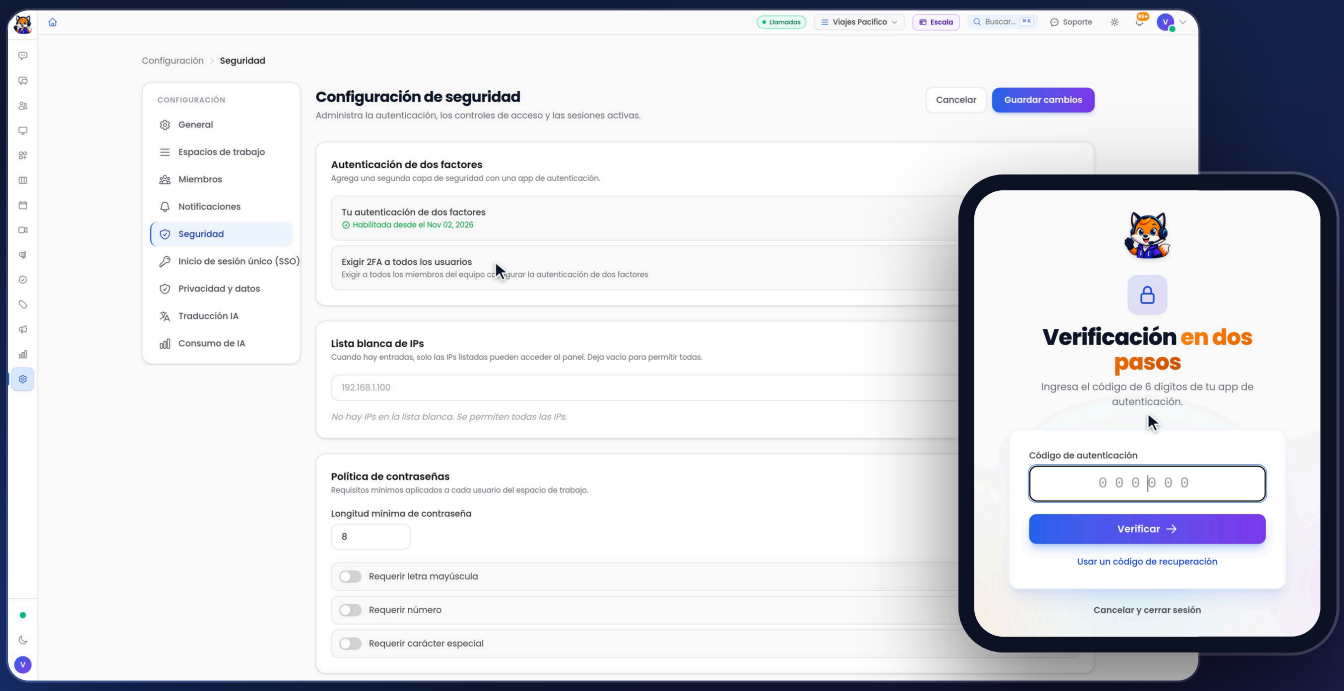
Omnifox

CONFIGURACIÓN Y SEGURIDAD · GUÍA COMPLETA

Configuración y seguridad

Cómo se organiza tu cuenta, quién entra, qué puede hacer cada persona y cómo proteger el acceso. La organización y sus espacios



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Viajes Pacífico**, una agencia de viajes ficticia de Guayaquil. En su espacio de trabajo están **Valeria Montes** (propietaria de la cuenta y administradora del espacio) y dos agentes, **Diego Paredes** y **Renata Cruz**. La organización de demostración tiene, además, otros espacios de trabajo de ejemplo que se usan en otras guías; por eso verás listas largas de espacios y de miembros. Las personas, los correos y los clientes son inventados.

Los cambios que afectan a toda la organización y que se hicieron solo para mostrarlos (la política de contraseñas, la lista blanca de IP, el rol de Renata, la ausencia de Diego, la verificación en dos pasos de la cuenta de demostración, el equipo y la política de SLA de prueba) **se revirtieron después de grabar**. Lo que tenga consecuencias irreversibles (eliminar un espacio, transferir la titularidad, quitar a alguien, borrar los datos) solo se abrió y se canceló.

Los nombres de botones, campos y opciones van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue, capítulo por capítulo, el video «Configuración y seguridad · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox, y lo amplía con todas las opciones. Por seguridad, las capturas no muestran el código QR, la clave secreta ni los códigos de recuperación de la verificación en dos pasos.

01 Organización, espacio de trabajo y tu perfil 3
02 Configuración general de la organización 5
03 Espacios de trabajo 7
04 Configuración del espacio: identidad y país 9
05 Configuración del espacio: bandejas 11
06 Configuración del espacio: enrutamiento 12
07 Configuración del espacio: notificaciones 14
08 Miembros de la organización 16
09 Invitar a una persona 17
10 Roles de la organización 18
11 Espacios, llamadas y horario de cada persona 19
12 Transferir la titularidad y quitar a alguien 21
13 Miembros del espacio de trabajo 22
14 Fuera de la oficina 24
15 Equipos 25
16 Horario de atención 27
17 Políticas de SLA 28
18 Campos personalizados 30
19 Tus notificaciones 31
20 Verificación en dos pasos 32
21 Entrar con la verificación en dos pasos 35
22 Verificación en dos pasos obligatoria 36
23 Política de contraseñas 37
24 Cambiar tu contraseña 38
25 Sesiones activas 39
26 Lista blanca de direcciones IP 40
27 Cierre por inactividad 41
28 Registro de auditoría y actividad de miembros 42
29 Privacidad y datos 44
30 Tu perfil y tu cuenta 45
31 Inicio de sesión único 47
32 Buenas prácticas de seguridad 48

01

CAPÍTULO 1

Organización, espacio de trabajo y tu perfil

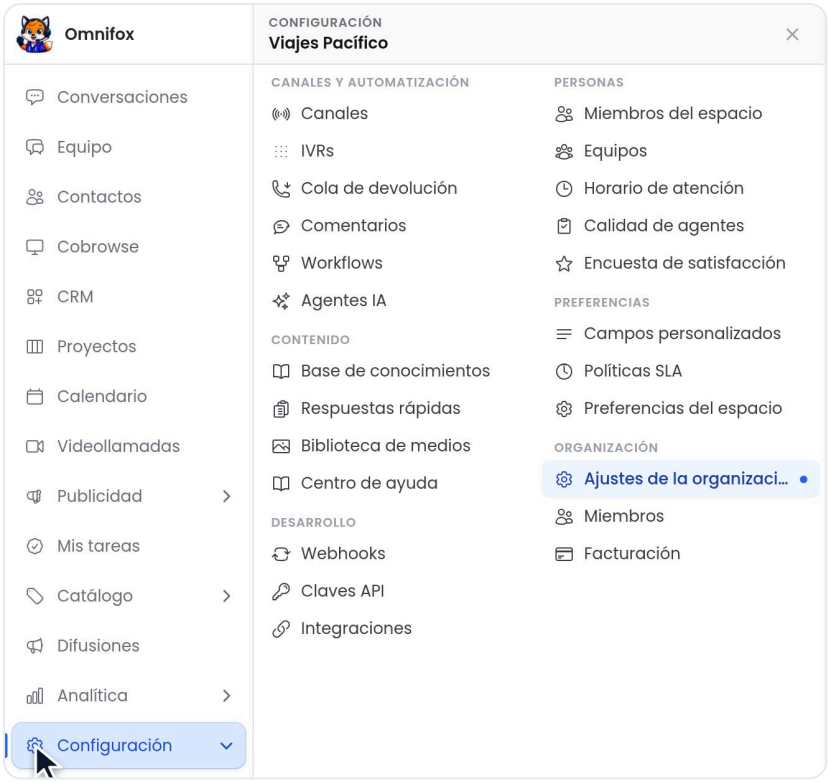
Tres niveles: tu empresa, cada espacio de trabajo y cada persona.

Antes de tocar cualquier ajuste conviene saber **a quién afecta**. En Omnifox todo vive en uno de tres niveles:

Nivel	Qué es	Qué se configura ahí	Dónde
Organización	Tu empresa: la cuenta que paga.	El plan y la facturación, los miembros y sus roles, las reglas de seguridad para todos, la auditoría y la privacidad de los datos.	**Configuración** → **Ajustes de la organización**
Espacio de trabajo	Un área dentro de la organización, con sus propios canales, contactos, conversaciones y automatizaciones.	Quién trabaja ahí, los equipos, el horario de atención, el SLA, los campos personalizados y las preferencias de la bandeja, del enrutamiento y de los avisos.	**Configuración** → grupos **Personas** y **Preferencias**
Tu perfil	Tu cuenta personal.	Tu nombre, tu idioma, tu contraseña, tu verificación en dos pasos, tus sesiones y tus notificaciones.	El menú de tu **avatar**

Los espacios de trabajo sirven para separar marcas, sucursales o departamentos sin abrir otra cuenta: por ejemplo, «Viajes Pacífico Guayaquil» y «Viajes Pacífico Quito», o «Ventas» y «Soporte». Cada espacio tiene sus propios números en los reportes y su propia bandeja; una persona puede trabajar en varios.

Dónde está cada cosa



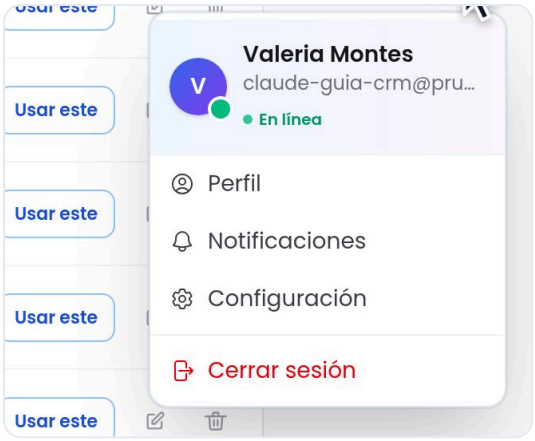
El menú Configuración de la barra izquierda: lo del espacio de trabajo (Personas, Preferencias) y, abajo a la derecha, lo de la organización.

En la barra de la izquierda, **Configuración** abre un panel con el nombre del espacio de trabajo activo arriba (aquí, **Viajes Pacífico**). Sus grupos son:

Grupo	Opciones
Canales y automatización	Canales, IVRs, Cola de devolución, Comentarios, Workflows, Agentes IA (cada uno tiene su propia guía).
Contenido	Base de conocimientos, Respuestas rápidas, Biblioteca de medios, Centro de ayuda.
Desarrollo	Webhooks, Claves API, Integraciones.
Personas	**Miembros del espacio**, **Equipos**, **Horario de atención**, Calidad de agentes, Encuesta de satisfacción.
Preferencias	**Campos personalizados**, **Políticas SLA**, **Preferencias del espacio**.
Organización	**Ajustes de la organización**, **Miembros**, **Facturación**.

Ajustes de la organización abre la página **Configuración general**, que tiene a la izquierda el submenú de la organización: **General**, **Espacios de trabajo**, **Miembros**, **Notificaciones**, **Seguridad**, **Inicio de sesión único (SSO)**, **Privacidad y datos**, **Traducción IA** y **Consumo de IA**. Cada persona ve solo las opciones que su rol le permite abrir: un agente, por ejemplo, solo ve **Notificaciones**.

Tu menú personal



El menú de tu avatar, arriba a la derecha: tu Perfil, tus Notificaciones y la Configuración.

Arriba a la derecha, tu **avatar** abre tu menú: tu nombre y tu correo, el estado **En línea**, y las opciones **Perfil** (capítulo 30), **Notificaciones** (capítulo 19), **Configuración** y **Cerrar sesión**.

Lo que cambias aquí te afecta solo a ti: tu idioma, tu tema claro u oscuro, tu contraseña o tus avisos no cambian los de tus compañeros.

CONSEJO

El espacio de trabajo activo se elige en la barra superior y se recuerda por persona. Antes de cambiar un ajuste del espacio, mira qué nombre aparece arriba del panel de Configuración: los cambios se aplican a ese espacio.

02

CAPÍTULO 2

Configuración general de la organización

La ficha de tu empresa: el código de cuenta, la región, el contacto y la seguridad.

Abre **Configuración → Ajustes de la organización**. La primera página del submenú es **General**, con el título **Configuración general** y los botones **Cancelar** y **Guardar cambios** arriba a la derecha, que quedan fijos mientras bajas.

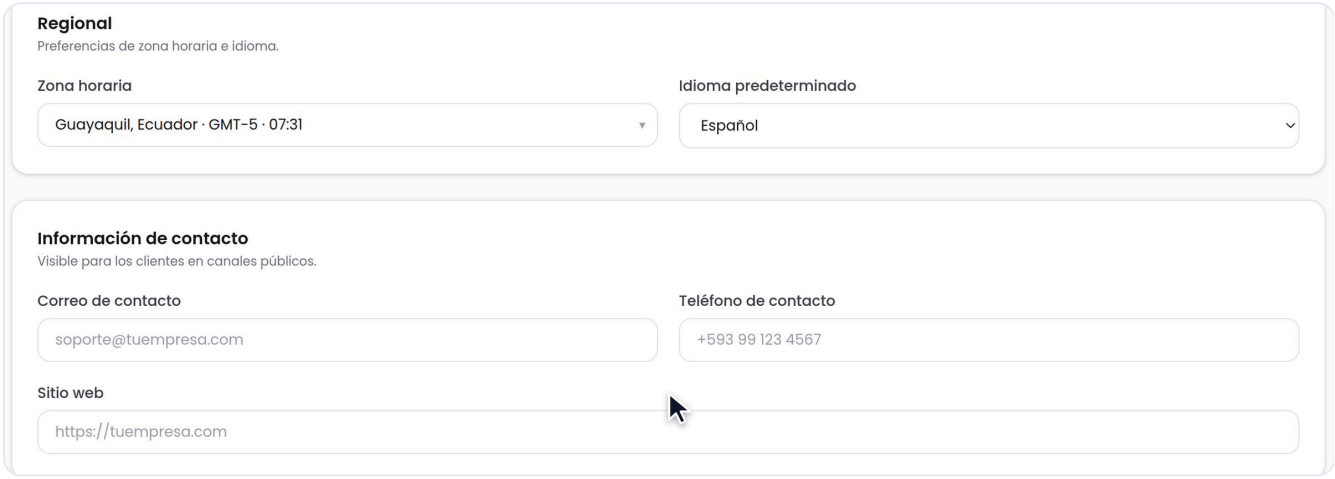


Configuración → General: el submenú de la organización a la izquierda y, arriba, el código de cuenta y los teléfonos de soporte.

Cuenta

- **Código de cuenta**: un número que se crea solo (en la demostración, 915898105). Con **Copiar** lo llevas al portapapeles. Dáselo al equipo de soporte o de ventas de Omnifox y encuentran tu cuenta al instante.
- **Teléfonos para identificación en soporte por voz**: los números desde los que tu equipo llama a soporte. Escribe uno con su código de país (por ejemplo, +593 99 123 4567) y pulsa **Agregar**, o Enter. Cuando llaman desde uno de esos números, soporte reconoce tu cuenta sin pedir el código. Cada número tiene su botón **Quitar**.

Regional e información de contacto



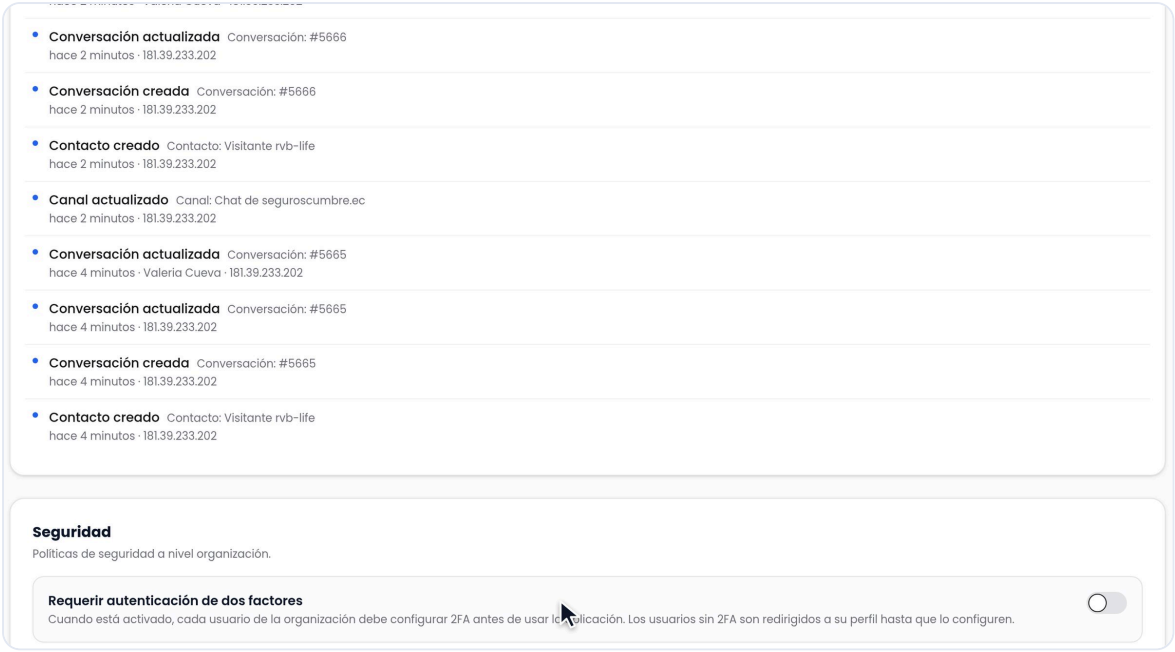
Regional (zona horaria e idioma predeterminado) e Información de contacto.

Campo	Para qué sirve
Zona horaria	Un buscador por ciudad, país o desfase (por ejemplo, «Guayaquil, Ecuador · GMT-5»). Es la zona del espacio de trabajo activo: la misma que usa el horario de atención (capítulo 16) y con la que se cortan los días en los reportes.
Idioma predeterminado	English, Español o Português: el idioma con el que arranca la cuenta.
Correo de contacto, **Teléfono de contacto**, **Sitio web**	Los datos que ven tus clientes en los canales públicos.

Equipo, registro de actividad y seguridad

Más abajo hay tres tarjetas más:

- **Equipo**: **Agrupar mensajes consecutivos del Team durante [n] minutos**, de 0 a 60 (0 = no agrupar). Es el chat interno del equipo.
- **Registro de actividad**: los últimos cambios de la organización, en lenguaje claro («Conversación actualizada», «Equipo creado»), con quién lo hizo, cuándo y desde qué dirección IP. **Ver todo** abre el registro de auditoría completo (capítulo 28).
- **Seguridad**: **Requerir autenticación de dos factores**, la verificación en dos pasos obligatoria para toda la organización (capítulo 22).



Más abajo en General: el Registro de actividad y la tarjeta Seguridad con la verificación en dos pasos obligatoria.

1. Cambia los campos que necesites.
2. Pulsa **Guardar cambios**, arriba a la derecha. **Cancelar** descarta lo que no guardaste.

> **OJO**
> El interruptor de la verificación en dos pasos se guarda solo, en el momento en que lo mueves: no necesita Guardar cambios. Por eso conviene leer el capítulo 22 antes de tocarlo.

03

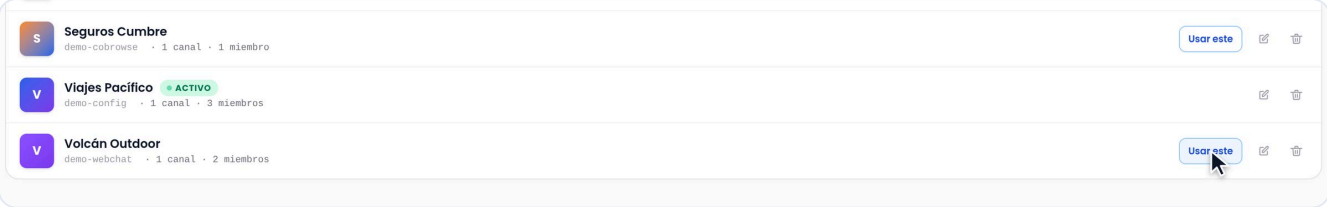
CAPÍTULO 3

Espacios de trabajo

Uno o varios espacios para separar marcas, sucursales o departamentos.

En el submenú de la organización, **Espacios de trabajo** muestra todos los espacios de tu organización, bajo **TODOS LOS ESPACIOS** y con el total a la derecha.

