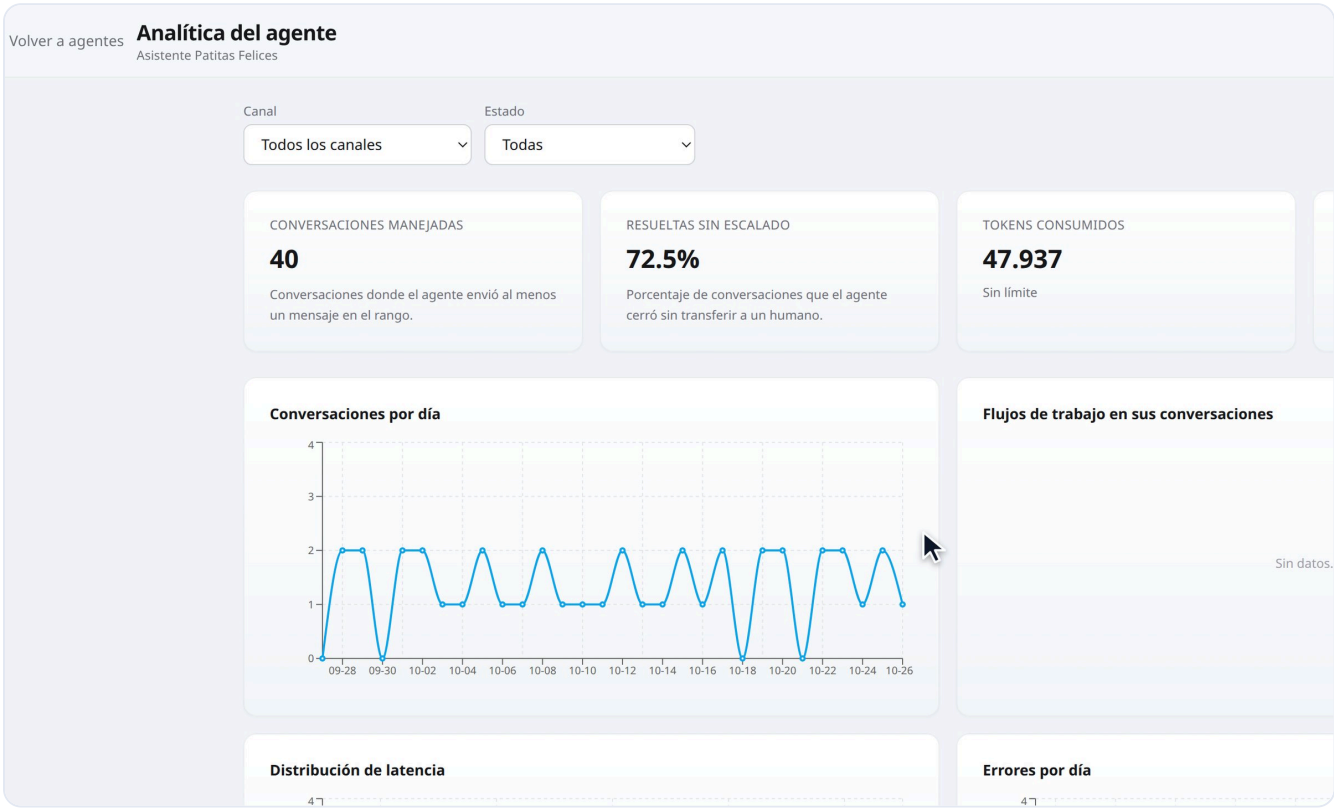
41

CAPÍTULO 41

La analítica del agente

Los números del agente.

