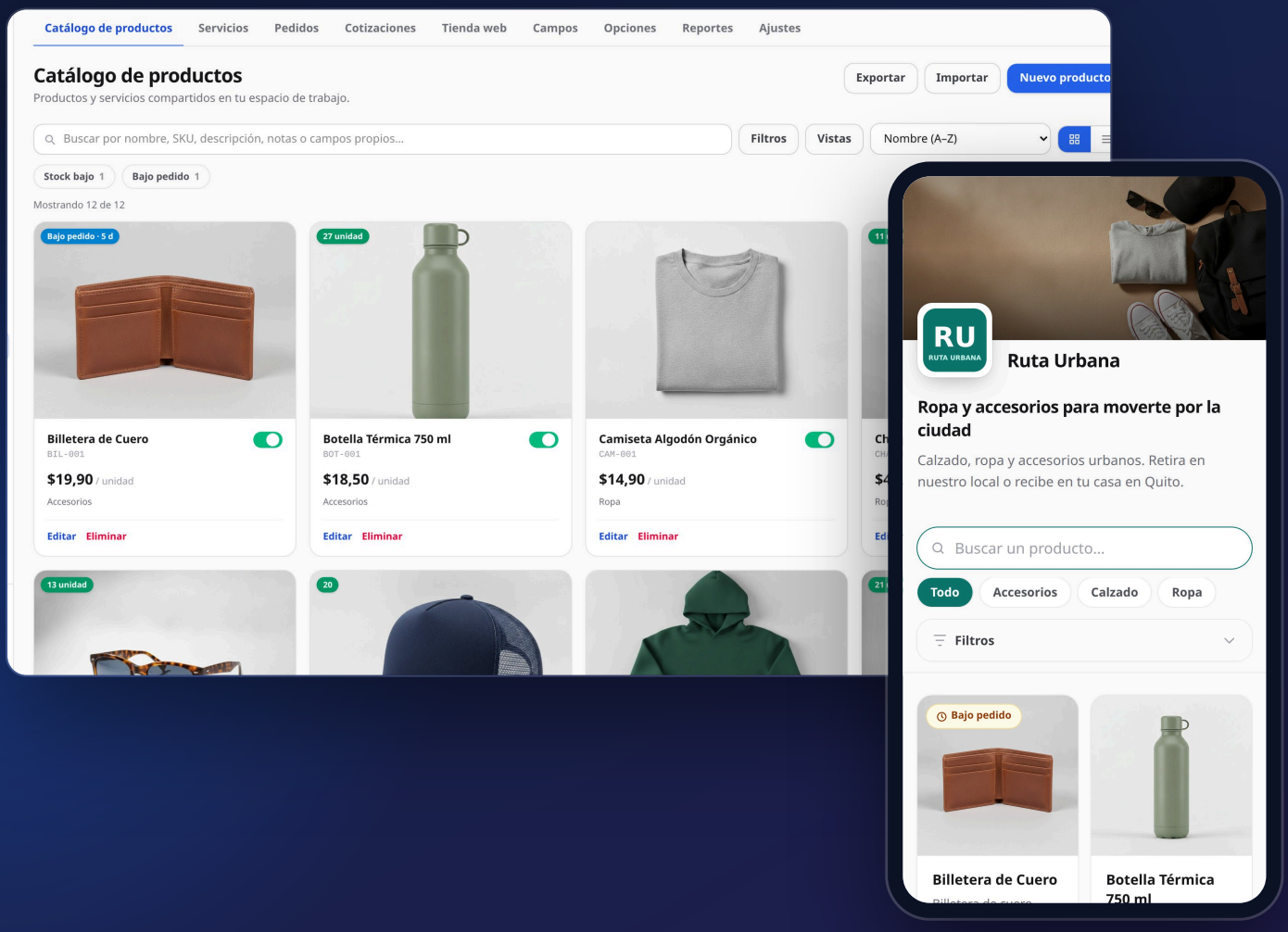
Omnifox

MANUAL DEL MÓDULO

Productos

Catálogo con fotos, precios y stock; pedidos, cotizaciones, tu tienda web, reportes y un agente de IA que vende por WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat de tu web.



CONTENIDO

Índice

01 Qué es el módulo Productos 3

02 Activar el módulo 5

03 El catálogo: buscar, filtrar e importar 7

04 Crear y editar un producto 10

05 Presentaciones y campos personalizados 12

06 Opciones y zonas de entrega 14

07 Ajustes de pedidos 15

08 La tienda web 18

09 Pedidos 21

10 Cotizaciones 23

11 Agente de IA que vende 26

12 Reportes del catálogo 30

13 Preguntas frecuentes y límites 31

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Ruta Urbana**, una tienda de ropa, calzado y accesorios en Quito, con once productos, pedidos y cotizaciones. Los números en círculo naranja 1 señalan lo que se explica debajo de cada imagen.

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

01

CAPÍTULO 1

Qué es el módulo Productos

Todo lo que vendes, en un solo lugar: el catálogo que usa tu equipo, tu tienda web y tu agente de IA.

El módulo Productos ordena el camino completo de una venta: qué tienes y a qué precio, quién lo pidió, si ya pagó y si ya se entregó. Como vive dentro de Omnifox, la misma información la usan tu equipo en la bandeja de conversaciones, el agente de IA cuando responde por chat y tu tienda web, donde el cliente arma su pedido solo.

