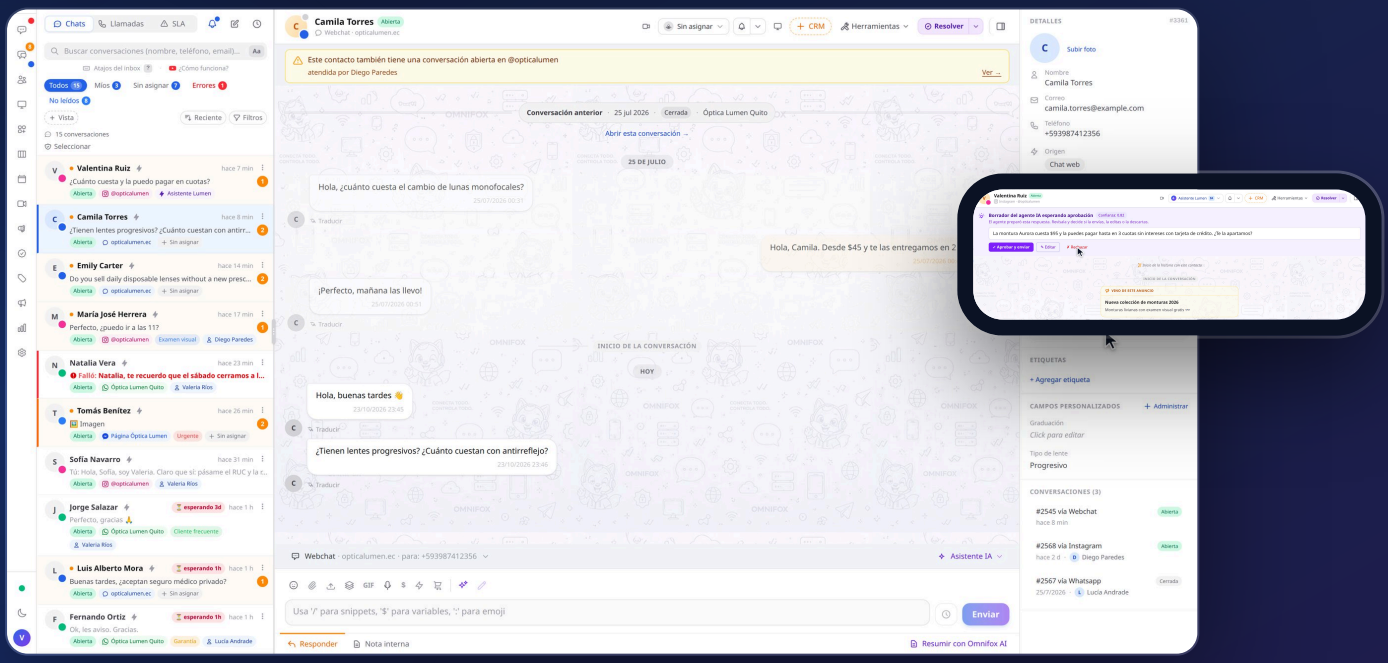
Omnifox

GUÍA COMPLETA · MANUAL DE USO

Bandeja de entrada

Todo lo que puedes hacer en el inbox de Omnifox, paso a paso: buscar y filtrar, responder con todas las herramientas del editor, asignar, trabajar con la IA, WhatsApp, llamadas, estados y trabajo en equipo.



CONTENIDO

Índice

01 Un recorrido por la pantalla 4

02 La lista de conversaciones 5

03 Buscar y ordenar 7

04 Filtros y vistas guardadas 8

05 Dentro de una conversación 11

06 Escribir y enviar 13

07 Respuestas rápidas, variables y secuencias 14

08 Archivos, audio, GIF y catálogo 16

09 Programar mensajes 17

10 Acciones sobre un mensaje 18

11 Notas internas y menciones 20

12 Asignar y repartir 21

13 La IA dentro del chat 22

14 Resumen con IA 24

15 La ficha del contacto 25

16 Etiquetas y oportunidades 26

17 WhatsApp: ventana de 24 horas y plantillas 28

18 Llamadas y videollamadas 31

19 Resolver, posponer y cerrar 33

20 Encuesta de satisfacción 35

21 Comentar el caso en Team 36

22 Silenciar, avisos y bloquear 37

23 Acciones rápidas y en bloque 38

24 Iniciar una conversación 40

25 Atajos de teclado 41

26 Glosario de estados y preguntas frecuentes 42

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 (la persona que usa la pantalla), Diego y Lucía. Los clientes, los mensajes y la llamada son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue los mismos capítulos que el video «Guía completa de la bandeja de entrada» del canal de YouTube de Omnifox. Algunas funciones dependen de tu plan, de cómo esté configurado tu espacio de trabajo y de los permisos que te dé tu administrador.

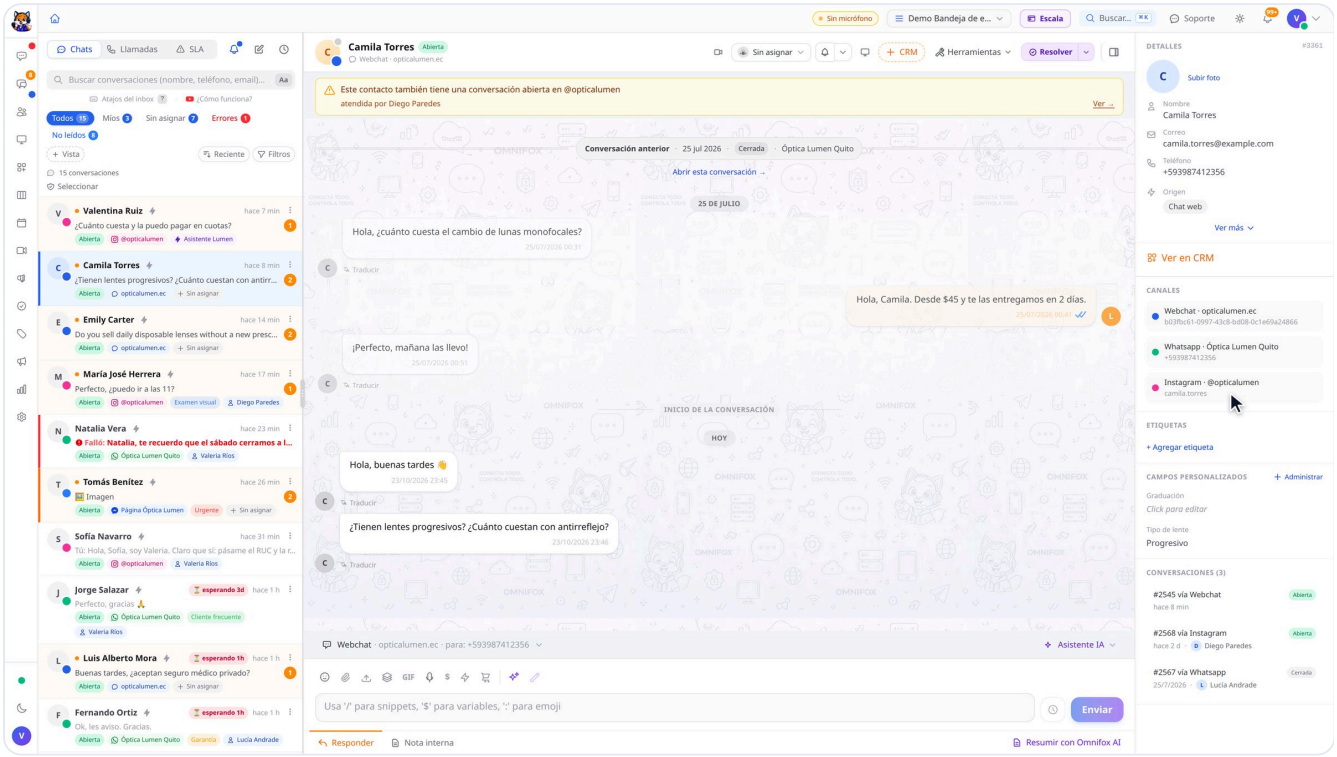
01

CAPÍTULO 1

Un recorrido por la pantalla

Tres columnas: la lista de conversaciones, el chat abierto y la ficha del cliente.

La bandeja de entrada (menú **Conversaciones**) 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, para que nadie responda dos veces lo mismo y ningún cliente se quede esperando.



La bandeja de entrada con sus tres columnas.

Zona	Qué encuentras
Lista (izquierda)	Las pestañas **Chats**, **Llamadas** y **SLA**; el buscador; las vistas rápidas; **Vista**, el orden y **Filtros**; y las conversaciones.
Chat (centro)	La cabecera con el estado, la asignación y las acciones; el historial; y el editor para responder o dejar una **Nota interna**.
Ficha (derecha)	Datos del contacto, canales, **Etiquetas**, **Campos personalizados**, conversaciones y **Ver en CRM**.
Barra superior	El selector de espacio de trabajo, la búsqueda global, **Soporte** y la campana de notificaciones.
Barra lateral	Los módulos de Omnifox y, abajo, tu estado (**En línea**).

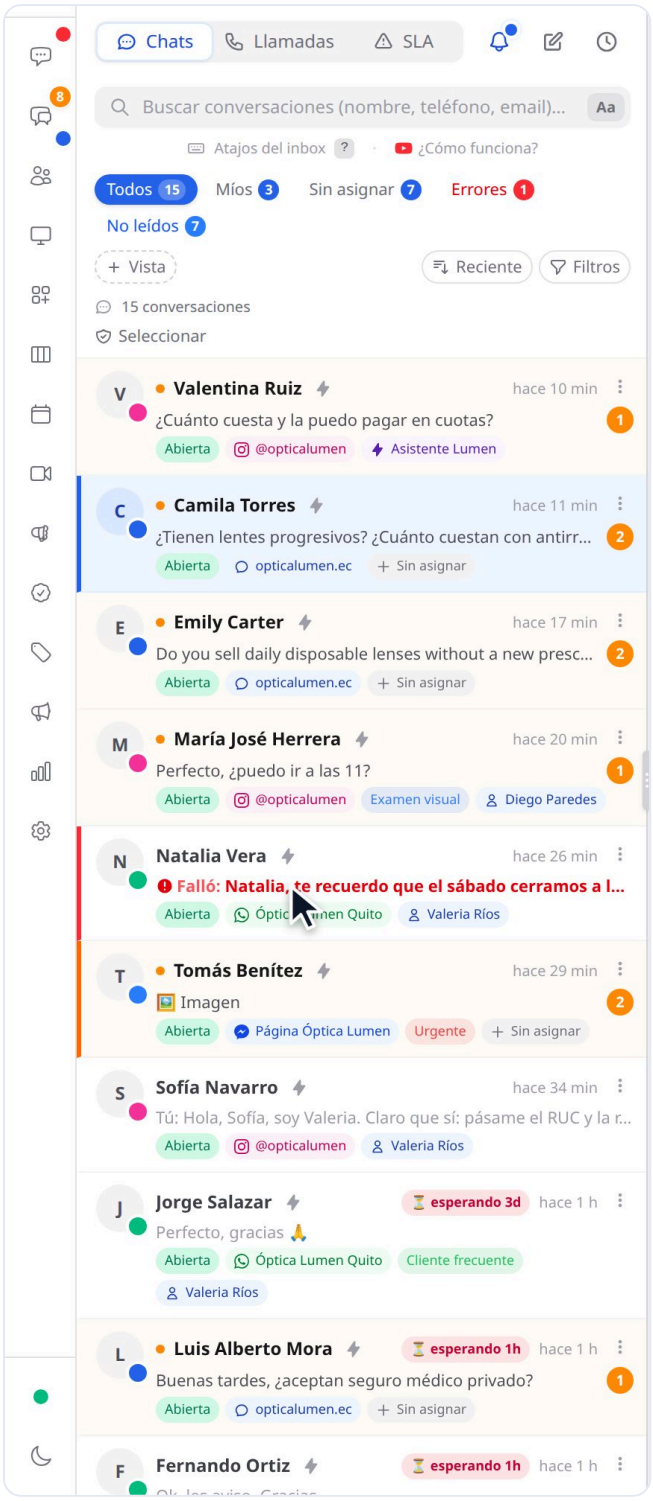
1. Para ganar espacio, toca **Ocultar datos del contacto** (el icono de panel, arriba a la derecha del chat).
2. Para volver a ver la ficha, toca el mismo botón (**Mostrar datos del contacto**).
3. Si tienes dudas, el enlace **¿Cómo funciona?**, debajo del buscador, abre el video y este manual.

02

CAPÍTULO 2

La lista de conversaciones

Cada fila te dice de un vistazo quién escribió, por dónde, qué pidió y quién lo atiende.



Filas de la lista: estado, canal, etiquetas, asignación, sin leer, espera y envío fallido.

Elemento	Qué significa
Nombre y mensaje	El cliente, su último mensaje y hace cuánto llegó.
Estado	**Abierta**, **Pendiente**, **Pospuesta**, **Resuelta** o **Cerrada**.
Canal	La cuenta por la que escribió (WhatsApp, Instagram, Messenger, chat web).
Etiquetas	Las etiquetas de la conversación, en color.
Asignación	La persona, el equipo o el agente de IA que la atiende, o **Sin asignar**.
Círculo naranja	Mensajes sin leer.
esperando	Cuánto tiempo lleva el cliente sin respuesta.
Borde de color	Prioridad: el borde naranja marca un chat urgente.
Falló: en rojo	Tu último mensaje no se pudo entregar.

Vistas rápidas

Vista	Qué muestra
Todos	Todas las conversaciones que puedes ver en este espacio.
Míos	Solo las que tienes asignadas.
Sin asignar	Las que nadie ha tomado todavía.
Errores	Las conversaciones cuyo último envío falló.
No leídos	Se suma a la vista elegida y deja solo las que tienen mensajes sin leer. Se apaga tocándola otra vez.

Pestañas Chats, Llamadas y SLA

Chats es la lista normal. **Llamadas** es el registro de llamadas (capítulo 18), con un número rojo cuando hay llamadas perdidas que todavía no revisaste. **SLA** reúne los chats que se pasaron del tiempo de respuesta acordado por tu empresa.