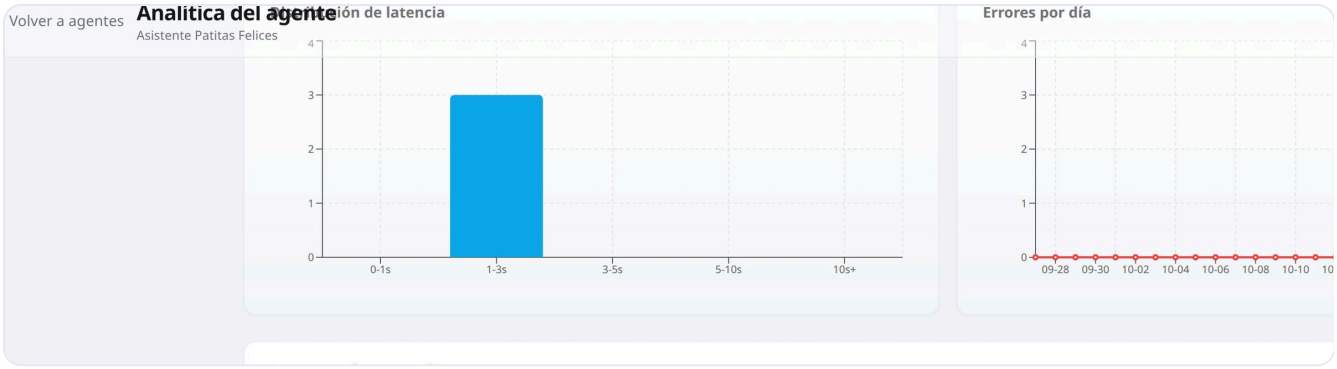
Ver analítica, en la barra del editor, abre la **Analítica del agente**: sus números en los **Últimos 7 días**, **Últimos 30 días** (de fábrica) o **Últimos 90 días**. Puedes filtrar por **Canal** y por **Estado** (Todas, Resueltas, Escaladas).



La analítica del agente: período, filtros y las cuatro tarjetas.

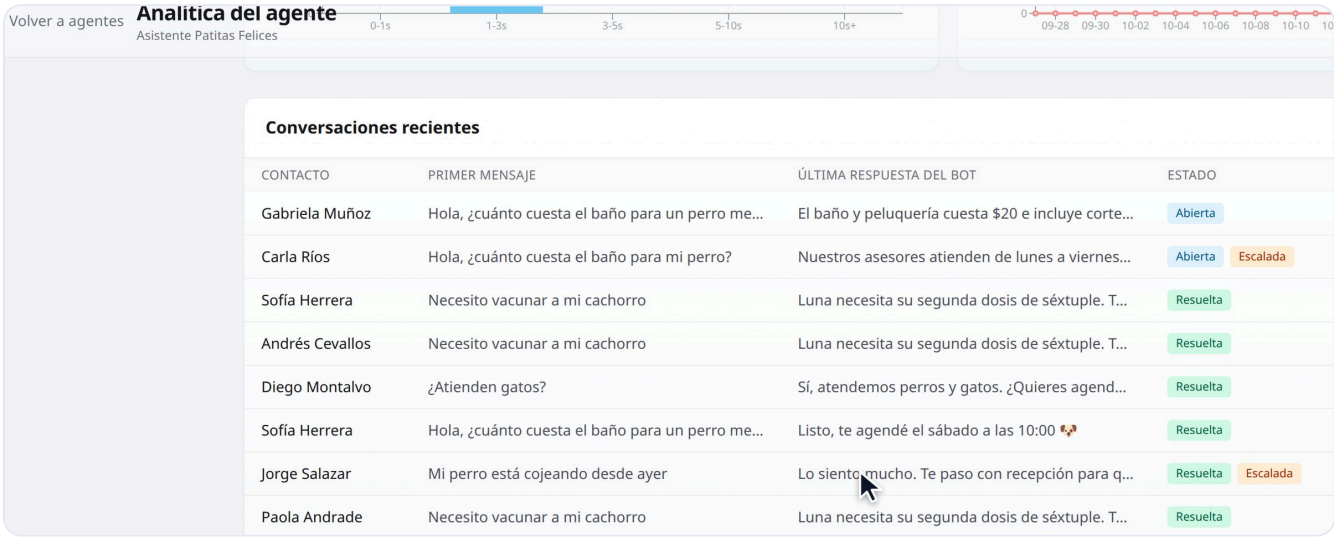
Tarjeta	Qué mide
Conversaciones manejadas	Conversaciones donde el agente envió al menos un mensaje en el rango.
Resueltas sin escalado	Porcentaje de esas conversaciones que se resolvieron o cerraron sin pasar a una persona.
Tokens consumidos	Tokens que usó el agente en sus conversaciones (sin contar el probador).
Latencia mediana	Cuánto tarda en responder; al lado, la latencia p95 (el 95 % de las respuestas tarda menos que eso).

