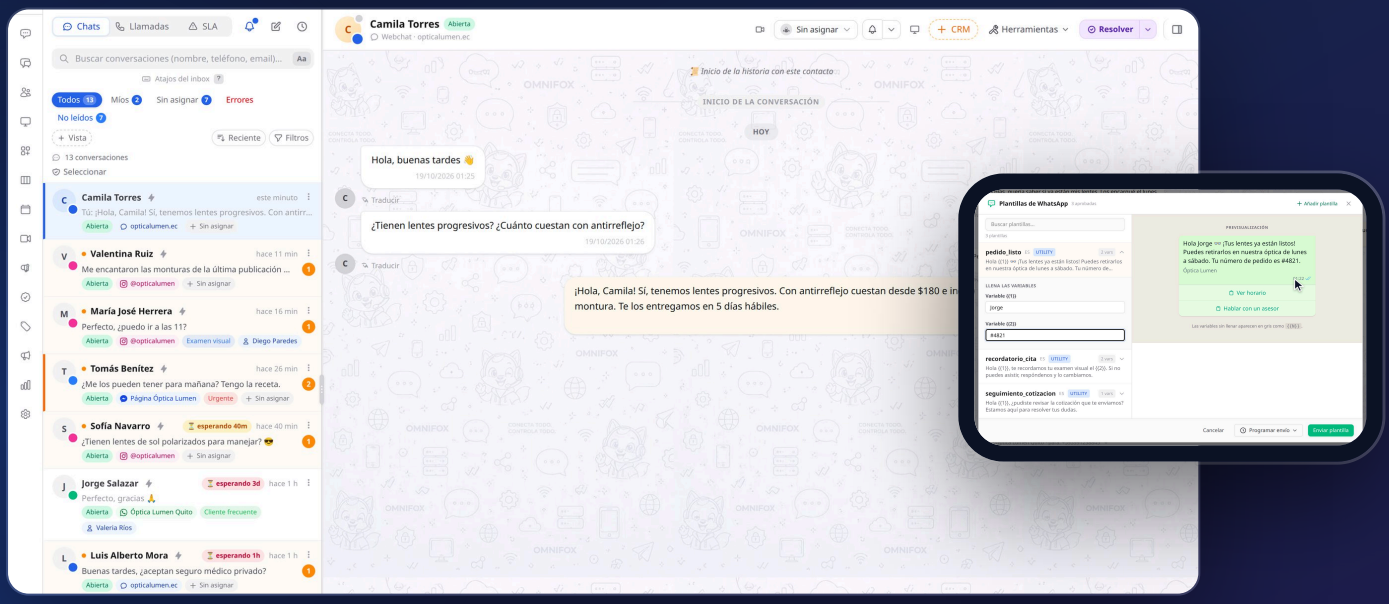
Omnifox

MANUAL DE USO

Bandeja de entrada

Todas tus conversaciones de WhatsApp, Instagram, Messenger y tu sitio web en una sola lista, para que tu equipo responda rápido y ningún cliente se quede esperando.



CONTENIDO

Índice

01 Qué es la bandeja de entrada 3

02 La lista de conversaciones 4

03 Filtros y vistas guardadas 6

04 Responder con respuestas rápidas 8

05 Archivos, emojis y envíos programados 10

06 Notas internas y menciones 11

07 Asignar a una persona o a un equipo 12

08 Etiquetas 13

09 La ficha del contacto 14

10 Plantillas de WhatsApp y ventana de 24 horas 16

11 Resolver, posponer, cerrar y trabajar en bloque 18

12 Resumen con IA y atajos de teclado 20

13 Preguntas frecuentes 22

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo, **Óptica Lumen**, una óptica ficticia de Quito con tres personas en el equipo: Valeria, Diego y Lucía. Los clientes y los mensajes son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Hay un video con este mismo recorrido en el canal de YouTube de Omnifox.

01

CAPÍTULO 1

Qué es la bandeja de entrada

El lugar donde llegan todas las conversaciones de tus clientes, de todos tus canales, para que todo el equipo las atienda desde una sola pantalla.

La bandeja de entrada (menú **Inbox**) junta en una sola lista los chats de WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat de tu sitio web. Cada conversación muestra por qué canal llegó, en qué estado está y quién la atiende, así nadie responde dos veces lo mismo y ningún cliente se queda esperando.

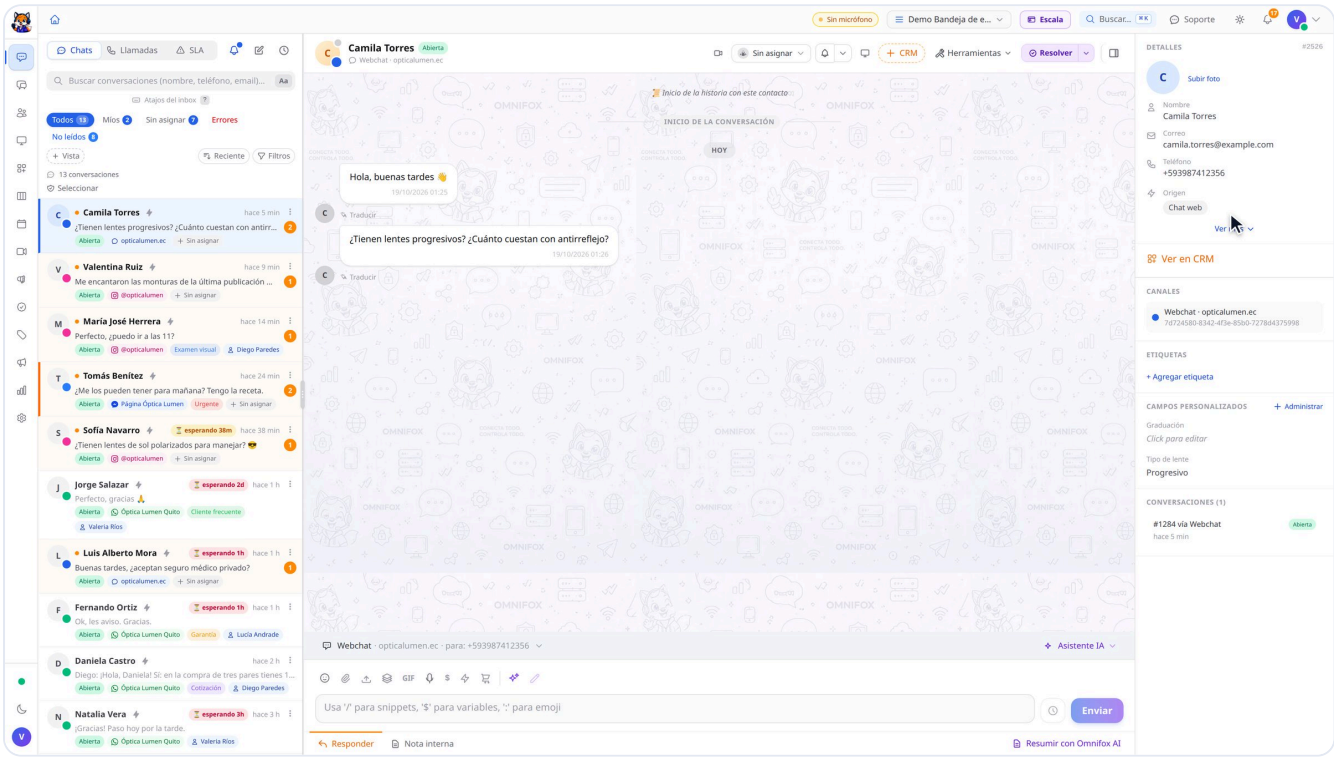
Lista
Pestañas, búsqueda, orden y filtros

→

Chat
Respuestas, archivos, notas internas

→

Ficha
Datos, etiquetas, campos, historial



La bandeja en tres columnas: la lista de conversaciones, el chat abierto y la ficha del contacto.