> **NOTA**
> Lo que ves depende de tus permisos: un administrador puede limitar tu bandeja a tus chats, a los de tus equipos o abrirla completa.

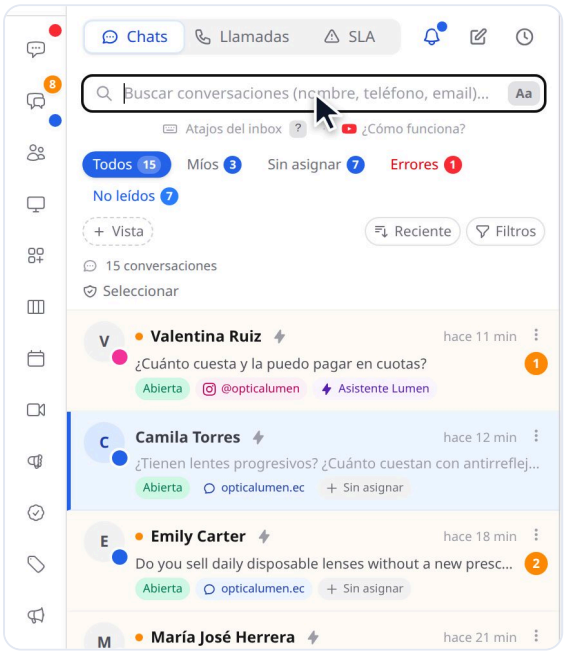
03

CAPÍTULO 3

Buscar y ordenar

Encuentra a cualquier cliente en segundos y ordena la lista como te convenga.

1. Escribe en el buscador el nombre, el teléfono o el correo del cliente: la lista se filtra mientras escribes.
2. Para buscar también dentro del texto de los mensajes, activa el botón **Aa** a la derecha del buscador y escribe una palabra (por ejemplo, «polarizados»).
3. Para volver a la lista completa, borra el texto del buscador (y apaga **Aa** si lo activaste).
4. Toca **Reciente** para cambiar el orden: **Reciente**, **Antiguo**, **Sin responder** (lo que lleva más tiempo esperando) o **Prioridad**.



Búsqueda por nombre en la lista.

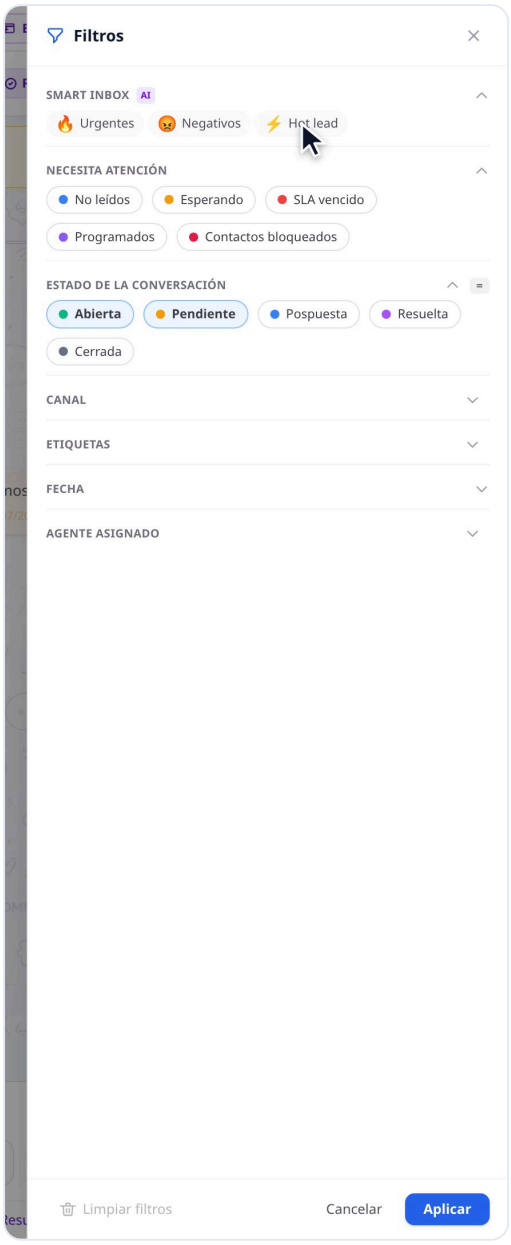
> **NOTA**
>
> La búsqueda dentro de los mensajes depende de tu plan.

04

CAPÍTULO 4

Filtros y vistas guardadas

Combina criterios para quedarte solo con lo que necesitas atender, y guárdalos como una vista.



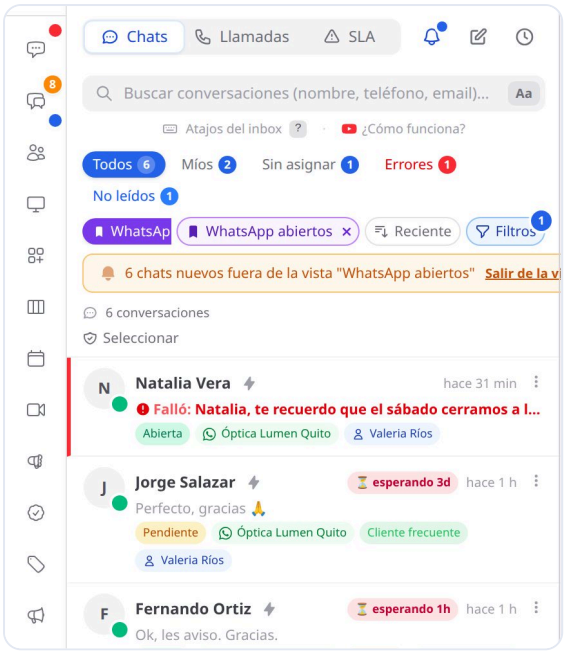
El panel de Filtros, con Smart Inbox arriba.

Sección	Para qué sirve
Smart Inbox (IA)	**Urgentes**, **Negativos** (clientes molestos) y **Hot lead** (muchas ganas de comprar), según el análisis de la IA.
Necesita atención	**No leídos**, **Esperando**, **SLA vencido**, **Programados** (chats con mensajes por salir) y **Contactos bloqueados**.
Estado de la conversación	Abierta, Pendiente, Pospuesta, Resuelta y Cerrada. Por defecto ves las abiertas y las pendientes. El botón a la derecha del título alterna entre incluir o excluir lo marcado.
Canal	Por tipo de canal o por una cuenta concreta.
Etiquetas, **Equipos**, **Fecha**, **Agente asignado**	Para afinar todavía más (fecha de último mensaje o de creación: hoy, 24 h, 7 o 30 días, o un rango).

1. Toca **Filtros**, encima de la lista.
2. Marca lo que necesites; por ejemplo, abre **Canal** y elige **WhatsApp**.
3. Toca **Aplicar**. El botón Filtros muestra cuántos filtros hay activos.
4. Si llegan chats nuevos que tu filtro esconde, un aviso naranja sobre la lista te lo dice, con un enlace para **Limpiar**.
5. Para quitar los filtros, abre otra vez Filtros, toca **Limpiar filtros** y luego **Aplicar**.

Vistas guardadas

1. Con los filtros, el orden y la búsqueda que quieras en pantalla, toca **Vista** → **Guardar vista actual**.
2. Ponle un nombre (por ejemplo, «WhatsApp abiertos»).
3. Deja marcada **Fijar como pestaña rápida** para tenerla junto a las vistas Todos, Míos..., y toca **Guardar**.
4. Toca la vista para activarla y otra vez para quitarla. Desde el menú Vista también puedes actualizarla con los filtros actuales, fijarla, desfijarla o borrarla.



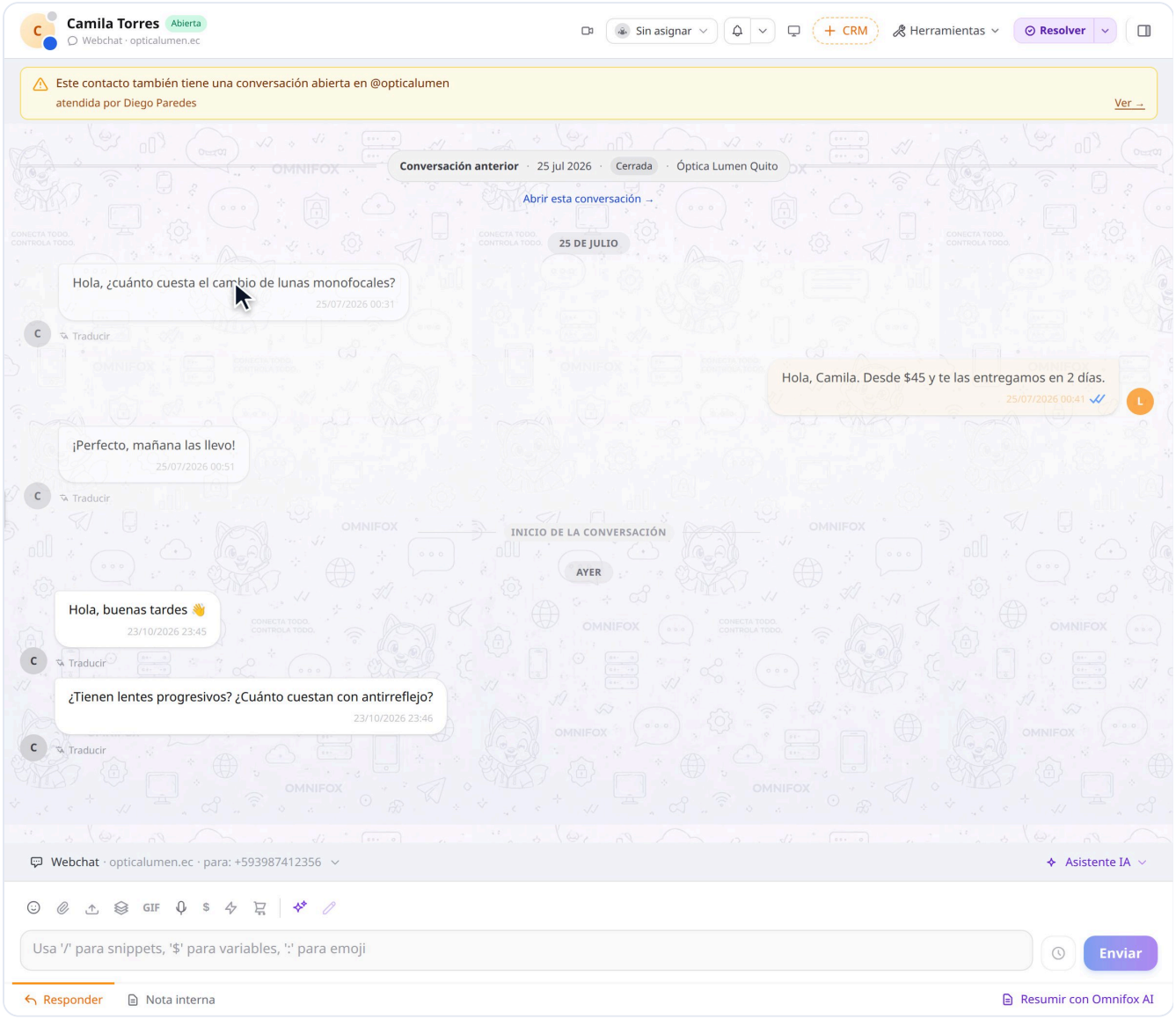
La vista «WhatsApp abiertos» guardada y fijada.

05

CAPÍTULO 5

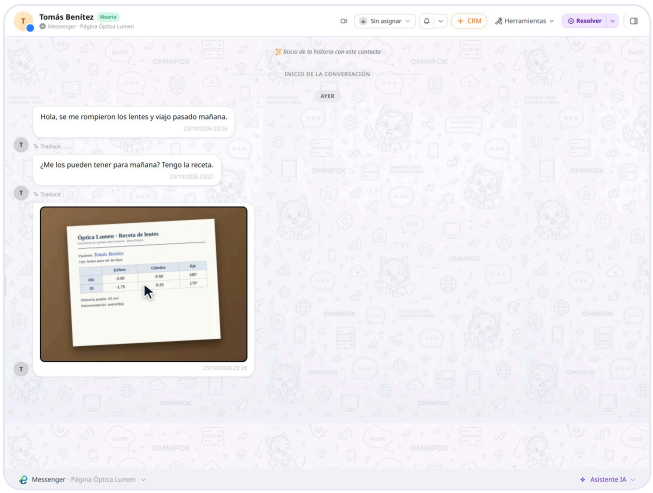
Dentro de una conversación

Todo lo que pasó con el cliente, en todos sus canales, en una sola pantalla.

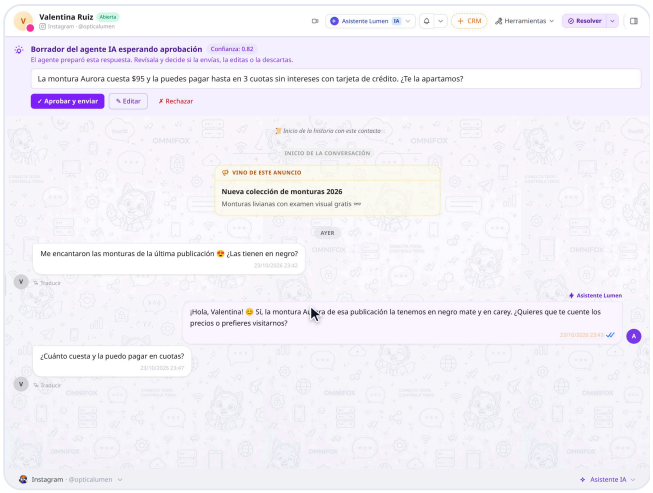


La conversación de Camila: aviso de otra conversación abierta y su historial anterior por WhatsApp.