Debajo, los gráficos **Conversaciones por día**, **Distribución de latencia**, **Errores por día** y **Flujos de trabajo en sus conversaciones**.



Los gráficos de conversaciones, latencia, errores y flujos.

Y la tabla **Conversaciones recientes**: contacto, primer mensaje, última respuesta del bot, estado (con «Escalada» si pasó a una persona), fecha y el enlace **Abrir en bandeja**.



Conversaciones recientes, con Abrir en bandeja.

CAPÍTULO 42

42 Calidad de las respuestas

Mejorar las instrucciones con casos reales.

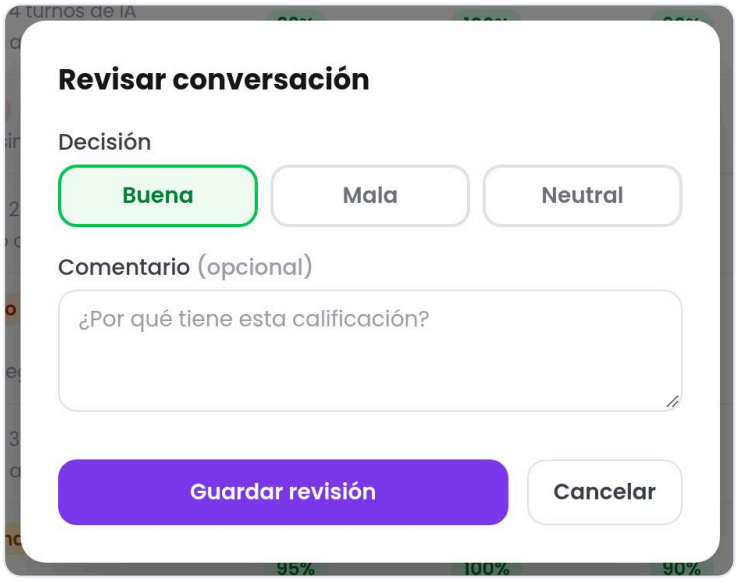
Ver calidad, en la barra del editor, abre **Monitoreo de calidad IA** con las conversaciones evaluadas (necesita la evaluación encendida, capítulo 33). Si ningún agente la tiene encendida, la página lo avisa y te dice dónde activarla.



Monitoreo de calidad IA: filtros, tarjetas y las conversaciones evaluadas.

Parte	Qué hay
Filtros	**Por conversación** o **Por respuesta (histórico)**, **Todos los agentes** o uno, el período (**Último día**, **Últimos 7 días**, **Últimos 30 días**, **Todo el historial**) y **Solo marcadas para revisión**.
Tarjetas	**Total evaluadas**, **Puntuación promedio**, **Marcadas para revisión** y **Revisadas**.
Tabla	Fecha, contacto, agente, **Motivo y diagnóstico** (Pasó a una persona, Calificación baja, Preguntó lo mismo 2 veces, Sentimiento negativo o Muestra al azar), los puntajes de Relevancia, Seguridad, Coherencia, Utilidad y Global, el estado y las acciones.

En cada fila puedes marcarla como **Buena** o **Mala**, o **Revisar** con una decisión y un comentario («¿Por qué tiene esta calificación?»).



Revisar: la decisión y un comentario.

CONSEJO

Revisa cada semana las marcadas: cada una es una pista de qué falta o sobra en tus instrucciones o en tu base de conocimiento.