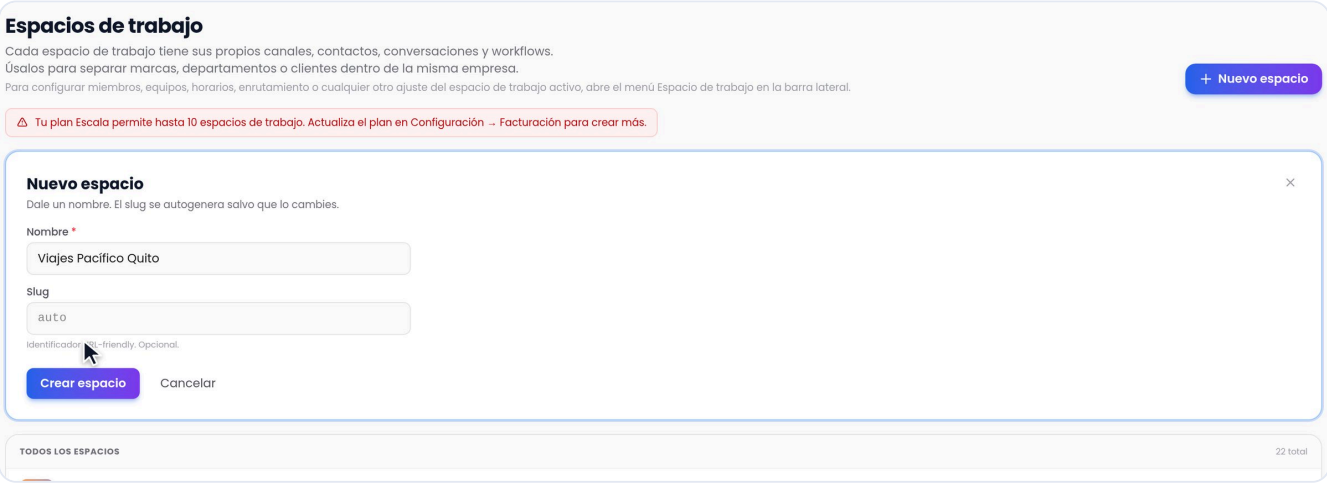
En cada fila	Qué es
La inicial y el nombre	El nombre del espacio.
El identificador	Debajo del nombre, en letra pequeña (por ejemplo, `demo-config`): un nombre interno, sin espacios ni tildes.
Canales y miembros	Cuántos canales y cuántas personas tiene: «1 canal · 3 miembros».
ACTIVO	La insignia del espacio en el que estás trabajando ahora.
Usar este	Cambia tu espacio activo a ese.
Lápiz	Renombrar el espacio en la misma fila (Enter guarda, Esc cancela).
Papelera	Eliminar el espacio (ver más abajo).



El espacio activo lleva la insignia ACTIVO; en los demás, Usar este, el lápiz para renombrar y la papelera.

Crear un espacio

1. Pulsa **Nuevo espacio**.
2. Escribe el **Nombre**, por ejemplo «Viajes Pacífico Quito».
3. Si quieres, escribe un **Slug** (el identificador). Si lo dejas en *auto*, Omnifox lo arma con el nombre; si lo escribes, lo normaliza (minúsculas, guiones, sin tildes).
4. Pulsa **Crear espacio**. Quedas como administrador del espacio nuevo.



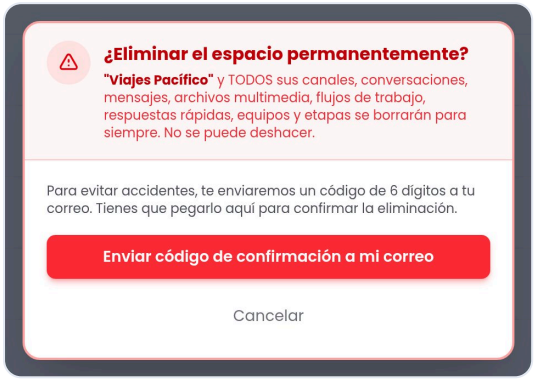
Nuevo espacio: el nombre y el identificador. Aquí el plan ya llegó a su límite de espacios y Omnifox lo avisa en rojo.

Cada plan permite una cantidad de espacios de trabajo. Si ya llegaste al límite, Omnifox te lo dice en rojo al intentar crear uno, con el plan actual y cuántos permite; para crear más, cambia de plan en **Configuración → Facturación**. Crear y eliminar espacios lo pueden hacer el propietario y los administradores de la

organización; renombrar, también el administrador de ese espacio.

Eliminar un espacio

Eliminar un espacio es **definitivo**: borra para siempre sus canales, conversaciones, mensajes, archivos multimedia, flujos de trabajo, respuestas rápidas, equipos y etapas. Por eso tiene dos pasos:



Eliminar un espacio pide un código de seis dígitos que llega a tu correo.

1. Pulsa la papelera del espacio. Aparece **¿Eliminar el espacio permanentemente?**
2. Pulsa **Enviar código de confirmación a mi correo**. Llega un código de seis dígitos, válido por 10 minutos.
3. Escribe el código y pulsa **Eliminar espacio para siempre**. Si no te llegó, usa **Reenviar código**.

- No se puede eliminar el único espacio de la organización.
- En la demostración solo abrimos el diálogo y pulsamos **Cancelar**.

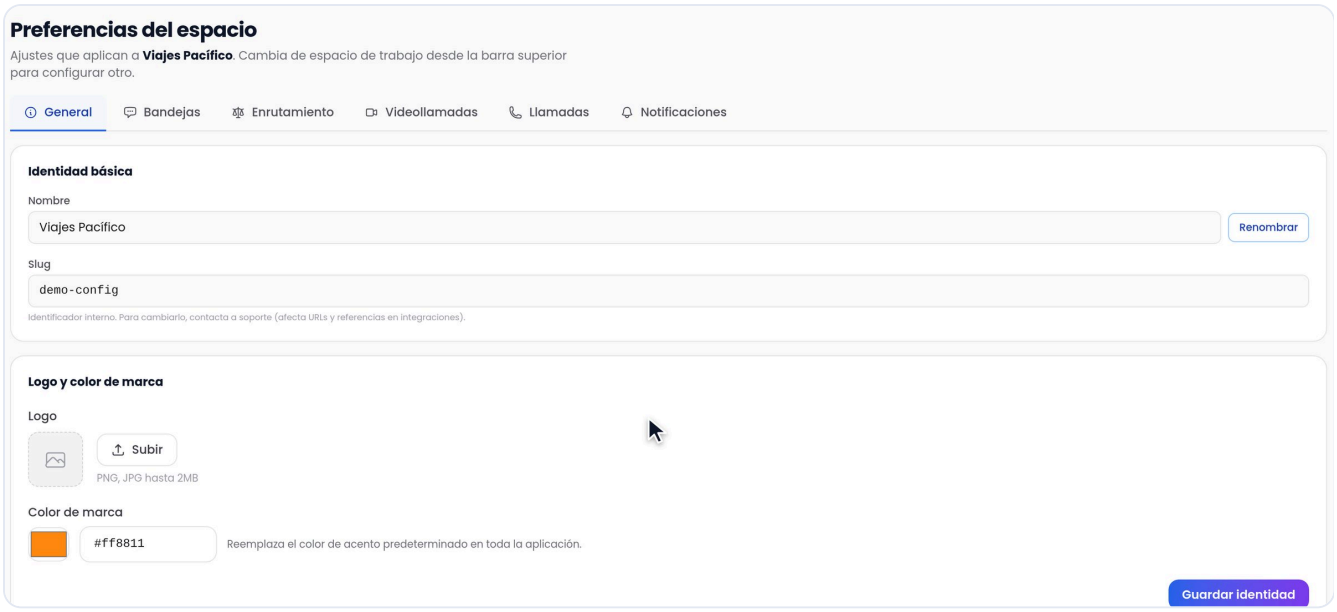
> **OJO**
> Antes de eliminar un espacio, exporta lo que quieras conservar. No hay papelera ni forma de recuperarlo.

CAPÍTULO 4

04 Configuración del espacio: identidad y país

Cada espacio tiene su nombre, su color y sus reglas propias.

La configuración de cada espacio se abre desde **Configuración** → **Preferencias** → **Preferencias del espacio**. Arriba dice a qué espacio se aplica («Ajustes que aplican a **Viajes Pacífico**») y debajo tiene seis pestañas: **General**, **Bandejas**, **Enrutamiento**, **Videollamadas**, **Llamadas** y **Notificaciones**. Cada bloque tiene su propio botón para guardar.



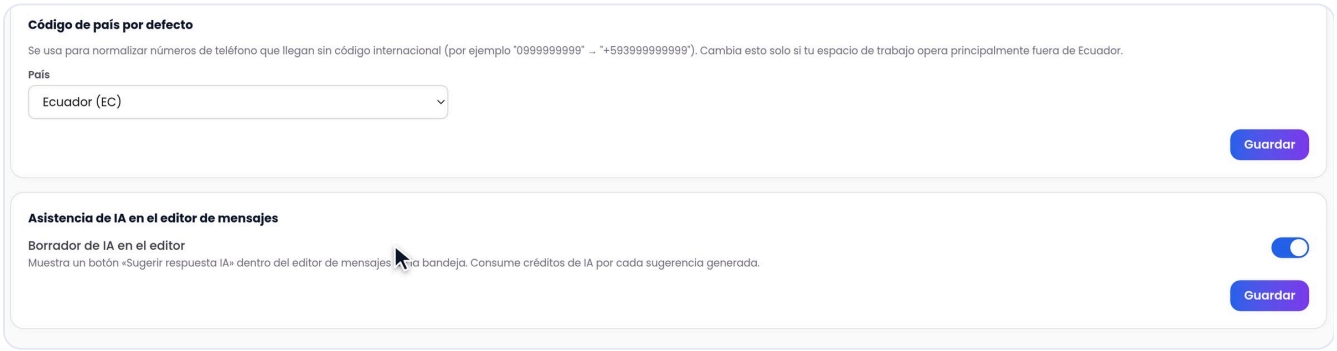
Preferencias del espacio, pestaña General: identidad básica, logo y color de marca.

Identidad básica

- **Nombre**: con **Renombrar** lo cambias en el momento.
- **Slug**: el identificador interno, solo de lectura. Para cambiarlo hay que pedirlo a soporte, porque afecta las direcciones y las referencias en las integraciones.

Logo y color de marca

- **Logo**: **Subir** una imagen PNG o JPG de hasta 2 MB.
- **Color de marca**: el selector o el código hexadecimal (por defecto, `#ff8811`). Reemplaza el color de acento de la aplicación en todo ese espacio: así se nota de un vistazo en qué marca estás trabajando.
- Se guardan con **Guardar identidad**.



Código de país por defecto y el borrador de IA en el editor de mensajes.

Código de país por defecto

Sirve para completar los teléfonos que llegan sin prefijo internacional: con **Ecuador (EC)**, un `0999999999` se guarda como `+593999999999`. Las opciones son Ecuador, México, Colombia, Perú, Argentina, Chile, Estados Unidos, España y Brasil. Cámbialo solo si el espacio trabaja principalmente fuera de Ecuador, y pulsa **Guardar**.

Asistencia de IA en el editor de mensajes

Borrador de IA en el editor agrega en la bandeja un botón **Sugerir respuesta IA**, que propone la respuesta y la deja en el editor para que el agente la revise antes de enviarla. Consume créditos de IA por cada sugerencia. Se guarda con su propio **Guardar**.

> **NOTA**
>
> Las pestañas Videollamadas y Llamadas tienen los ajustes de esos módulos (micrófono al entrar, grabación, transcripción, avisos de llamadas agendadas). Están explicadas en sus propias guías.

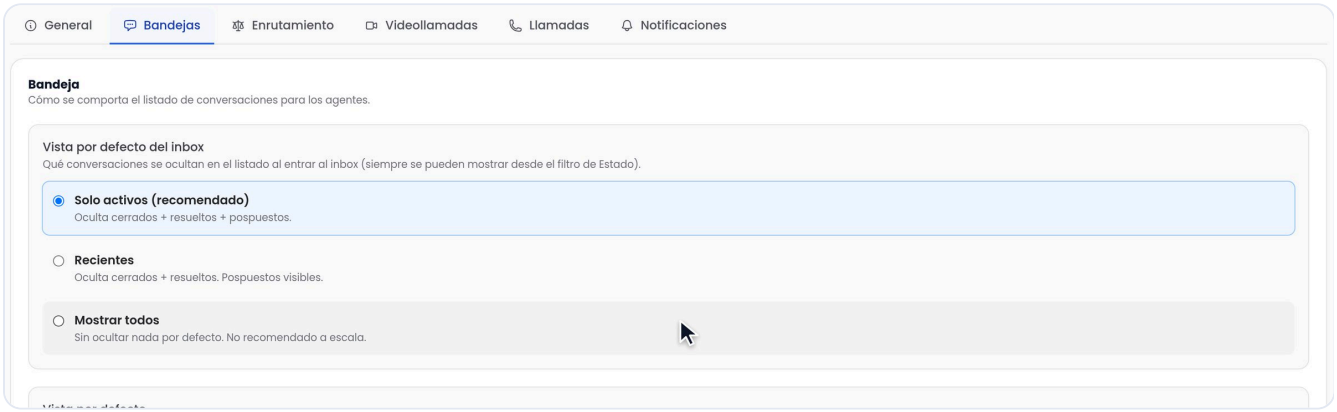
05

CAPÍTULO 5

Configuración del espacio: bandejas

Cómo ven los agentes la lista de conversaciones.

La pestaña **Bandejas** decide cómo se comporta la lista de conversaciones para los agentes de este espacio.

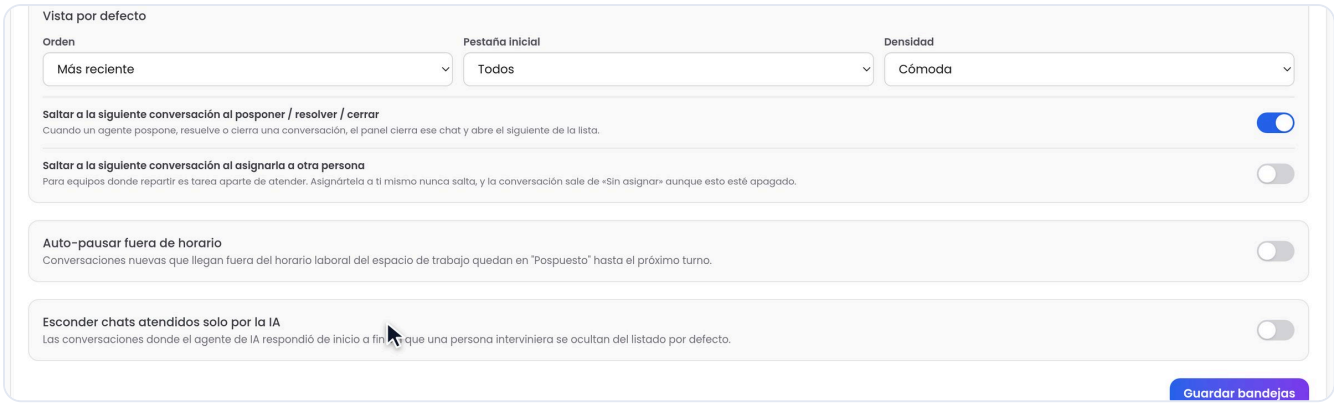


Pestaña Bandejas: qué conversaciones ve un agente al abrir la bandeja.

Vista por defecto de la bandeja

Opción	Qué muestra al abrir la bandeja
Solo activos (recomendado)	Oculta las cerradas, las resueltas y las pospuestas.
Recientes	Oculta las cerradas y las resueltas; las pospuestas se ven.
Mostrar todos	No oculta nada. No se recomienda cuando hay mucho volumen.

Lo oculto no se pierde: el agente siempre puede mostrarlo con el filtro de estado de la bandeja.



Orden, pestaña inicial, densidad y los cuatro interruptores de comportamiento.

Vista por defecto y comportamiento

Ajuste	Opciones o efecto
Orden	Más reciente (predeterminado), Más antiguo, Más viejo sin responder o Por prioridad.
Pestaña inicial	Todos, Mías o Sin asignar.
Densidad	Cómoda o Compacta.
Saltar a la siguiente conversación al posponer / resolver / cerrar	Encendido: al terminar con un chat, se abre el siguiente de la lista.
Saltar a la siguiente conversación al asignarla a otra persona	Para equipos donde repartir es tarea aparte de atender.
Auto-pausar fuera de horario	Las conversaciones nuevas que llegan fuera del horario de atención (capítulo 16) quedan en «Pospuesto» hasta el próximo turno.
Esconder chats atendidos solo por la IA	Las conversaciones que el agente de IA resolvió de principio a fin, sin que interviniera una persona, se ocultan de la lista.

Todo se guarda con **Guardar bandejas**.

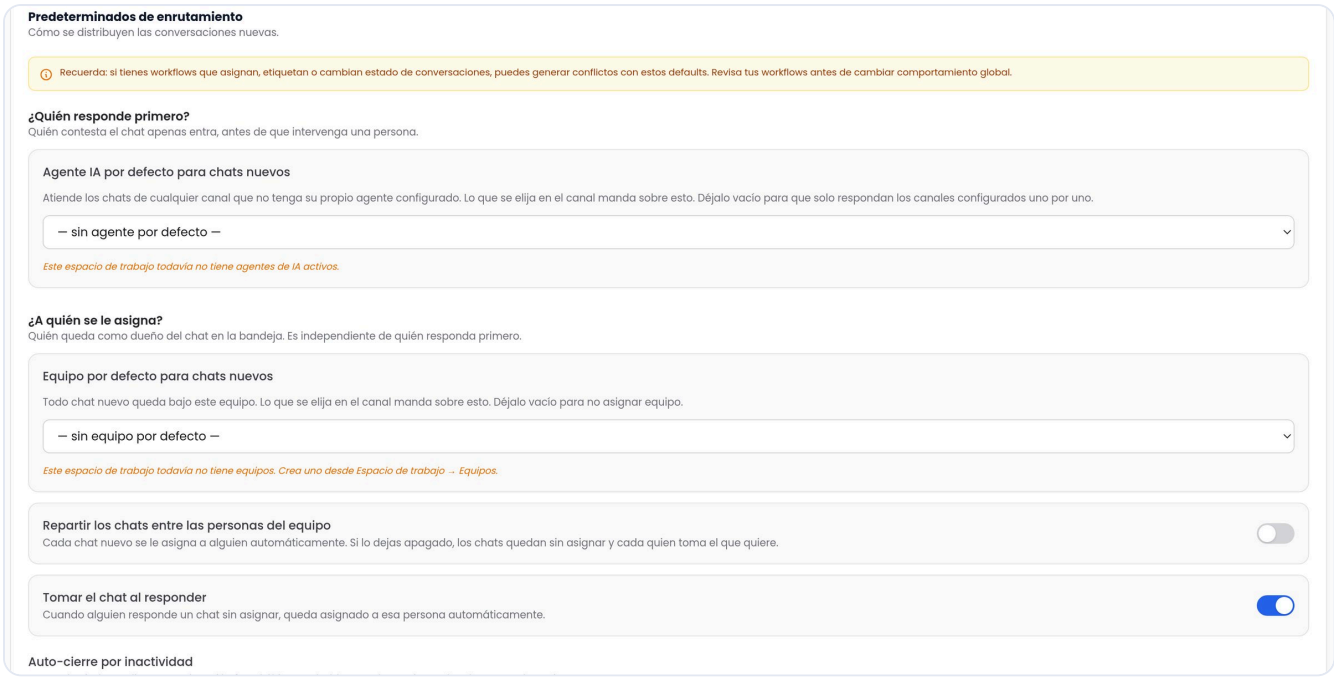
06

CAPÍTULO 6

Configuración del espacio: enrutamiento

Quién atiende cada conversación nueva y qué pasa cuando se detiene.

La pestaña **Enrutamiento** (título **Predeterminados de enrutamiento**) decide cómo se distribuyen las conversaciones nuevas. Un aviso amarillo recuerda que, si tienes flujos de trabajo que asignan, etiquetan o cambian el estado de las conversaciones, pueden chocar con estos ajustes: revísalos antes de cambiar el comportamiento general.



Pestaña Enrutamiento: quién responde primero y a quién se le asigna cada conversación nueva.

¿Quién responde primero?

Agente IA por defecto para chats nuevos: el agente de inteligencia artificial que contesta los chats de cualquier canal que no tenga su propio agente configurado. Lo que se elija en el canal manda sobre esto. Déjalo en **— sin agente por defecto —** para que solo respondan los canales configurados uno por uno.