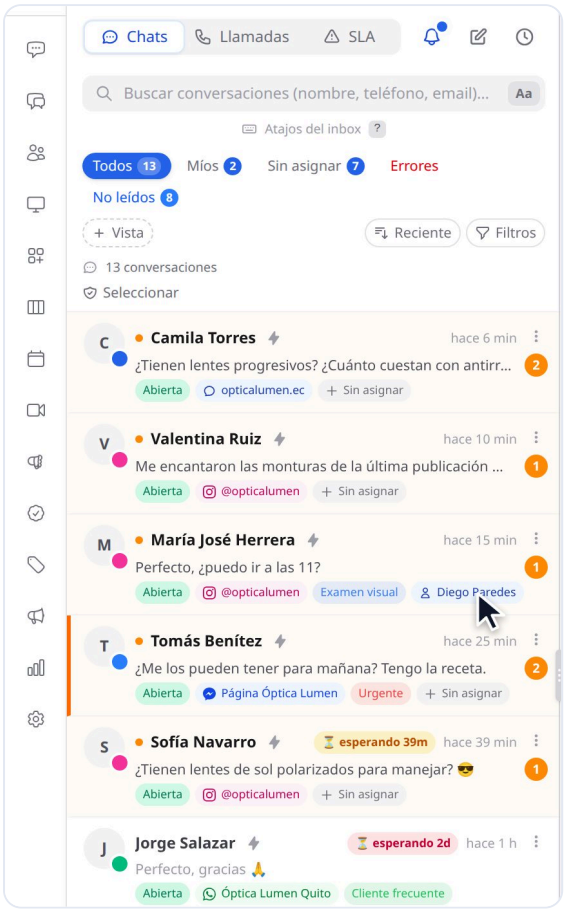
Zona	Qué encuentras
Lista (izquierda)	Todas las conversaciones del espacio de trabajo, con pestañas, buscador, orden y **Filtros**.
Chat (centro)	El historial con el cliente, el estado, la asignación y el editor para responder o dejar una **Nota interna**.
Ficha (derecha)	Datos del contacto, canales, **Etiquetas**, **Campos personalizados**, conversaciones anteriores y **Ver en CRM**.

02

CAPÍTULO 2

La lista de conversaciones

Cada fila te dice de un vistazo quién escribió, por dónde, qué pidió y si alguien ya lo está atendiendo.



Una fila de la lista con todos sus datos.

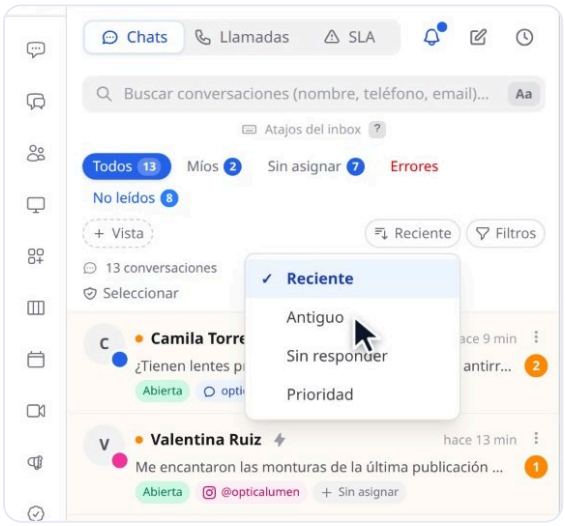
En cada fila ves el nombre del cliente, su último mensaje y hace cuánto llegó. Debajo, unas etiquetas de color: el **estado** (Abierta, Pendiente...), el **canal** por el que escribió, sus **etiquetas** y la persona asignada (o **Sin asignar**). El círculo naranja cuenta los mensajes sin leer y el aviso **esperando** te dice cuánto tiempo lleva el cliente sin respuesta.

Pestañas

Pestaña	Qué muestra
Todos	Todas las conversaciones visibles para ti en este espacio.
Míos	Solo las que tienes asignadas.
Sin asignar	Las que nadie ha tomado todavía.
No leídos	Se suma a la pestaña elegida y deja solo las que tienen mensajes sin leer. Se apaga tocándola otra vez.
Errores	Conversaciones con mensajes que no se pudieron entregar.

Buscar y ordenar

1. Escribe en el buscador el nombre, el teléfono o el correo del cliente: la lista se filtra mientras escribes.
2. Para volver a la lista completa, borra el texto del buscador.
3. Toca **Reciente** para cambiar el orden: **Reciente**, **Antiguo**, **Sin responder** (lo que lleva más tiempo esperando) o **Prioridad**.



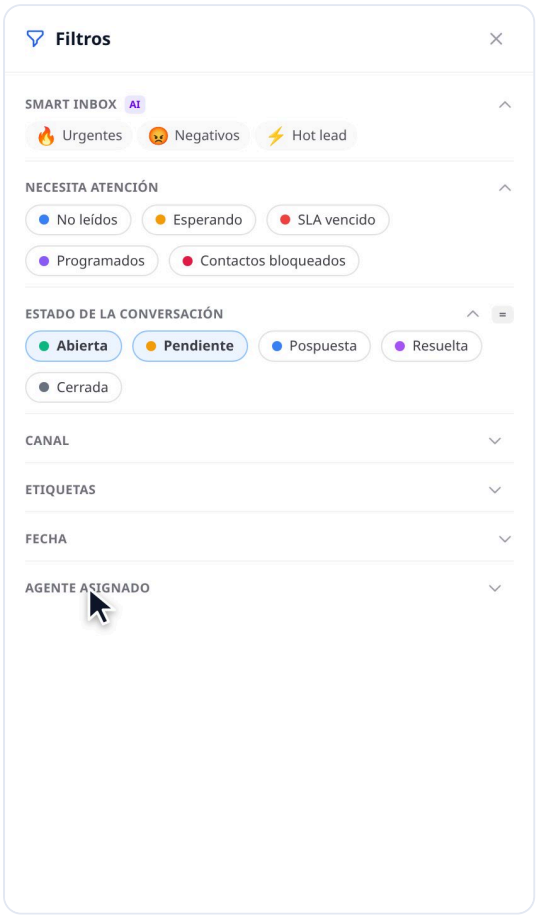
El menú de orden de la lista.

03

CAPÍTULO 3

Filtros y vistas guardadas

Combina estado, canal, etiquetas, fecha y agente para quedarte solo con lo que necesitas atender.