Catálogo
Fotos, precio, impuesto, stock y presentaciones

→

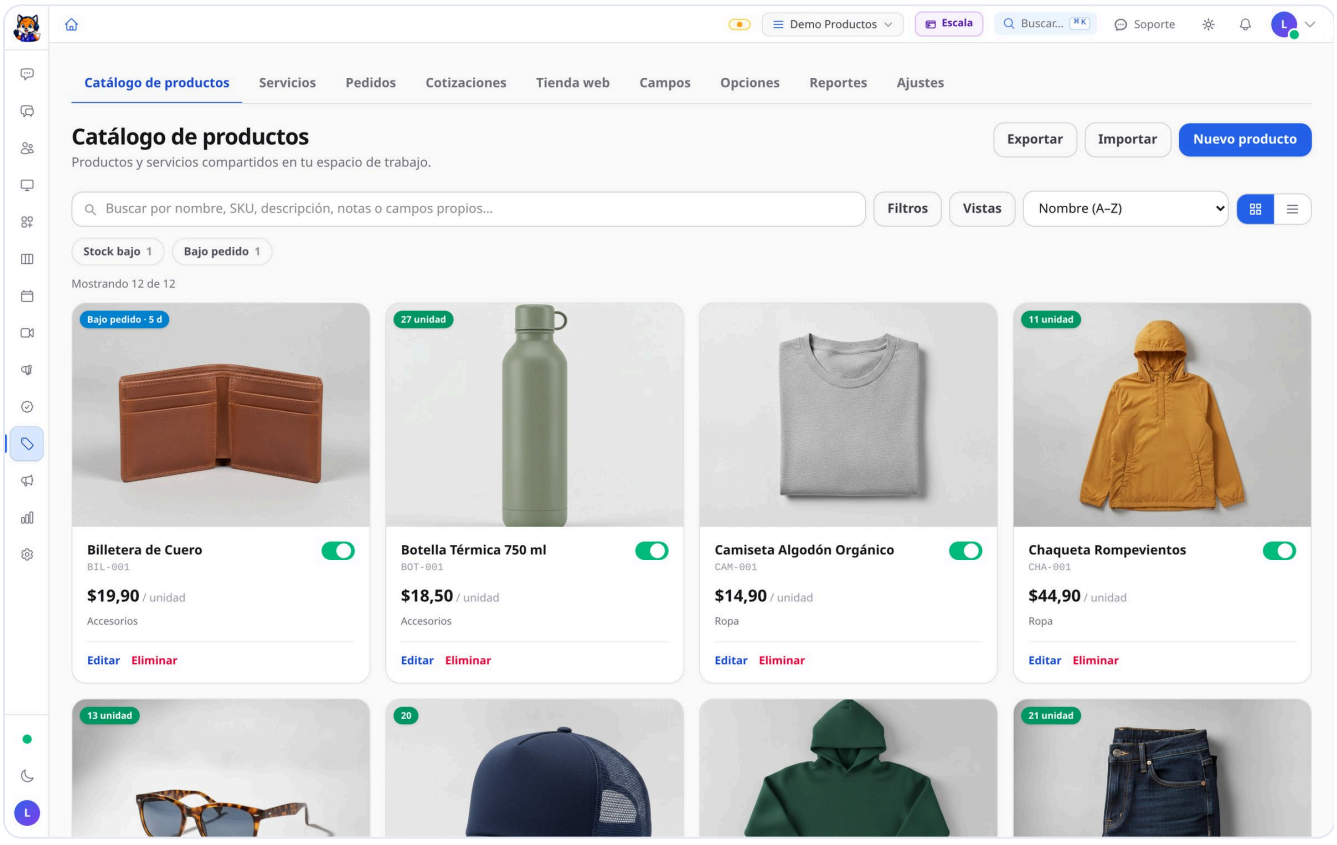
Canales
Tienda web, chat con tu equipo o agente de IA

→

Pedido o cotización
Con importes calculados por Omnifox

→

Reportes
Qué se vende, qué preguntan y qué falta



La pestaña **Catálogo de productos** de Ruta Urbana.

Las pestañas del módulo

Pestaña	Para qué sirve
Catálogo de productos	Tus productos con fotos, precio, impuesto, existencias y presentaciones.
Pedidos	Lo que hay que confirmar, preparar, cobrar y entregar.
Cotizaciones	Propuestas con enlace público, PDF y aceptación en línea.
Tienda web	Tu catálogo con dirección propia, carrito y pedido por la web.
Campos	Datos propios de tu rubro: material, talla, voltaje, garantía.
Opciones	Lo que el cliente elige al pedir (extras, empaque) y tus zonas de entrega.
Reportes	Más vendidos, más preguntados y lo que te piden y no tienes.
Ajustes	Cómo se confirma, se cobra, se entrega y se controla el stock.

QUÉ INCLUYE

Productos es gratis en todos los planes y viene encendido de fábrica; la tienda web (capítulo 8) está disponible desde el plan Impulsa. La pestaña **Servicios** que ves junto a Productos es otro módulo del catálogo, con su propio manual.

02

CAPÍTULO 2

Activar el módulo

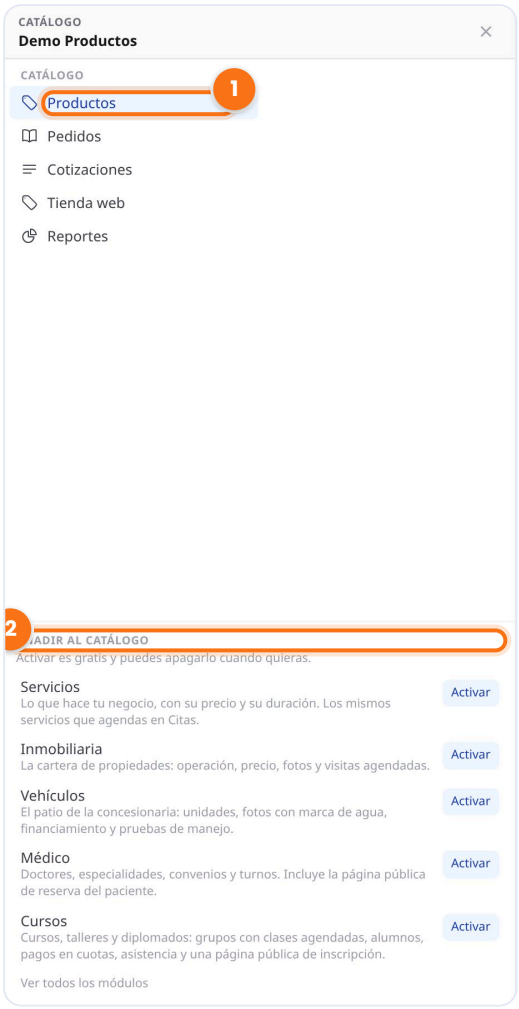
Productos viene encendido. Si alguien lo apagó, vuelve en un clic y no se pierde nada de lo cargado.