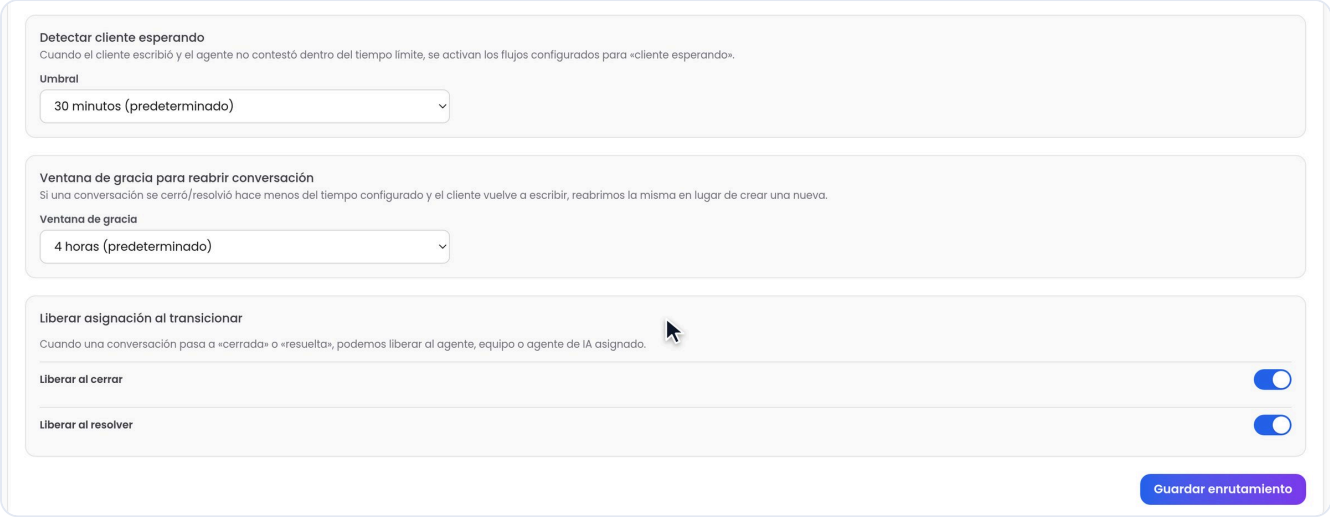
¿A quién se le asigna?

- **Equipo por defecto para chats nuevos**: el equipo dueño de cada chat nuevo (capítulo 15). Lo del canal manda sobre esto.
- **Repartir los chats entre las personas del equipo**: si lo enciendes, cada chat nuevo se asigna solo a alguien. En **Cómo se reparte** eliges **Por turnos — uno a cada quien, en orden** o **Al que menos chats tenga abiertos**, y con **Respetar los horarios de cada agente** la asignación solo elige a quien está en su turno (capítulo 11). Apagado, los chats quedan sin asignar y cada quien toma el que quiere.
- **Tomar el chat al responder**: quien responde un chat sin asignar queda asignado automáticamente.

Cierre automático por inactividad

Dos reglas independientes, según quién habló último. Puedes activar las dos, una o ninguna:

Regla	Qué hace
Cuando el cliente no responde	Después de 1, 3, 7, 14 o 30 días sin respuesta del cliente (o Desactivado), marca la conversación como resuelta o la cierra definitivamente, y puede disparar un flujo de trabajo. Incluye **Marcar «Pendiente» cuando el cliente espera** (por defecto, 24 horas).
Cuando nosotros no respondemos	Si tu equipo deja una conversación sin contestar, puede reasignarla al agente en turno o etiquetarla como sin respuesta.
Regla general	Se aplica solo si las dos reglas anteriores están desactivadas.



Más abajo: cliente esperando, ventana para reabrir y liberación de la asignación al cerrar o resolver.

El resto de la pestaña

Ajuste	Qué hace
Solo el agente asignado marca el chat como leído	Si otro compañero abre el chat, sigue figurando como no leído para quien lo tiene asignado.
Privacidad del historial entre asesores	Limita lo que un asesor ve del historial que atendió otro.
Re-marcar como no leído	Vuelve a marcar una conversación como no leída tras un tiempo sin respuesta o al transferirla a otra persona, con aviso al asignado por sonido, notificación del navegador o correo.
Detectar cliente esperando	Si el cliente escribió y nadie le contestó dentro del **Umbral** (30 minutos por defecto), se activan los flujos configurados para «cliente esperando».
Ventana de gracia para reabrir conversación	Si una conversación se cerró o resolvió hace menos de este tiempo (4 horas por defecto) y el cliente vuelve a escribir, se reabre la misma en lugar de crear una nueva.
Liberar asignación al transicionar	**Liberar al cerrar** y **Liberar al resolver**: al pasar a cerrada o resuelta, la conversación deja de estar asignada al agente, al equipo o al agente de IA.

Se guarda con **Guardar enrutamiento**. Si activaste un cierre automático, Omnifox avisa que empieza a aplicarse también sobre las conversaciones existentes.

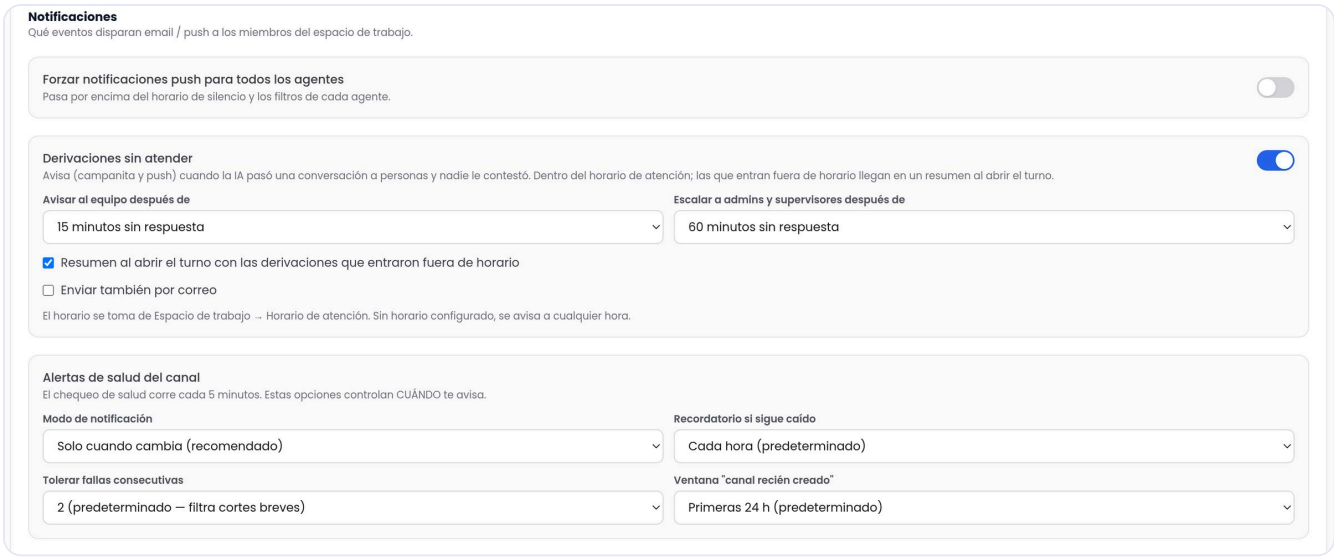
07

CAPÍTULO 7

Configuración del espacio: notificaciones

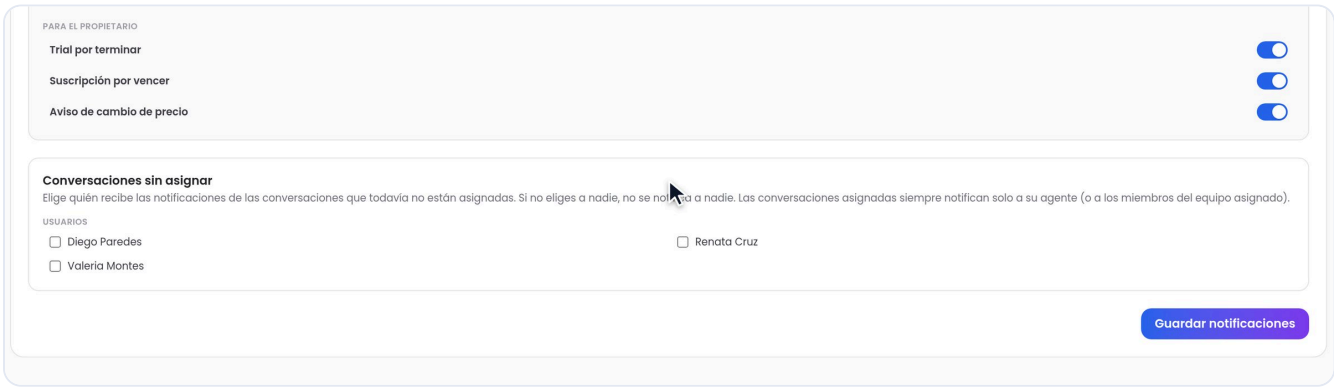
Qué avisos reciben los miembros del espacio, y cuándo.

La pestaña **Notificaciones** del espacio decide qué eventos disparan avisos (campanita, push o correo) para los miembros de ese espacio. Es distinta de tus notificaciones personales (capítulo 19): aquí se fijan las reglas del equipo.



Pestaña Notificaciones: avisos forzados, derivaciones sin atender y alertas de salud de los canales.

Bloque	Opciones
Forzar notificaciones push para todos los agentes	Pasa por encima del horario de silencio y de los filtros de cada agente. Úsalo con cuidado.
Derivaciones sin atender	Avisa cuando la IA pasó una conversación a personas y nadie la contestó. **Avisar al equipo después de** 5, 10, 15 (predeterminado), 30 o 60 minutos sin respuesta; **Escalar a admins y supervisores después de** 30, 60 (predeterminado), 120 o 240 minutos, o no escalar. Dentro del horario de atención; lo que entra fuera de horario llega en un **Resumen al abrir el turno**. También se puede **Enviar también por correo**.
Alertas de salud del canal	**Modo de notificación** (Solo cuando cambia, recomendado; En cada chequeo; Silencio, solo en el panel), **Recordatorio si sigue caído**, **Tolerar fallas consecutivas** (filtra cortes breves) y la **Ventana «canal recién creado»**. El chequeo corre cada 5 minutos.
Notificaciones por tipo	Un interruptor por cada tipo de aviso, en tres grupos: para agentes, para administradores y para el propietario. Apaga los que no necesites; los propietarios y administradores igual reciben por correo los críticos.



Al final: los avisos del propietario y quién recibe las conversaciones sin asignar.

Conversaciones sin asignar

Elige, en **Usuarios** y **Equipos**, quién recibe los avisos de las conversaciones que todavía no tienen dueño. Si no eliges a nadie, no se avisa a nadie. Las conversaciones asignadas siempre avisan solo a su agente (o a los miembros de su equipo). Todo se guarda con **Guardar notificaciones**.

CONSEJO

Si tu equipo se queja de demasiados avisos, empieza por aquí: apaga los tipos que nadie usa y limita quién recibe las conversaciones sin asignar, antes de pedir a cada persona que silencie su navegador.

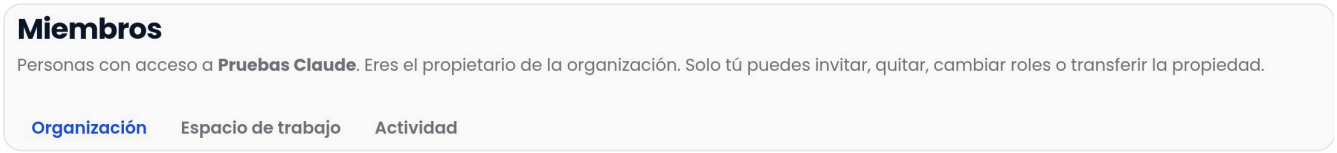
08

CAPÍTULO 8

Miembros de la organización

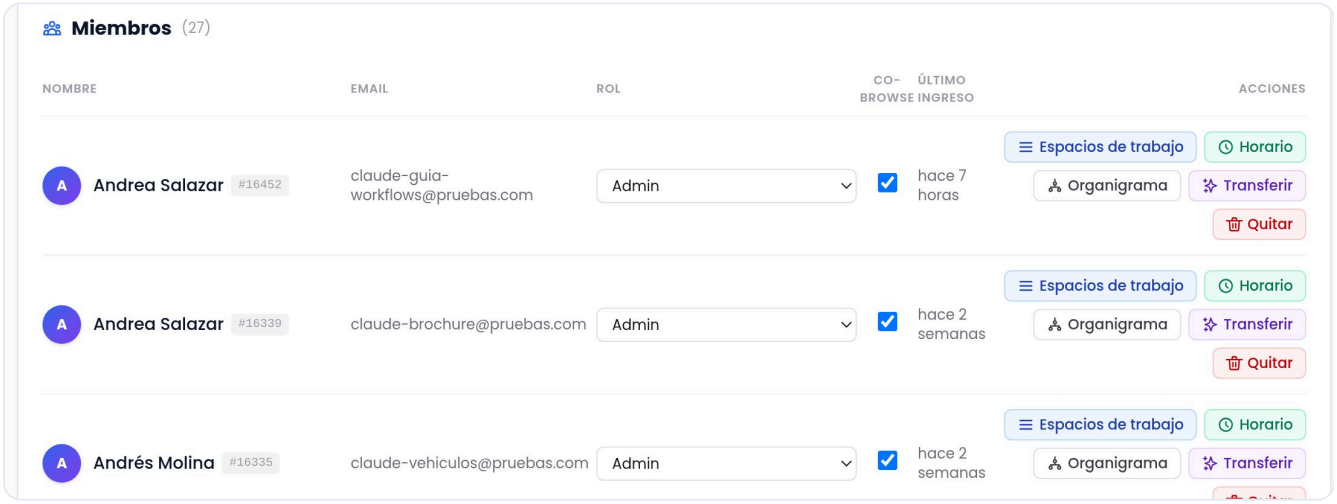
Quién tiene acceso a tu empresa, y con qué rol.

Los miembros de la organización se administran en **Configuración → Ajustes de la organización → Miembros** (o en **Configuración → Organización → Miembros**). Esta pantalla es **del propietario de la cuenta**: solo él puede invitar, quitar, cambiar roles o transferir la titularidad, y solo a él le aparece en el submenú de la organización.



Configuración → Miembros, con sus tres pestañas. Solo la ve el propietario de la cuenta.

Tiene tres pestañas: **Organización** (esta pantalla), **Espacio de trabajo** (los miembros del espacio activo, capítulo 13) y **Actividad** (el historial de cambios de personas, capítulo 28). Arriba está el formulario **Invitar a un miembro** (capítulo 9) y, debajo, la tabla **Miembros** con el total.



La tabla de miembros: correo, rol, co-navegación, último ingreso y las acciones de cada persona.

Columna	Qué muestra
Nombre	La persona, con su número interno (clic para copiarlo), su cargo y área si los tiene, y «Sin ingresar todavía» si nunca entró.
Email	Su correo de acceso.
Rol	Un selector con su rol en la organización (capítulo 10). El propietario aparece fijo como **PROPIETARIO**.
Co-browse	Solo si tu organización tiene el complemento de co-navegación: si puede iniciar sesiones de co-navegación con clientes. Los administradores pueden siempre.
Último ingreso	Hace cuánto entró por última vez, o «Nunca».
Acciones	**Espacios de trabajo**, **Horario**, **Organigrama** (capítulo 11), **Reenviar acceso**, **Transferir** y **Quitar** (capítulo 12).

Reenviar acceso aparece para quien todavía no entró: le manda un enlace para crear o restablecer su contraseña, sin sobrescribir la actual.

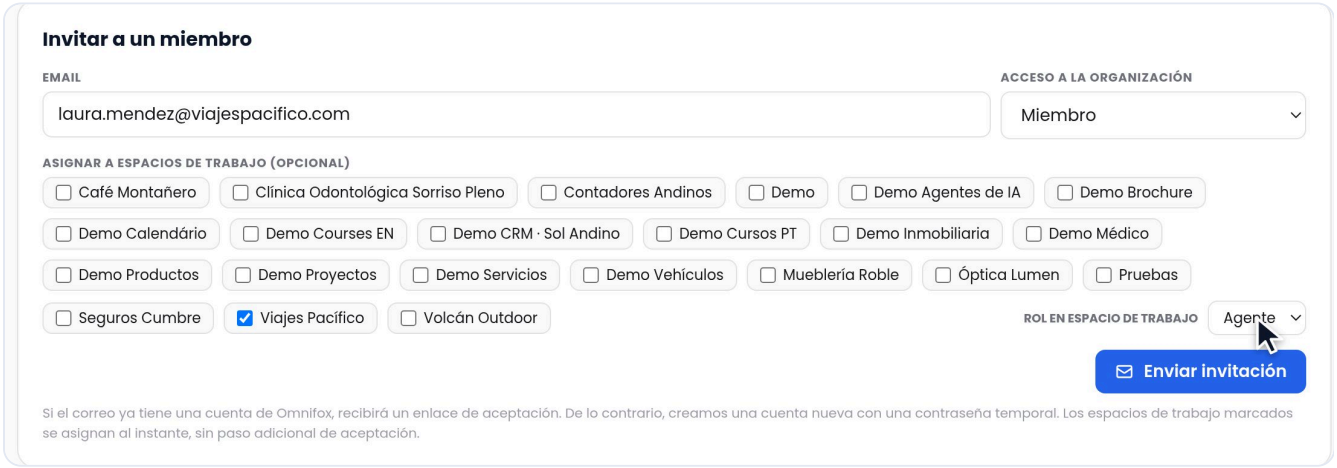
> **NOTA**
> Los administradores de la organización y los administradores de un espacio no ven esta pantalla. Pueden agregar a los miembros que ya existen a sus espacios desde Miembros del espacio (capítulo 13); invitar personas nuevas a la organización es tarea del propietario.

09

CAPÍTULO 9

Invitar a una persona

Un correo, un acceso y, si quieres, los espacios donde va a trabajar.



Invitar a un miembro: correo, acceso a la organización y, si quieres, los espacios y el rol en ellos.

1. En **EMAIL**, escribe el correo de la persona (en la demostración, laura.mendez@viajespacifico.com).
2. En **ACCESO A LA ORGANIZACIÓN**, elige su rol: **Admin**, **Administrador de facturación**, **Administrador de usuarios** o **Miembro** (el predeterminado).

3. Si quieres, en **ASIGNAR A ESPACIOS DE TRABAJO (OPCIONAL)** marca los espacios donde va a trabajar y, a la derecha, su **ROL EN ESPACIO DE TRABAJO**: **Agente** o **Admin**.
4. Pulsa **Enviar invitación**.

Qué recibe la persona

Si…	Entonces
Ya tiene cuenta de Omnifox	Recibe un enlace para aceptar la invitación. El enlace vence en **7 días**.
No tiene cuenta	Omnifox le crea una y le llega el acceso por correo.

Los espacios que marcaste se le asignan al instante, sin otro paso de aceptación.

Invitaciones pendientes

Mientras alguien no acepta, su invitación aparece en **Invitaciones pendientes**, con el correo, el rol y cuándo vence. Desde ahí puedes **Reenviar** el correo (el enlace original sigue sirviendo) o **Revocar** la invitación. Si intentas invitar a alguien que ya tiene una invitación pendiente, Omnifox te ofrece **Reenviar invitación** en lugar de crear otra.

- Cada invitación ocupa un **asiento** del plan. Si llegaste al límite, Omnifox lo avisa y no envía la invitación.
- No se aceptan correos desechables, tu propio correo ni el de alguien que ya es miembro.
- En la demostración no enviamos la invitación, porque la dirección no existe.

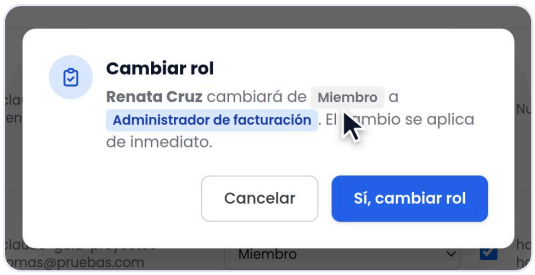
10 CAPÍTULO 10 Roles de la organización

Cinco roles: del que lo puede todo al que solo trabaja en sus espacios.

Rol	Qué puede hacer en la organización
Propietario	Todo. Es el único que administra los miembros de la organización, la facturación, las transferencias de titularidad y la privacidad de los datos. Hay uno solo.
Admin	Configura la organización y todos los espacios de trabajo: crear y eliminar espacios, seguridad, auditoría.
Administrador de facturación	Ve la configuración y maneja los pagos y las suscripciones.
Administrador de usuarios	Ve y cambia la configuración.
Miembro	No tiene permisos de organización: trabaja en los espacios donde lo agregan, con el rol que tenga en cada uno.