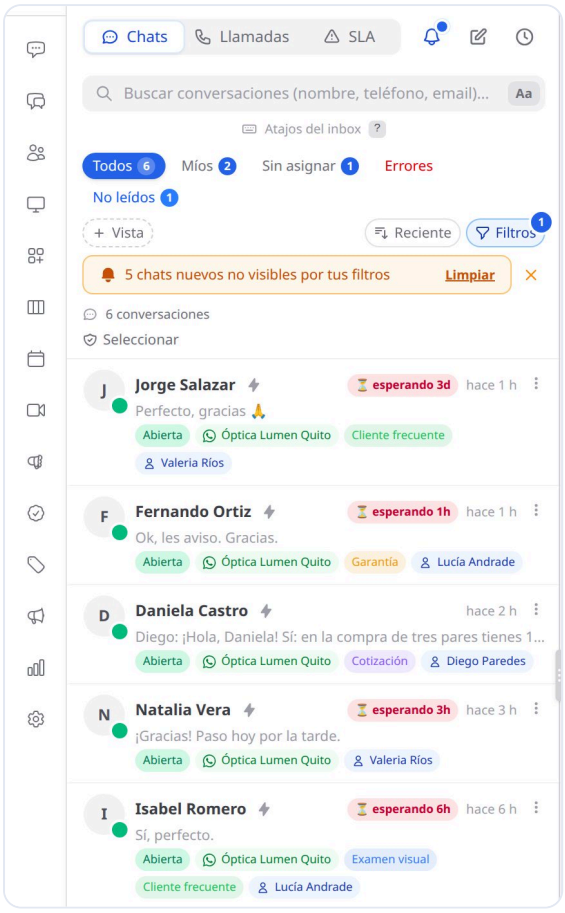


El panel de Filtros.

Toca **Filtros**, encima de la lista. El panel tiene estas secciones:

Sección	Para qué sirve
Smart Inbox	Atajos con IA: urgentes, sentimiento negativo y clientes con alta intención de compra.
Necesita atención	No leídos, esperando respuesta, SLA vencido, programados y contactos bloqueados.
Estado de la conversación	Abierta, Pendiente, Pospuesta, Resuelta y Cerrada. Por defecto se ven las abiertas y las pendientes.
Canal	Por tipo de canal (WhatsApp, Instagram, Messenger, Chat web) o por una cuenta concreta.
Etiquetas, **Fecha**, **Agente asignado**	Para afinar todavía más.

1. Toca **Filtros**.
2. Abre **Canal** y elige **WhatsApp** (puedes combinar varias secciones).
3. Toca **Aplicar**: la lista muestra solo esos chats y el botón Filtros indica cuántos filtros hay activos.
4. Para quitarlos, abre otra vez Filtros, toca **Limpiar filtros** y luego **Aplicar**.



La lista filtrada por el canal de WhatsApp.

> **CONSEJO**
>
> Si usas siempre la misma combinación de filtros, guárdala con el botón **Vista**: queda a un clic, solo para ti.