- **Cabecera**: nombre, estado y canal; a la derecha, las acciones (llamada o videollamada, asignación, silenciar, CRM, **Herramientas** y **Resolver**).
- **Aviso amarillo** «Este contacto también tiene una conversación abierta en...»: el mismo cliente te escribe por otro canal y alguien (o una IA) lo está atendiendo; con **Ver** saltas a ese chat.
- **Conversación anterior**: al subir en el chat aparecen las conversaciones pasadas del cliente, de cualquier canal, en modo lectura. **Abrir esta conversación** la abre completa.
- **Fotos y archivos** se ven dentro del chat; un clic sobre una foto la abre en grande, con flechas para pasar a la siguiente y botón para descargarla.
- **Vino de este anuncio**: si el cliente llegó desde un anuncio de Instagram o Facebook, verás el anuncio arriba del chat.
- **Buscar en este chat**: con **Ctrl + F** (o **Cmd + F** en Mac) buscas una palabra dentro de la conversación abierta.



La foto de la receta que mandó Tomás.



El anuncio de origen de Valentina y la búsqueda dentro del chat.

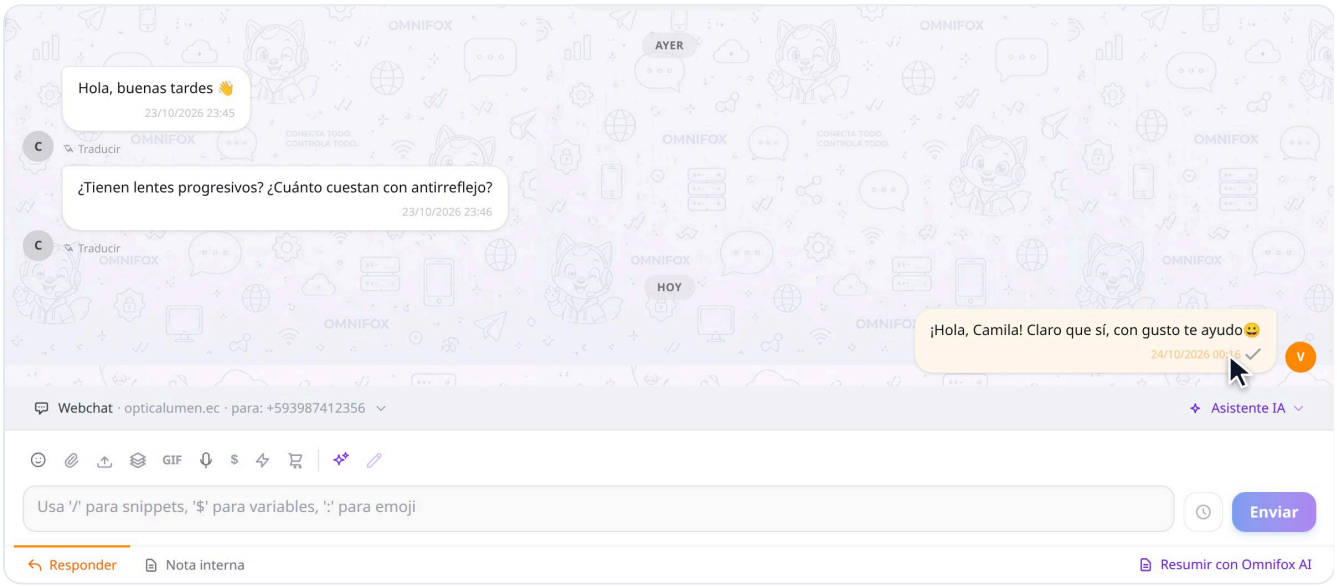
06

CAPÍTULO 6

Escribir y enviar

El editor: por dónde sale el mensaje, emojis, borradores y confirmaciones de entrega.

1. Sobre el editor ves el canal por el que saldrá tu mensaje y a qué número o usuario. Si el cliente tiene varios canales, tócalo para elegir otro (**Responder por**).
2. Escribe tu mensaje. **Enter** lo envía y **Shift + Enter** hace un salto de línea.
3. Para los emojis, usa el botón de la carita o escribe dos puntos **:** y el nombre del emoji.
4. Toca **Enviar**.



El mensaje enviado a Camila.

- **Borradores**: si cambias de chat antes de enviar, el texto se guarda solo.
- **Arrastrar y soltar**: suelta archivos sobre el chat para adjuntarlos.
- **Marcas de entrega**: debajo de cada mensaje ves si está **En cola**, **Enviado**, **Entregado** o **Leído** (pasa el mouse para ver la hora exacta).

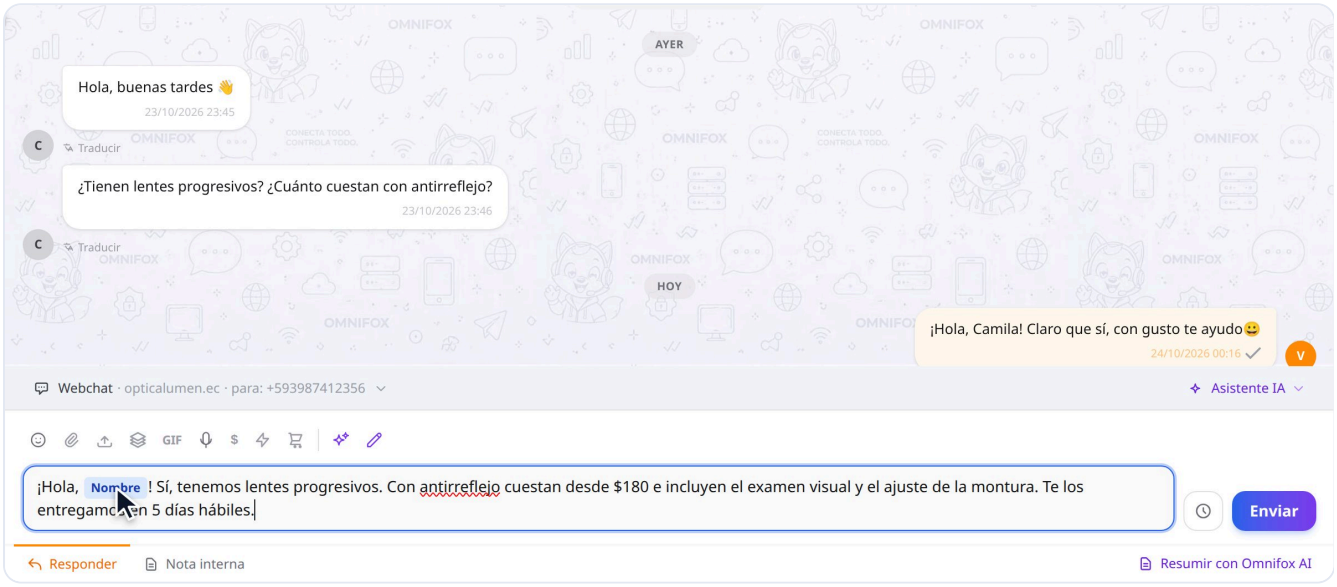
07

CAPÍTULO 7

Respuestas rápidas, variables y secuencias

Contesta en segundos lo que se repite, con los datos del cliente puestos solos.

1. En el editor, escribe una barra **/** y empieza a teclear: aparecen las respuestas rápidas que coinciden.
2. 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.
3. Revisa el texto, cámbialo si hace falta y toca **Enviar**.



La respuesta rápida «Precio de progresivos» con la variable Nombre.

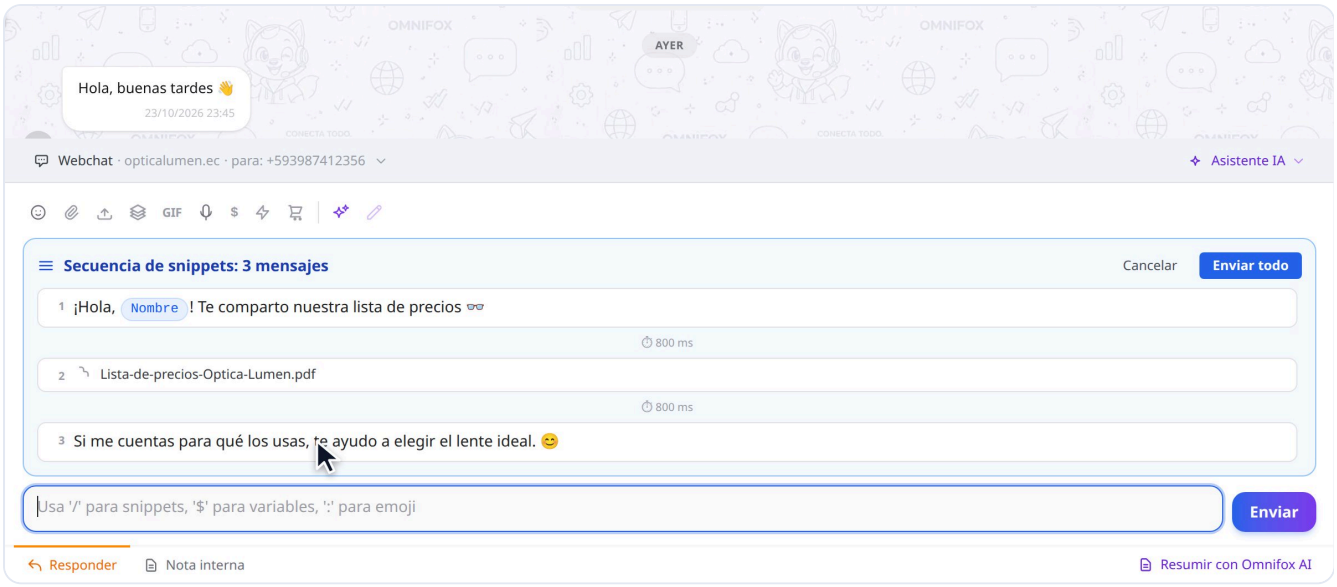
Variables

Escribe **$** (o toca el botón **$** de la barra) para insertar una variable a mano: datos del **Contacto** (nombre, apellido, correo, teléfono, empresa, ciudad...), del **Agente** (tu nombre) o del **Espacio de trabajo**.

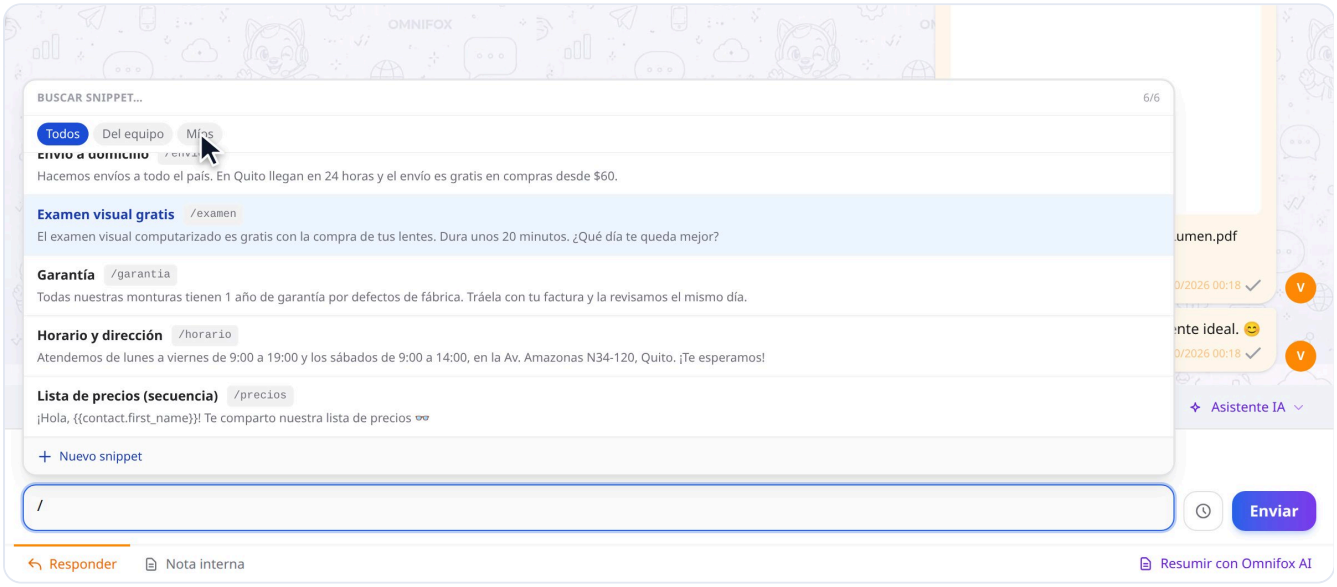
Secuencias

Una respuesta rápida puede ser una **secuencia de varios mensajes**: textos, imágenes, videos, audios o archivos como un PDF, que se envían en orden.

1. Escribe **/** y elige la secuencia (en el ejemplo, **Lista de precios (secuencia)**).
2. Aparece la vista previa «Secuencia de snippets: 3 mensajes», con cada paso. Puedes editar un paso antes de enviar.
3. Toca **Enviar todo**: Omnifox manda los mensajes uno tras otro.
4. Si un paso falla (por ejemplo, porque el canal no admite ese tipo de archivo), te dice cuál y puedes usar **Reintentar los que faltan**.



La vista previa de una secuencia de tres pasos: saludo, PDF y pregunta.



El selector de respuestas rápidas, con las pestañas Todos, Del equipo y Míos.

> **CONSEJO**
>
> Con **Nuevo snippet** creas una respuesta rápida sin salir del chat. Marca **Solo para mí** si quieres que sea privada: no la verá el resto del equipo.

08

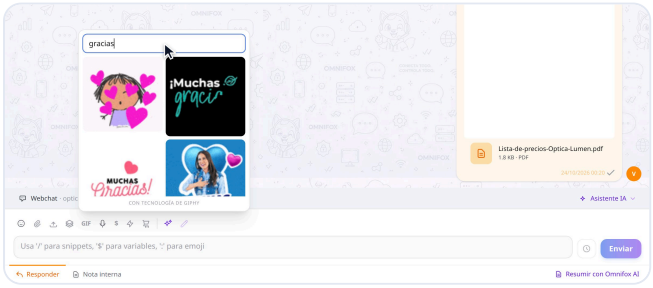
CAPÍTULO 8

Archivos, audio, GIF y catálogo

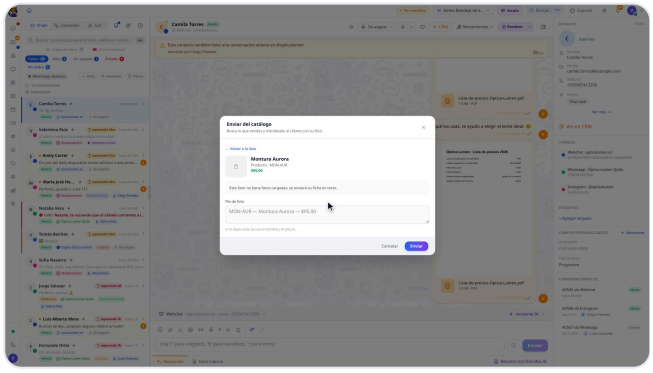
Todo lo que puedes mandar desde la barra del editor.