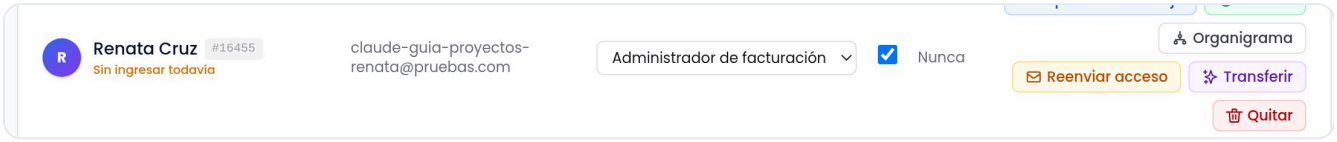
Además, en cada espacio de trabajo una persona es **Agente** o **Admin** de ese espacio (capítulo 13). Un miembro de la organización puede ser administrador de un espacio y agente en otro.

Cambiar el rol de alguien



Cambiar el rol pide confirmación y se aplica al instante.

1. En la tabla de Miembros, abre el selector de **Rol** de la persona.
2. Elige el rol nuevo. Aparece **Cambiar rol**: «Renata Cruz cambiará de Miembro a Administrador de facturación. El cambio se aplica de inmediato.»
3. Pulsa **Sí, cambiar rol**.



Renata, ya como Administrador de facturación (después la devolvimos a Miembro).

En la demostración cambiamos a Renata a administradora de facturación y la dejamos como estaba. Los dos cambios quedan en el historial de **Actividad** (capítulo 28).

> **CONSEJO**
>
> Da a cada persona el rol más bajo que le alcance para su trabajo. Un agente de atención no necesita ser administrador; una contadora que solo paga las facturas, tampoco.

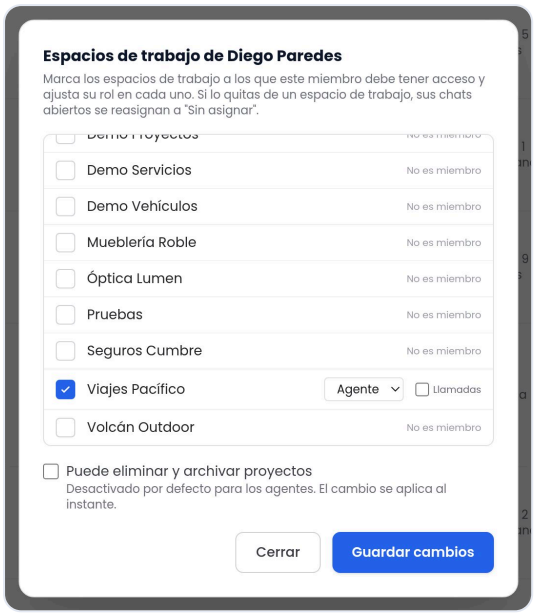
CAPÍTULO 11

11 Espacios, llamadas y horario de cada persona

Dónde trabaja cada persona, si llama, cuándo está de turno y a quién reporta.

Cada fila de la tabla de Miembros tiene tres botones para afinar el trabajo de esa persona.

Espacios de trabajo



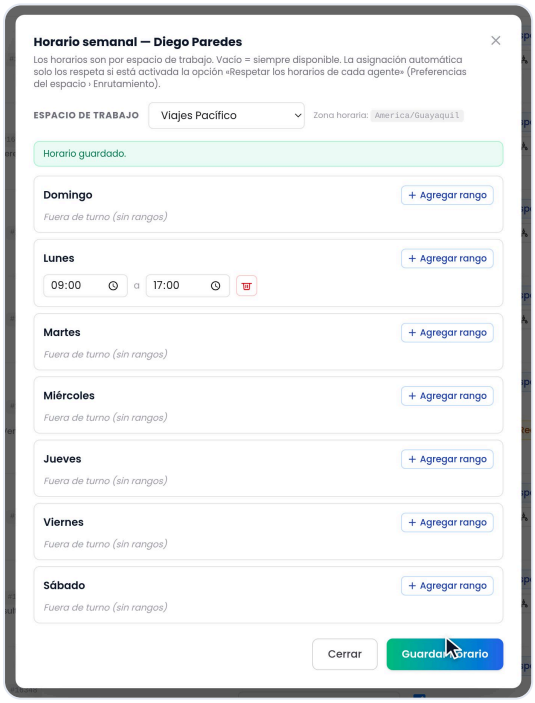
Espacios de trabajo de una persona: en cuáles trabaja, con qué rol y si puede hacer llamadas.

Abre **Espacios de trabajo de [persona]**, con la lista de los espacios de la organización:

- Marca la casilla de cada espacio donde va a trabajar y elige su rol: **Agente** o **Admin**. Los demás dicen «No es miembro».
- **Llamadas**: permite que haga llamadas desde ese espacio. Los administradores pueden siempre.
- **Puede eliminar y archivar proyectos**: desactivado por defecto para los agentes; se aplica al instante.
- Pulsa **Guardar cambios**. Omnifox resume cuántos espacios se agregaron, cuántos roles cambiaron y cuántos se quitaron.

Si quitas a alguien de un espacio, sus chats abiertos ahí pasan a «Sin asignar».

Horario semanal



Horario semanal: los turnos de cada día, por espacio de trabajo.

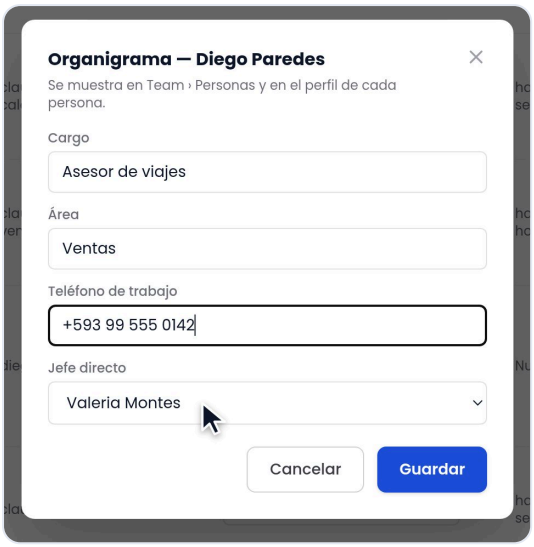
Horario abre **Horario semanal — [persona]**. Los horarios son **por espacio de trabajo**: elige arriba el espacio; se muestra su zona horaria.

1. En cada día, pulsa **Agregar rango** y escribe la hora de inicio y de fin (por ejemplo, lunes de 09:00 a 17:00). Puedes poner varios rangos en un mismo día.
2. Un día sin rangos dice «Fuera de turno (sin rangos)». La papelera quita un rango.
3. Pulsa **Guardar horario**. Aparece «Horario guardado».

Si no tiene ningún rango en toda la semana, está **siempre disponible**. Los rangos que terminan antes de empezar se descartan al guardar.

> **NOTA**
> La asignación automática respeta estos horarios solo si encendiste «Respetar los horarios de cada agente» en Preferencias del espacio → Enrutamiento (capítulo 6).

Organigrama



Organigrama: cargo, área, teléfono de trabajo y jefe directo.

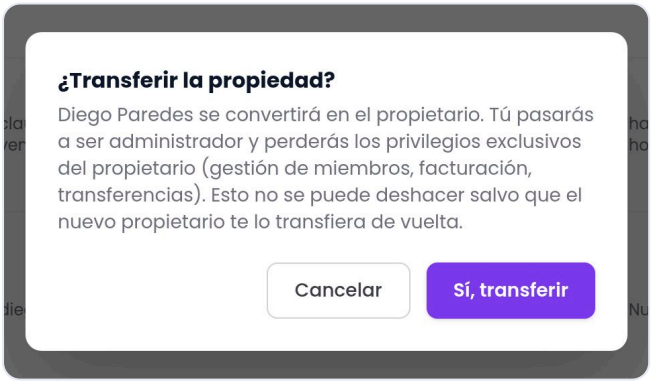
Organigrama abre **Organigrama — [persona]**, con su **Cargo** (por ejemplo, «Asesor de viajes»), su **Área** («Ventas»), su **Teléfono de trabajo** y su **Jefe directo** (o «Sin jefe directo»). Se ven en **Team → Personas** y en el perfil de cada persona. Se guarda con **Guardar**.

12

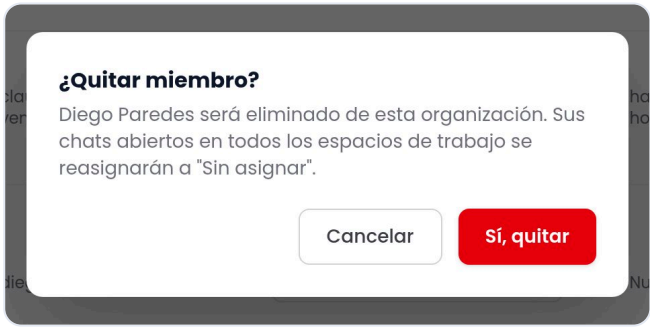
CAPÍTULO 12

Transferir la titularidad y quitar a alguien

Dos acciones serias: Omnifox explica y pide confirmar.



¿Transferir la propiedad? Omnifox explica qué pierdes antes de confirmar.



¿Quitar miembro? Sus chats abiertos pasan a «Sin asignar».

Transferir la titularidad

Transferir convierte a otra persona en **propietaria** de la cuenta. Omnifox abre **¿Transferir la propiedad?** y explica que tú pasarás a ser administrador y perderás los privilegios exclusivos del propietario (gestión de miembros, facturación, transferencias). **No se puede deshacer**, salvo que el nuevo propietario te la transfiera de vuelta. Se confirma con **Sí, transferir**.

Úsalo, por ejemplo, cuando el dueño del negocio cambia o cuando la cuenta la abrió alguien que ya no va a administrarla.

Quitar a alguien

Quitar saca a la persona de la organización. Omnifox abre **¿Quitar miembro?**: sus chats abiertos en todos los espacios de trabajo pasan a «Sin asignar». Se confirma con **Sí, quitar**.

- El propietario no se puede quitar: primero hay que transferir la titularidad.
- Si la persona solo deja un espacio, quítala de ese espacio (capítulo 13) en lugar de quitarla de la organización.
- Si alguien pidió salir desde su perfil (capítulo 30), su solicitud aparece arriba en **Solicitudes de salida**, con **Rechazar** (con una nota opcional) o **Aprobar y quitar**.
- En la demostración, en los dos casos solo abrimos la confirmación y pulsamos **Cancelar**.

> **OJO**
>
> Cuando alguien deja la empresa, quítalo (o desactívalo en sus espacios) el mismo día. Sus conversaciones quedan en Omnifox; lo que pierde es el acceso.

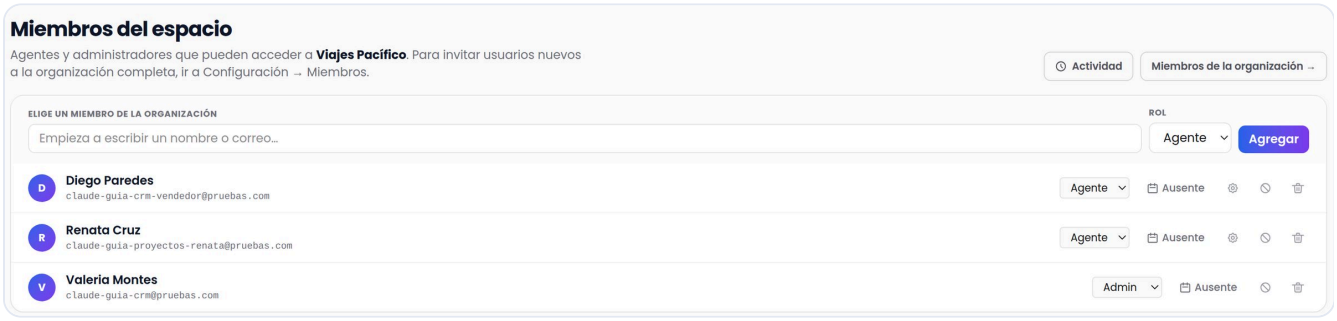
13

CAPÍTULO 13

Miembros del espacio de trabajo

Quién trabaja en este espacio, con qué rol y qué conversaciones ve.

Abre **Configuración → Personas → Miembros del espacio**. Arriba dice a qué espacio se aplica; a la derecha están **Actividad** (el historial de cambios) y, para el propietario, **Miembros de la organización →**.



Miembros del espacio: agregar a alguien de la organización y, en cada fila, su rol y sus acciones.

Agregar a alguien al espacio

1. En **ELIGE UN MIEMBRO DE LA ORGANIZACIÓN**, empieza a escribir un nombre o un correo. Solo aparecen los miembros de la organización que todavía no están en este espacio.
2. Elige su **ROL**: **Agente** o **Admin**.
3. Pulsa **Agregar**.

Si la persona todavía no es parte de la organización, primero hay que invitarla desde Configuración → Miembros (capítulo 9).

En cada fila

Control	Qué hace
Selector de rol	**Agente** o **Admin** de este espacio. El propietario aparece fijo.
Ausente	Marcarlo fuera de la oficina (capítulo 14).
Engranaje	La configuración de un agente: qué conversaciones ve.
Desactivar	Desactivar al miembro sin perder su historial: sigue en el espacio pero no recibe chats nuevos. Antes eliges a quién pasan sus chats abiertos. Se revierte con Reactivar.
Papelera	Quitarlo del espacio.

Qué conversaciones ve un agente



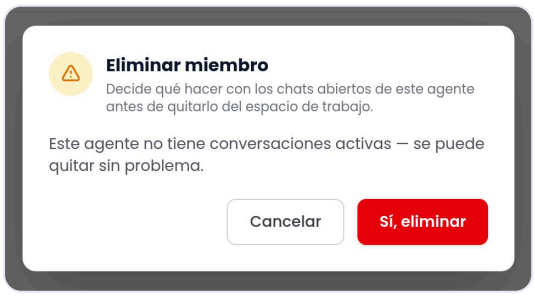
El engranaje de un agente: qué conversaciones ve en la bandeja.

El engranaje abre **Configuración de [agente]**:

Opción	Qué ve en la bandeja
Solo mis chats	Solo las conversaciones donde él es el agente asignado.
Mis chats + los de mis equipos (recomendado)	Las suyas, las asignadas a los equipos donde es miembro y las sin asignar de esos equipos. Es lo más común en atención al cliente.
Todos los chats del espacio de trabajo	Sin restricción: todas las conversaciones del espacio, como un administrador.

Los propietarios y los administradores ven siempre todo, sin importar esta opción. Se guarda con **Guardar**.

Quitar a alguien del espacio



Eliminar miembro del espacio: primero decides qué pasa con sus chats abiertos.

La papelera abre **Eliminar miembro**: primero decides qué hacer con sus chats abiertos (dejarlos sin asignar o pasarlos a otra persona). Si no tiene conversaciones activas, Omnifox lo dice y se puede quitar sin problema. Se confirma con **Sí, eliminar**.

La persona sigue en la organización y en sus otros espacios; solo deja este.

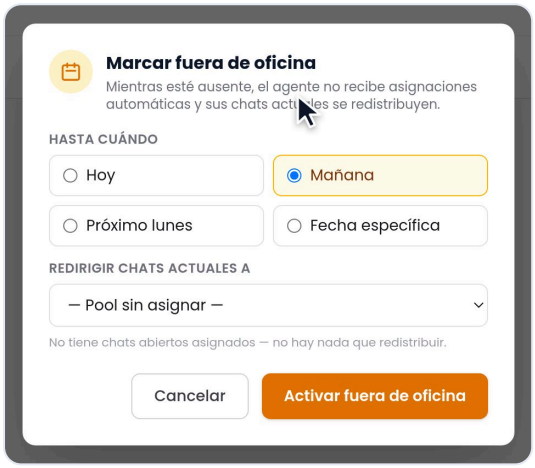
14

CAPÍTULO 14

Fuera de la oficina

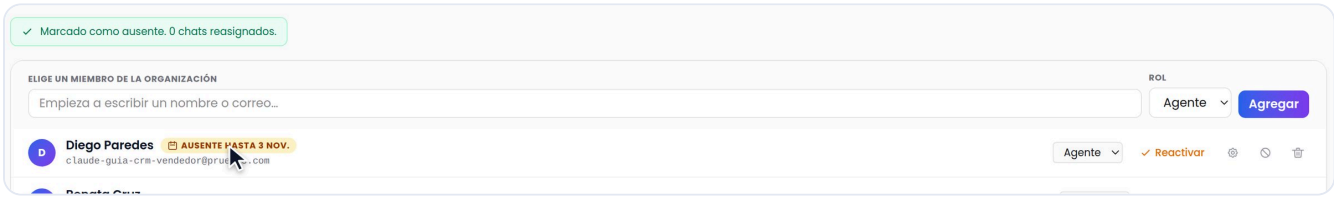
Vacaciones sin chats perdidos: hasta cuándo y a quién pasan los suyos.

Cuando alguien sale de vacaciones, se enferma o viaja, márcalo como **ausente**. Mientras esté ausente no recibe asignaciones automáticas y sus chats actuales pasan a quien elijas. Lo hace un administrador del espacio desde **Miembros del espacio**.



Marcar fuera de oficina: hasta cuándo y a quién pasan sus chats actuales.

1. En la fila de la persona, pulsa **Ausente**. Se abre **Marcar fuera de oficina**.
2. En **HASTA CUÁNDO**, elige **Hoy**, **Mañana**, **Próximo lunes** o **Fecha específica**.
3. En **REDIRIGIR CHATS ACTUALES A**, elige **— Pool sin asignar —**, un equipo (se reparte por turnos) o un compañero. Omnifox dice cuántos chats abiertos tiene y se reasignarán al confirmar.
4. Pulsa **Activar fuera de oficina**.



Diego, marcado como ausente hasta mañana: la marca aparece junto a su nombre y el botón cambia a Reactivar.

Aparece «Marcado como ausente. 0 chats reasignados.» y, junto al nombre, la marca **AUSENTE HASTA** con la fecha. El botón de la fila cambia a **Reactivar**: púlsalo para terminar la ausencia antes de tiempo («Ausencia terminada. El agente vuelve a estar disponible.»).

- La fecha tiene que ser futura.
- Un agente no puede marcarse ausente a sí mismo: lo hace un administrador del espacio.
- En la demostración marcamos a Diego ausente hasta mañana y lo reactivamos enseguida.

CONSEJO

Para ausencias que se repiten (por ejemplo, alguien que no trabaja los viernes), usa mejor el horario semanal de la persona (capítulo 11).

15

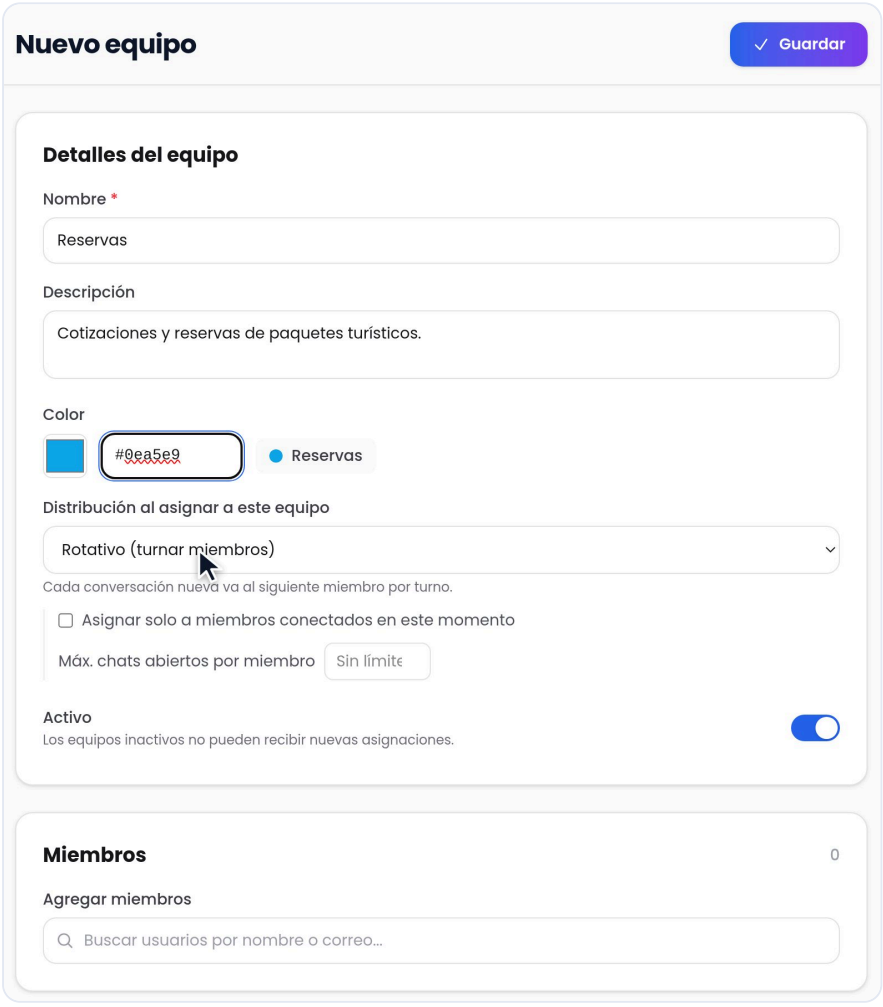
CAPÍTULO 15

Equipos

Grupos de personas para repartir el trabajo y colaborar.