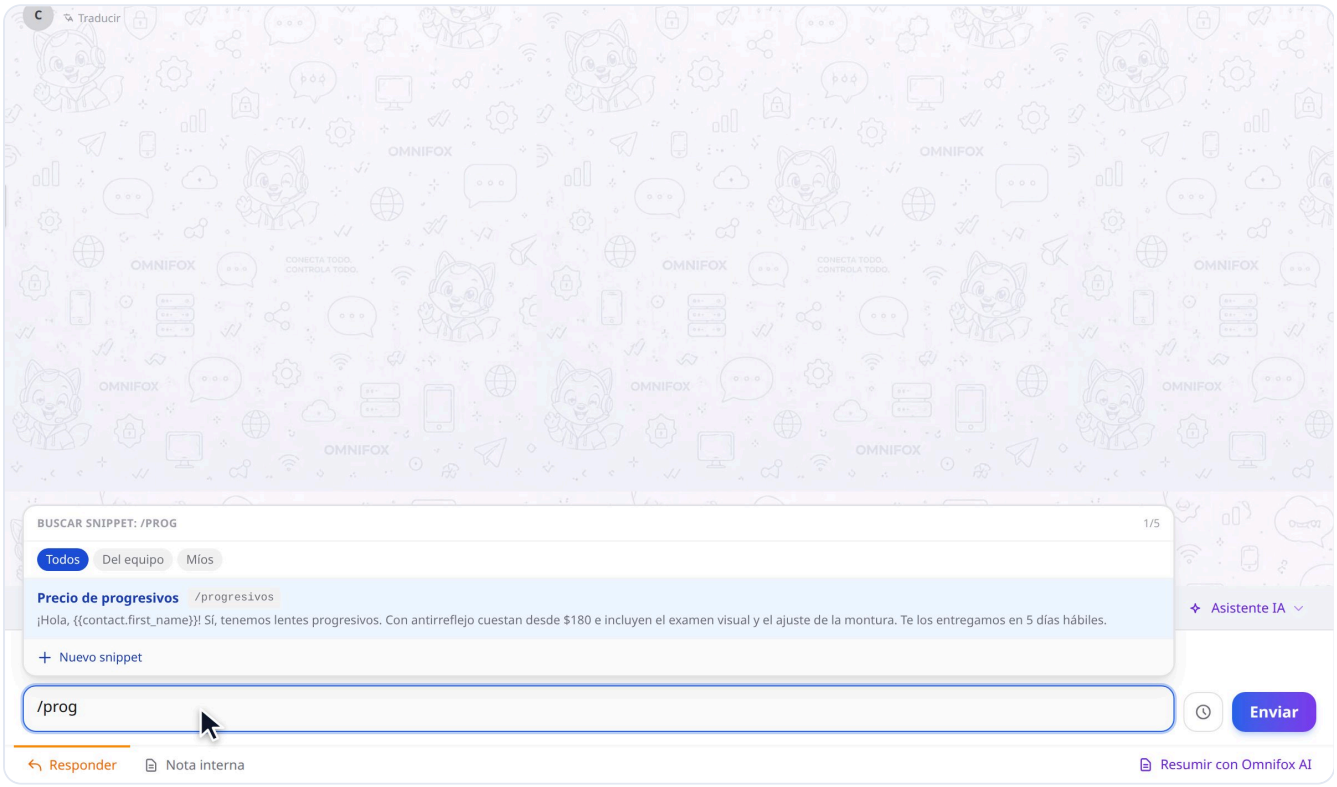
04

CAPÍTULO 4

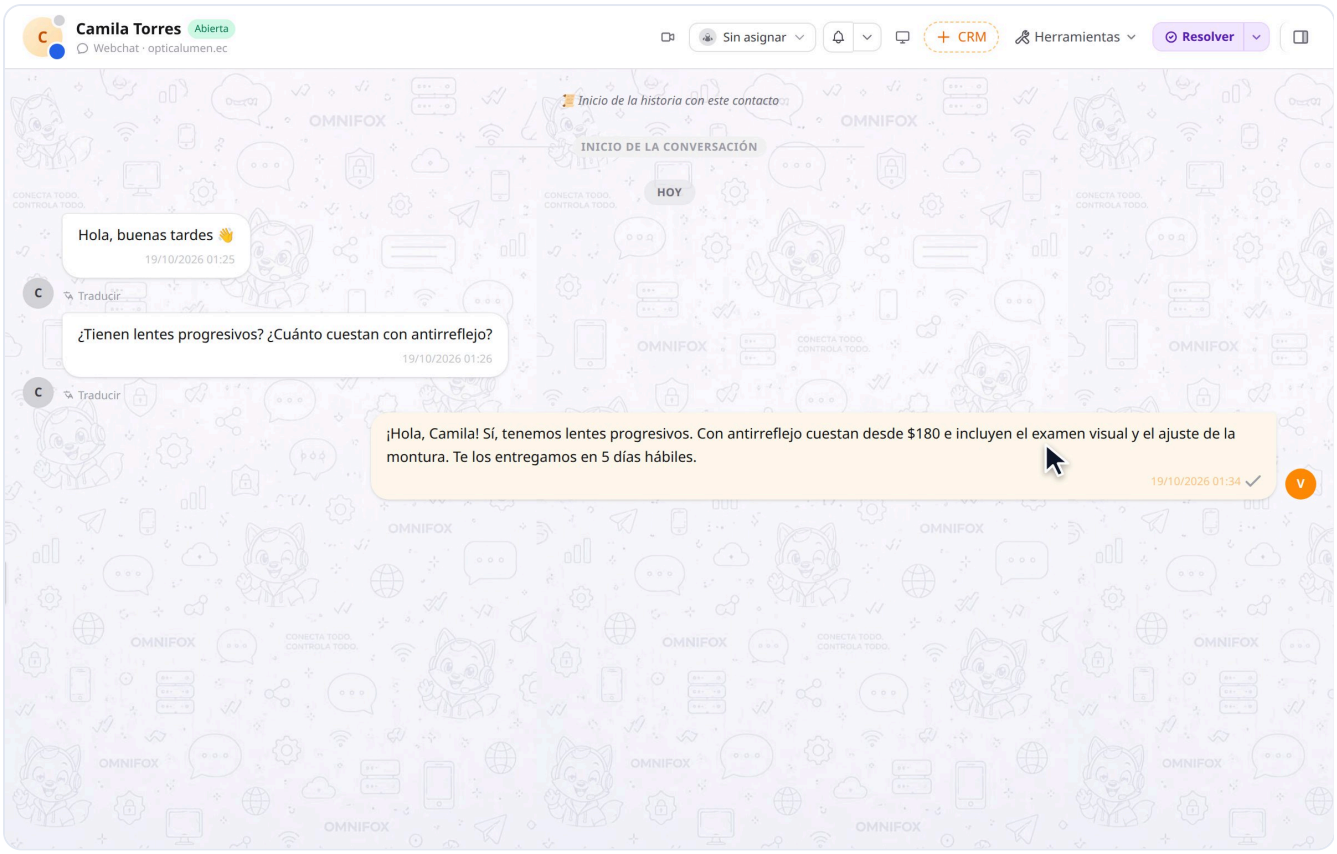
Responder con respuestas rápidas

Contesta en segundos los mensajes que se repiten, con el nombre del cliente puesto solo.

1. Abre la conversación en la lista.
2. En el editor, escribe una barra **/** y empieza a teclear: aparecen las respuestas rápidas que coinciden.
3. Elige una con el mouse o con **Enter**. Las variables, como **Nombre**, se ven como una etiqueta y al enviar se reemplazan por el dato del cliente.
4. Revisa el texto, cámbialo si hace falta y toca **Enviar**.



Al escribir /prog aparece la respuesta rápida «Precio de progresivos».



La respuesta enviada, con el nombre de Camila en lugar de la variable.

En el selector hay tres pestañas: **Todos**, **Del equipo** y **Míos** (las privadas). Con **+ Nuevo snippet** creas una respuesta rápida sin salir del chat. Las variables disponibles (nombre del contacto, tu nombre, etc.) se insertan con el botón **$** de la barra.

> **NOTA**
>
> El mensaje sale siempre por el mismo canal por el que escribió el cliente: el que indica la línea gris encima del editor.

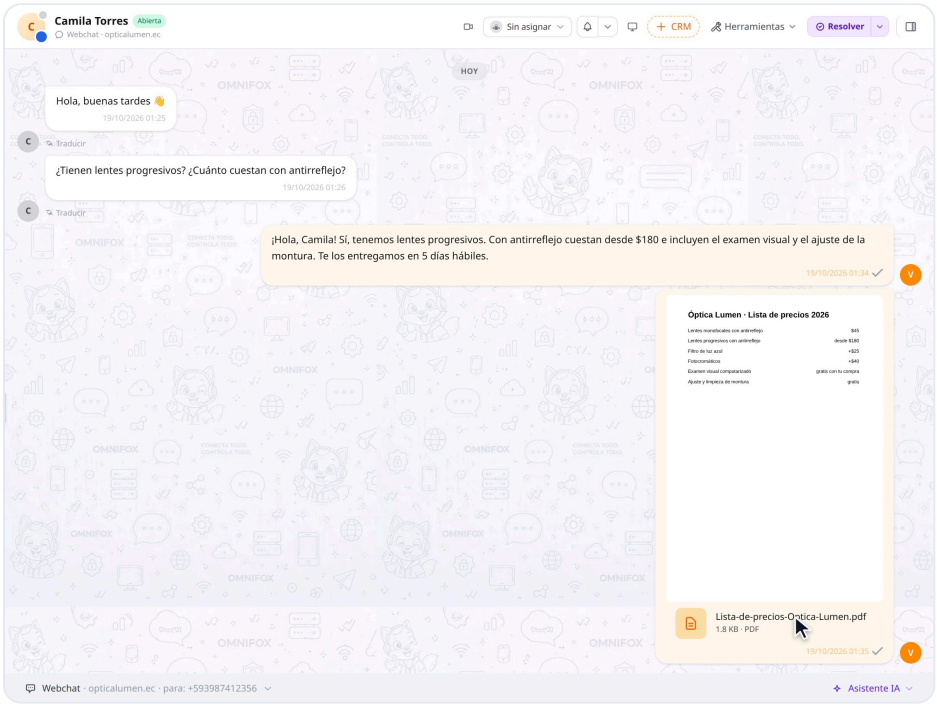
05

CAPÍTULO 5

Archivos, emojis y envíos programados

Archivos, imágenes, GIF, notas de voz, productos del catálogo y envíos para más tarde.

1. Toca el clip (**Adjuntar archivo**) y elige el archivo.
2. Aparece encima del editor, listo para enviar. Puedes quitarlo con la ×.
3. Toca **Enviar archivos**.



La lista de precios enviada en PDF dentro del chat.

Botón de la barra	Para qué sirve
Emoji	Insertar emojis (también escribiendo dos puntos **:**).
Imagen	Enviar fotos con vista previa.
GIF	Buscar y enviar un GIF.
Micrófono	Grabar y enviar una nota de voz.
$	Insertar variables del contacto o del agente.
Carrito	Enviar un producto de tu catálogo.
Reloj (junto a Enviar)	**Programar envío**: el mensaje sale solo en la fecha y hora que elijas.