Botón	Para qué sirve
Carita	Insertar emojis.
Clip (**Adjuntar archivo**)	Enviar cualquier archivo: PDF, documentos, etc.
Adjuntar imagen	Enviar fotos y videos.
Adjuntar desde biblioteca de medios	Reusar imágenes que tu equipo ya subió.
GIF	Buscar y enviar un GIF.
Micrófono	Grabar y enviar una nota de voz (hasta 5 minutos; el navegador pide permiso para usar el micrófono).
$	Insertar variables.
Rayo (**Snippets**)	Abrir las respuestas rápidas.
Carrito (**Enviar del catálogo**)	Enviar un producto, servicio u otro ítem de tu catálogo con su foto, precio y pie de foto.
Destellos y lápiz	**Sugerir respuesta** y **Mejorar texto** con Omnifox AI (capítulo 13).
Reloj	**Programar envío** (capítulo 9).

1. Toca el clip y elige el archivo (o arrástralo sobre el chat).
2. El archivo aparece sobre el editor, listo para enviar; puedes quitarlo antes de mandarlo.
3. Toca **Enviar archivos**.



El buscador de GIF.



Enviar del catálogo: la ficha del producto con su pie de foto.

> **NOTA**
>
> En WhatsApp hay más opciones cuando la ventana de 24 horas está abierta: mira el capítulo 17.

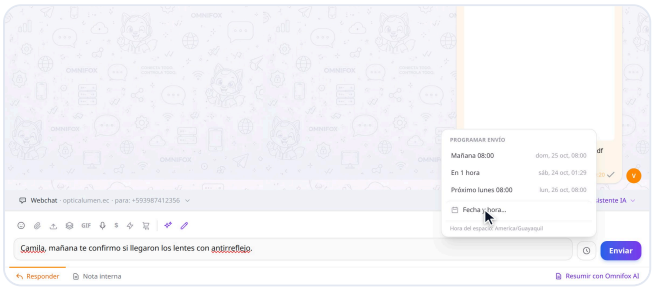
09

CAPÍTULO 9

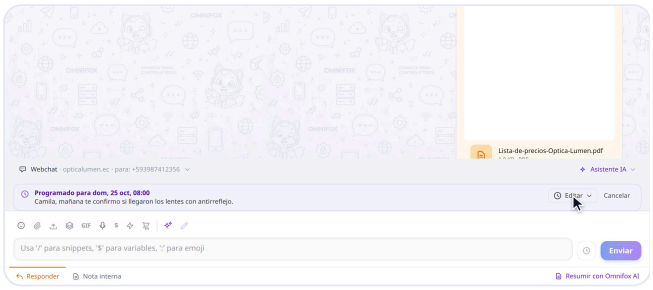
Programar mensajes

Escribe ahora, envía después.

1. Escribe el mensaje en el editor.
2. Toca el reloj (**Programar envío**), junto a Enviar.
3. Elige **En 1 hora**, **Mañana 08:00**, **Próximo lunes 08:00** o **Fecha y hora...** (se usa la zona horaria del espacio de trabajo).
4. El mensaje queda arriba del editor con su fecha de envío. Desde ahí puedes **Editar**lo o **Cancelar**lo.



Las opciones de Programar envío.



El mensaje programado, encima del editor.

CONSEJO

En **Filtros** → **Necesita atención** → **Programados** ves todos los chats con mensajes por salir. En WhatsApp, si al llegar la hora la ventana de 24 horas está cerrada, el envío fallará: programa una plantilla.

10

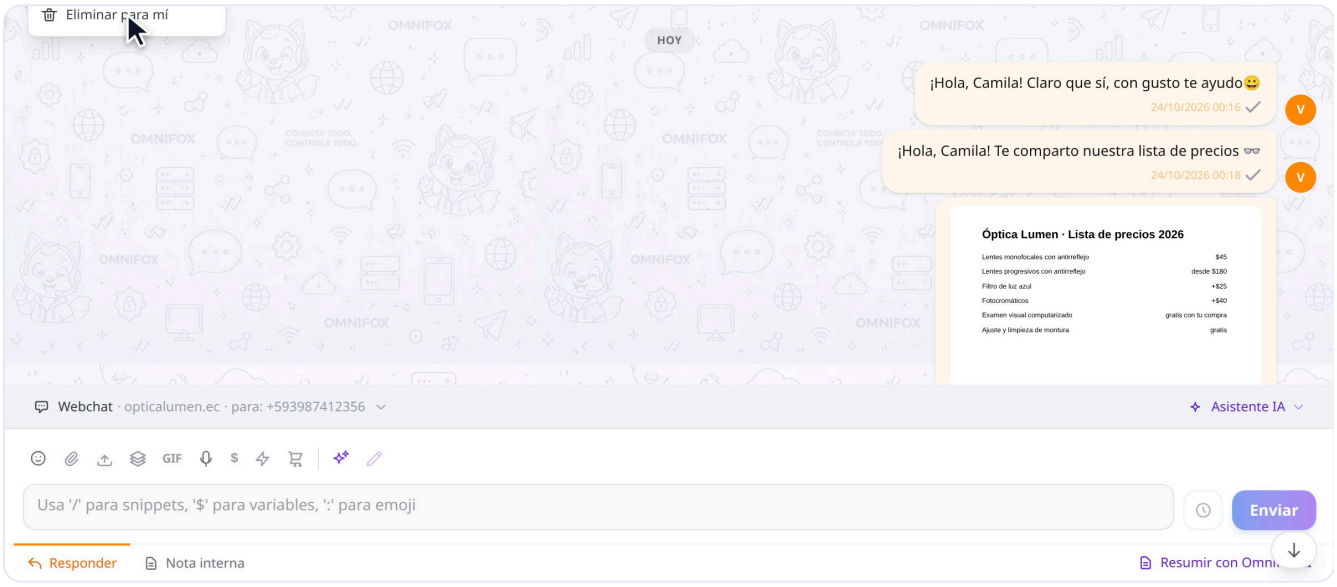
CAPÍTULO 10

Acciones sobre un mensaje

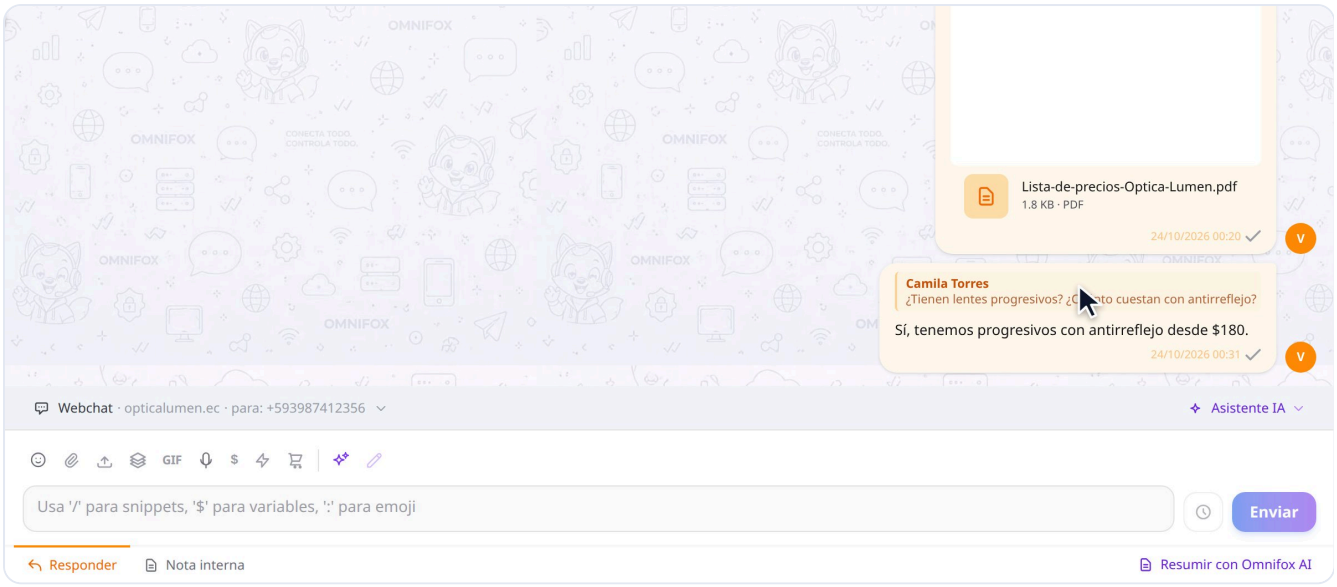
Reaccionar, citar, copiar, editar, eliminar y reintentar.

Al pasar el mouse sobre un mensaje aparecen la carita (**Reaccionar**) y los tres puntos (**Acciones del mensaje**).

Acción	Qué hace
Reaccionar	Pone un emoji sobre el mensaje.
Responder	Cita el mensaje: tu respuesta queda enlazada al original («Respondiendo a...»).
Copiar texto	Copia el texto al portapapeles.
Eliminar para mí	Lo quita solo de tu vista; el cliente lo sigue viendo.
Editar	En tus mensajes, durante los primeros 15 minutos, en los canales que lo permiten.
Eliminar para todos	En tus mensajes: lo marca como eliminado para todo el equipo en Omnifox. En WhatsApp el cliente sigue viendo el mensaje original, porque Meta no permite borrarlo.



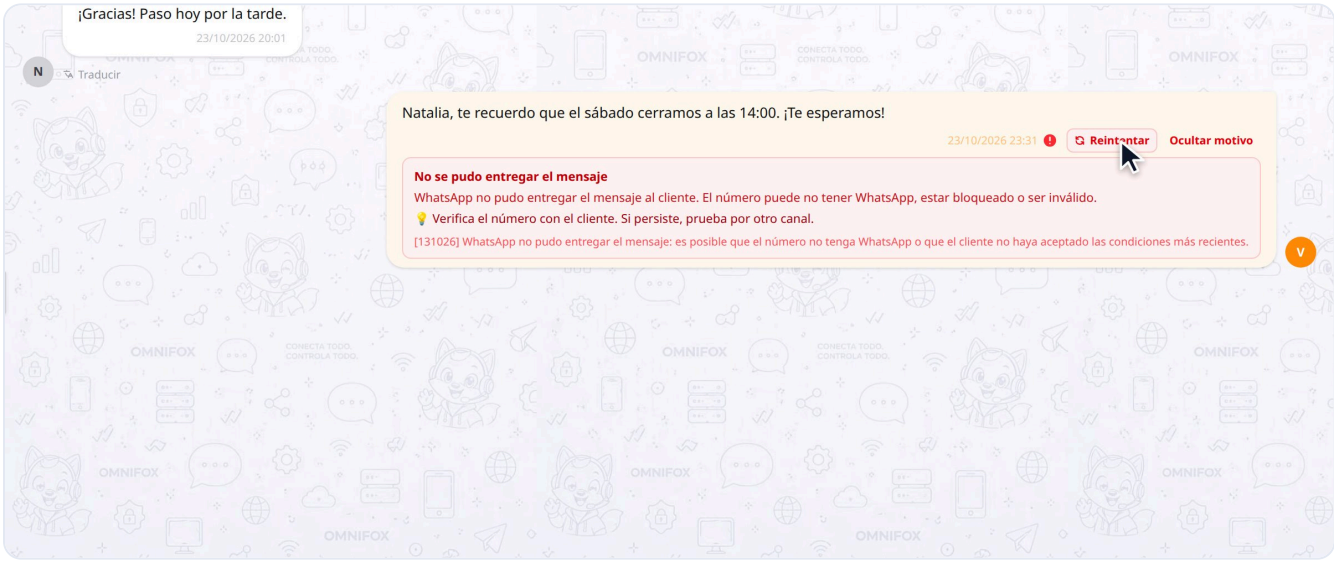
El menú de acciones de un mensaje del cliente.



La respuesta citando el mensaje de Camila, y la reacción 👍.

Mensajes que no se entregaron

1. Un mensaje que no se pudo entregar aparece con un aviso rojo (y la conversación, en la vista **Errores**).
2. Toca **Ver motivo** para leer la explicación del canal.
3. Corrige lo necesario y toca **Reintentar** para enviarlo de nuevo.



Un mensaje de WhatsApp no entregado, con su motivo.

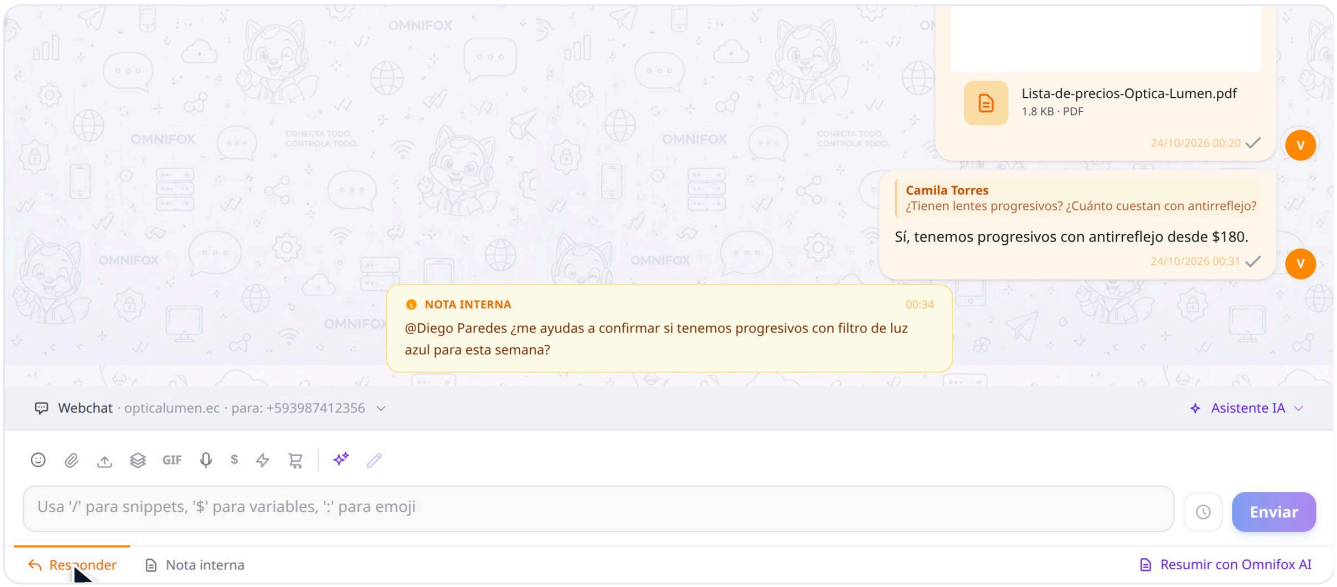
11

CAPÍTULO 11

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**.
2. Escribe **@** y el nombre de un compañero y elígelo 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.