Los **equipos** agrupan a las personas de un espacio para el enrutamiento y la colaboración: Ventas, Soporte, Reservas. Un chat puede asignarse a un equipo y, dentro del equipo, a una persona. Se crean en **Configuración → Personas → Equipos**.

1. Pulsa **Nuevo equipo** (o **Crear equipo** si todavía no hay ninguno). Se abre la página **Nuevo equipo**.
2. Escribe el **Nombre** («Reservas») y, si quieres, la **Descripción** («Cotizaciones y reservas de paquetes turísticos.»).
3. Elige el **Color**: la **Vista previa** muestra cómo se verá la etiqueta del equipo.
4. Elige la **Distribución al asignar a este equipo** (ver la tabla).
5. En **Miembros**, usa **Agregar miembros** y busca por nombre o correo. A cada uno, márcalo como **Miembro** o **Líder**.
6. Pulsa **Guardar**. Aparece «Equipo guardado correctamente.».



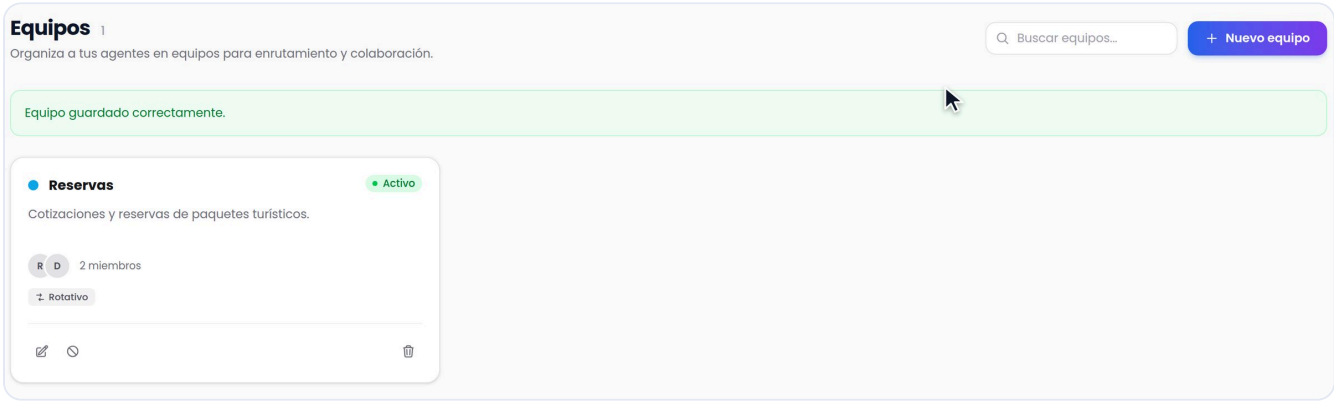
Nuevo equipo: nombre, descripción, color, distribución y límite de chats.

Distribución	Cómo se reparten los chats asignados al equipo
Bandeja compartida (sin responsable)	El predeterminado. Las conversaciones caen en la bandeja del equipo sin responsable: cualquiera del equipo las toma.
Rotativo (turnar miembros)	Cada conversación nueva va al siguiente miembro, por turno.
Miembro menos ocupado	Al que menos chats abiertos tenga.
Primero disponible (solo conectados)	Al primer miembro conectado.

- **Asignar solo a miembros conectados en este momento**: evita mandar chats a quien no está.
- **Máx. chats abiertos por miembro**: un tope por persona; vacío es «Sin límite».
- **Activo**: los equipos inactivos no reciben asignaciones nuevas.



Los miembros del equipo, cada uno como Miembro o Líder.



El equipo Reservas, guardado y activo, en la lista de equipos.

En la lista, cada equipo muestra su color, su nombre, si está activo, su descripción, sus miembros y su forma de repartir, con los botones para editarlo, desactivarlo o eliminarlo. Eliminar un equipo no se puede deshacer.

> **NOTA**
> Para que los chats nuevos lleguen solos a un equipo, elígelo como Equipo por defecto en Preferencias del espacio → Enrutamiento (capítulo 6) o en la configuración de cada canal.

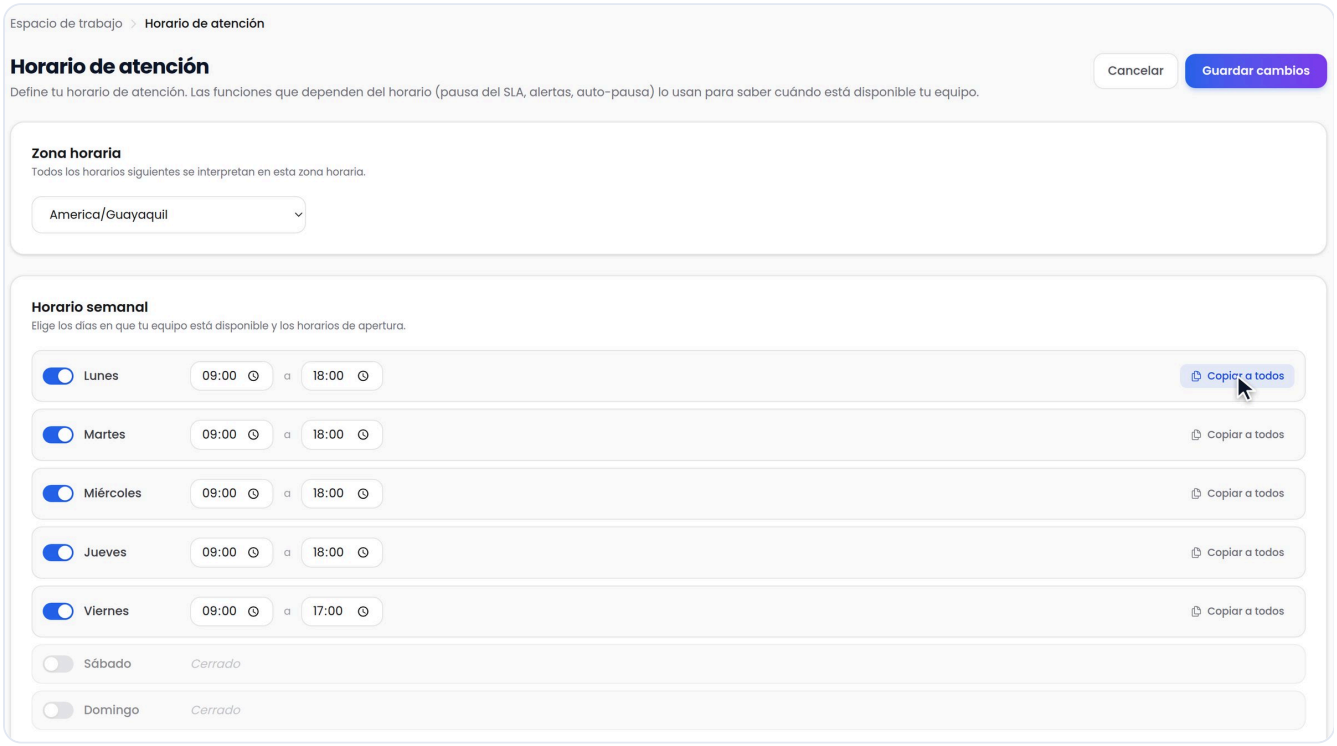
16

CAPÍTULO 16

Horario de atención

Los días y las horas en que tu equipo atiende.

Abre **Configuración** → **Personas** → **Horario de atención**. Define cuándo atiende tu equipo, en la zona horaria del espacio.



Horario de atención: la zona horaria y los días y horas de cada semana, con Copiar a todos.

1. En **Zona horaria**, elige la de tu negocio (aquí, America/Guayaquil). Todos los horarios de la página se interpretan en esta zona.
2. En **Horario semanal**, enciende los días en que atiendes y escribe la hora de apertura y de cierre de cada uno. Un día apagado dice «Cerrado».
3. Para repetir el horario de un día en toda la semana, pulsa **Copiar a todos** en esa fila.
4. Pulsa **Guardar cambios**.

Si nunca lo configuraste, arranca de lunes a jueves de 09:00 a 18:00, viernes de 09:00 a 17:00 y fin de semana cerrado. Hay un rango por día.

Quién usa el horario

Función	Cómo lo usa
Auto-pausar fuera de horario (capítulo 5)	Deja en «Pospuesto» lo que entra fuera de horario.
SLA (capítulo 17)	Con «Solo en horario de atención», el reloj del SLA se detiene fuera de horario.
Derivaciones sin atender (capítulo 7)	Avisa dentro del horario; lo de fuera de horario llega en un resumen al abrir el turno.
Reportes	Los días se cortan a medianoche en esta zona horaria.

> **NOTA**
> El horario de atención es el del negocio; los turnos de cada persona se definen aparte, en su Horario semanal (capítulo 11).

17

CAPÍTULO 17

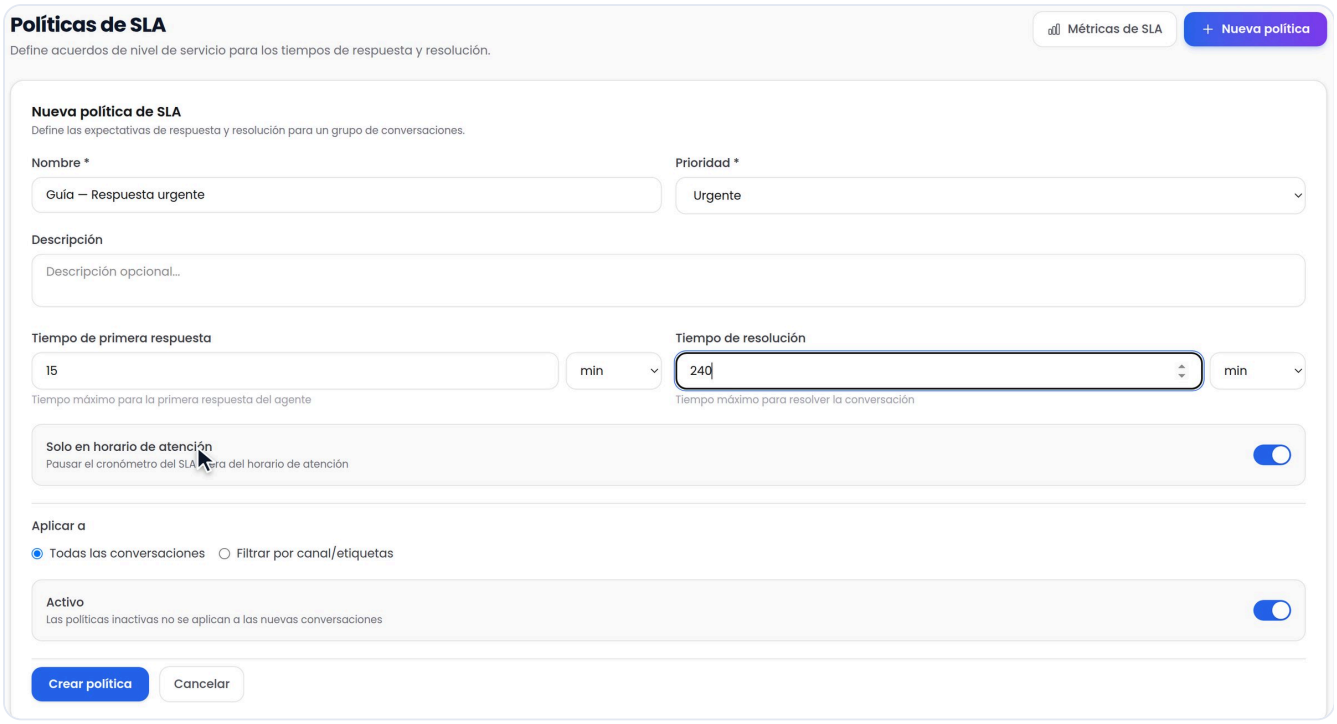
Políticas de SLA

Cuánto puede esperar un cliente, por prioridad.

Un **SLA** (acuerdo de nivel de servicio) es el tiempo que te comprometes a cumplir: por ejemplo, contestar un caso urgente en 15 minutos y resolverlo en 4 horas. Abre **Configuración** → **Preferencias** → **Políticas SLA**. El seguimiento de SLA depende del plan.

Crear una política

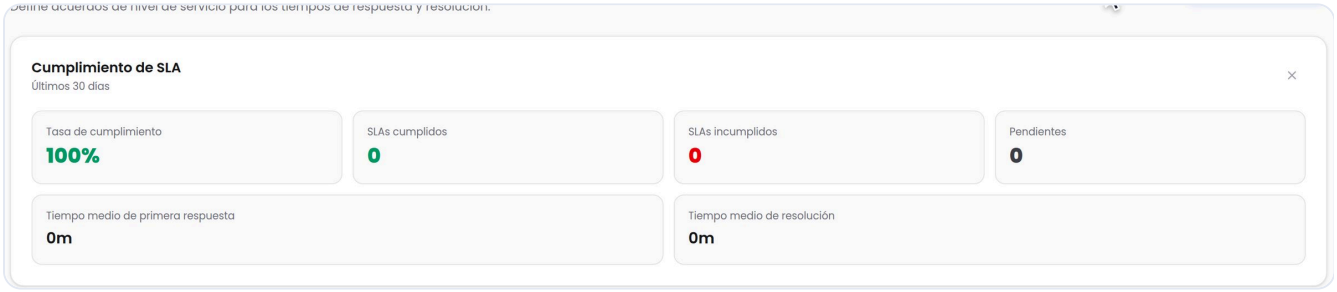
1. Pulsa **Nueva política** (o **Crear política** si todavía no hay ninguna).
2. Escribe el **Nombre** («Guía — Respuesta urgente») y elige la **Prioridad**: **Urgente**, **Alta**, **Media**, **Baja** o **Ninguna**.
3. Fija el **Tiempo de primera respuesta** (15 min) y el **Tiempo de resolución** (240 min), cada uno en minutos u horas.
4. Enciende **Solo en horario de atención** si el reloj debe detenerse fuera del horario del capítulo 16.
5. En **Aplicar a**, elige **Todas las conversaciones** o **Filtrar por canal/etiquetas** y marca los canales o etiquetas.
6. Deja **Activo** encendido (las políticas inactivas no se aplican a las conversaciones nuevas) y pulsa **Crear política**.



Nueva política de SLA: prioridad, tiempos objetivo, horario de atención y a qué conversaciones se aplica.

Cada política aparece como una tarjeta con su nombre, su prioridad, si está activa y sus tiempos («Primera respuesta: 15m · Resolución: 4h»), con botones para activarla o desactivarla, editarla y eliminarla.

El cumplimiento



Métricas de SLA: el cumplimiento de los últimos 30 días.

Métricas de SLA abre el panel **Cumplimiento de SLA** de los últimos 30 días: **Tasa de cumplimiento**, **SLAs cumplidos**, **SLAs incumplidos**, **Pendientes**, y el tiempo medio de primera respuesta y de resolución. Las conversaciones que están por vencer o ya vencidas aparecen también en el **Supervisor en vivo** de los reportes, y el aviso **SLA vencido** llega a quien lo tenga activo en sus notificaciones.

> **CONSEJO**
>
> Empieza con una o dos políticas realistas, por ejemplo una para Urgente y una general. Un SLA que nunca se cumple deja de mirarse.

18

CAPÍTULO 18

Campos personalizados

Los datos propios de tu negocio en cada contacto, conversación, oportunidad o empresa.

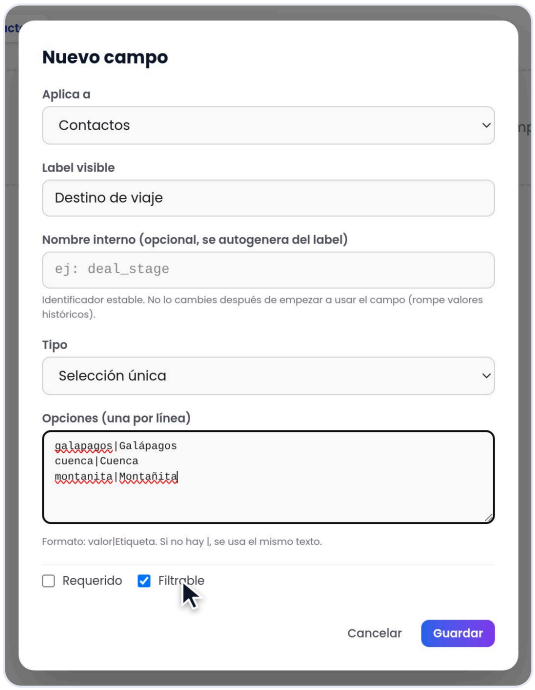
Los **campos personalizados** agregan datos que Omnifox no trae de fábrica: en una agencia de viajes, el destino o la fecha de salida; en una clínica, la aseguradora. Tu equipo los completa desde el panel del chat, la ficha del contacto o la oportunidad. Se crean en **Configuración → Preferencias → Campos personalizados**; están disponibles desde el plan Crece.



Campos personalizados, con una pestaña por tipo de registro.

Hay una pestaña por tipo de registro: **Conversaciones**, **Contactos**, **Oportunidades** y **Empresas**, cada una con su tabla de campos (nombre visible, nombre interno, tipo, requerido, filtrable).

Crear un campo



Nuevo campo: «Destino de viaje», de selección única, para los contactos.

1. Pulsa **Nuevo campo**.
2. En **Aplica a**, elige a qué se aplica (aquí, **Contactos**). No se puede cambiar después.
3. Escribe el **Label visible**: «Destino de viaje». El **Nombre interno** se arma solo si lo dejas vacío.
4. Elige el **Tipo**.
5. Si es de selección, escribe las **Opciones (una por línea)** con el formato `valor|Etiqueta`: `galapagos|Galápagos`.
6. Marca **Requerido** si no se puede dejar vacío y **Filtrable** si quieres filtrar por él. Pulsa **Guardar**.

Tipos de dato	
Texto corto, Texto largo	Nombres, notas.
Número entero, Decimal	Cantidades, montos.
Fecha, Fecha y hora	Fecha de salida, cita.
Selección única, Selección múltiple	Destino, intereses.
Sí / No	Casillas.
URL, Email, Teléfono	Con su validación.

Eliminar un campo lo quita de las pantallas, pero los valores ya cargados se conservan.

> **OJO**
> No cambies el nombre interno de un campo que ya se usa en flujos de trabajo o integraciones: es la referencia con la que lo encuentran.