Desde el panel del Catálogo

1. En la barra lateral, abre **Catálogo**.
2. Al pie del panel, en **Añadir al catálogo**, aparecen los módulos que tu espacio todavía no tiene encendidos.
3. Junto a **Productos**, haz clic en **Activar**.
4. La entrada **Productos** aparece en el acto arriba del panel, con Pedidos, Cotizaciones, Tienda web y Reportes.

También puedes entrar a **Catálogo → Ver todos los módulos**: ahí ves cada módulo con su estado y, para apagarlo, el botón **Desactivar**.

> **NOTA**
>
> Encender y apagar módulos es tarea del dueño o de un administrador. Si tienes varios espacios de trabajo, se enciende en cada uno por separado. Apagar el módulo lo esconde del menú, pero no borra productos, pedidos ni cotizaciones.



El panel del Catálogo.

1. **Productos**, ya activo.
2. Los módulos todavía apagados, cada uno con **Activar**.



Ver todos los módulos: cada cara del catálogo con su estado.

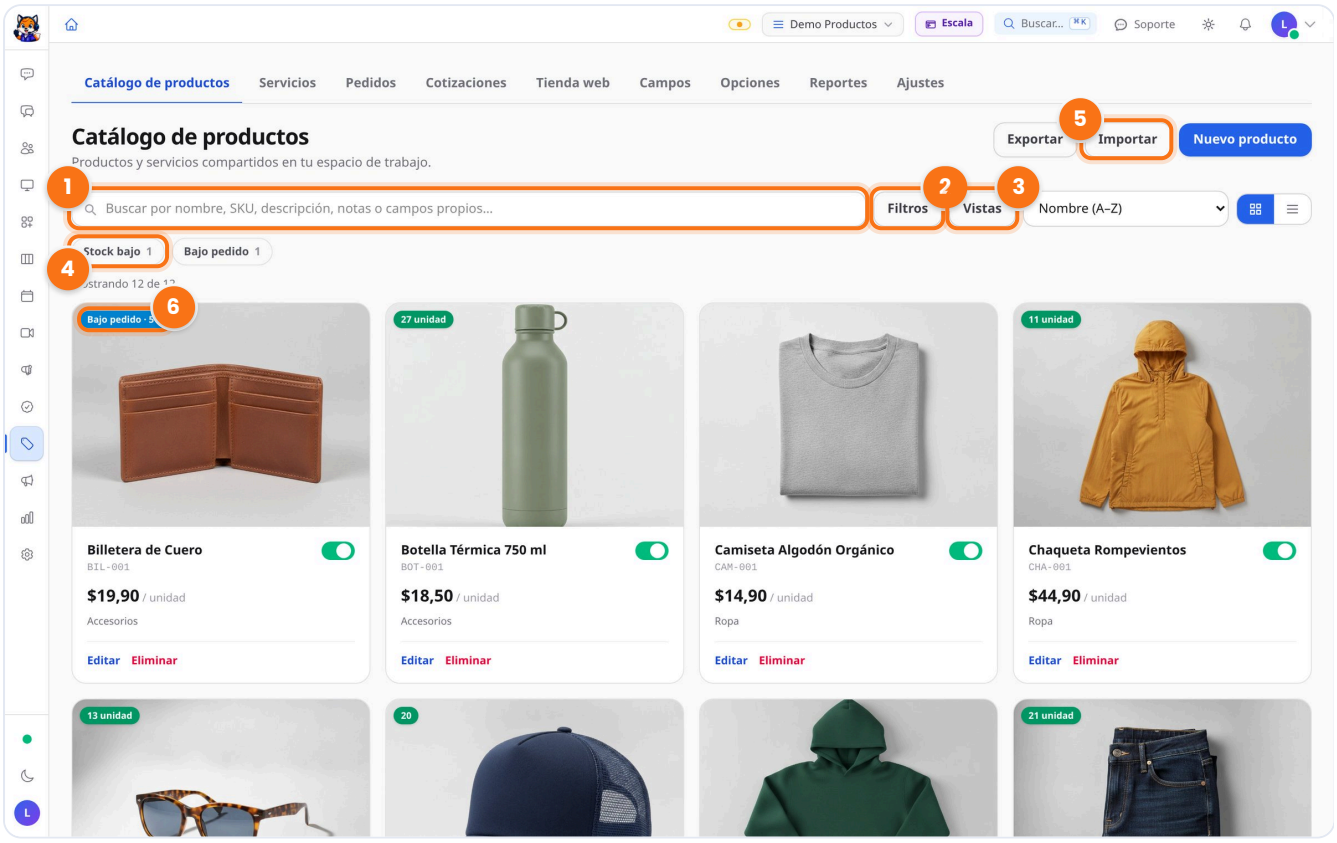
1. Productos, activado.
2. **Desactivar** lo esconde sin borrar nada.
3. Los demás módulos se activan con un clic.

03

CAPÍTULO 3

El catálogo: buscar, filtrar e importar

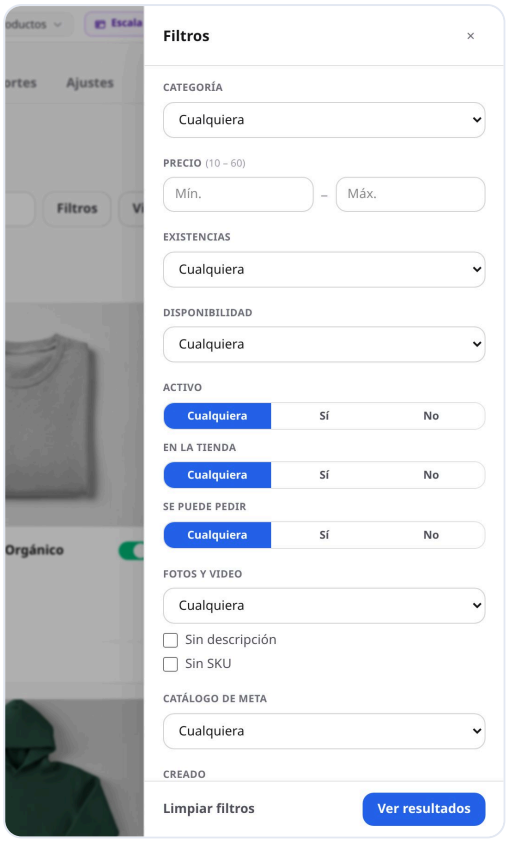
La pestaña principal: todos tus productos con su foto, precio y existencias, y las herramientas para encontrarlos y cambiarlos en bloque.