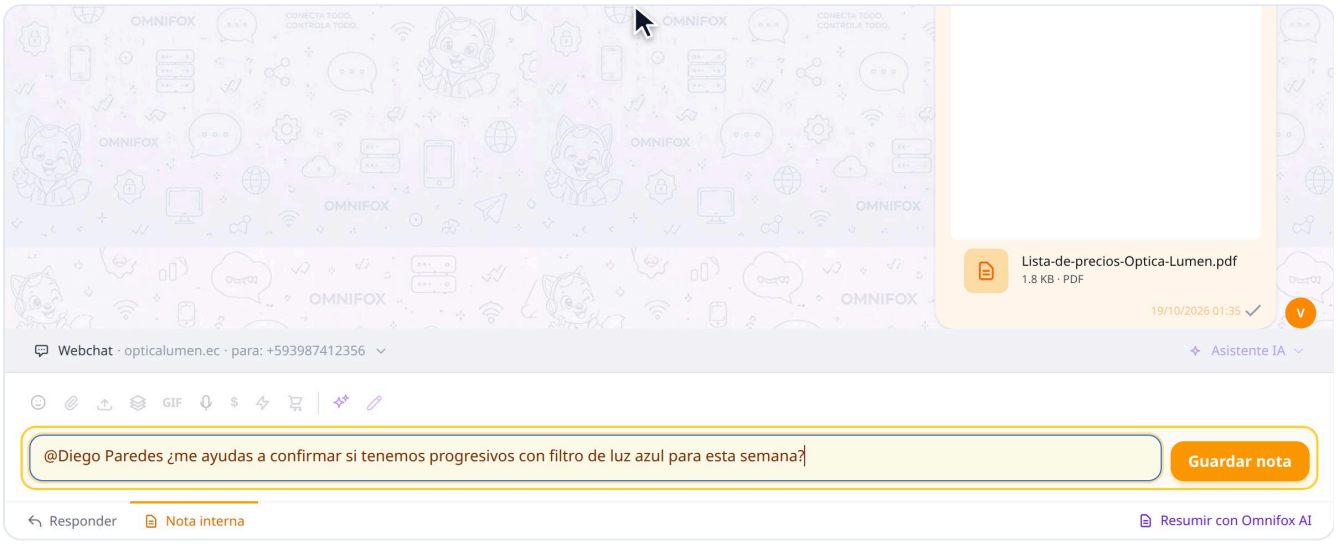
06

CAPÍTULO 6

Notas internas y menciones

Habla con tu equipo dentro de la conversación sin que el cliente lo vea.

1. Debajo del editor, cambia a **Nota interna**: el editor se pone amarillo.
2. Escribe **@** y el nombre de un compañero y elígelo en la lista para mencionarlo; recibe un aviso y llega directo a este chat.
3. Toca **Guardar nota**.
4. Vuelve a **Responder** para escribirle otra vez al cliente.



Una nota interna con mención a Diego, antes de guardarla.

NOTA

Las notas internas nunca se envían al cliente, por ningún canal. Quedan en amarillo en el historial, para que todo el equipo tenga el contexto.

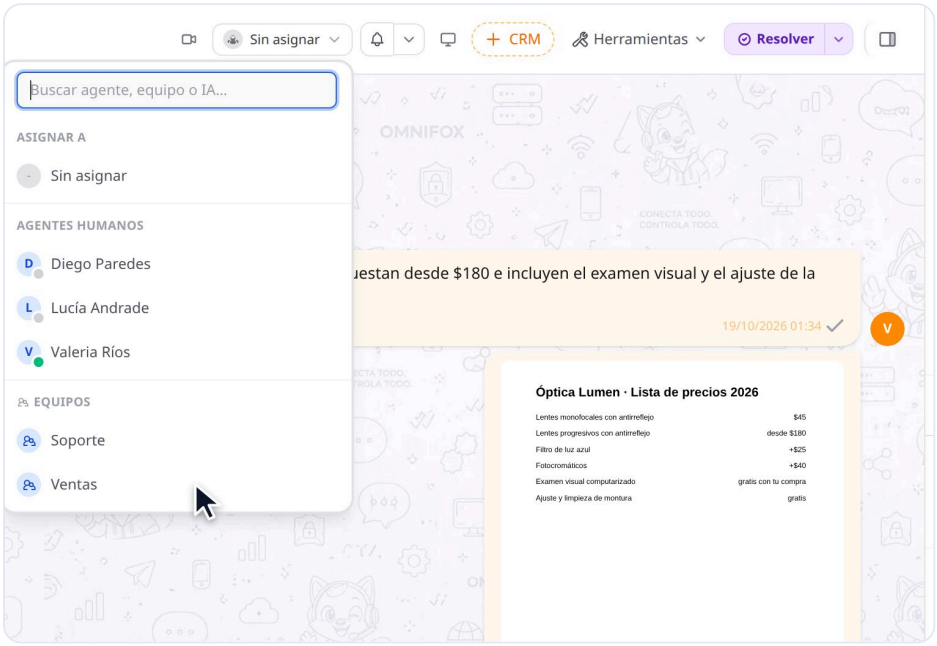
07

CAPÍTULO 7

Asignar a una persona o a un equipo

Que cada chat tenga un responsable y que cada agente vea lo suyo.

1. En la cabecera del chat, toca **Sin asignar** (o el nombre de quien la tiene).
2. Busca o elige a la persona en **Agentes humanos**, o a un equipo en **Equipos**.
3. El cambio se ve al instante en la lista y queda registrado en el historial del chat.



El selector de asignación: personas y equipos.

Cada agente encuentra sus conversaciones en la pestaña **Míos**. Si asignas a un equipo, como Ventas o Soporte, Omnifox puede repartir las conversaciones entre sus integrantes según la regla configurada para ese equipo.

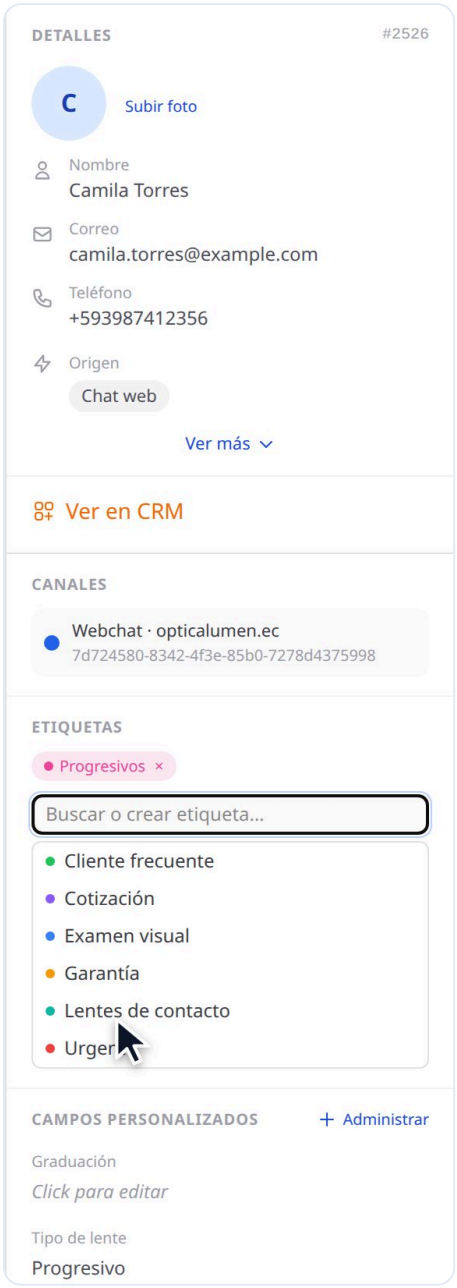
08

CAPÍTULO 8

Etiquetas

Ordena tus conversaciones por tema, tipo de cliente o etapa.

1. En la ficha del contacto, toca **+ Agregar etiqueta**.
2. Elige una etiqueta de la lista o escribe una nueva para crearla.
3. Para quitarla, toca la × de la etiqueta.



Agregar una etiqueta desde la ficha.