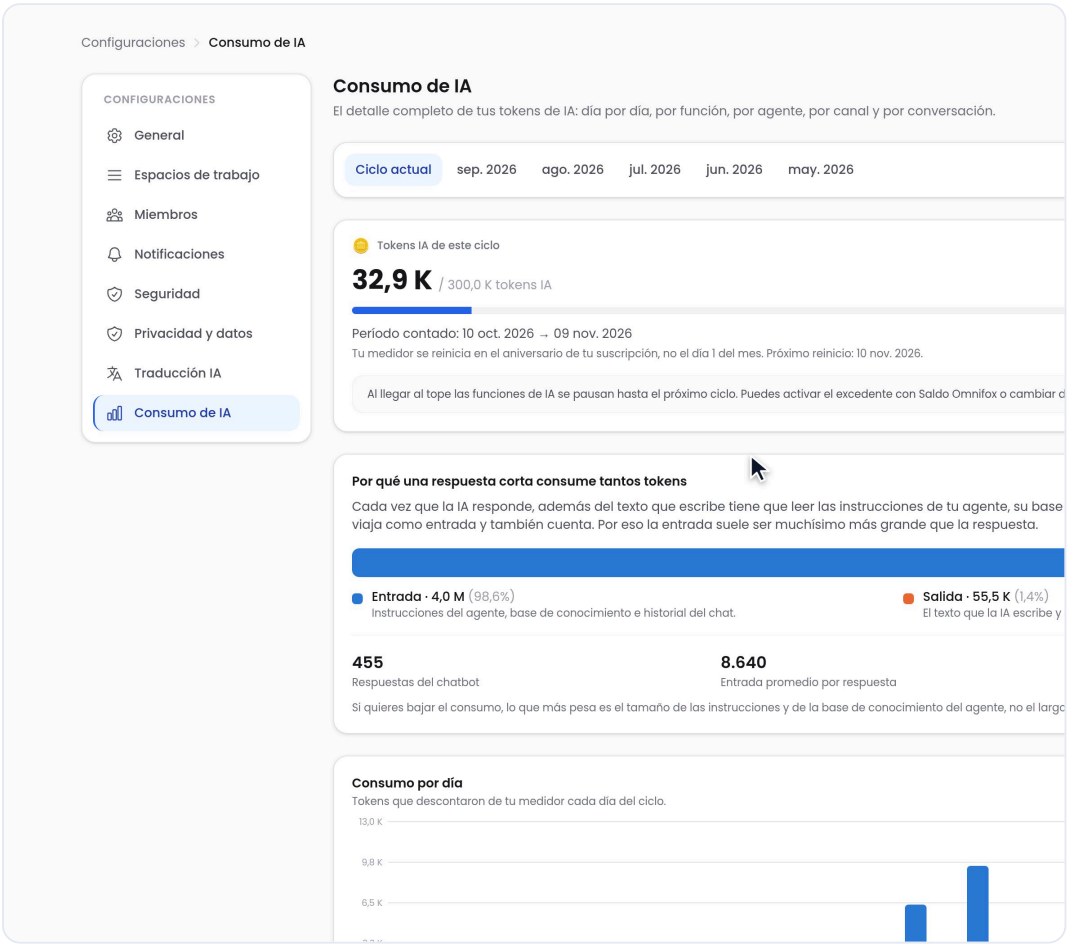
43

CAPÍTULO 43

Consumo de IA y créditos

Todo lo que hace la IA consume tokens de tu plan.

En **Configuración → Consumo de IA** ves el detalle de tus tokens de IA: el medidor del ciclo (con «Tope alcanzado», «Cerca del tope» o «Ilimitado»), el período contado, cuándo se reinicia y el **Consumo por día**. El medidor se reinicia en el aniversario de tu suscripción, no el día 1 del mes, y lo que no usas no se acumula.



Consumo de IA: el medidor del ciclo y el consumo por día.

Por qué una respuesta corta consume tantos tokens

En cada respuesta, la IA lee sus instrucciones, los fragmentos de la base de conocimiento y el historial de la conversación, y después escribe. La tarjeta muestra qué parte es de entrada y qué parte de salida. Por eso lo que más ahorra es tener instrucciones claras y sin relleno, y encender las capacidades caras (fotos, audios, calidad, resúmenes) solo si las necesitas.

En qué se usó

Puedes ver el consumo **Por función**, **Por agente**, **Por canal** y **Por conversación** (cada fila abre la conversación en la bandeja). Armar un agente con «Describe tu negocio» y optimizar instrucciones no consumen.

Si llegas al tope

La IA se pausa hasta el próximo ciclo: el agente deja una nota en la conversación para que tu equipo siga a mano y el dueño recibe un correo. Al cliente no se le envía ningún aviso. Si tu plan lo permite, puedes activar el **excedente** en Facturación: la IA sigue funcionando y el excedente se descuenta de tu Saldo de Omnifox; con el saldo en cero se pausa, nunca genera deuda.

44

CAPÍTULO 44

Permisos y planes

Quién puede hacer qué, y qué depende del plan.