1. Buscador: nombre, SKU, descripción, notas internas o campos propios.
2. **Filtros** avanzados.
3. **Vistas** guardadas.
4. Atajos: lo que necesita atención.
5. **Importar** y **Exportar**.
6. Etiqueta de producto **bajo pedido** con sus días de demora.

Buscar, filtrar y ordenar

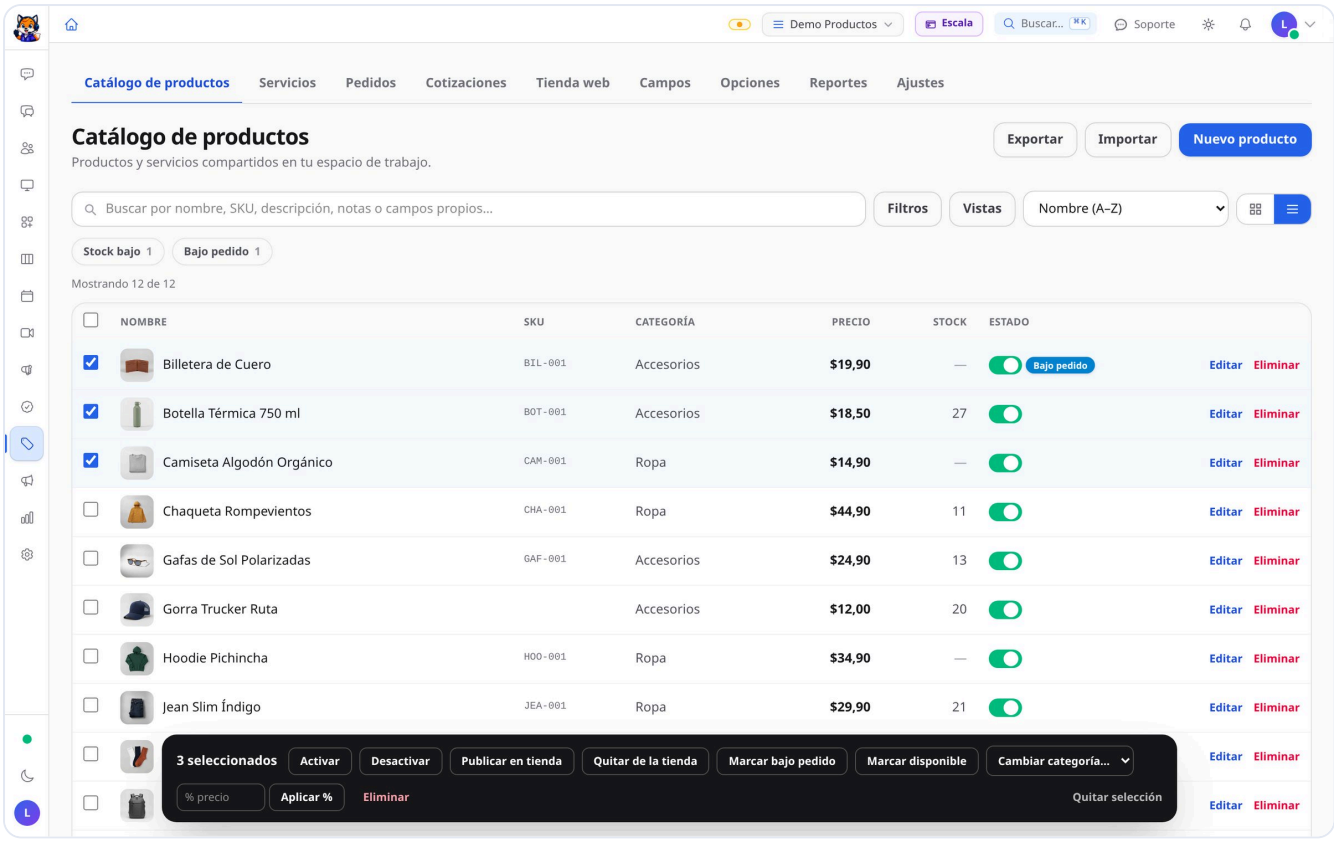
- El buscador encuentra por cualquier palabra del nombre, el código (SKU), la descripción, las notas internas o tus campos propios.
- Los atajos de arriba (**Stock bajo**, **Bajo pedido**, **Sin foto**, **Fuera de la tienda**…) aparecen solo cuando hay productos en ese caso y muestran cuántos.
- **Filtros** combina categoría, rango de precio, existencias (con stock, agotados, stock bajo), disponibilidad, si está activo o en la tienda, si tiene foto o video, fechas y tus campos propios.
- El selector ordena por nombre, precio, existencias o fecha. Los dos botones de la derecha cambian entre **Cuadrícula** y **Tabla**.
- En **Vistas** guardas una combinación de filtros con nombre, para ti o compartida con el equipo.



El panel de **Filtros**.

Cambios en bloque

En la vista de tabla marca varios productos y aparece la barra de acciones: **Activar** o **Desactivar**, **Publicar en tienda** o **Quitar de la tienda**, **Marcar disponible** o **Marcar bajo pedido**, **Cambiar categoría…**, subir o bajar precios con **% precio** y borrar.