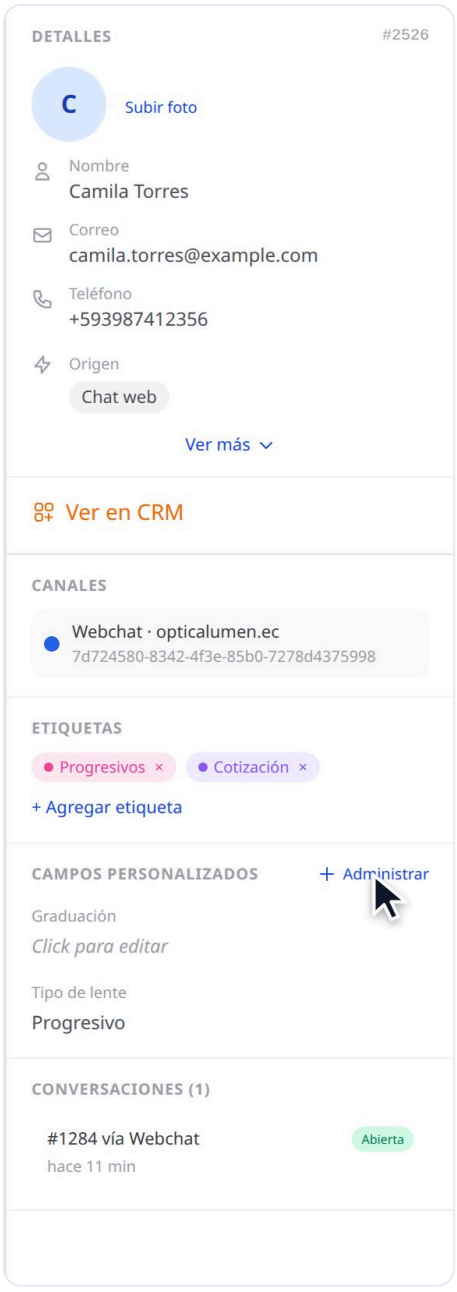
Las etiquetas se ven en la fila de la lista, se pueden usar en **Filtros** y se aplican a varias conversaciones a la vez con **Seleccionar** → **Etiquetar**.

09

CAPÍTULO 9

La ficha del contacto

Todo lo que sabes del cliente, al lado de la conversación.



La ficha del contacto: etiquetas, campos personalizados y conversaciones.

Bloque	Qué contiene
Detalles	Nombre, correo, teléfono y origen. Cualquier dato se edita con un clic; **Ver más** muestra empresa, cargo, ciudad, país e idioma.
Ver en CRM	Abre la ficha completa del contacto en el CRM, con oportunidades y actividad.
Canales	Por qué canales te ha escrito este contacto.
Etiquetas	Las de esta conversación.
Campos personalizados	Datos propios de tu negocio (en el ejemplo, Graduación y Tipo de lente). **Administrar** crea campos nuevos.
Conversaciones	El historial de conversaciones anteriores con este contacto.

1. En **Campos personalizados**, toca **Click para editar** debajo del campo.
2. Escribe el valor y pulsa **Enter** (o sal del campo): se guarda solo.