Tarea	Propietario	Administrador	Supervisor	Agente
Ver la lista de agentes y sus métricas	✓	✓	✓	—
Crear, editar, activar, duplicar y eliminar agentes	✓	✓	—	—
Base de conocimientos	✓	✓	—	—
Crear, iniciar y aplicar experimentos A/B	✓	✓	—	—
Ver calidad y analítica	✓	✓	✓	—

No hay límite de cantidad de agentes en ningún plan.

Lo que cambia según el plan

Función	Desde
Agentes de IA de texto, citas con IA, CRM	Todos los planes con IA
Acciones personalizadas, cursos	Impulsa
Actualizar campos y etiquetas, activar flujos, agendar reunión, voz en llamadas, resumen automático	Crece
Gestionar llamadas, nodo Responder con IA, experimentos A/B	Escala
Zorro Max y Zorro Deluxe	Cualquier plan contratado (no en la prueba gratis)

Lo que tu plan no incluye aparece con candado y el nombre del plan que lo trae.

45

CAPÍTULO 45

Buenas prácticas y solución de problemas

Para que tu agente funcione bien desde el primer día.

Buenas prácticas

	Práctica
1	Empieza con **un agente por trabajo** y pocas herramientas. Suma de a una.
2	Estrénalo con la **lista permitida** (tu número) o con la **aprobación humana**.
3	Elige siempre un **destino para la escalación** y enciende **Asignar a agente o equipo**.
4	Carga tus **preguntas frecuentes** en la base de conocimiento, con los archivos que el agente debe enviar.
5	Pídele en las instrucciones que **nunca invente**: que busque o que derive.
6	**Guarda antes de probar** y prueba como un cliente real, mirando la traza.
7	Empieza en **Zorro Ágil** y sube de nivel solo si hace falta.
8	Revisa la **calidad** y la **analítica** cada semana y mejora las instrucciones con los casos reales.

Solución de problemas

Problema	Qué revisar
El agente no responde	Que esté **activo**; que esté **conectado al canal** con una estrategia distinta de Deshabilitado; que esté **dentro de su horario**; que la **lista permitida** esté apagada (o tenga ese número); que no se haya agotado el **crédito de IA**; y que nadie de tu equipo haya tomado la conversación (IA pausada).
Inventa datos	Pídele que use sus herramientas y su base de conocimiento y que derive si no sabe. Baja la temperatura. Revisa que el documento esté vinculado y en estado Listo.
No usa una herramienta	Que esté **encendida y guardada** en Herramientas (nombrarla no la enciende); que tu plan la incluya; que sus datos existan (servicios, catálogo…). Mira la traza en el probador.
No salió el recordatorio por inactividad	Que estés dentro del **horario** del agente (fuera de horario espera a que abra); que el cliente no lleve más de 24 horas callado; que la IA siga a cargo de la conversación.
No deriva a nadie	Que «Qué hacer al escalar» tenga un **destino**; que «nunca derivar» esté apagado; que el equipo tenga miembros.
Responde en otro idioma	Enciende **Responder siempre en el idioma del agente**.
Responde varias veces seguidas	Revisa que el **anti-spam** esté encendido.
Mis acciones personalizadas no se usan	Que **Realizar peticiones HTTP** esté encendida y guardada, y la acción, **Activa**.