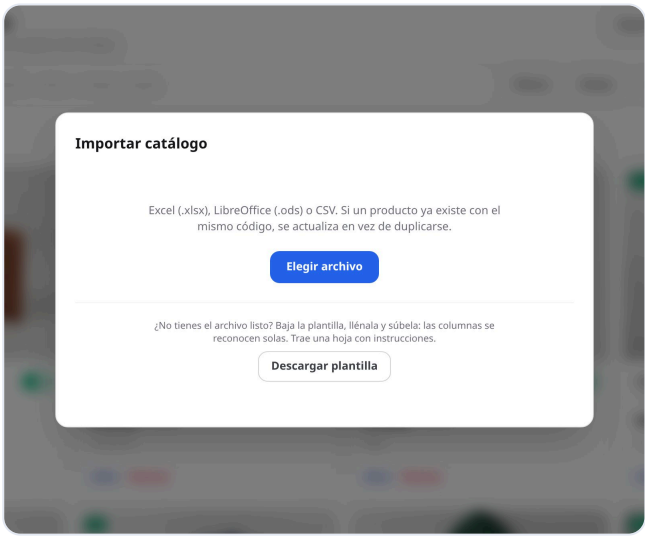


Vista de tabla con tres productos seleccionados.

Importar y exportar

1. Haz clic en **Importar** y elige un archivo de Excel (.xlsx), LibreOffice (.ods) o CSV. Si no lo tienes listo, usa **Descargar plantilla**: trae una hoja con instrucciones.
2. Revisa a qué campo va cada columna: Omnifox las reconoce solas por el nombre, incluidas las de tus campos propios.
3. Elige la moneda del archivo y haz clic en **Importar**. Si un producto ya existe con el mismo SKU, se actualiza en vez de duplicarse.

Las fotos y documentos que vengan como enlaces se descargan en segundo plano. **Exportar** baja un CSV con lo que estás viendo (respeta los filtros), listo para editar y volver a subir.



Importar catálogo.

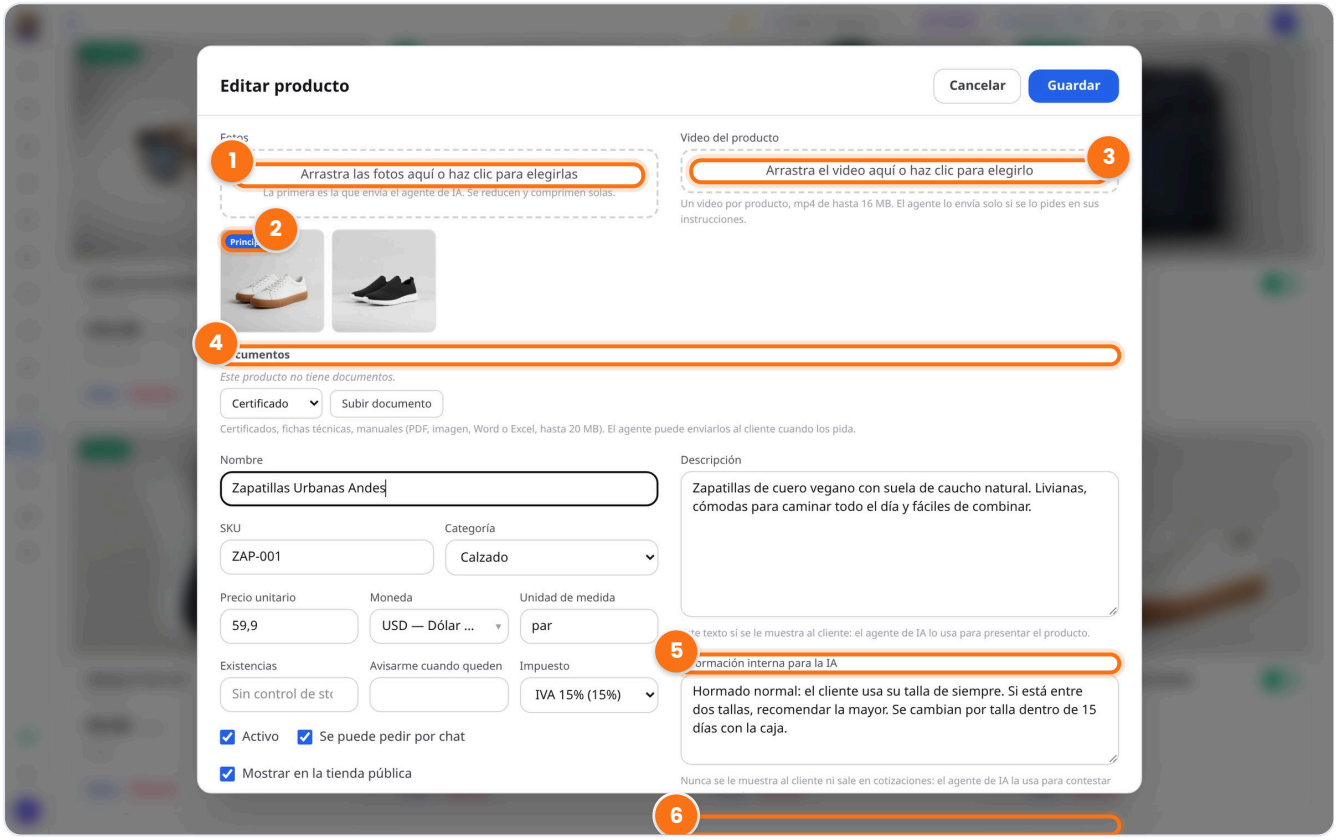
04

CAPÍTULO 4

Crear y editar un producto

El editor del producto: todo lo que ve el cliente y todo lo que necesita saber tu agente de IA.

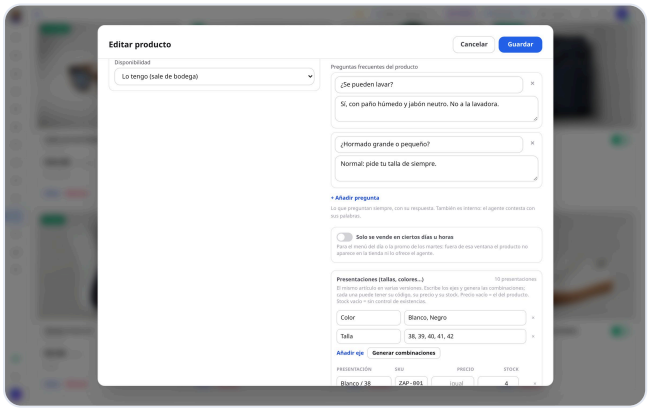
Haz clic en **Nuevo producto** o en **Editar** en la tarjeta de un producto. El editor tiene dos columnas: a la izquierda los datos duros; a la derecha lo que explica el producto.