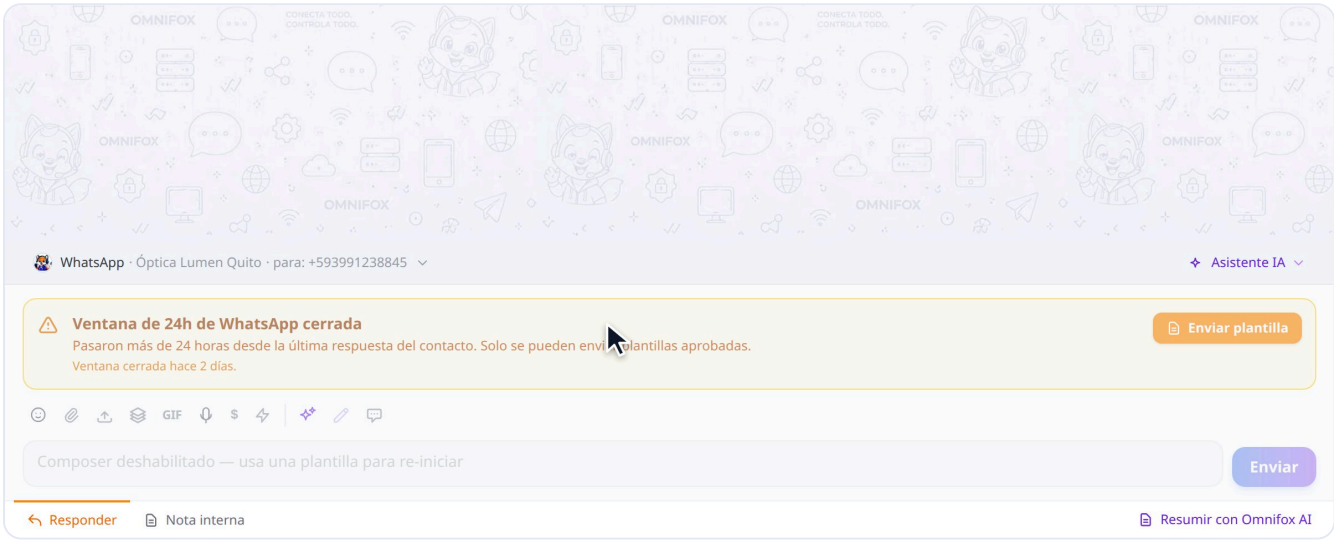
10

CAPÍTULO 10

Plantillas de WhatsApp y ventana de 24 horas

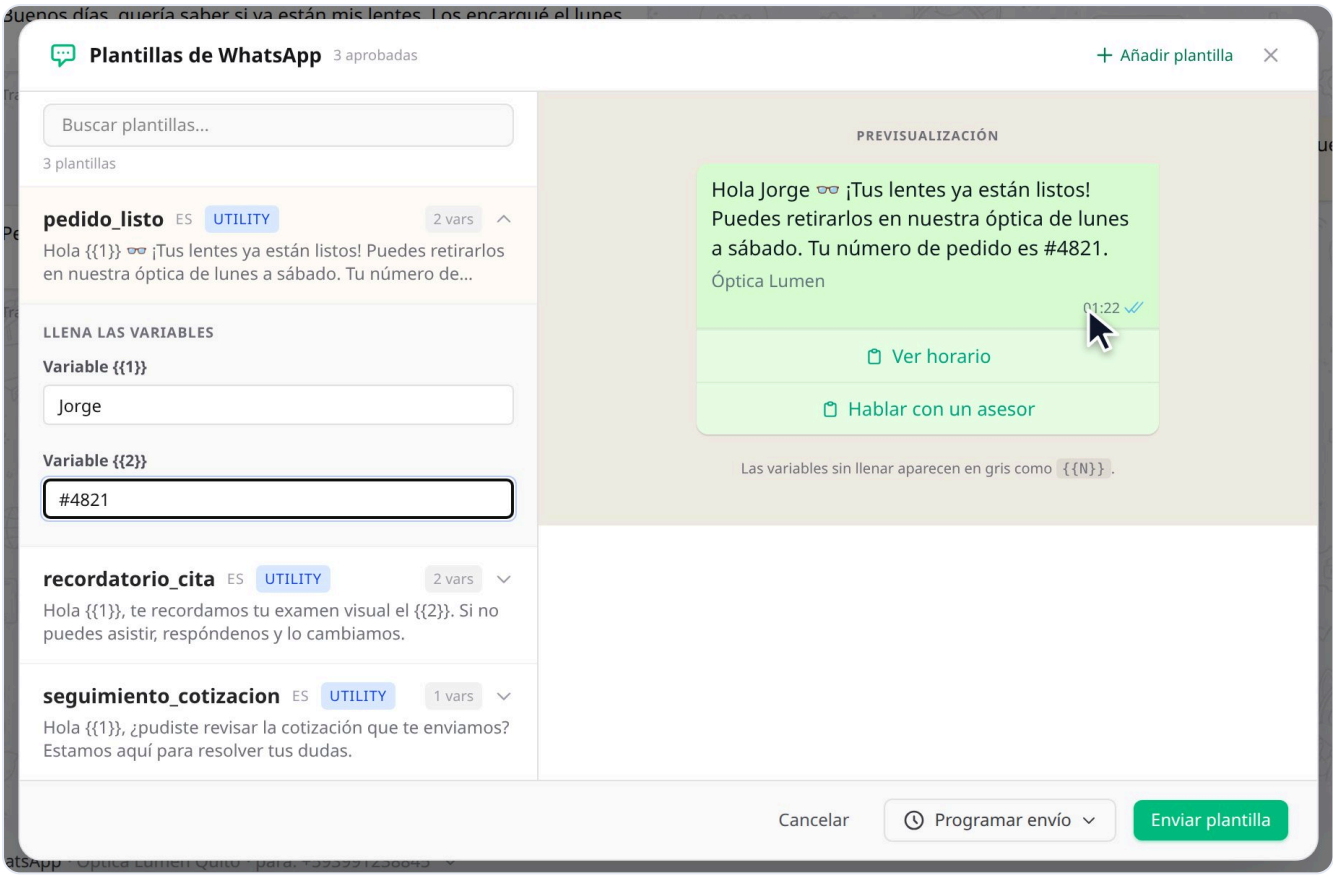
Cómo escribirle a un cliente de WhatsApp que no te ha escrito en las últimas 24 horas.

WhatsApp solo permite mensajes libres durante las 24 horas siguientes al último mensaje del cliente. Pasado ese plazo, la ventana se cierra: el editor se bloquea y solo puedes escribirle con una **plantilla aprobada por Meta**. Cuando el cliente responde, la ventana se abre otra vez.



Aviso de ventana cerrada en una conversación de WhatsApp.

1. Toca **Enviar plantilla** en el aviso amarillo.
2. Busca y elige la plantilla (en el ejemplo, **pedido_listo**).
3. Llena las variables (**{{{{1}}}}**, **{{{{2}}}}**...). A la derecha ves la vista previa tal como le llegará al cliente.
4. Toca **Enviar plantilla**, o usa **Programar envío** para mandarla más tarde.



El selector de plantillas con las variables llenas y la vista previa.

> **OJO**
>
> Las plantillas se crean y se envían a aprobación de Meta desde **Añadir plantilla** (se abre la configuración del canal). Solo aparecen en el selector las que ya están aprobadas.

11

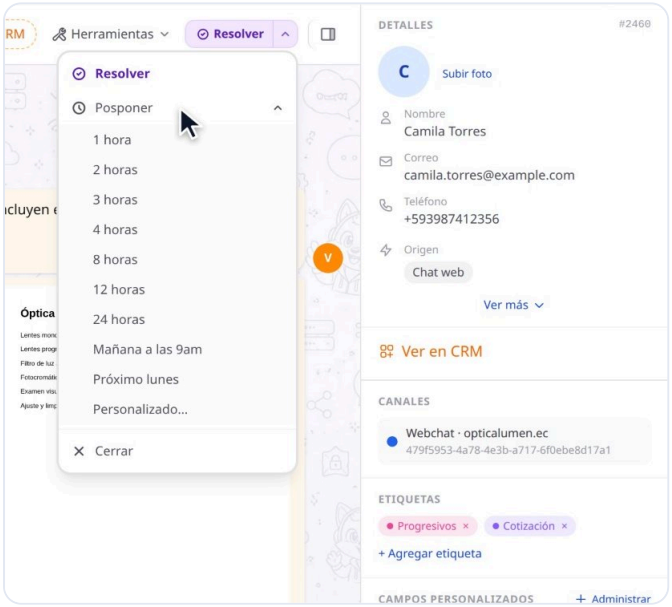
CAPÍTULO 11

Resolver, posponer, cerrar y trabajar en bloque

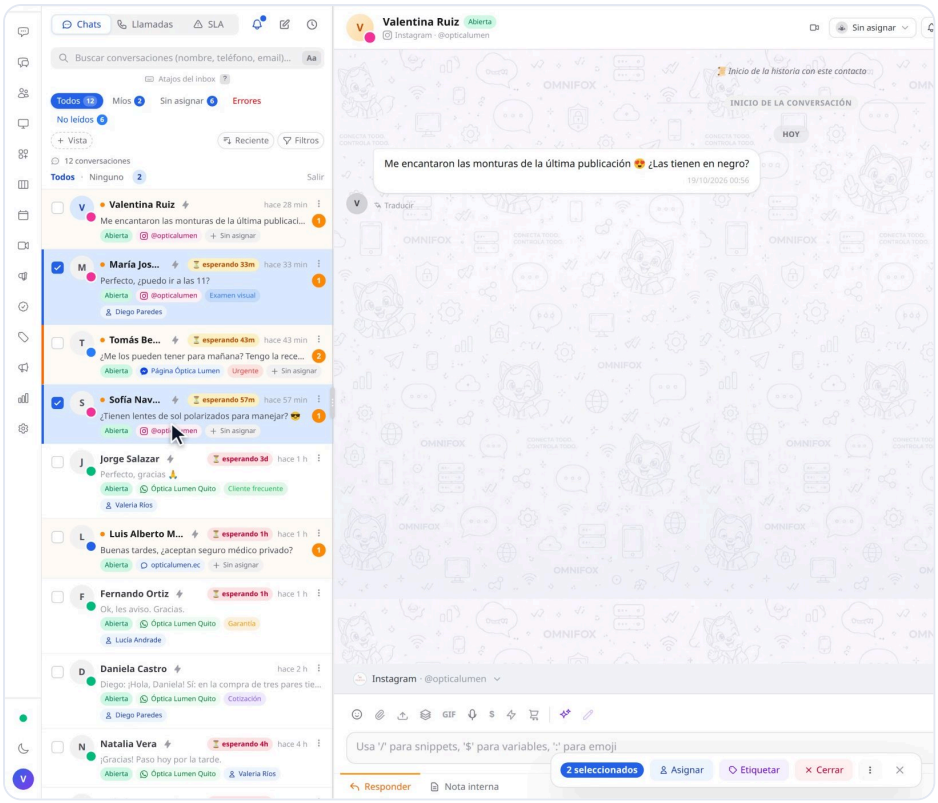
Mantén tu bandeja al día: cada conversación en su estado.

Estado	Qué significa
Abierta	Activa: alguien del equipo tiene que atenderla.
Pendiente	Le debemos una respuesta al cliente. Omnifox la marca sola si espera más de 24 horas.
Pospuesta	Apartada hasta una hora o fecha; vuelve sola a Abierta, o antes si el cliente escribe.
Resuelta	Ya se atendió. Si el cliente vuelve a escribir, se reabre sola.
Cerrada	Terminada.