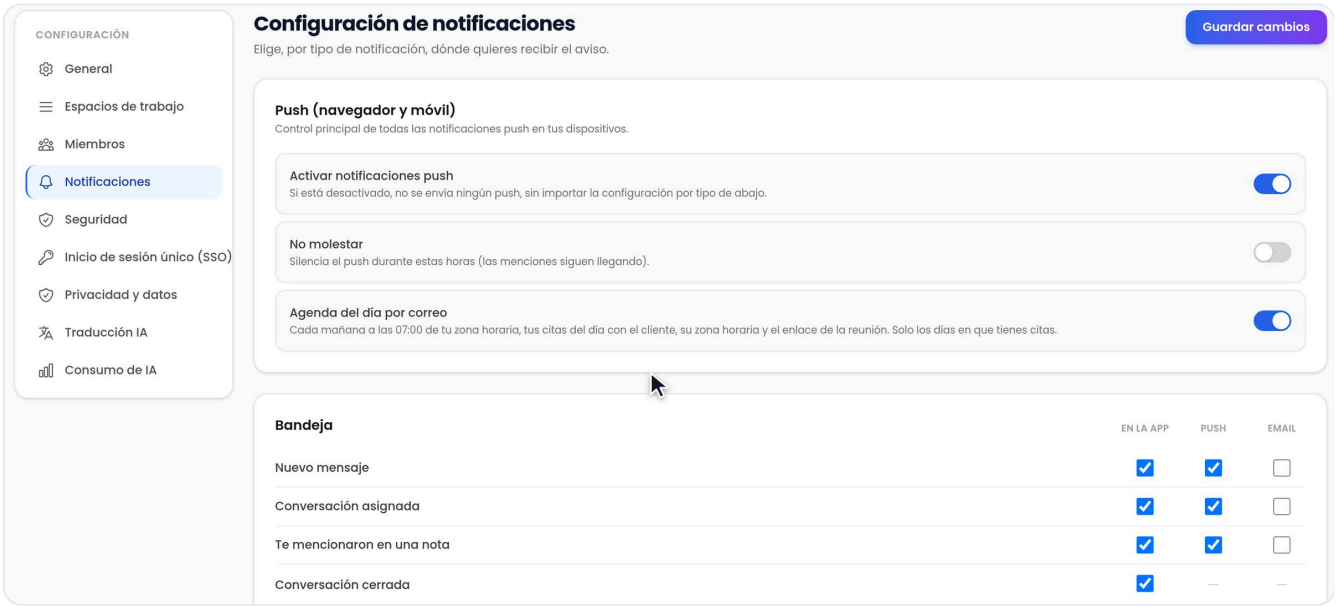
19

CAPÍTULO 19

Tus notificaciones

Cada persona elige qué avisos recibe y por dónde.

Las notificaciones personales tienen dos pantallas: la de **Configuración → Notificaciones** (qué avisos y por qué vía) y la del menú del avatar (el permiso de este navegador). Lo que elijas aquí te afecta solo a ti.



Configuración → Notificaciones: el push general y, por tipo de aviso, en la app, push o correo.

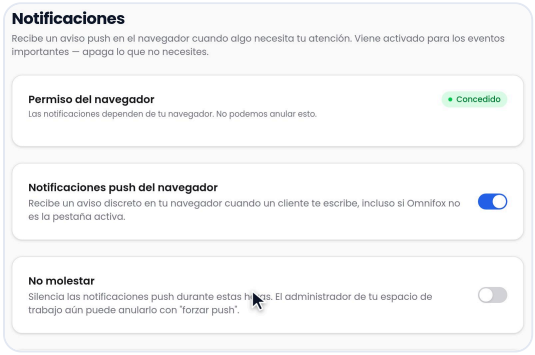
Configuración de notificaciones

- **Activar notificaciones push**: el interruptor general. Apagado, no te llega ningún push, sin importar lo de abajo.

- **No molestar**: silencia el push durante las horas que elijas (por ejemplo, de 22:00 a 07:00); las menciones siguen llegando.
- **Agenda del día por correo**: cada mañana a las 07:00 de tu zona, tus citas del día.
- Una tabla con cada tipo de aviso y tres columnas: **EN LA APP** (la campanita de este espacio de trabajo), **PUSH** y **EMAIL** (que te acompañan en todos tus espacios). Los grupos son Bandeja (nuevo mensaje, conversación asignada, te mencionaron en una nota, SLA vencido, derivación sin atender, CSAT negativo...), Proyectos, CRM, Canales, Automatizaciones, Equipo, Facturación y Reportes. Un guion significa que esa vía no aplica.
- Se guarda con **Guardar cambios**.

Los propietarios y administradores ven, además, el **Resumen diario de conversaciones sin responder**: un correo al día con las conversaciones abiertas donde el cliente escribió y nadie le contestó, con el umbral, la hora y la zona horaria, y el botón **Enviarme una prueba ahora**.

El permiso del navegador



Avatar → Notificaciones: el permiso del navegador y los avisos push de este dispositivo.

En el menú de tu avatar, **Notificaciones** abre la pantalla del navegador:

- **Permiso del navegador**: **Concedido**, Bloqueado o aún no pedido. Sin permiso, el navegador no puede mostrar avisos.
- **Notificaciones push del navegador**: suscribe este navegador para recibir avisos aunque Omnifox esté en otra pestaña o en segundo plano.
- **No molestar**, **Qué notificar** (respuestas del agente de IA, conversación cerrada, flujo de trabajo activado, equipo asignado a un compañero) y los **Dispositivos activos**.

> **NOTA**
> Si un administrador encendió «Forzar notificaciones push para todos los agentes» en el espacio (capítulo 7), los avisos llegan aunque tengas No molestar.

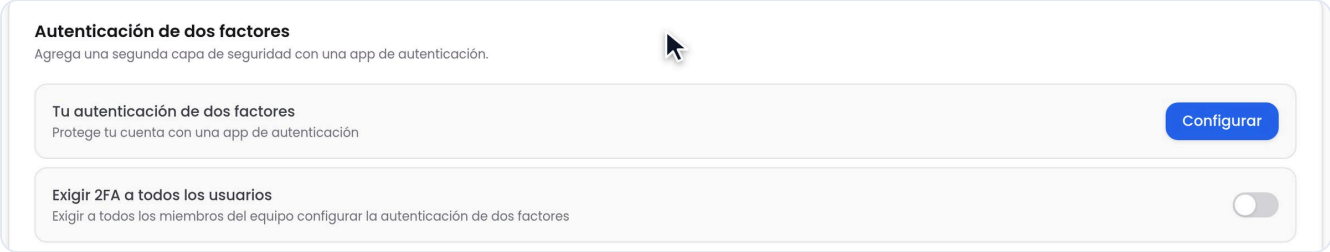
CAPÍTULO 20

20 Verificación en dos pasos

Tu cuenta protegida aunque alguien sepa tu contraseña.

La **verificación en dos pasos** (también llamada autenticación de dos factores, o 2FA) pide, además de la contraseña, un código de seis dígitos que cambia cada 30 segundos y que solo tiene tu teléfono. Aunque alguien consiga tu contraseña, sin tu teléfono no entra.

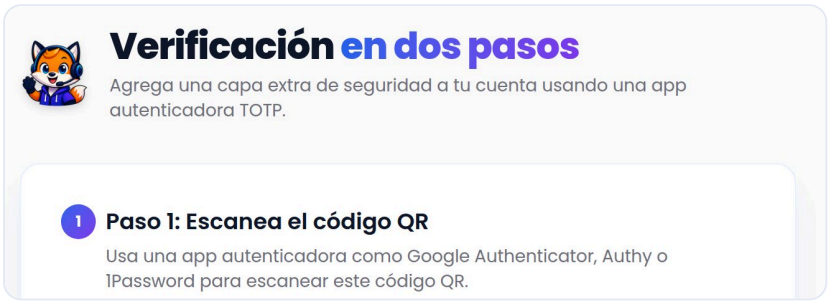
Se activa desde tu perfil (**Activar 2FA**) o desde **Configuración** → **Seguridad** (**Configurar**).



Configuración → Seguridad: tu verificación en dos pasos (botón Configurar) y la opción de exigirla a todos.

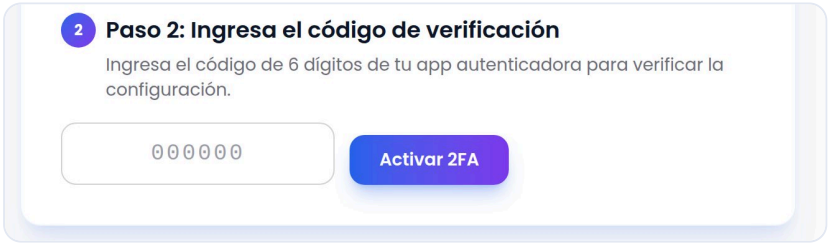
Activarla

Necesitas una app autenticadora en tu teléfono: **Google Authenticator**, **Authy**, **1Password** u otra compatible.



Paso 1: escanear el código QR con una app autenticadora (el código, aquí recortado, se dibuja en tu navegador).

1. **Paso 1: Escanea el código QR**. Abre la app autenticadora, agrega una cuenta y escanea el código QR de la pantalla. Si no puedes escanearlo, usa **O ingresa este código manualmente** y copia la clave en la app.
2. **Paso 2: Ingresa el código de verificación**. Escribe el código de seis dígitos que muestra la app.
3. Pulsa **Activar 2FA**.



Paso 2: el código de seis dígitos que muestra la app y Activar 2FA.

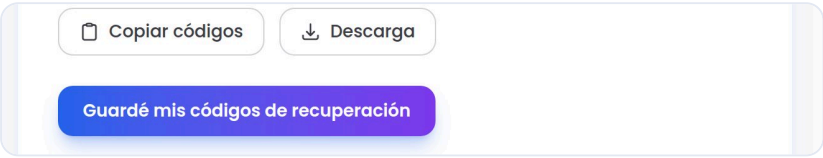
El código QR se dibuja en tu propio navegador: la clave no sale de Omnifox hacia ningún otro servicio. Visitar esta página no cambia nada; la verificación solo queda activa cuando confirmas el código.

Los códigos de recuperación



Verificación activada: Omnifox muestra los ocho códigos de recuperación (recortados en esta captura).

Al activarla aparece «La autenticación de dos factores ha sido activada.» y **Guarda tus códigos de recuperación**: **ocho códigos** de un solo uso. Sirven para entrar si pierdes o cambias el teléfono.



Copia o descarga los códigos y confirma que los guardaste.

1. Pulsa **Copiar códigos** o **Descarga**.
2. Guárdalos en un lugar seguro, fuera del teléfono: un gestor de contraseñas o un papel en un cajón con llave.
3. Pulsa **Guardé mis códigos de recuperación**.

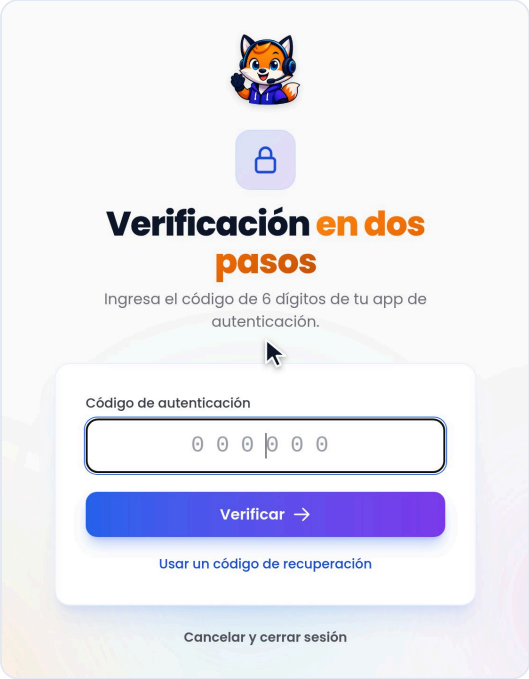
> **OJO**
> Trata los códigos de recuperación como una contraseña: no los mandes por chat ni los guardes en una captura de pantalla. Por eso no aparecen en este manual.

21

CAPÍTULO 21

Entrar con la verificación en dos pasos

Desde ahora, la contraseña y el código del teléfono.



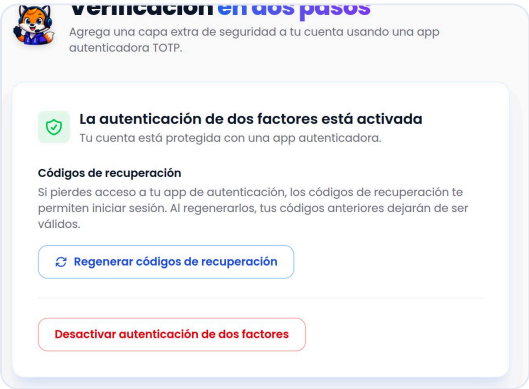
Al entrar, después de la contraseña: el código de la app o un código de recuperación.

Con la verificación activa, al iniciar sesión, después del correo y la contraseña, Omnifox muestra **Verificación en dos pasos**:

1. Abre la app autenticadora y mira el código de Omnifox.
2. Escríbelo en **Código de autenticación**.
3. Pulsa **Verificar**.

- **Usar un código de recuperación**: si no tienes el teléfono, escribe uno de tus ocho códigos. Cada código sirve una sola vez.
- **Cancelar y cerrar sesión**: vuelve al inicio sin entrar.
- Por seguridad, hay un máximo de 5 intentos por minuto.

Regenerar los códigos o desactivarla



Con la verificación activa: regenerar los códigos de recuperación o desactivarla.

Desde la página de la verificación en dos pasos (Seguridad → **Administrar**, o tu perfil), con la verificación activa ves «La autenticación de dos factores está activada» y dos opciones:

- **Regenerar códigos de recuperación**: crea ocho códigos nuevos; los anteriores dejan de servir. Úsalo si gastaste varios o si crees que alguien los vio.
- **Desactivar autenticación de dos factores**: la apaga.

Las dos cosas **piden tu contraseña**. El enlace **Volver a mi perfil** te devuelve al perfil.

CONSEJO

¿Cambiaste de teléfono? Antes de borrar la app del teléfono viejo, entra a Omnifox, desactiva la verificación y vuelve a activarla escaneando el código con el teléfono nuevo. Si ya no tienes el teléfono viejo, entra con un código de recuperación.

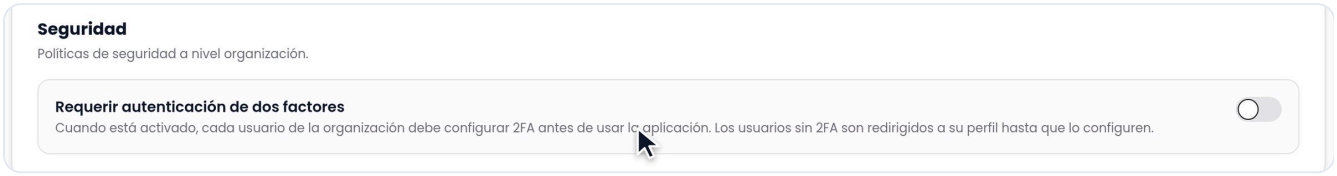
22

CAPÍTULO 22

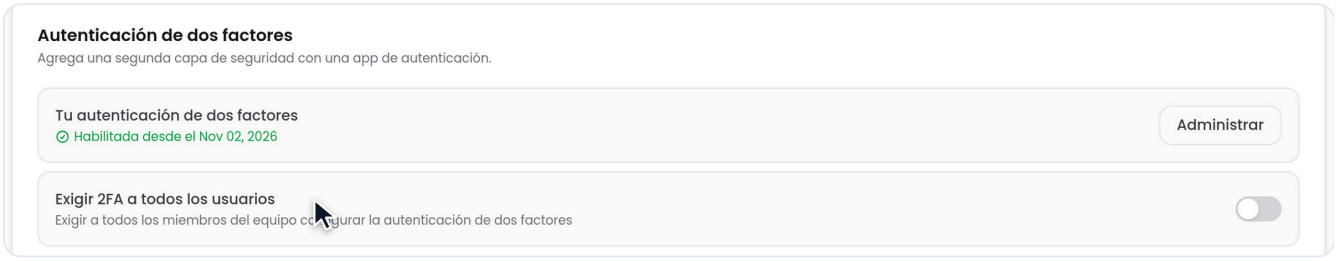
Verificación en dos pasos obligatoria

Que nadie de tu organización entre solo con contraseña.

El propietario o un administrador puede **exigir** la verificación en dos pasos a toda la organización. Es un solo ajuste, que aparece en dos lugares:



En General: Requerir autenticación de dos factores.



En Seguridad: Exigir 2FA a todos los usuarios. Es el mismo ajuste que el de General.

Dónde	Nombre del interruptor
Configuración → **General**, tarjeta Seguridad	**Requerir autenticación de dos factores**
Configuración → **Seguridad**, tarjeta Autenticación de dos factores	**Exigir 2FA a todos los usuarios**

Encender o apagar uno cambia el otro.

Qué pasa al activarla

- Quien ya tiene la verificación configurada no nota nada.
- Quien no la tiene, al entrar es llevado a su **perfil**, con el aviso **Autenticación de dos factores obligatoria** y el botón **Configurar 2FA ahora**. No puede usar el resto de Omnifox hasta configurarla (capítulo 20).
- Depende del plan: si el tuyo no la incluye, Omnifox lo dice al intentar activarla.

No la activamos en la demostración porque afectaría a todas las cuentas de demostración de esa organización.

> **CONSEJO**
> Antes de activarla, avisa a tu equipo y comparte el capítulo 20: así cada uno tiene su app autenticadora lista y nadie se queda trabado un lunes a primera hora.

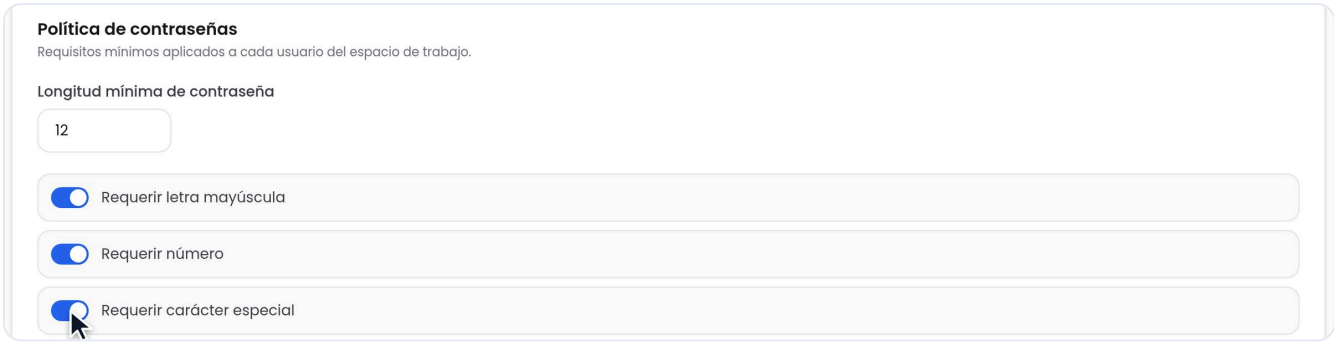
23

CAPÍTULO 23

Política de contraseñas

El largo y los requisitos de cada contraseña de tu organización.

En **Configuración → Seguridad**, la tarjeta **Política de contraseñas** fija los requisitos mínimos. Se aplican a **cada contraseña que se crea o se cambia** en la organización.

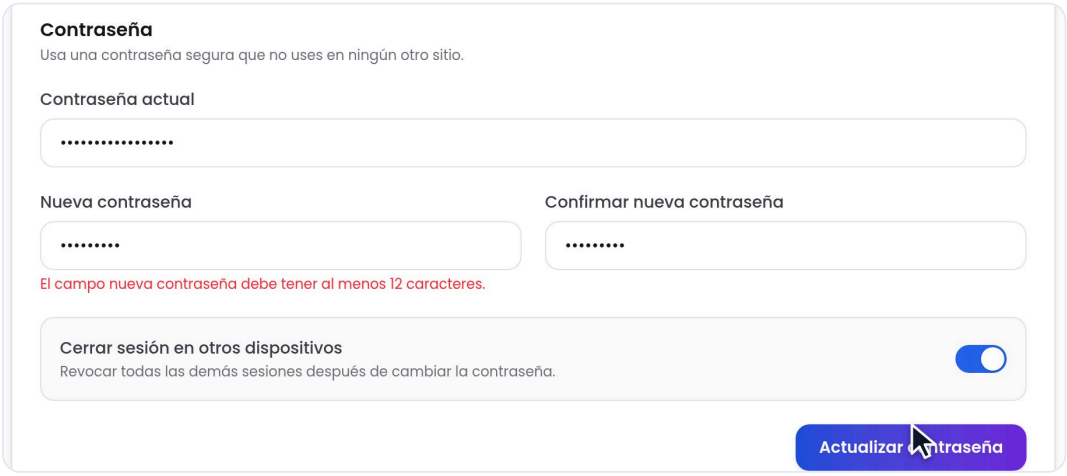


Política de contraseñas: largo mínimo y los tres requisitos.

Ajuste	Qué exige
Longitud mínima de contraseña	La cantidad mínima de caracteres. Nunca menos de 8.
Requerir letra mayúscula	Al menos una letra mayúscula.
Requerir número	Al menos un número.
Requerir carácter especial	Al menos un símbolo, como ! # $ o %.

1. Abre **Configuración → Seguridad** y baja hasta **Política de contraseñas**.
2. Escribe el largo mínimo (en la demostración, 12) y enciende los requisitos que quieras.
3. Pulsa **Guardar cambios**, arriba. Aparece «Configuración de seguridad guardada correctamente.».

Cómo se nota



Con la política de 12 caracteres, una contraseña corta no se acepta y Omnifox dice por qué.