La nota interna con mención a Diego, en amarillo.

NOTA

Las notas internas nunca se envían al cliente, por ningún canal. Pasa el mouse sobre una nota para **Editar nota** o **Eliminar nota**.

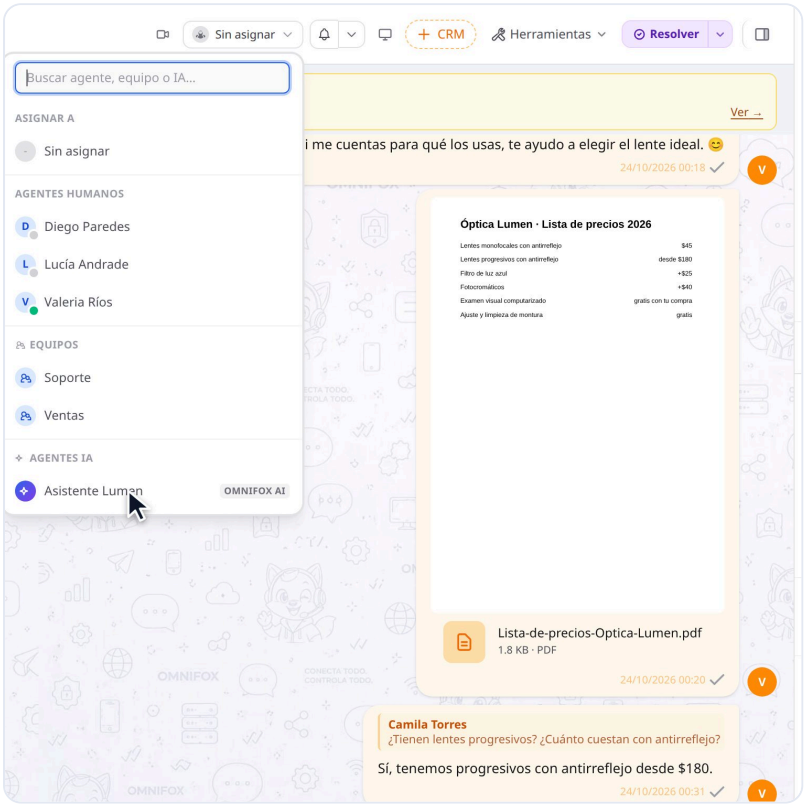
12

CAPÍTULO 12

Asignar y repartir

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

1. En la cabecera del chat, toca el botón de asignación (**Sin asignar** o el nombre de quien lo tiene).
2. Elige en **Agentes humanos** (con su estado: En línea o Desconectado), **Equipos** o **Agentes IA**.
3. El cambio se ve al instante en la cabecera y en la lista, y queda registrado dentro de la conversación.



El selector de asignación: personas, equipos y agentes de IA.

- Cada agente encuentra sus conversaciones en **Míos**.
- Si asignas a un **equipo** (por ejemplo, Ventas o Soporte), Omnifox puede repartir las conversaciones entre sus integrantes según la regla que configure tu administrador.
- Para quedarte un chat al instante: pasa el mouse sobre la fila, pulsa **A** y confirma con **Enter**.

13

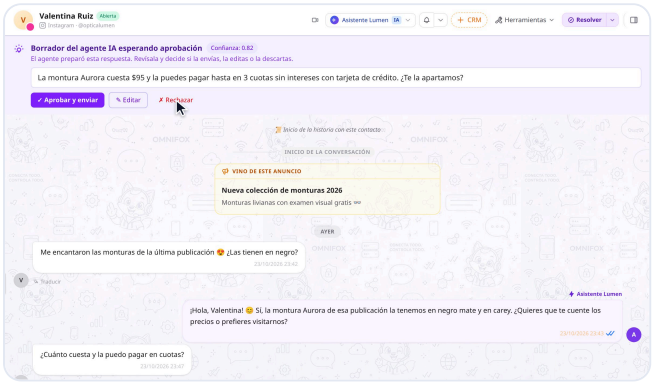
CAPÍTULO 13

La IA dentro del chat

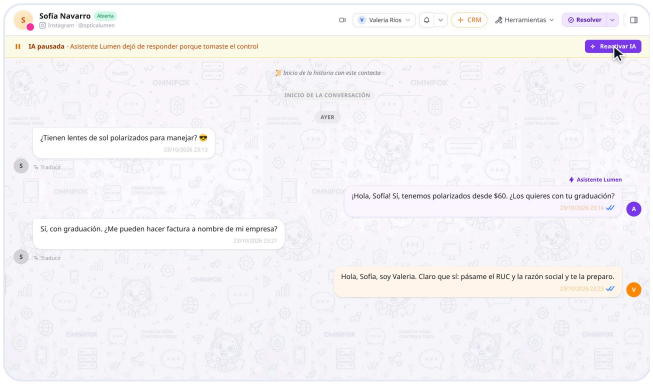
Cómo trabaja la inteligencia artificial junto a tu equipo, y cómo te ayuda a escribir.

Agentes de IA en la bandeja

- En la lista, un chat atendido por un agente de IA muestra su nombre (en el ejemplo, **Asistente Lumen**). Sus mensajes aparecen marcados con su nombre.
- **Borrador del agente IA esperando aprobación**: si el agente está configurado para pedir aprobación, en lugar de responder deja un borrador. Elige **Aprobar y enviar**, **Editar** o **Rechazar**.
- **IA pausada**: el agente deja de responder cuando una persona toma el control (o cuando pasa la conversación a un equipo). Con **Reactivar IA** le devuelves la conversación.



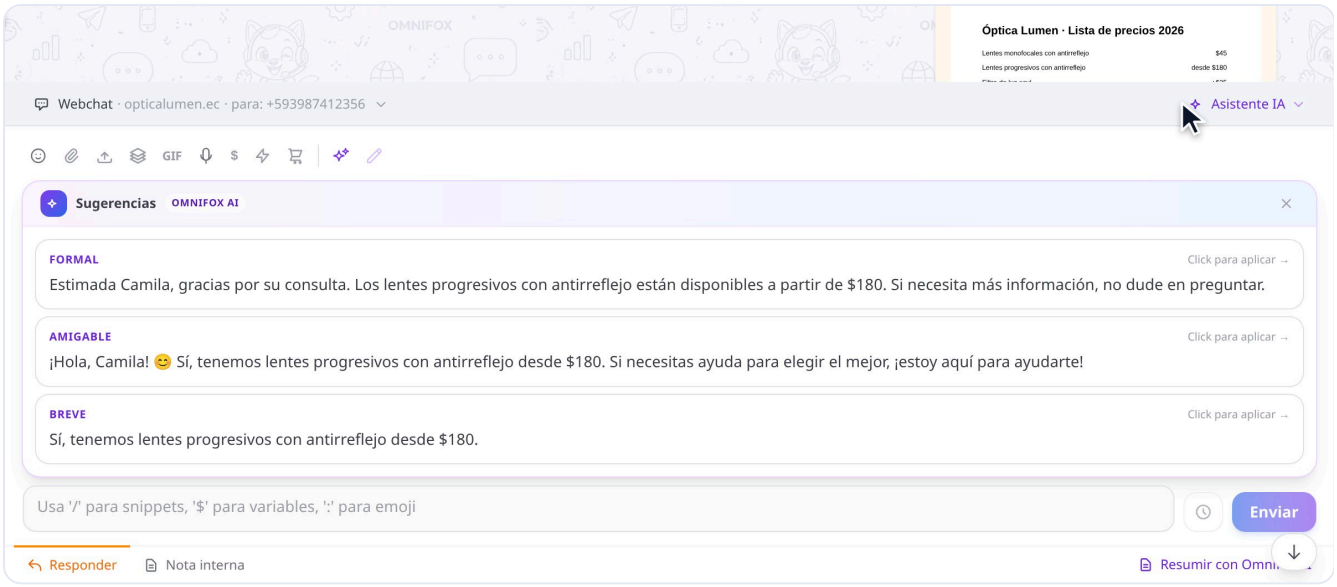
Borrador de la IA esperando aprobación, y el anuncio de origen.



IA pausada en el chat de Sofía.

Asistente IA del editor

Opción	Qué hace
Sugerir respuesta	Propone respuestas (formal, amigable, breve) basadas en la conversación. Haz clic en una para ponerla en el editor y ajústala antes de enviar.
Mejorar redacción	Pule el tono, la ortografía y la claridad de tu borrador.
Resumir conversación	Genera un resumen (capítulo 14).
Traducir borrador	Traduce tu respuesta al idioma del cliente.



Sugerencias de Omnifox AI.

Traducción

- Debajo de cada mensaje del cliente está **Traducir**, para leerlo en tu idioma (se marca «Traducido por AI» y puedes ver el original).
- En **Herramientas → Traducir esta conversación**, los mensajes del cliente te llegan traducidos y lo que escribes sale en su idioma; el editor lo indica con «Se traducirá a: ...». En **Herramientas → Idioma del cliente** lo eliges a mano o dejas que se detecte solo.

> **OJO**
> Las funciones de IA consumen el saldo de IA de tu plan. Si el saldo no alcanza, Omnifox te lo avisa y no traduce ni genera el texto.

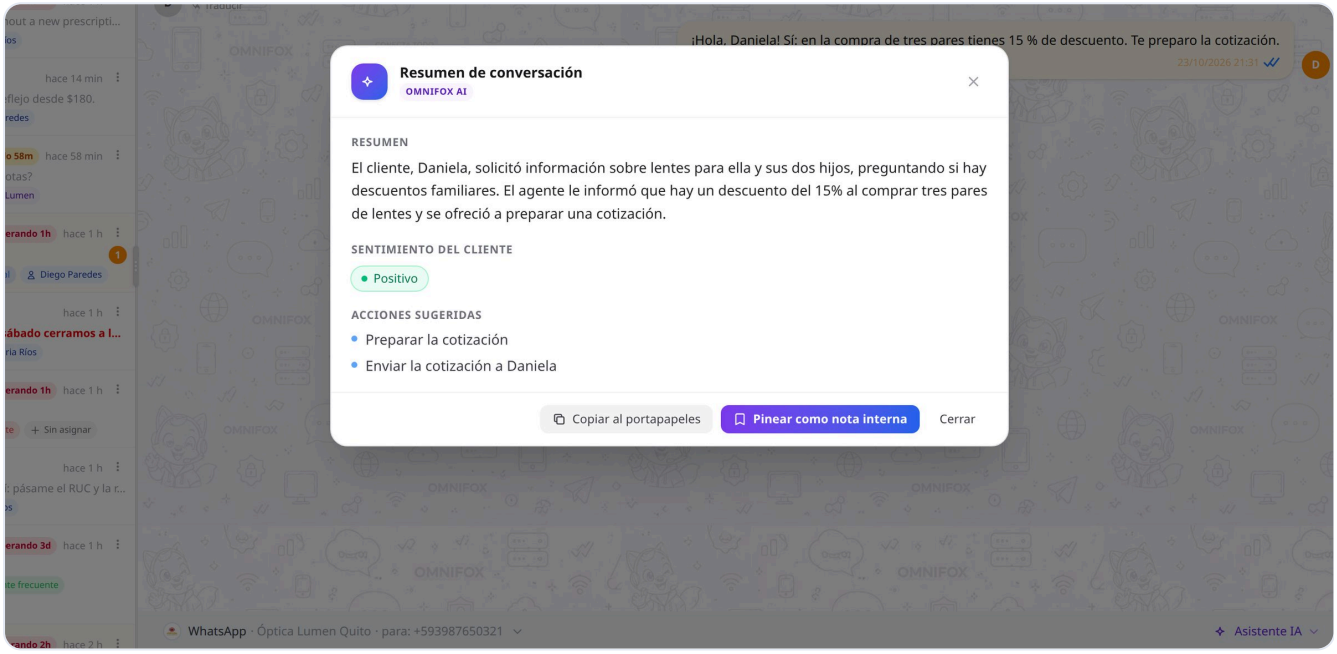
14

CAPÍTULO 14

Resumen con IA

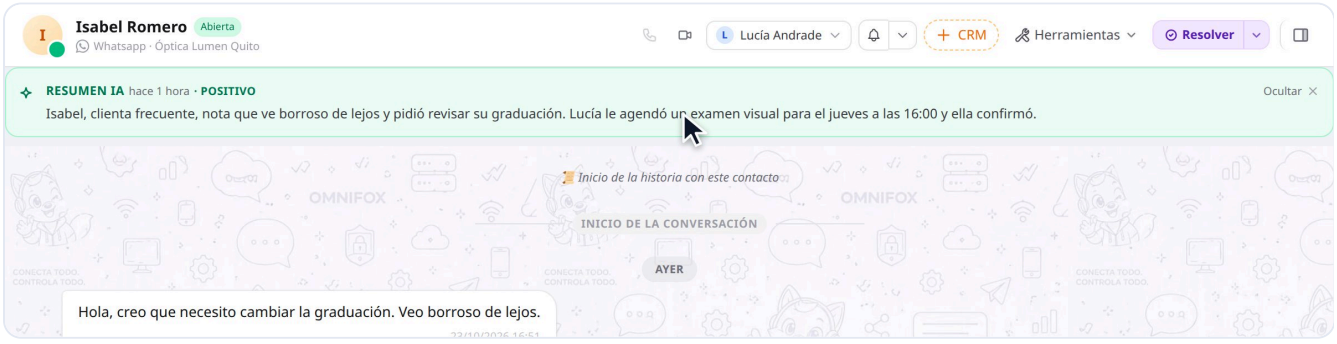
Ponte al día con un chat largo en segundos.