1. **Fotos**: arrástralas, varias a la vez. Se reducen y comprimen solas.
2. La **Principal** es la que envía el agente de IA.
3. Un **video** mp4 de hasta 16 MB.
4. **Documentos**: certificados, fichas técnicas, manuales.
5. **Información interna para la IA**: nunca la ve el cliente.
6. **Preguntas frecuentes del producto**, también internas.

Campo por campo

Campo	Qué poner
Nombre	Como lo pide el cliente. Hay que ponerlo antes de subir fotos.
SKU	Tu código. Si lo dejas vacío se genera solo (por ejemplo, GOR-00012). Es la llave al reimportar y lo que busca la IA por código exacto.
Categoría	De tu lista; con **Nueva categoría** la creas desde aquí. Admite subcategorías.
Precio unitario, **Moneda**, **Unidad de medida**	El precio sale así en la tienda y en los mensajes: «$59,90 / par».
Impuesto	De la lista de impuestos del espacio (por ejemplo, IVA 15%). Omnifox sugiere los de tu país.
Existencias	Vacío = no llevas control de stock (no es cero). Con número, cada pedido confirmado descuenta.
Avisarme cuando queden	Umbral de stock bajo: el producto aparece en el atajo **Stock bajo**.
Activo, **Se puede pedir por chat**, **Mostrar en la tienda pública**	Tres interruptores distintos: un producto puede estar activo para cotizar pero fuera de la tienda.
Disponibilidad	**Lo tengo** o **Bajo pedido**, con los **Días de demora** que el agente le dice al cliente y la opción **La empresa confirma antes de prometerlo**.
Descripción	La ve el cliente en la tienda y la usa el agente para presentar el producto.
Información interna para la IA	Lo que el agente debe saber y no mostrar: «el cable va incluido; el power bank no».
Preguntas frecuentes del producto	Pregunta y respuesta. El agente responde con sus palabras, sin recitarlas.
Solo se vende en ciertos días u horas	Para la promo de los martes o el menú del día: fuera de esa ventana no aparece en la tienda ni lo ofrece el agente.



Disponibilidad, interruptores y horario de venta.

Crear un producto en un minuto

1. Haz clic en **Nuevo producto** y escribe el **Nombre**.
2. Pon el **Precio unitario**, elige la **Categoría** y, si llevas stock, las **Existencias**.
3. Escribe la **Descripción** y arrastra las fotos.
4. Haz clic en **Guardar**. Si está activo y publicado, ya aparece en la tienda, en cotizaciones y para el agente de IA.

CONSEJO

Las fotos se sirven por un enlace propio de Omnifox que no vence: la que manda el agente por WhatsApp sigue funcionando meses después.

05

CAPÍTULO 5

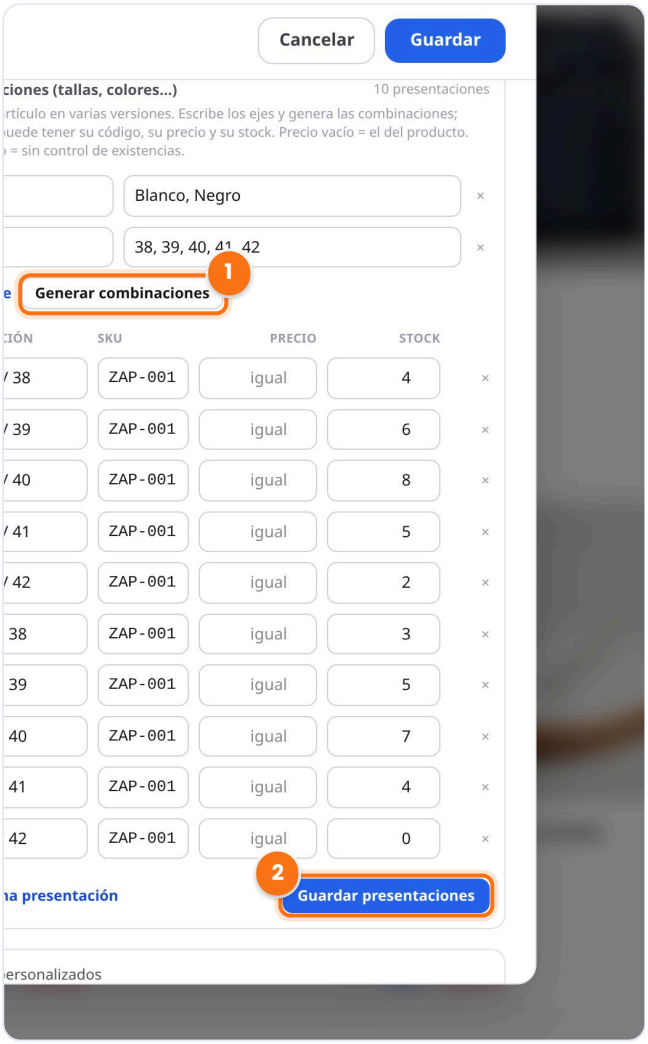
Presentaciones y campos personalizados

El mismo artículo en varias versiones, y los datos propios de tu rubro.

Presentaciones (tallas, colores…)

1. En el editor del producto, baja hasta **Presentaciones**.
2. Escribe cada eje y sus valores separados por coma: *Color: Blanco, Negro* · *Talla: 38, 39, 40, 41, 42*. Con **Añadir eje** sumas otro.
3. Haz clic en **Generar combinaciones**: aparecen todas (aquí, 10).
4. Completa el stock de cada una y, si cambia, su precio o código. Precio vacío = el del producto; stock vacío = sin control.
5. Haz clic en **Guardar presentaciones**.

- Regenerar no borra: lo ya cargado conserva su precio y su stock.
- En la tienda el cliente elige color y talla; si una presentación tiene stock 0, no se puede pedir.
- El pedido guarda la presentación elegida («Negro / 40») y descuenta su stock.