Desde ese momento, una contraseña que no cumple la política no se acepta, y Omnifox explica qué le falta: por ejemplo, «El campo nueva contraseña debe tener al menos 12 caracteres.». Las contraseñas que ya existían siguen sirviendo; la política se aplica cuando cada persona la cambia.

En la demostración pedimos doce caracteres, mayúscula, número y carácter especial, lo probamos en el perfil y después volvimos a la política anterior.

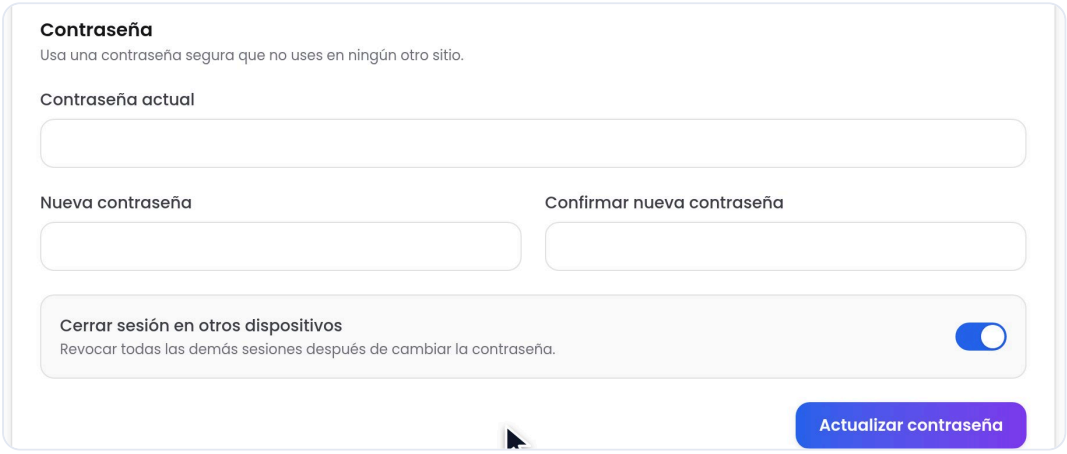
> **CONSEJO**
> Una contraseña larga vale más que una complicada y corta: «viaje-a-galapagos-en-marzo» es más difícil de adivinar que «Vp#2026».

24 Cambiar tu contraseña

CAPÍTULO 24

La actual, la nueva dos veces, y las demás sesiones cerradas.

Tu contraseña se cambia en tu **Perfil**, en la tarjeta **Contraseña**.



Perfil → Contraseña: la actual, la nueva dos veces y Cerrar sesión en otros dispositivos.

1. Escribe tu **Contraseña actual**.
2. Escribe la **Nueva contraseña** y repítela en **Confirmar nueva contraseña**. Debe cumplir la política de tu organización (capítulo 23).
3. Deja encendido **Cerrar sesión en otros dispositivos** si quieres que cualquier otra sesión tuya abierta (otra computadora, el celular) se cierre en ese momento.
4. Pulsa **Actualizar contraseña**.

Una buena contraseña

- **Larga**: mejor una frase de varias palabras que una palabra con símbolos.
- **Única**: no la uses en ningún otro sitio. Si otro sitio sufre una filtración, tu cuenta de Omnifox no queda expuesta.
- **Guardada en un gestor de contraseñas**, no en un papel pegado al monitor.

OJO

Si sospechas que alguien más supo tu contraseña, cámbiala de inmediato con «Cerrar sesión en otros dispositivos» encendido, y revisa tus sesiones activas (capítulo 25).

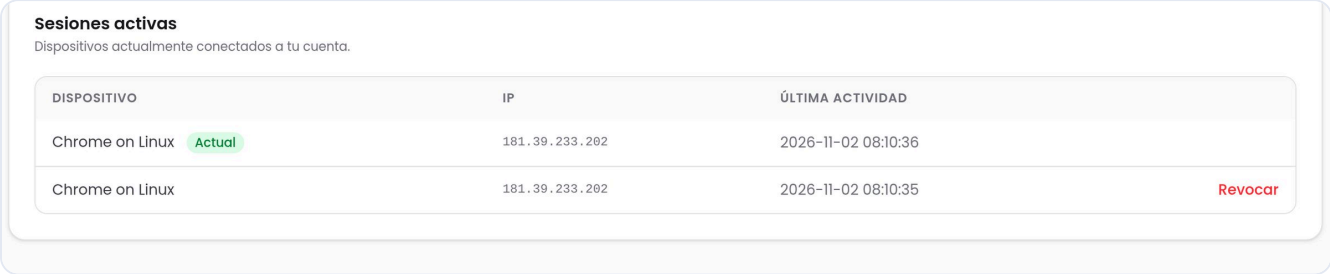
25

CAPÍTULO 25

Sesiones activas

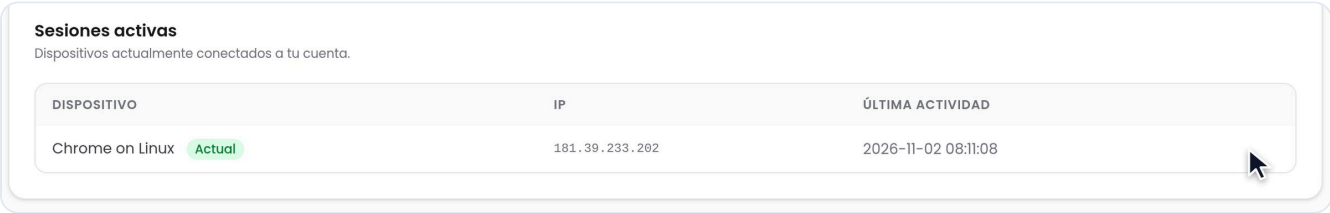
Dónde está abierta tu cuenta, y cómo cerrar lo que no reconoces.

En **Configuración** → **Seguridad**, la tarjeta **Sesiones activas** muestra las sesiones abiertas de tu cuenta: el **Dispositivo** (navegador y sistema), la **IP** y la **Última actividad**. La de este navegador dice **Actual**.



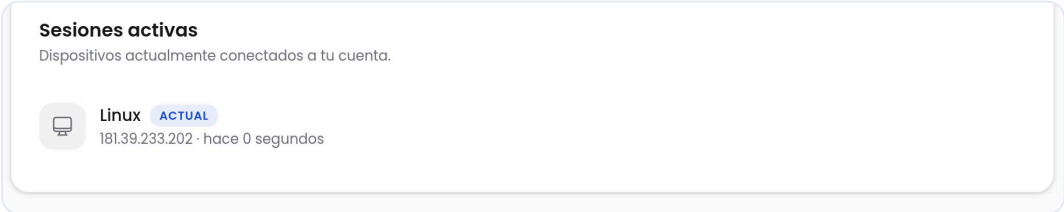
Sesiones activas en Seguridad: la de este navegador (Actual) y otra que se puede revocar.

1. Busca la sesión que quieres cerrar: otro navegador, una computadora prestada, un dispositivo que no reconoces.
2. Pulsa **Revocar** en esa fila y confirma.
3. Ese navegador queda afuera: la próxima vez que lo use, tendrá que volver a entrar con contraseña (y código, si tiene la verificación en dos pasos).



Después de Revocar, solo queda la sesión actual.

Las mismas sesiones aparecen en tu **Perfil**, en la tarjeta **Sesiones activas**, también con **Revocar**:



Las mismas sesiones, en tu perfil.

- Cada persona ve y revoca solo sus propias sesiones.
- La sesión actual no tiene Revocar: para cerrarla, usa **Cerrar sesión** en el menú del avatar.

- Para cerrar todas las demás de una vez, cambia la contraseña con **Cerrar sesión en otros dispositivos** (capítulo 24).

> **OJO**
> Una sesión con una IP o un dispositivo que no reconoces es una señal de alarma: revócala, cambia tu contraseña y activa la verificación en dos pasos.

CAPÍTULO 26

26 Lista blanca de direcciones IP

Entrar a Omnifox solo desde las direcciones que tú permitas.

La **lista blanca de IPs**, en **Configuración → Seguridad**, permite entrar al panel de Omnifox **solo** desde las direcciones que agregues: por ejemplo, la de tu oficina. Cuando la lista está vacía, se permiten todas.



Lista vacía: se permiten todas las direcciones.

Agregar direcciones

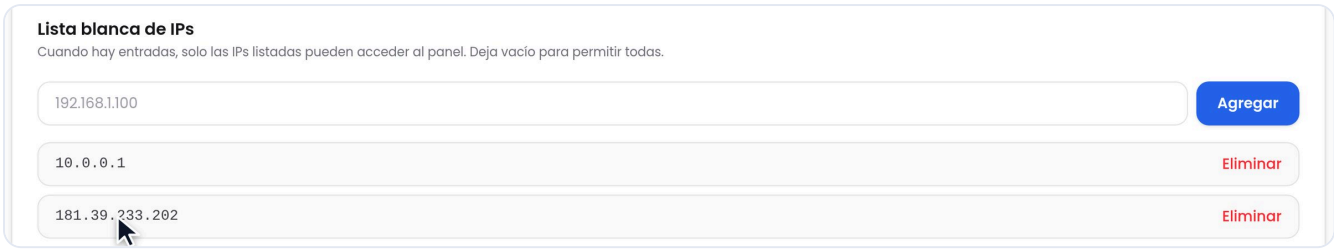
1. Escribe una dirección en el campo (por ejemplo, `181.39.233.202`) y pulsa **Agregar**, o Enter. Se aceptan direcciones sueltas (IPv4 o IPv6) o bloques en formato CIDR, como `192.168.1.0/24`.
2. Repite con cada dirección. Cada una tiene su botón **Eliminar**.
3. Pulsa **Guardar cambios**, arriba.

No te puedes dejar afuera



Una lista sin tu dirección actual no se guarda: te quedarías afuera.

Si intentas guardar una lista que **no incluye la dirección desde la que estás conectado**, Omnifox no la guarda y lo explica: «Agrega primero tu dirección IP actual (...) a la lista; si no, te quedarías afuera.». En la demostración probamos con una lista que solo tenía `10.0.0.1`, agregamos la dirección de la oficina y guardamos.



La lista con la dirección de la oficina agregada.

Qué pasa después

- Desde ese momento, quien intente entrar desde otra dirección es **desconectado con un aviso**, aunque tenga la contraseña correcta.
- Otros errores posibles: «Ingresa una IP o bloque CIDR válido» y «Esta IP ya está en la lista blanca».
- Para volver a permitir todas las direcciones, deja la lista vacía y guarda. Nosotros la vaciamos al terminar.

> **OJO**
> Úsala solo si tu equipo trabaja desde direcciones fijas. Si alguien trabaja desde su casa o desde el celular con datos móviles, su dirección cambia y quedaría afuera. Pregunta a tu proveedor de internet si la dirección de tu oficina es fija.

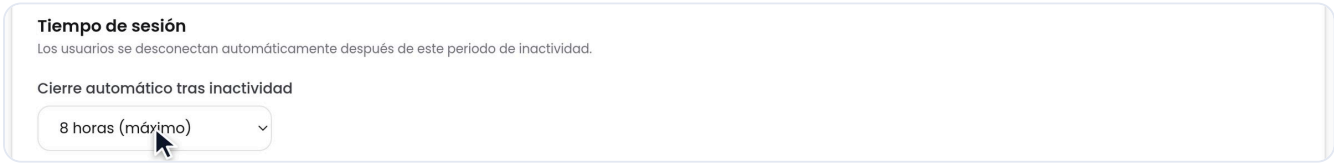
27

CAPÍTULO 27

Cierre por inactividad

Si alguien deja Omnifox abierto y se va, la sesión se cierra sola.

En **Configuración** → **Seguridad**, la tarjeta **Tiempo de sesión** cierra la sesión de quien deja de usar Omnifox durante un rato.



Tiempo de sesión: el cierre automático tras inactividad, con 8 horas como máximo.

1. En **Cierre automático tras inactividad**, elige **15 minutos**, **30 minutos**, **1 hora**, **2 horas** u **8 horas (máximo)**.
2. Pulsa **Guardar cambios**.

- **Ocho horas es el máximo** de la plataforma: ninguna sesión queda abierta más que eso sin actividad.
- Al volver, la persona ve el aviso de que su sesión se cerró por inactividad y entra de nuevo.
- Se aplica a todos los miembros de la organización.

CONSEJO

Es útil en computadoras compartidas, como un mostrador de atención. Para un equipo que atiende todo el día desde su propia computadora, un tiempo muy corto obliga a entrar muchas veces sin ganar mucho.

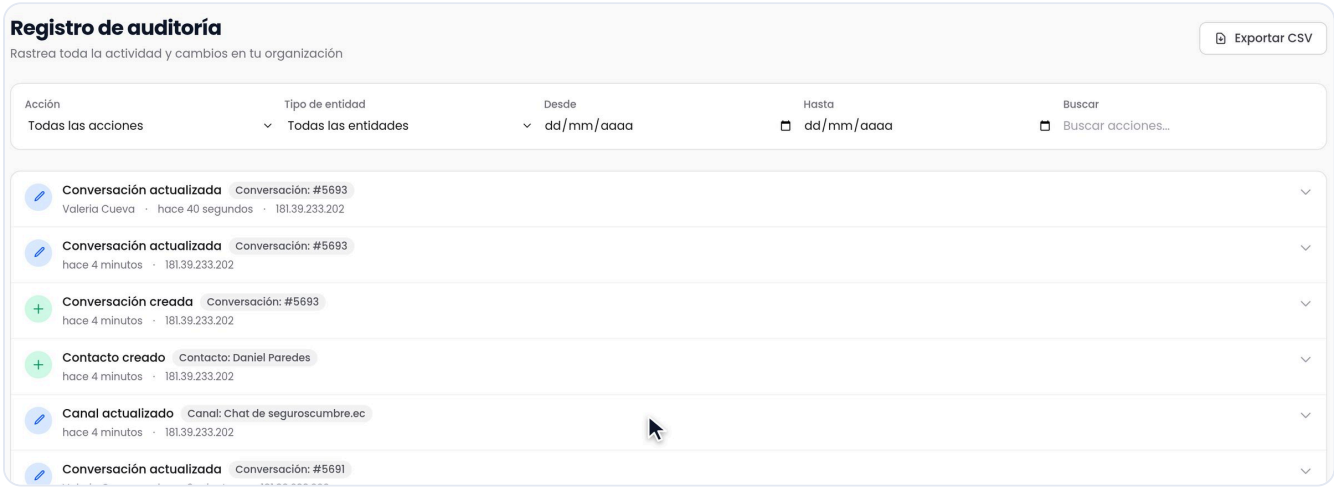
28

CAPÍTULO 28

Registro de auditoría y actividad de miembros

Quién cambió qué, cuándo y desde dónde.

El **registro de auditoría** guarda los cambios importantes de la organización: quién creó, cambió o borró qué, cuándo y desde qué dirección IP. Se abre con **Ver todo** desde la tarjeta **Registro de actividad** de **Configuración → General** (capítulo 2). Está disponible en los planes que incluyen auditoría.



Registro de auditoría: filtros, exportación a CSV y cada cambio con su autor, hora y dirección IP.

Leer y filtrar el registro

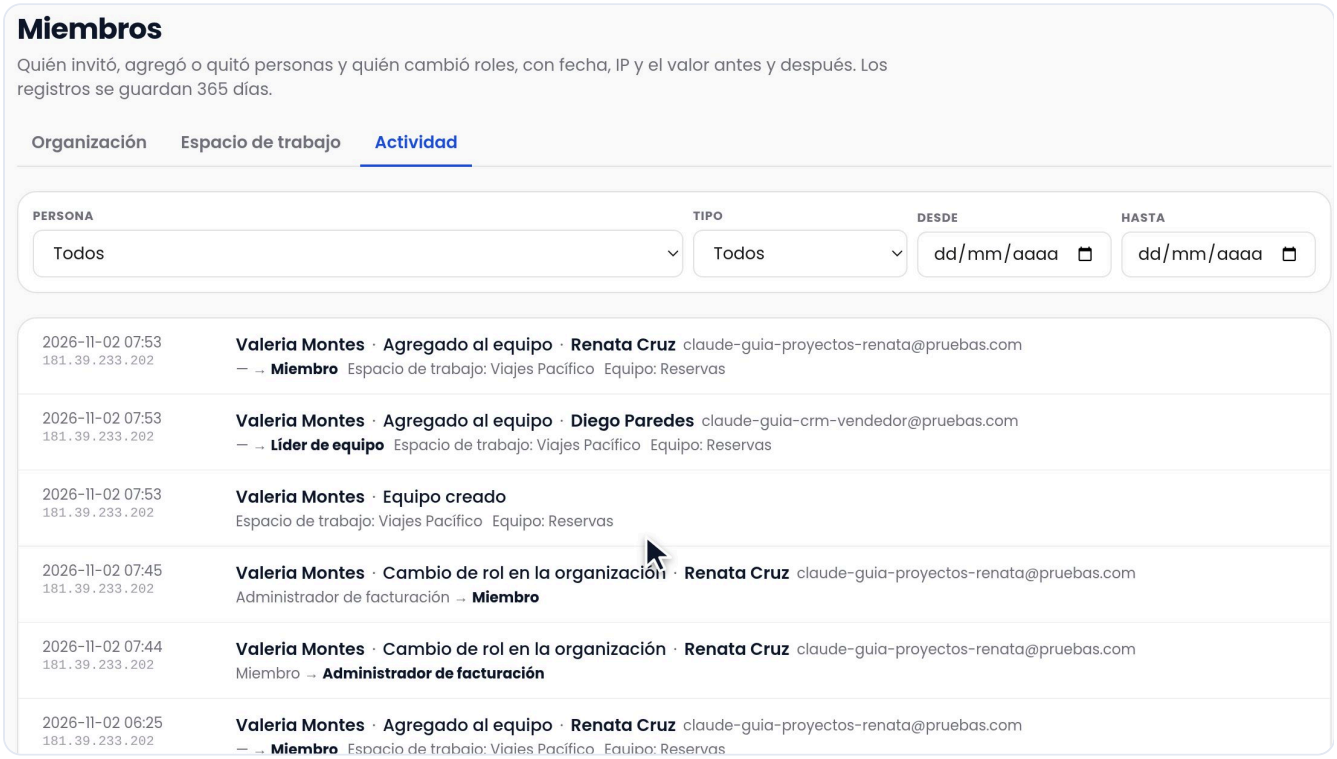
- Cada fila dice la acción en lenguaje claro («Equipo creado», «Conversación actualizada», «Contacto creado»), sobre qué («Equipo: Reservas», «Conversación: #5651»), quién lo hizo, hace cuánto y la dirección IP.
- Al desplegar una fila ves los **valores anteriores** y los **valores nuevos**, además de los datos técnicos de la solicitud.
- Filtros: **Acción**, **Tipo de entidad**, **Desde**, **Hasta** y **Buscar**.
- **Exportar CSV** descarga lo que estás viendo, con los mismos filtros, para guardarlo o revisarlo en una hoja de cálculo.

Quién lo ve

Rol	Qué ve
Propietario y administradores de la organización	Todo el registro.
Administradores de un espacio de trabajo	Solo lo de los espacios que administran.
Agentes	No pueden abrirlo.

Los cambios que no pertenecen a un espacio (la configuración de la organización, las cuentas de usuario) solo los ven el propietario y los administradores de la organización. La exportación respeta lo mismo.

La actividad de los miembros



Miembros → Actividad: invitaciones, ingresos, cambios de rol y salidas de personas.

En **Miembros → Actividad** está el historial de las personas: invitaciones, aceptaciones, ingresos a la organización, cambios de rol (con el valor antes y después), personas agregadas o quitadas de espacios y equipos, ausencias, desactivaciones y transferencias de titularidad, con la fecha, la hora y la IP de quien lo hizo.

- Filtros: **PERSONA**, **TIPO** (Organización, Espacio de trabajo, Equipos), **DESDE** y **HASTA**.
- Los registros se guardan 365 días.
- Lo ven el propietario y los administradores de la organización; los administradores de un espacio, solo lo de sus espacios. También se abre con el botón **Actividad** de Miembros del espacio.

> **CONSEJO**
>
> Revisa la auditoría de vez en cuando, y siempre que algo «cambió solo»: un canal desconectado, un rol distinto, un flujo apagado. El registro dice quién fue y cuándo.