1. Abre la conversación y toca **Resumir con Omnifox AI**, debajo del editor.
2. En segundos ves el **Resumen**, el **Sentimiento del cliente**, los **Pendientes** (si los hay) y las **Acciones sugeridas**.
3. Toca **Copiar al portapapeles** o **Pinear como nota interna** para que lo vea todo el equipo.



El resumen de la conversación de Daniela.

El último resumen queda guardado arriba del chat (**Resumen IA**, con **Mostrar** / **Ocultar**; si tiene más de 24 horas se marca como «Resumen viejo»). Y en la lista, el botón **Resumen IA** de cada fila te deja leerlo sin abrir el chat.



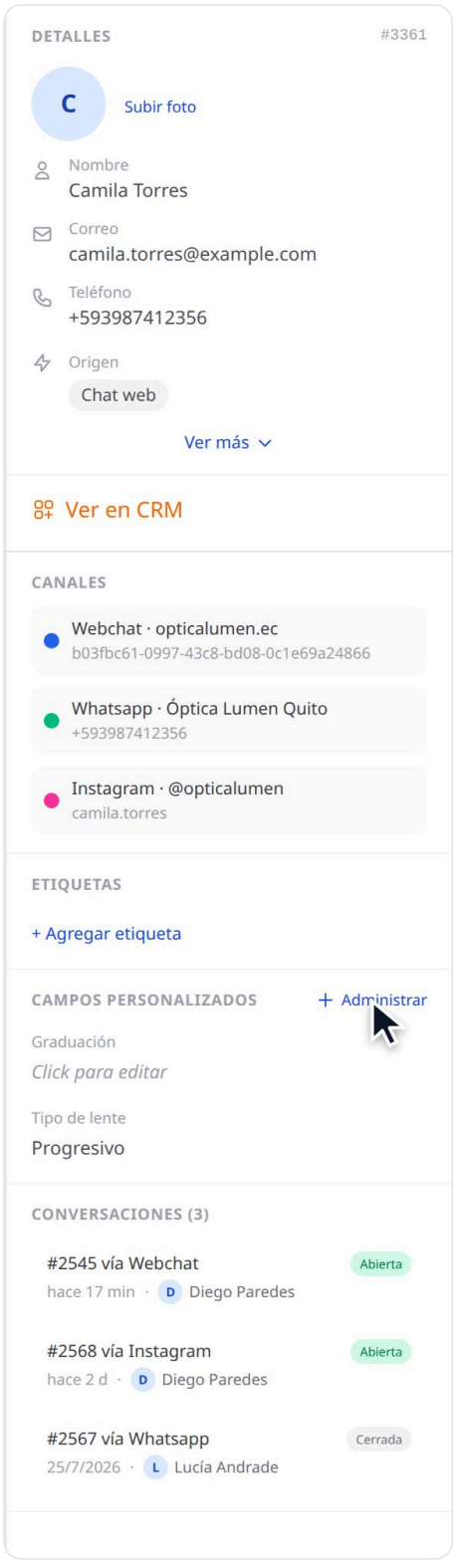
El resumen guardado sobre el chat de Isabel.

15

CAPÍTULO 15

La ficha del contacto

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



La ficha del contacto.

Bloque	Qué contiene
Detalles	Foto, nombre, correo, teléfono y origen. Haz clic en un dato para editarlo; **Ver más** muestra empresa, cargo, ciudad, dirección, país e idioma.
Ver en CRM	La ficha completa en el CRM: oportunidades, tareas e historial.
Canales	Todas las cuentas por las que te ha escrito este contacto.
Etiquetas	Las de esta conversación (capítulo 16).
Campos personalizados	Datos propios de tu negocio (en el ejemplo, Graduación y Tipo de lente). **Administrar** crea o edita los campos.
Conversaciones	Todas sus conversaciones, con canal, estado y quién las atendió. Un clic abre cualquiera.
Información del pre-chat	En el chat web, lo que el visitante llenó antes de escribir (si tu widget lo pide).

16

CAPÍTULO 16

Etiquetas y oportunidades

Ordena tus chats y conviértelos en ventas.

Etiquetas

1. En la ficha, toca **+ Agregar etiqueta**.
2. Elige una de la lista, o escribe un nombre nuevo y elige **+ Crear «…»**.
3. Para quitarla, toca la × de la etiqueta.

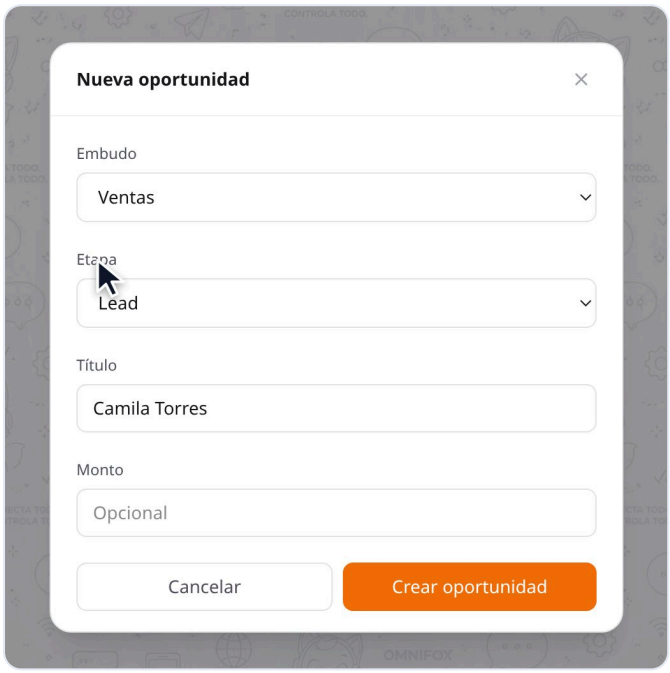


Etiquetas Progresivos y Cotización agregadas.

Las etiquetas se ven en la lista, se usan en **Filtros** y se aplican a muchos chats a la vez (capítulo 23).

Oportunidades del CRM

1. En la cabecera, toca **CRM** (**Convertir en oportunidad**).
2. Elige el **Embudo** y la **Etapa**, revisa el **Título** y, si quieres, el **Monto**.
3. Toca **Crear oportunidad**. Desde ese mismo botón ves la etapa y la cambias sin salir del chat.



Nueva oportunidad desde la conversación.

> **CONSEJO**
> Si tu equipo trabaja con tableros de proyectos, **Herramientas → Crear tarjeta en tablero** convierte la conversación en una tarjeta.

17

CAPÍTULO 17

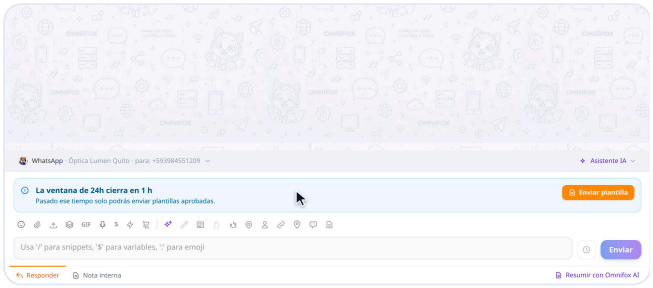
WhatsApp: ventana de 24 horas y plantillas

Cómo escribirle a un cliente de WhatsApp fuera de la ventana de 24 horas, y los mensajes especiales.

WhatsApp solo permite mensajes libres durante las 24 horas siguientes al último mensaje del cliente. Después, 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. Omnifox te avisa cuando quedan pocas horas («La ventana de 24h cierra en...»).

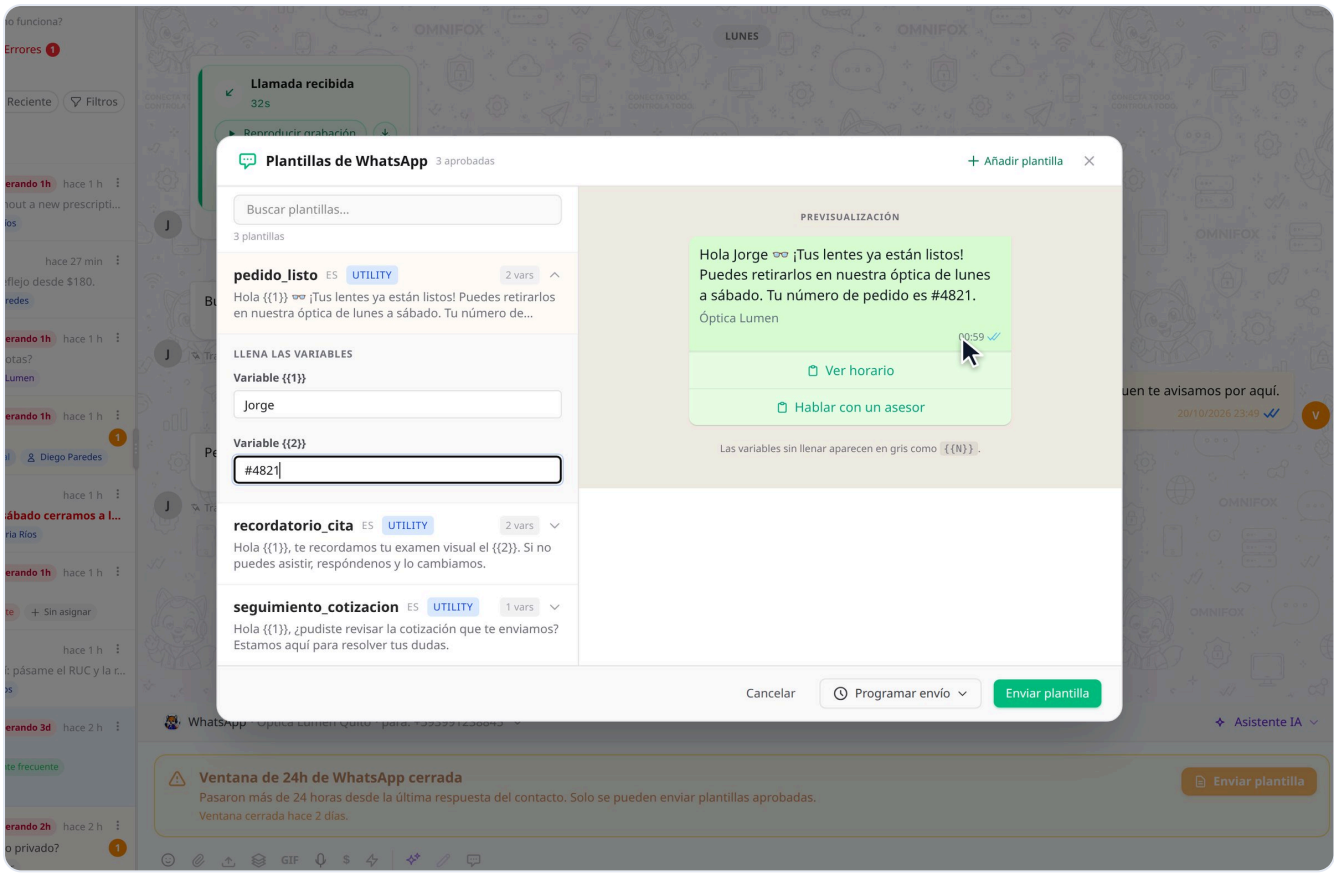


Ventana de 24 horas cerrada.



Aviso de que la ventana está por cerrarse.

1. Toca **Enviar plantilla**.
2. Busca y elige la plantilla (en el ejemplo, **pedido_listo**).
3. Llena las variables; si la plantilla lleva imagen, video o documento en el encabezado, elígelo o súbelo. A la derecha ves la vista previa.
4. Toca **Enviar plantilla**, o **Programar envío** para mandarla más tarde.

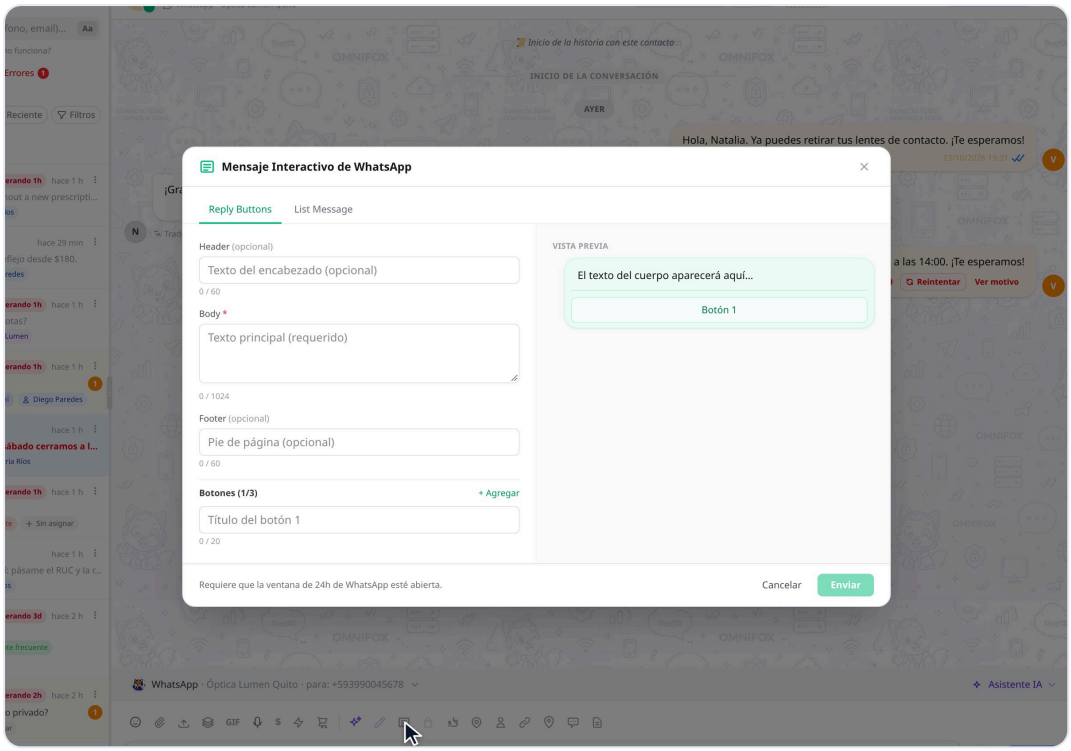


El selector de plantillas con las variables llenas y la vista previa.