1. Para resolver, toca **Resolver** en la cabecera del chat: la conversación sale de la lista de abiertas y se abre la siguiente.
2. Para posponer o cerrar, toca la flecha junto a Resolver y elige **Posponer** (1 hora, varias horas, mañana a las 9, el próximo lunes o una fecha personalizada) o **Cerrar**.



La flecha junto a Resolver: Posponer (con sus opciones de tiempo) y Cerrar.



Acciones en bloque: dos conversaciones seleccionadas y la barra inferior.

Trabajar en bloque

1. Toca **Seleccionar**, encima de la lista.
2. Marca las conversaciones.
3. En la barra inferior elige **Asignar**, **Etiquetar** o **Cerrar** (y más opciones en ⋮).
4. Toca **Salir** para volver a la lista normal.

12

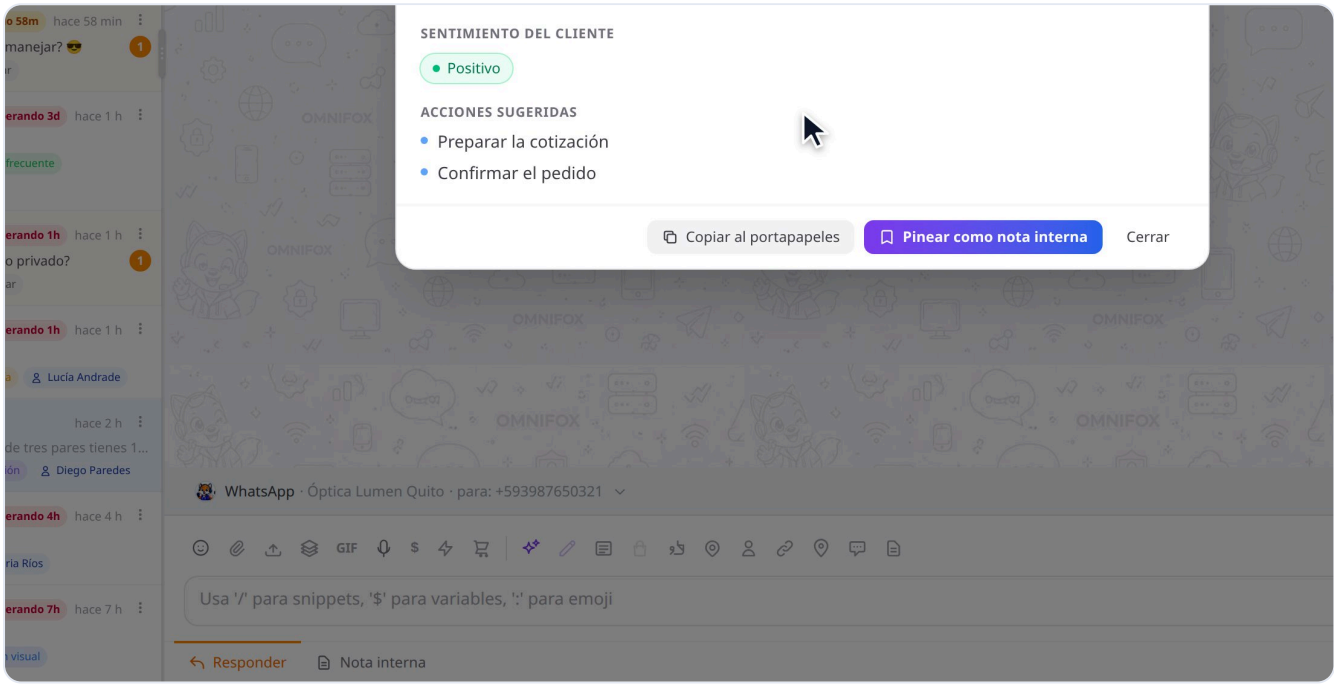
CAPÍTULO 12

Resumen con IA y atajos de teclado

Ahorra tiempo con la IA y con el teclado.

Resumen con Omnifox AI

Debajo del editor, **Resumir con Omnifox AI** lee la conversación y en segundos te da el resumen, el sentimiento del cliente y las acciones sugeridas. Puedes copiarlo o **Pinear como nota interna** para que lo vea todo el equipo.

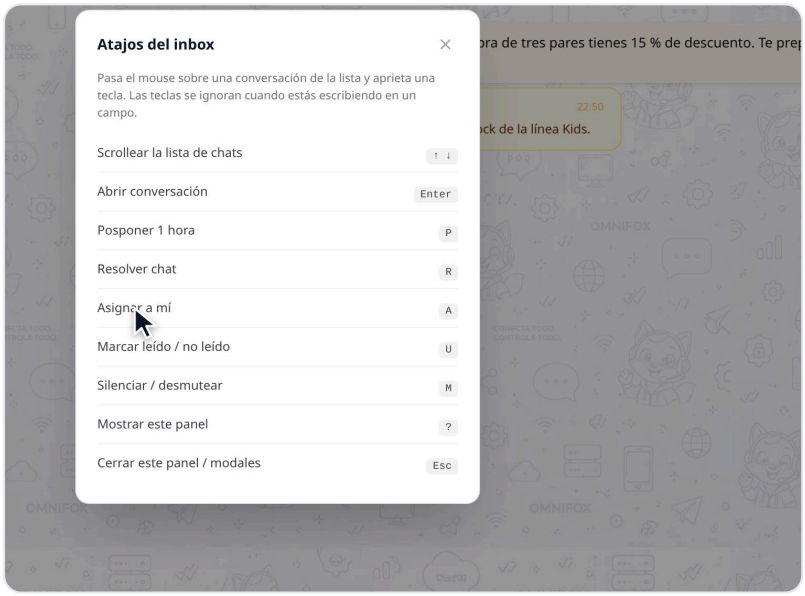


El resumen de una conversación generado por la IA.

Atajos de teclado

Pasa el mouse sobre un chat de la lista y pulsa una tecla. Las teclas no actúan mientras escribes en un campo.

Tecla	Acción
↑ ↓	Moverte por la lista
Enter	Abrir la conversación
P	Posponer 1 hora
R	Resolver
A	Asignártela
U	Marcar como leída o no leída
M	Silenciar o reactivar
?	Mostrar la ayuda de atajos
Esc	Cerrar paneles



La ayuda de atajos del inbox.

13

CAPÍTULO 13

Preguntas frecuentes

¿Por qué no puedo escribirle a un cliente de WhatsApp?

Porque pasaron más de 24 horas desde su último mensaje. Usa **Enviar plantilla** (capítulo 10).

¿El cliente ve las notas internas?

No. Solo las ve tu equipo, en amarillo, dentro de Omnifox.

¿Qué pasa si dos personas abren el mismo chat?

Ambas lo ven en tiempo real. Para evitar respuestas dobles, asígnalo a una persona (capítulo 7).

¿Dónde está una conversación que resolví?

En **Filtros** → **Estado de la conversación**, marca **Resuelta** y aplica. También aparece en la ficha del contacto, en **Conversaciones**.

¿Puedo responder desde el celular?

Sí, desde la app de Omnifox para agentes o desde el navegador del teléfono.

¿Las respuestas rápidas sirven en todos los canales?

Sí. Las variables se reemplazan con los datos del contacto en WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat web.

¿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**.