29

CAPÍTULO 29

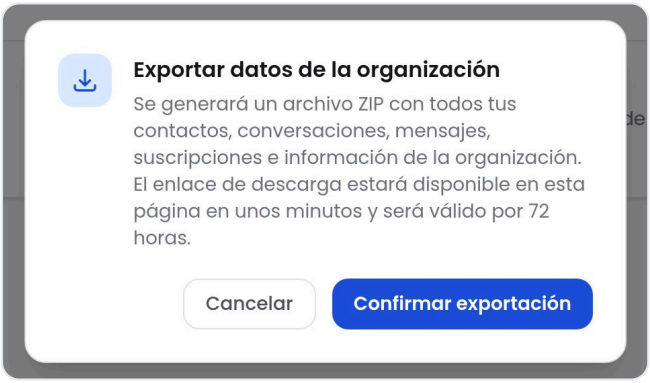
Privacidad y datos

Una copia de todos tus datos, o su borrado, a pedido del propietario.

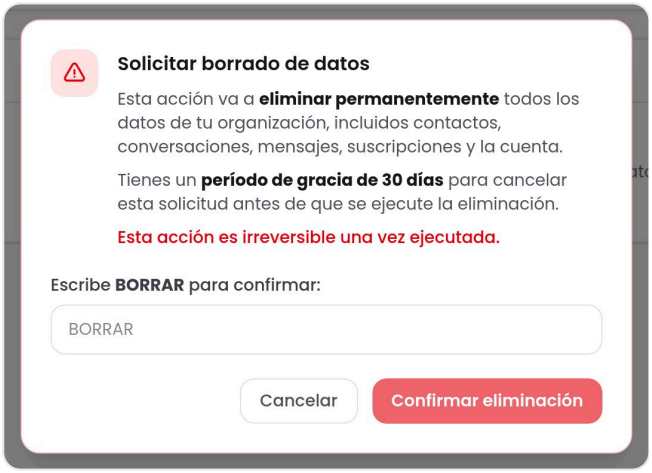
En **Configuración → Privacidad y datos** el **propietario** de la organización gestiona los datos de la organización conforme al RGPD (el reglamento europeo de protección de datos). A quien no es propietario, la página le explica que solo el propietario puede exportar o eliminar los datos de la organización.



Configuración → Privacidad y datos: exportar o borrar los datos de la organización.



Exportar datos de la organización: un ZIP que queda listo en minutos.



Solicitar borrado de datos: 30 días de gracia y la palabra BORRAR para confirmar.

Exportar los datos

1. Pulsa **Solicitar exportación**. Se abre **Exportar datos de la organización**.
2. Pulsa **Confirmar exportación**.
3. En unos minutos, el archivo aparece en el **Historial de solicitudes** con el botón **Descargar ZIP**.

El ZIP trae todos los contactos, conversaciones, mensajes, suscripciones e información de la organización. El enlace de descarga es válido por 72 horas. Solo puede haber una exportación en curso a la vez.

Borrar todos los datos

1. Pulsa **Solicitar borrado de datos**. Se abre **Solicitar borrado de datos**.
2. Lee el aviso: la acción eliminará permanentemente todos los datos de tu organización, incluidos contactos, conversaciones, mensajes, suscripciones y la cuenta.
3. Escribe **BORRAR** en el campo. El botón **Confirmar eliminación** se habilita recién entonces.

Tienes un **período de gracia de 30 días**: mientras no termine, la solicitud aparece en el historial con el botón **Cancelar borrado**. Pasado ese plazo, el borrado es irreversible.

Columna del historial	Qué muestra
Tipo	Exportación o Borrado.
Estado	Pendiente, Procesando, Completada, Cancelada o Error.
Gracia hasta	Hasta cuándo se puede cancelar un borrado.
Procesada / Descarga	Cuándo se terminó y el enlace del ZIP.

En la demostración solo abrimos los dos diálogos y los cancelamos. Para empresas de la Unión Europea, el Centro de ayuda tiene la guía de protección de datos.

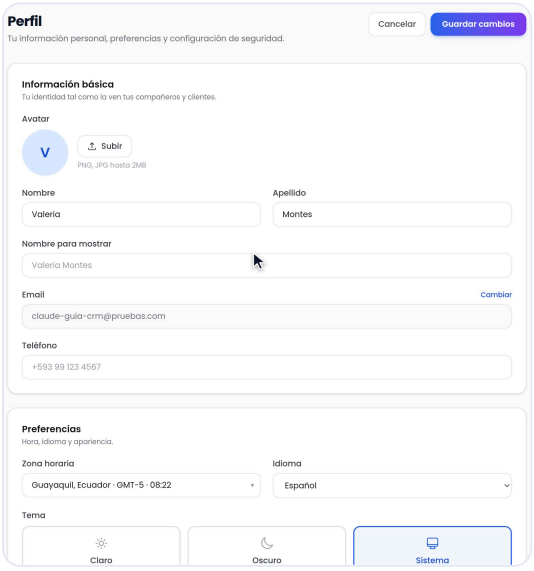
30

CAPÍTULO 30

Tu perfil y tu cuenta

Tu nombre, tu correo, tus preferencias y las organizaciones a las que perteneces.

Abre el menú de tu avatar → **Perfil**. Arriba están **Cancelar** y **Guardar cambios**, que guardan la información básica y las preferencias.



Tu perfil: información básica y preferencias.

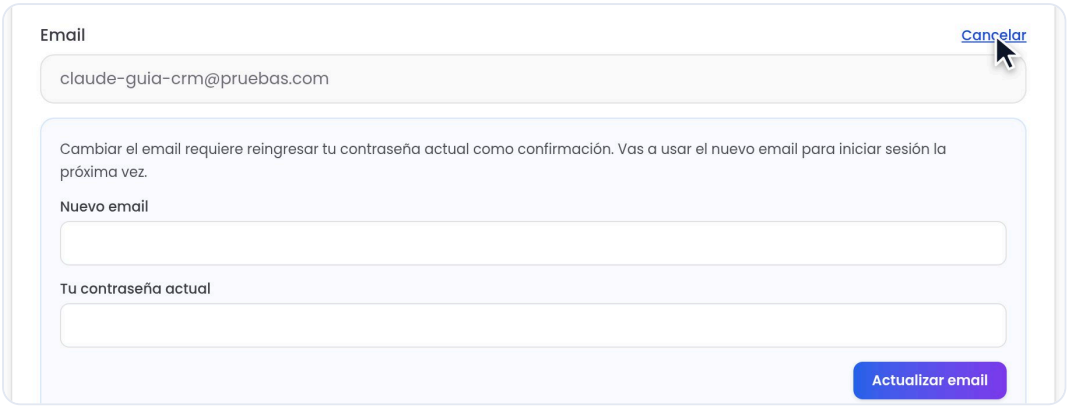
Información básica

- **Avatar**: **Subir** una foto PNG o JPG de hasta 2 MB.
- **Nombre**, **Apellido** y **Nombre para mostrar**: cómo te ven tus compañeros y tus clientes.
- **Email**: tu correo de acceso (ver abajo).
- **Teléfono**.

Preferencias

- **Zona horaria** e **Idioma** (Español, English, Português): solo para ti.
- **Tema**: **Claro**, **Oscuro** o **Sistema** (el de tu computadora).
- Si trabajas en más de un espacio, **Abrir la bandeja en modo unificado por defecto**.

Cambiar tu correo de acceso

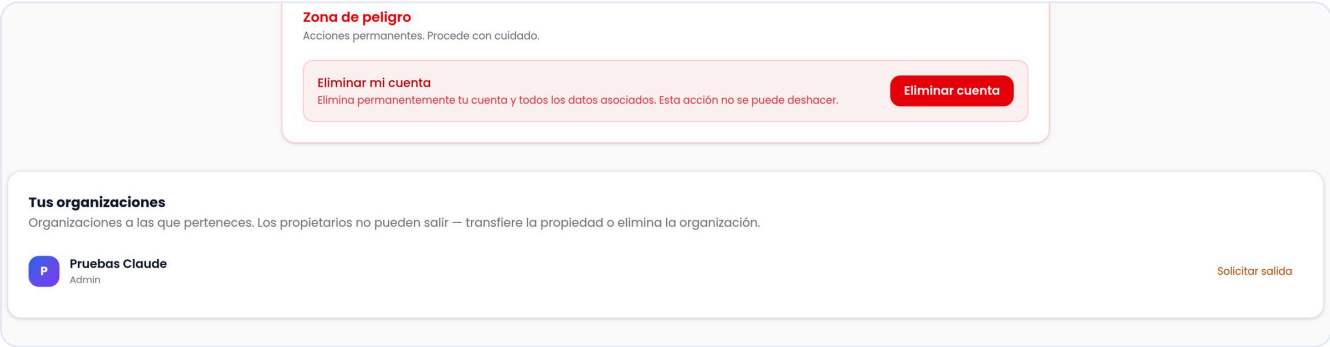


Cambiar el correo de acceso pide tu contraseña actual.

1. Junto a **Email**, pulsa **Cambiar**.
2. Escribe el **Nuevo email** y **Tu contraseña actual**, como confirmación.
3. Pulsa **Actualizar email**. Desde la próxima vez, entras con el correo nuevo.

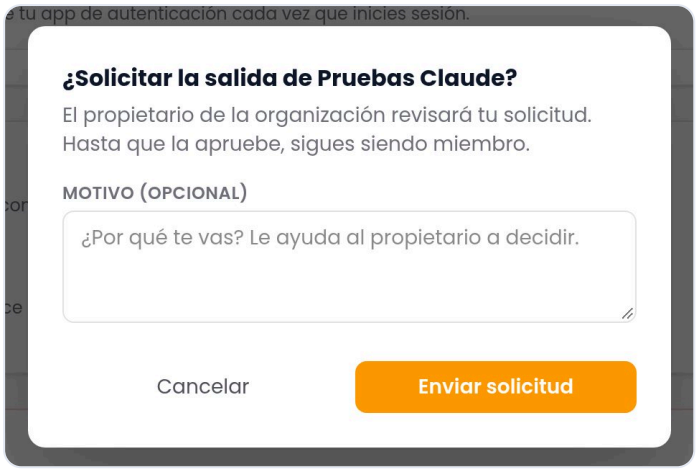
Más abajo en el perfil están la **Contraseña** (capítulo 24), la **Autenticación de dos factores** (capítulo 20) y las **Sesiones activas** (capítulo 25).

Tus organizaciones y la zona de peligro



Zona de peligro y Tus organizaciones, al final del perfil.

- **Tus organizaciones**: las organizaciones a las que perteneces, con tu rol. Con **Solicitar salida** pides salir de una, con un **Motivo (opcional)** y **Enviar solicitud**. Hasta que el propietario la apruebe, sigues siendo miembro; mientras tanto puedes **Cancelar solicitud**. Los propietarios no pueden salir: primero transfieren la titularidad o eliminan la organización.
- **Zona de peligro** → **Eliminar mi cuenta**: borra tu cuenta y todos tus datos asociados, y cierra tu sesión. Pide tu contraseña y no se puede deshacer. Si eres el único propietario de una organización, primero tienes que cancelar la suscripción y transferir la titularidad.



Solicitar la salida de una organización: el propietario revisa tu solicitud.

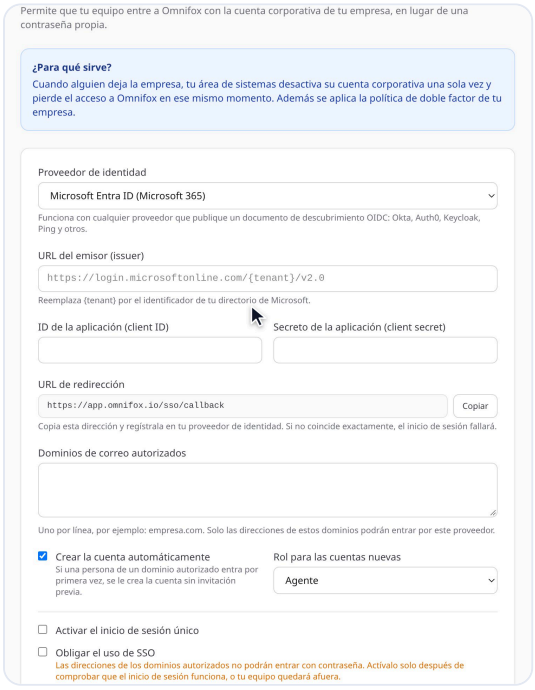
31

CAPÍTULO 31

Inicio de sesión único

Entrar con la cuenta corporativa de tu empresa.

En los planes que lo incluyen (desde Crece), el **inicio de sesión único** (SSO, por sus siglas en inglés) permite que tu equipo entre a Omnifox con la cuenta corporativa de la empresa, en lugar de una contraseña propia de Omnifox. Cuando alguien deja la empresa, tu área de sistemas desactiva su cuenta corporativa una sola vez y pierde el acceso a Omnifox en ese mismo momento; además se aplica la política de doble factor de tu empresa.



Configuración → Inicio de sesión único (SSO): el proveedor de identidad y sus datos.

Se configura en **Configuración → Inicio de sesión único (SSO)**, con los datos de tu proveedor de identidad:

- **Proveedor de identidad**: Microsoft Entra ID (Microsoft 365), Google Workspace u otro proveedor compatible con OpenID Connect (OIDC), como Okta, Auth0 o Keycloak.
- **URL del emisor (issuer)**, **ID de la aplicación (client ID)** y **Secreto de la aplicación (client secret)**, que te da tu proveedor.
- **URL de redirección**, con **Copiar**: la dirección que hay que registrar en el proveedor.
- **Dominios de correo autorizados**, uno por línea: solo las direcciones de esos dominios entran por SSO.
- **Crear la cuenta automáticamente** y el **Rol para las cuentas nuevas** (Agente o Administrador).
- **Activar el inicio de sesión único** y, opcionalmente, **Obligar el uso de SSO**.
- **Guardar** y **Probar conexión**.

OJO

No actives «Obligar el uso de SSO» hasta comprobar que el inicio de sesión único funciona: con esa opción, las direcciones de los dominios autorizados ya no pueden entrar con contraseña. En la demostración el SSO no está configurado; la página solo se muestra.

32

CAPÍTULO 32

Buenas prácticas de seguridad

Cinco hábitos que protegen tu cuenta más que cualquier ajuste.



Las cinco buenas prácticas del cierre del video.

	Práctica	Cómo, en Omnifox
1	**Da a cada persona solo el rol que necesita.**	Miembro en la organización y Agente en sus espacios, salvo quien realmente administra (capítulos 10 y 13).
2	**Exige la verificación en dos pasos.**	Requerir autenticación de dos factores, en General o en Seguridad (capítulo 22).
3	**Quita o desactiva a quien se va, el mismo día.**	Quitar en Miembros, o Desactivar en Miembros del espacio (capítulos 12 y 13).
4	**Revisa el registro de auditoría de vez en cuando.**	General → Ver todo, y Miembros → Actividad (capítulo 28).
5	**Si trabajan desde una oficina fija, usa la lista blanca de IP.**	Configuración → Seguridad (capítulo 26).

Lista de control para una cuenta nueva

- Completa la ficha de la organización: zona horaria, idioma y datos de contacto (capítulo 2).
- Crea un espacio por marca, sucursal o departamento, y ponle su color (capítulos 3 y 4).
- Invita al equipo con el rol justo y agrégalo a sus espacios (capítulos 9, 10 y 13).
- Arma los equipos y el enrutamiento (capítulos 6 y 15).
- Carga el horario de atención y una política de SLA (capítulos 16 y 17).

- Activa tu verificación en dos pasos y luego exígela a todos (capítulos 20 y 22).
- Fija la política de contraseñas y el tiempo de sesión (capítulos 23 y 27).

Solución de problemas

Lo que ves	Qué revisar
No veo **Miembros** en el submenú de Configuración	Esa pantalla es solo del propietario de la cuenta. Un administrador agrega a los miembros existentes a sus espacios desde Miembros del espacio (capítulo 13).
Un agente solo ve **Notificaciones** en Configuración	Es lo esperado: cada persona ve solo lo que su rol permite abrir.
No puedo crear otro espacio de trabajo	Llegaste al límite de espacios del plan (el aviso rojo lo dice). Cambia de plan en Facturación.
La invitación no le llegó a la persona	Revisa el correo escrito y la carpeta de spam; usa Reenviar en Invitaciones pendientes. El enlace vence a los 7 días.
No me deja invitar a nadie más	No quedan asientos en el plan. Quita a quien ya no trabaja o amplía el plan.
Un agente no ve conversaciones que debería ver	Revisa su visibilidad de bandeja con el engranaje en Miembros del espacio y los equipos a los que pertenece.
La asignación automática no respeta los turnos	Enciende «Respetar los horarios de cada agente» en Enrutamiento y revisa el Horario semanal de cada persona.
Una persona ausente sigue recibiendo chats	Revisa en Miembros del espacio que tenga la marca AUSENTE HASTA y la fecha correcta.
Me pide el código de la verificación y perdí el teléfono	Entra con Usar un código de recuperación. Si tampoco los tienes, pide ayuda al propietario de la cuenta o a soporte.
El código de seis dígitos no funciona	Revisa que la hora de tu teléfono esté en automático: el código depende de la hora exacta.
Al entrar me lleva siempre al perfil	Tu organización exige la verificación en dos pasos y no la tienes: pulsa Configurar 2FA ahora (capítulo 20).
Mi contraseña nueva no se acepta	No cumple la política de contraseñas: el mensaje dice qué le falta (capítulo 23).
No puedo guardar la lista blanca de IP	La lista no incluye la dirección desde la que estás conectado. Agrégala primero.
Alguien quedó afuera por la lista de IP	Está entrando desde otra dirección. Agrega su dirección o vacía la lista.
Me desconecta seguido	El Tiempo de sesión es corto. Súbelo (hasta 8 horas) en Seguridad.
No veo el registro de auditoría	Necesitas ser propietario o administrador (o administrador de un espacio, para lo de tu espacio) y un plan que lo incluya.
No puedo exportar ni borrar los datos	Solo el propietario de la organización puede hacerlo.

Preguntas frecuentes

¿Cuál es la diferencia entre un administrador de la organización y un administrador del espacio?

El de la organización configura la organización y todos sus espacios. El de un espacio administra solo ese espacio: sus miembros, sus equipos y sus preferencias.

¿Puedo tener dos propietarios?

No. Hay un solo propietario; los demás pueden ser administradores. La titularidad se puede transferir (capítulo 12).

¿Una persona puede estar en varios espacios de trabajo?

Sí, con un rol distinto en cada uno si hace falta, y verlos juntos con la bandeja unificada.

¿Quitar a alguien borra sus conversaciones?

No. Las conversaciones quedan en el espacio; las que tenía abiertas pasan a «Sin asignar».

¿La verificación en dos pasos funciona sin internet en el teléfono?

Sí. La app autenticadora genera el código con la hora del teléfono, sin conexión.

¿Cuántas veces sirve un código de recuperación?

Una sola. Si gastaste varios, genera códigos nuevos (capítulo 21).

¿La política de contraseñas obliga a cambiar las contraseñas actuales?

No. Se aplica cuando cada persona crea o cambia su contraseña.

¿Puedo exportar solo mis datos personales?

La exportación de Privacidad y datos es de toda la organización y la pide el propietario.

Glosario

Organización
Tu empresa en Omnifox: el plan, la facturación, los miembros y las reglas para todos.

Espacio de trabajo
Un área de la organización con sus propios canales, contactos, conversaciones y automatizaciones.

Propietario
La persona dueña de la cuenta. Hay una sola.

Rol
Lo que una persona puede hacer: en la organización (Propietario, Admin, Administrador de facturación, Administrador de usuarios, Miembro) y en cada espacio (Agente o Admin).

Asiento
Cada persona que ocupa un lugar del plan.

Equipo
Un grupo de personas de un espacio para repartir y colaborar en las conversaciones.

Enrutamiento
Las reglas que deciden quién atiende cada conversación nueva.

SLA
El tiempo de respuesta y de resolución que te comprometes a cumplir.

Verificación en dos pasos (2FA)
Entrar con la contraseña y, además, un código de seis dígitos de una app del teléfono.

App autenticadora
La app del teléfono que genera los códigos: Google Authenticator, Authy, 1Password...

Código de recuperación
Un código de un solo uso para entrar sin el teléfono.

Sesión
Cada navegador o dispositivo donde tu cuenta está abierta.

Dirección IP
La dirección de la conexión a internet desde la que alguien entra.

Bloque CIDR
Una forma de escribir un rango de direcciones IP, como 192.168.1.0/24.

Registro de auditoría
El historial de los cambios importantes de la organización.

RGPD
El reglamento europeo de protección de datos personales.

SSO
El inicio de sesión único: entrar con la cuenta corporativa de la empresa.

¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde el botón **Soporte** de la app (ten a mano tu código de cuenta, capítulo 2) o visita el centro de ayuda en omnifox.io/help. Si todavía no usas Omnifox, pruébalo gratis durante 7 días en **omnifox.io**.