> **OJO**
>
> Las plantillas se crean y se mandan a aprobación desde **Añadir plantilla** (se abre la configuración del canal). Solo aparecen las aprobadas.

Mensajes especiales de WhatsApp

Con la ventana abierta, la barra del editor suma: **WhatsApp templates**, mensajes interactivos (**Reply Buttons** y **List Message**), catálogo de WhatsApp, stickers, ubicación, tarjeta de contacto, botón con enlace (**CTA URL**), pedir la ubicación al cliente y formularios de **WhatsApp Flows**. Algunas dependen de tu plan y de la configuración del canal.



Mensaje interactivo de WhatsApp: botones de respuesta o lista.

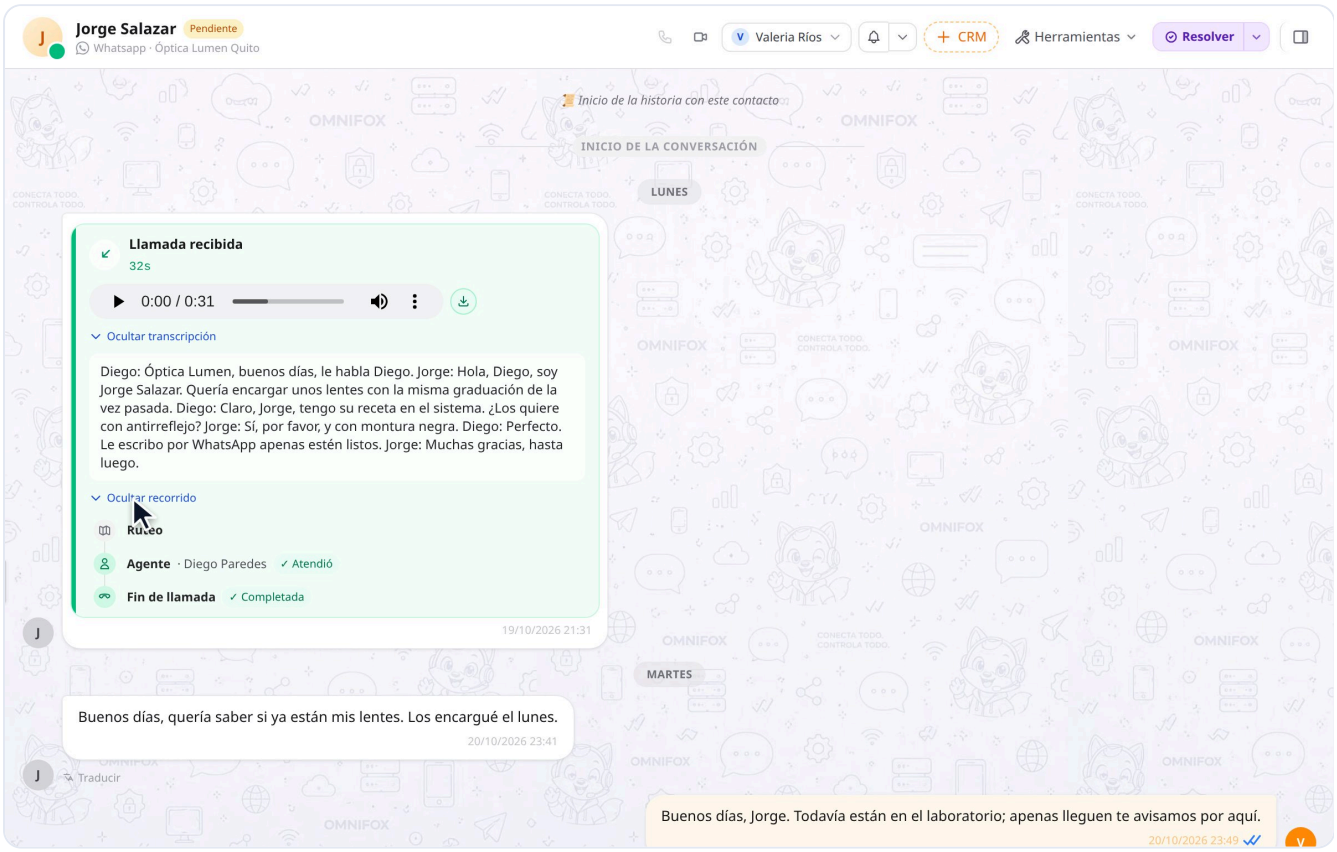
18

CAPÍTULO 18

Llamadas y videollamadas

Llamadas de WhatsApp, grabaciones, transcripciones y videollamadas.

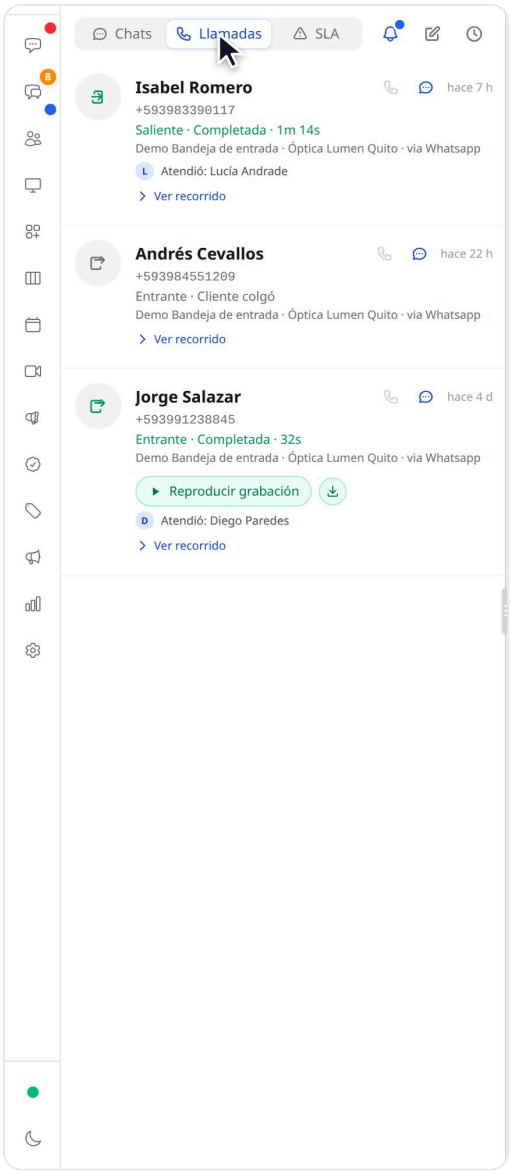
- Cada llamada aparece en el chat del cliente: entrante o saliente, duración y estado.
- Si se grabó: **Reproducir grabación** y descargarla. **Ver transcripción** muestra el texto (hecho con IA; si no se transcribió sola, **Transcribir esta llamada**, que consume IA).
- **Ver recorrido**: por dónde entró la llamada, a quién le sonó, quién contestó y cómo terminó.



La llamada de Jorge: grabación, transcripción y recorrido.

Pestaña Llamadas

El registro de todas las llamadas del espacio: entrantes, salientes y perdidas, quién atendió, la grabación y el recorrido. Desde cada tarjeta, **Ir al chat** o **Devolver llamada**. El número rojo de la pestaña cuenta las perdidas que aún no revisaste.



La pestaña Llamadas.

Llamar y videollamar

- **Llamar por WhatsApp** (teléfono en la cabecera): el canal debe tener las llamadas de WhatsApp activadas, tu administrador debe darte permiso y el cliente debe autorizarlas. Si no lo hizo, Omnifox te deja enviarle la **solicitud de permiso**; el estado se ve junto al botón (pendiente, activo, expirado).
- **Iniciar videollamada** (cámara): Omnifox crea la sala y deja el enlace en el editor para que se lo envíes al cliente; tú entras desde la pestaña que se abre. Las videollamadas son un complemento.

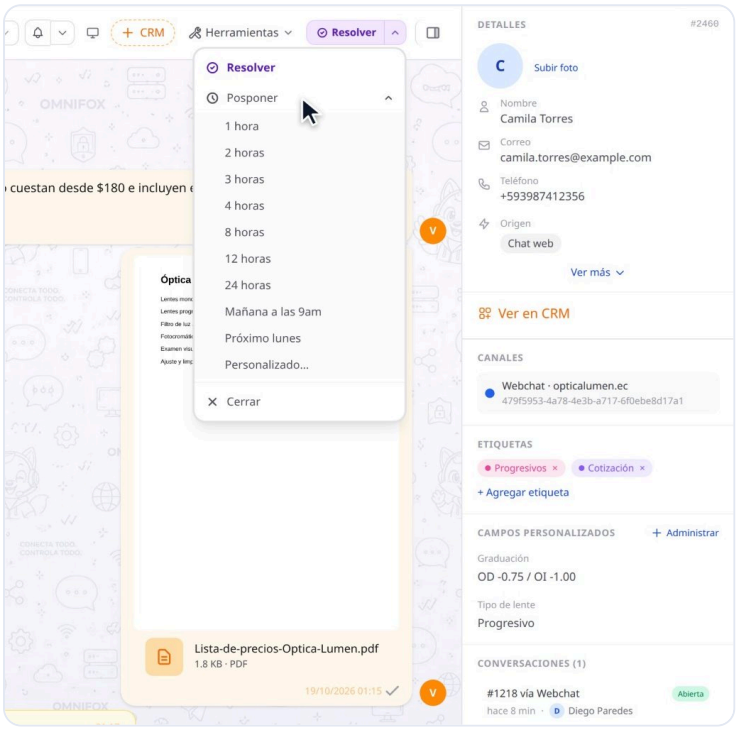
19

CAPÍTULO 19

Resolver, posponer y cerrar

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

1. Para dar por atendida una conversación, toca **Resolver**: sale de la lista de abiertas y se abre la siguiente.
2. Para otras opciones, toca la flecha junto a Resolver: **Posponer** (1, 2, 3, 4, 8, 12 o 24 horas, mañana a las 9, el próximo lunes o **Personalizado...**) o **Cerrar**.
3. En un chat resuelto o cerrado, el botón cambia a **Reabrir**.

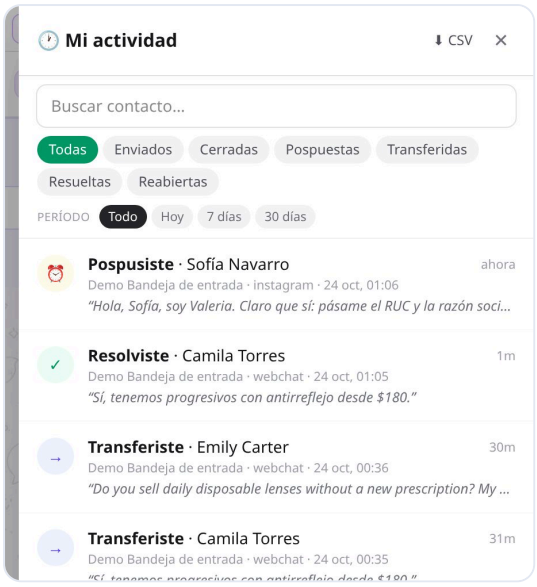


Las opciones de estado: Resolver, Posponer y Cerrar.

- Con la tecla **P** sobre una fila pospones el chat una hora.
- Un chat pospuesto vuelve solo a la hora indicada, o antes si el cliente escribe; mientras tanto, el chat muestra «Conversación en pausa · reaparece en...».
- Tu administrador puede configurar el **cierre automático** de chats inactivos (cuando el cliente no responde, o cuando nadie le respondió).

Mi actividad

El reloj de arriba de la lista (**Mi actividad**) muestra lo que hiciste: mensajes enviados y chats que resolviste, cerraste, pospusiste, transferiste o reabriste, con filtros por período (hoy, 7 o 30 días) y búsqueda por contacto. Se exporta a CSV.



Mi actividad.

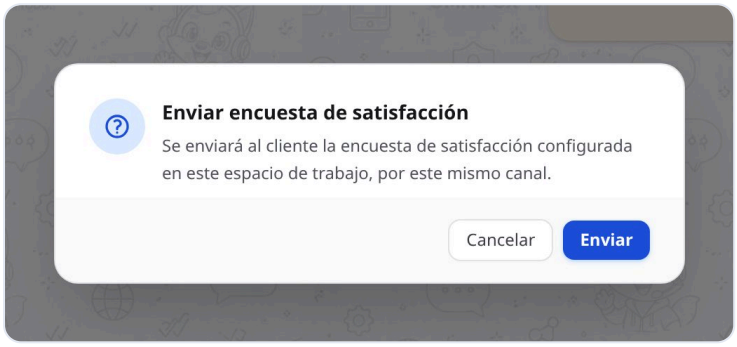
20

CAPÍTULO 20

Encuesta de satisfacción

Pregúntale al cliente cómo lo atendiste.

1. En el chat, toca **Herramientas** → **Enviar encuesta de satisfacción**.
2. Confirma con **Enviar**: se envía la encuesta configurada en tu espacio de trabajo, por el mismo canal.



Confirmación antes de enviar la encuesta.

NOTA

Si la encuesta no se puede enviar (no está configurada, el canal no la admite, la ventana de 24 horas está cerrada o el cliente ya respondió), Omnifox te explica el motivo. Tu administrador puede hacer que se envíe sola al resolver o cerrar.