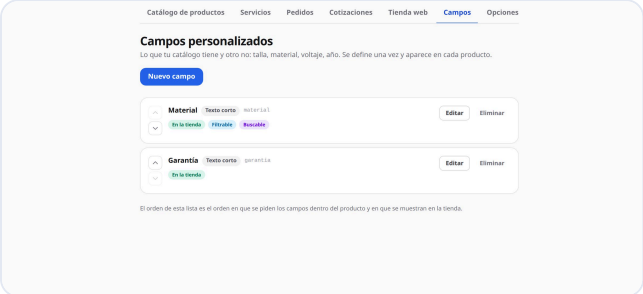
1 Generar combinaciones.

2 Guardar presentaciones.

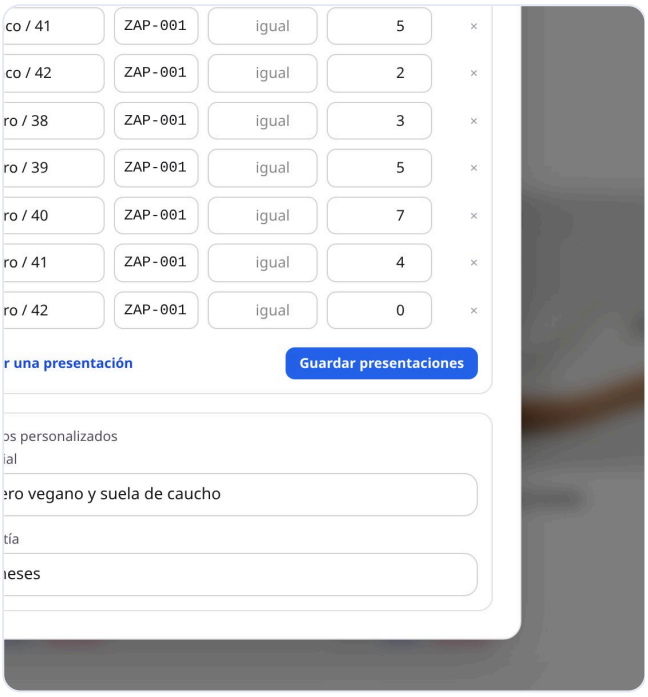
Campos personalizados

En la pestaña **Campos** defines una vez los datos propios de tu rubro (material, garantía, voltaje, año) y aparecen en el formulario de todos los productos. De cada campo eliges, por separado:

Opción	Para qué
Mostrar en la tienda	El cliente ve el valor en la ficha. El costo interno, apagado; el material, encendido.
Se puede filtrar	Aparece como filtro en la tienda (para listas de opciones, como la talla).
Entra en la búsqueda	Quien escribe ese valor en el buscador encuentra el producto.
Mostrar en la tarjeta	Se lee en la cuadrícula, junto al precio. Úsalo en uno o dos campos.
Obligatorio	No se guarda un producto sin llenarlo.



La pestaña **Campos**.



Los campos en el editor del producto.

06

CAPÍTULO 6

Opciones y zonas de entrega

Lo que el cliente decide al pedir y a dónde llevas el pedido.

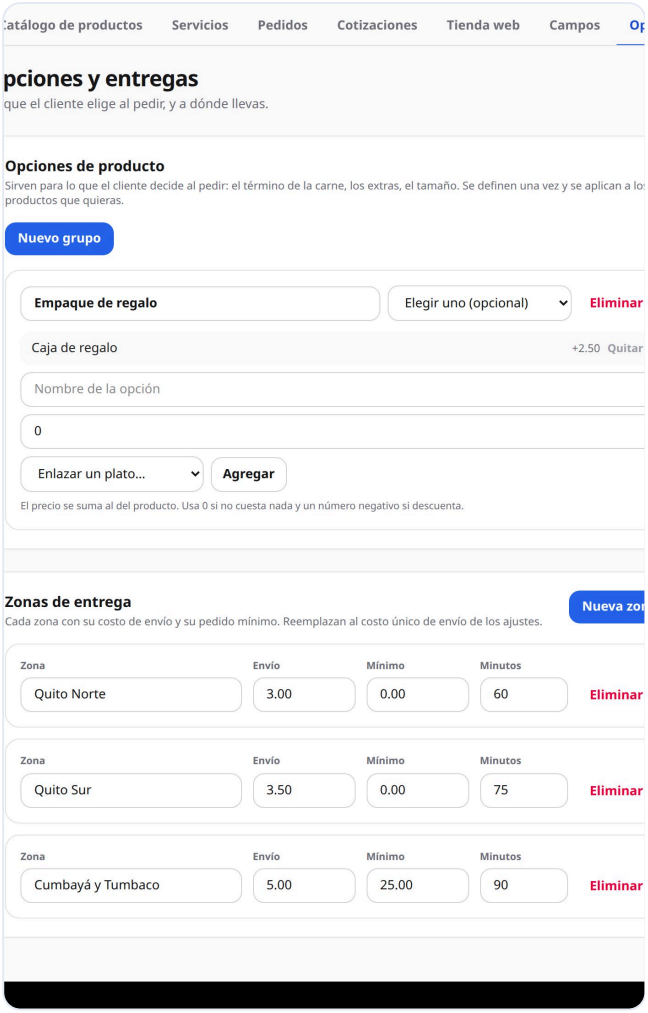
Opciones de producto

Un grupo de opciones se define una vez y se aplica a los productos que quieras: una caja de regalo, extras, el término de la carne. Cada grupo puede ser:

- **Elegir uno (obligatorio)**, **Elegir uno (opcional)** o **Agregar varios**, con un máximo.
- Cada opción suma su precio al del producto (0 si no cuesta, negativo si descuenta).
- Para combos, una opción puede ser otro producto del catálogo.
- En Ruta Urbana, **Empaque de regalo** (+$2,50) se ofrece en las zapatillas, las gafas y la billetera.

Zonas de entrega

Cada zona tiene su costo de envío, su pedido mínimo y los minutos estimados. Reemplazan al costo único de envío de los Ajustes; el envío gratis desde cierto monto se sigue respetando. En la tienda, el cliente elige su zona al pedir.



Opciones y entregas.