46

CAPÍTULO 46

Glosario y preguntas frecuentes

Glosario

Término	Qué es
Agente de IA	Un asistente que responde solo a tus clientes, con instrucciones, herramientas y documentos.
Instrucciones (prompt)	El texto que le dice al agente quién es, qué hace y cuándo derivar.
Herramienta	Una acción que el agente puede decidir usar: buscar, agendar, asignar, cerrar...
Acción personalizada	Una herramienta tuya que llama a tu propio sistema por HTTP.
Variable	Un dato que se reemplaza en cada conversación, como el nombre del cliente ($contact.first_name).
Base de conocimientos	Los documentos del espacio que los agentes consultan para responder.
Escalar / derivar	Pasar la conversación de la IA a una persona o a un equipo.
Experimento A/B	Comparar las instrucciones actuales (A) con otra versión (B) en conversaciones reales para quedarte con la que mejor funciona.
Palabra clave de escalación	Una palabra que, si el cliente la escribe, pasa el chat a una persona al instante.
Estrategia del canal	Cuándo entra la IA en un canal: Deshabilitado, Siempre o Solo conversaciones nuevas.
IA pausada	La IA dejó una conversación (la tomó una persona, se transfirió...) y no responde hasta reactivarla.
Borrador	Una respuesta de la IA que espera aprobación humana antes de enviarse.
Nivel del motor	Zorro Ágil, Pro, Max o Deluxe: más nivel, más criterio y más consumo.
Token	La unidad en que se mide lo que lee y escribe la IA; tu plan trae una cantidad por ciclo.
Temperatura	Cuánto varían las respuestas: baja, más precisas; alta, más creativas.
Probador	El chat de prueba del editor, con el mismo motor que el canal real.
Traza	El detalle de qué herramientas usó el agente, con qué datos y qué le devolvieron.
Modo real	En el probador, ejecutar de verdad las herramientas que cambian datos.
Ventana de 24 horas	El plazo, desde el último mensaje del cliente, en que WhatsApp deja escribirle libremente.
CSAT	La encuesta de satisfacción del cliente, de 1 a 5.

Preguntas frecuentes

¿Cuántos agentes puedo tener?

Todos los que quieras: no hay límite en ningún plan. «1 / 2» en la lista quiere decir uno activo de dos.

¿Puedo tener dos agentes en el mismo canal?

No: cada canal tiene un solo agente de chat. Si necesitas especialistas, conecta uno al canal y usa «Transferir a otro agente IA» para pasarles las conversaciones.

Cambié las instrucciones y el agente sigue igual.

Seguramente no guardaste: el probador y los canales usan siempre la versión guardada. Pulsa **Guardar** (o Ctrl + S) y vuelve a probar.

¿El probador gasta mi saldo?

Sí, como una conversación real. Las pruebas fuera de horario no gastan, y armar un agente con «Describe tu negocio» u optimizar instrucciones tampoco.

¿Puede la IA agendar en mi calendario?

Sí, con Buscar servicios, Consultar disponibilidad, Agendar cita y Ver, confirmar, mover o cancelar la cita. El Calendario tiene que tener sus servicios y horarios.

¿Cómo hago para que la IA no conteste a mis clientes antiguos?

En la configuración del canal, elige **Solo conversaciones nuevas**: las conversaciones que ya existían siguen con tu equipo.

Respondí yo un chat y la IA dejó de contestar.

Es lo esperado: al responder, tomas el control y la IA se pausa. Para devolvérsela, usa **Reactivar IA** o asígnala a un agente de IA.

¿Qué ve el cliente cuando la IA pasa el chat a una persona?

El aviso que elegiste en «Aviso al cliente al pasar a una persona»: el de la plataforma, tu propio texto, el de un flujo o ninguno.

¿La IA entiende audios y fotos?

Sí, si enciendes Transcripción de notas de voz y Análisis de imágenes en Herramientas. Consumen más créditos que el texto.

¿Puedo usar el agente solo de noche?

Sí: en Horario de atención, modo **Personalizado**, con ventanas nocturnas (recuerda partir la noche en dos ventanas si cruza la medianoche).

¿Se puede probar en WhatsApp sin que lo vean mis clientes?

Sí: enciende la **lista permitida** con tu número y escribe desde tu teléfono.

¿Qué pasa si se acaba el crédito de IA?

La IA se pausa hasta el próximo ciclo y deja una nota en cada conversación para que tu equipo siga a mano, salvo que actives el excedente con tu Saldo de Omnifox.

¿Dónde veo si el agente responde bien?

En **Ver calidad** (con la evaluación encendida) y en **Ver analítica**.

¿Qué nivel del motor elijo?

Empieza por Zorro Ágil. Si en conversaciones complicadas se confunde, prueba Zorro Pro. Max y Deluxe, para agentes que atienden solos casos delicados.

¿Se borran mis documentos si elimino un agente?

No. Los documentos son del espacio de trabajo y los siguen usando los demás agentes.

¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde el botón **Soporte** de la app o visita el centro de ayuda en omnifox.io/help. Si todavía no usas Omnifox, pruébalo gratis durante 7 días en **omnifox.io**.