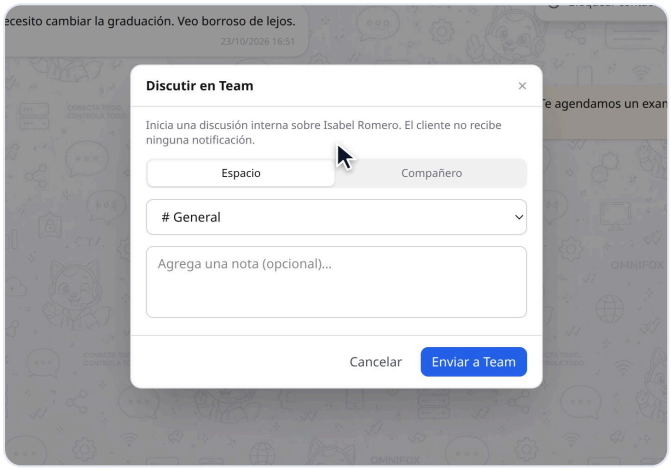
21

CAPÍTULO 21

Comentar el caso en Team

Comenta un caso con tu equipo sin escribirle al cliente.

1. Toca **Herramientas** → **Team** → **Discutir en Team**.
2. Elige un **Espacio** o un **Compañero**, agrega una nota si quieres y toca **Enviar a Team**.
3. En Team aparece una tarjeta enlazada a este chat; el cliente no recibe nada.



Discutir en Team.

Con **Herramientas** → **Team** → **Seleccionar y enviar a Team** marcas uno o varios mensajes del cliente y los reenvías a Team como un hilo, con título, nota y archivos.

22

CAPÍTULO 22

Silenciar, avisos y bloquear

Menos ruido, ningún aviso perdido y fuera el spam.

Silenciar un chat

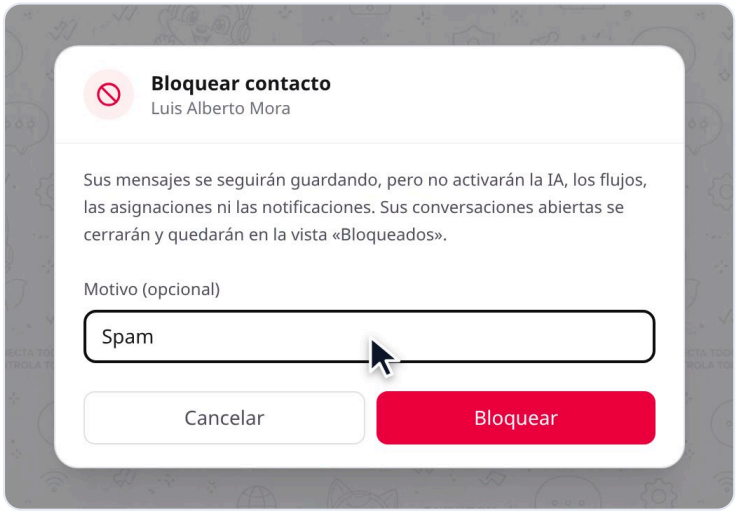
La campana de la cabecera silencia las notificaciones de ese chat; la flecha de al lado elige la duración: 1, 4, 8 o 24 horas, o **Siempre (hasta quitar)**.

Avisos del navegador

Activa los avisos con la campana de la lista (**Activar notificaciones del navegador**). Si están apagados, Omnifox te lo recuerda con una barra arriba de la pantalla: sin ellos, si no estás mirando la pestaña, no te enterarás de mensajes ni llamadas nuevas.

Bloquear un contacto

1. Toca **Herramientas** → **Bloquear contacto**.
2. Escribe un motivo si quieres y toca **Bloquear**. La conversación se cierra.
3. Sus mensajes se siguen guardando, pero no activan la IA, los flujos, las asignaciones ni las notificaciones. En WhatsApp, Omnifox también intenta bloquearlo en Meta.
4. Para verlo, usa **Filtros** → **Contactos bloqueados**. Para desbloquearlo: **Herramientas** → **Desbloquear contacto**.



Bloquear contacto.

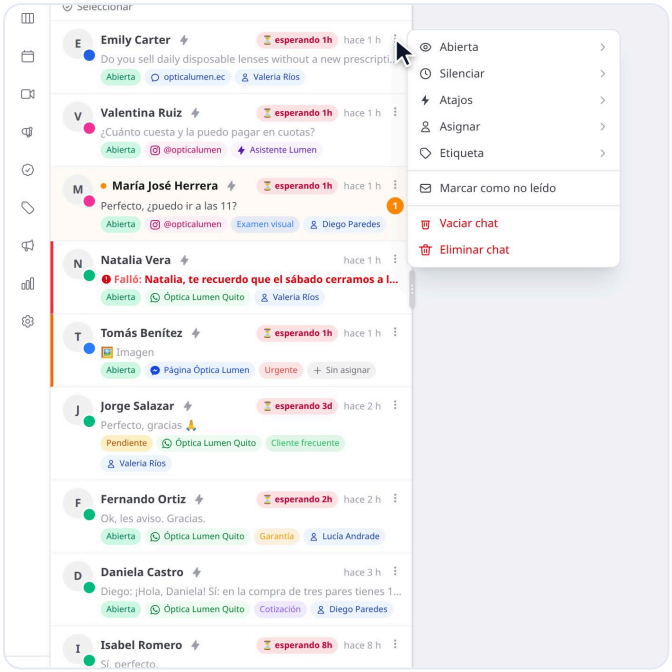
23

CAPÍTULO 23

Acciones rápidas y en bloque

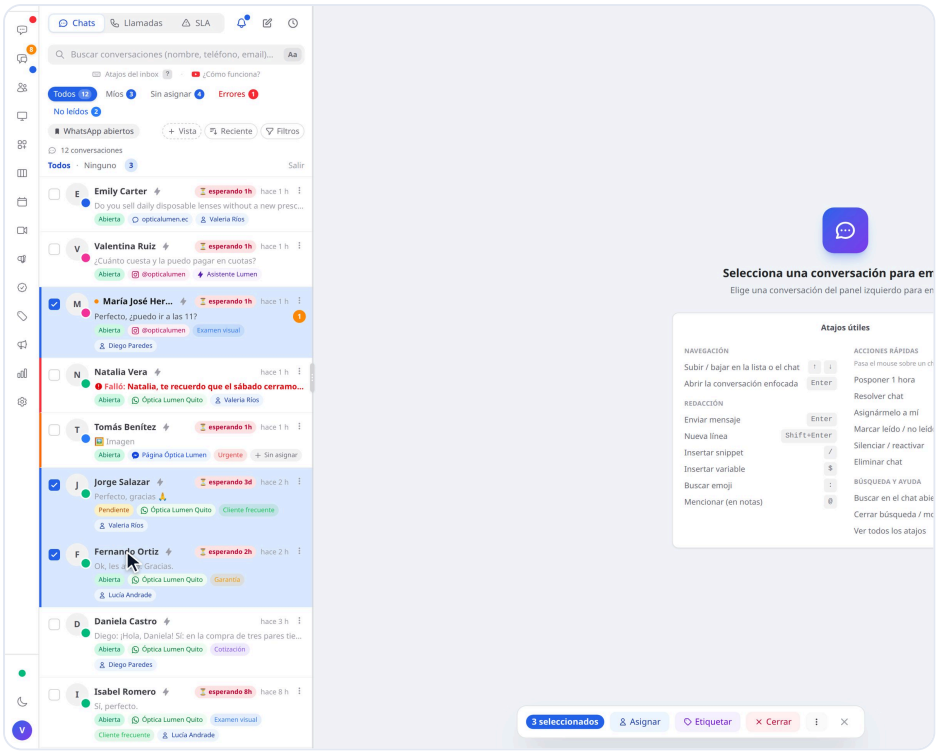
El menú de cada fila y las acciones sobre muchos chats a la vez.

Los tres puntos de cada fila (**Más opciones**) ofrecen: **Silenciar**, **Atajos** (ejecutar un flujo de trabajo con disparador «Atajo»), **Asignar**, **Ciclo de vida**, **Etiqueta**, **Marcar como leído / no leído**, **Vaciar chat** y **Eliminar chat** (estas dos, permanentes y solo para administradores).



El menú de una fila.

1. Toca **Seleccionar**, encima de la lista (o **Todos** para marcarlos todos).
2. Marca las conversaciones.
3. En la barra inferior elige **Asignar** (agente, equipo o agente IA), **Etiquetar**, **Cerrar** o, en ⋮, cambiar el estado, silenciar, cambiar la etapa del ciclo de vida, marcar como leído o no leído, vaciar o eliminar.
4. Toca **Salir** para volver a la lista normal.



Tres conversaciones seleccionadas y la barra de acciones en bloque.

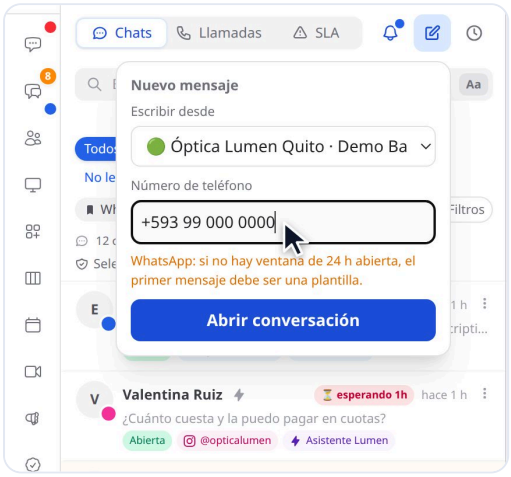
24

CAPÍTULO 24

Iniciar una conversación

Escríbele tú primero a un cliente.

1. Toca el lápiz de arriba de la lista (**Nuevo mensaje**).
2. En **Escribir desde** elige el canal.
3. Escribe el número de teléfono (o el correo o usuario, según el canal) y toca **Abrir conversación**.



Nuevo mensaje.

> **OJO**
>
> En WhatsApp, si no hay una ventana de 24 horas abierta con ese número, el primer mensaje debe ser una plantilla.

25

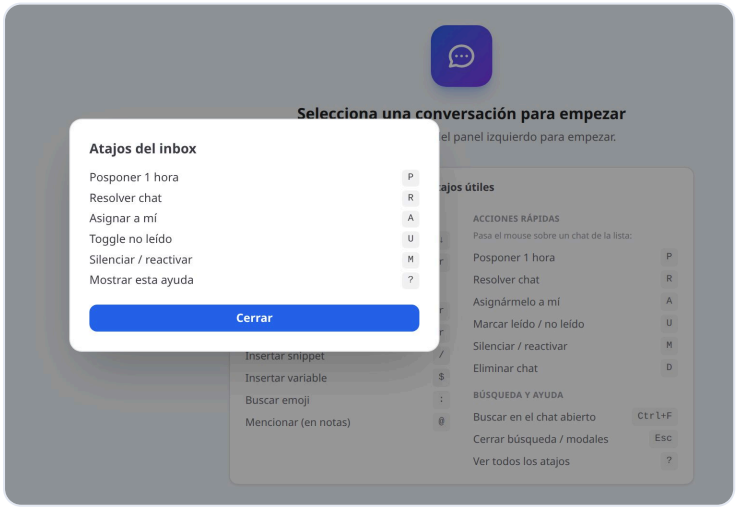
CAPÍTULO 25

Atajos de teclado

Trabaja más rápido con el teclado.

Pasa el mouse sobre un chat de la lista y pulsa una tecla; Omnifox te pide confirmar con **Enter** (o **Esc** para cancelar). Las teclas no actúan mientras escribes en un campo.

Tecla	Acción
↑ ↓	Moverte por la lista o el chat
Enter	Abrir la conversación
P	Posponer 1 hora
R	Resolver
A	Asignártela
U	Marcar como leída o no leída
M	Silenciar o reactivar
D	Eliminar el chat (solo administradores)
?	Ver todos los atajos
Esc	Cerrar paneles, menús y la búsqueda
Ctrl + F	Buscar en el chat abierto
En el editor: **/** · **$** · **:** · **@**	Respuestas rápidas · variables · emojis · mencionar (en notas)
En el editor: **Enter** · **Shift + Enter**	Enviar · nueva línea



La ayuda de atajos del inbox.

26

CAPÍTULO 26

Glosario de estados y preguntas frecuentes

Glosario de estados

Estado	Qué significa	Cómo sale de ahí
Abierta	Activa: alguien tiene que atenderla.	Al resolverla, posponerla o cerrarla.
Pendiente	Le debemos una respuesta al cliente (Omnifox la marca sola si el cliente espera mucho, según la configuración).	Al responder y resolver.
Pospuesta	Apartada hasta una hora o fecha.	Vuelve sola a la hora indicada, o antes si el cliente escribe.
Resuelta	Atendida; el cliente puede retomarla.	Se reabre sola si el cliente vuelve a escribir.
Cerrada	Terminada.	Con **Reabrir**; un mensaje nuevo del cliente inicia una conversación nueva (o la reabre si es reciente).

Otros términos

Término	Qué es
Ventana de 24 horas	Plazo de WhatsApp para escribir libremente después del último mensaje del cliente.
Plantilla	Mensaje de WhatsApp aprobado por Meta, el único permitido con la ventana cerrada.
Nota interna	Mensaje solo para el equipo, en amarillo; el cliente nunca lo ve.
Respuesta rápida (snippet)	Texto guardado que se inserta con **/**; puede tener variables y varios pasos.
SLA	Tiempo máximo de respuesta acordado por tu empresa.
Smart Inbox	Filtros de IA: urgentes, negativos y hot lead.

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 17).

¿El cliente ve las notas internas?

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

Dos personas abrieron el mismo chat, ¿qué pasa?

Ambas lo ven en tiempo real. Para evitar respuestas dobles, asígnalo (capítulo 12). Si el cliente tiene otra conversación abierta en otro canal, el aviso amarillo te lo dice.

¿Dónde está una conversación que resolví?

En **Filtros** → **Estado de la conversación**, marca **Resuelta** y aplica; o búscala por nombre. También aparece en la ficha del contacto, en **Conversaciones**, y en **Mi actividad**.

Un mensaje salió en rojo, ¿qué hago?

Toca **Ver motivo**. Si el problema es la ventana de WhatsApp, usa una plantilla; si fue un fallo temporal, toca **Reintentar**.

La IA está respondiendo y quiero contestar yo.

Escribe en el chat: al responder tomas el control y la IA se pausa. Cuando quieras, **Reactivar IA**.

¿Puedo responder desde el celular?

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

¿Cómo dejo de recibir avisos de un chat?

Con la campana de la cabecera (capítulo 22).

¿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**.