07

CAPÍTULO 7

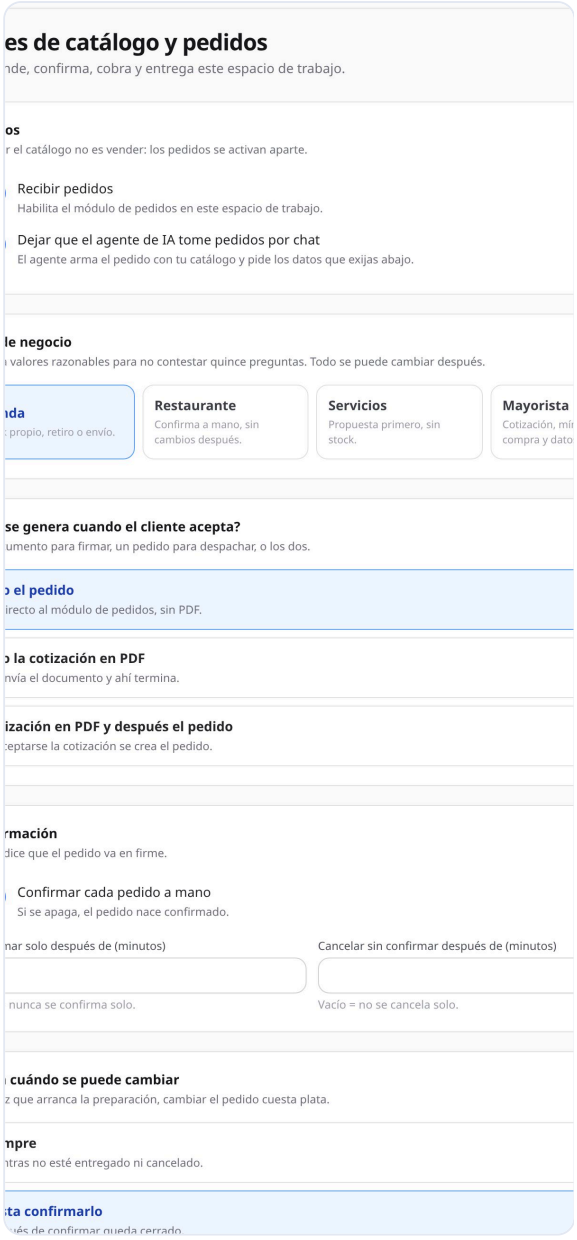
Ajustes de pedidos

Cómo vende, confirma, cobra y entrega este espacio de trabajo. Todo tiene un valor razonable de fábrica.

Sección	Qué decides
Pedidos	**Recibir pedidos** y, aparte, si el agente de IA puede tomarlos por chat.
Tipo de negocio	Tienda, Restaurante, Servicios o Mayorista: rellena valores típicos que luego cambias.
¿Qué se genera cuando el cliente acepta?	Solo el pedido, solo la cotización en PDF, o la cotización y después el pedido.
Confirmación	Confirmar cada pedido a mano; confirmar o cancelar solo después de X minutos.
Hasta cuándo se puede cambiar	Siempre, hasta confirmarlo, una ventana de minutos o nunca.
Impuestos	Sin impuesto, el de cada producto o una tasa única; y si los precios ya lo incluyen.
Entrega	Costo de envío, envío gratis desde, compra mínima.
Datos que se le piden al cliente	Nombre, teléfono, dirección, correo, RUC/NIT. Sin ellos el pedido no se confirma.
Existencias	No llevar control, solo informativo, control propio (descuenta al confirmar y devuelve al cancelar) o desde tu sistema por API. Y si se deja pedir lo que no hay.
Listas del catálogo	Categorías e impuestos que luego eliges en cada producto.
Qué se crea en el resto del sistema	Un negocio en el CRM o una tarjeta en un tablero por cada pedido.
Carrito de WhatsApp/Facebook	Qué hacer con el carrito que el cliente arma dentro de WhatsApp o Facebook, y cuándo darlo por abandonado.
Horario de cocina	Cuándo acepta pedidos la tienda, tiempo de preparación y mensaje fuera de horario.
Numeración	Prefijo de los pedidos (RU-01001) y moneda.

OJO

Recibir pedidos y dejar que la IA los tome son dos interruptores distintos a propósito: que un modelo cierre una venta tiene que ser una decisión explícita.



Ajustes de catálogo y pedidos (parte superior).

CONSEJO

Los importes de un pedido los calcula siempre Omnifox con tu catálogo y tus impuestos: ni la tienda, ni la API, ni el agente pueden mandar un precio distinto.

08

CAPÍTULO 8

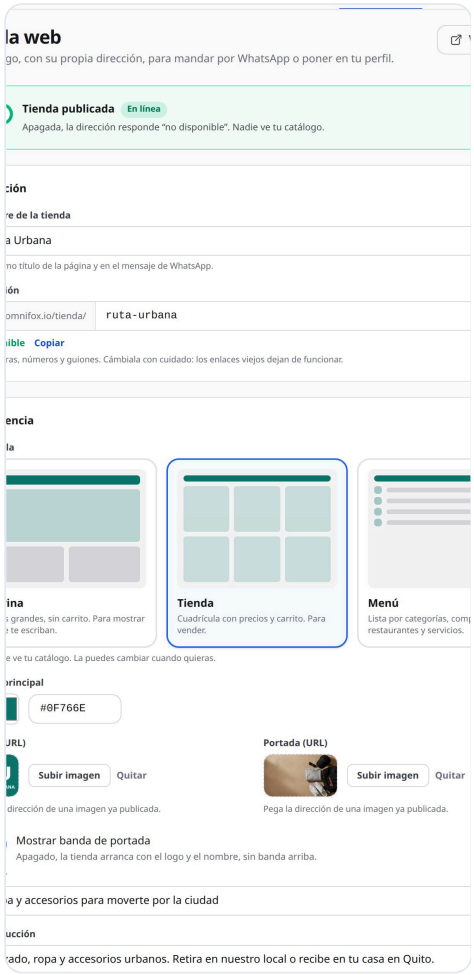
La tienda web

Tu catálogo con dirección propia, para mandar por WhatsApp o poner en tu Instagram. El cliente arma su carrito y te llega el pedido. Disponible desde el plan Impulsa.

Configurar y publicar

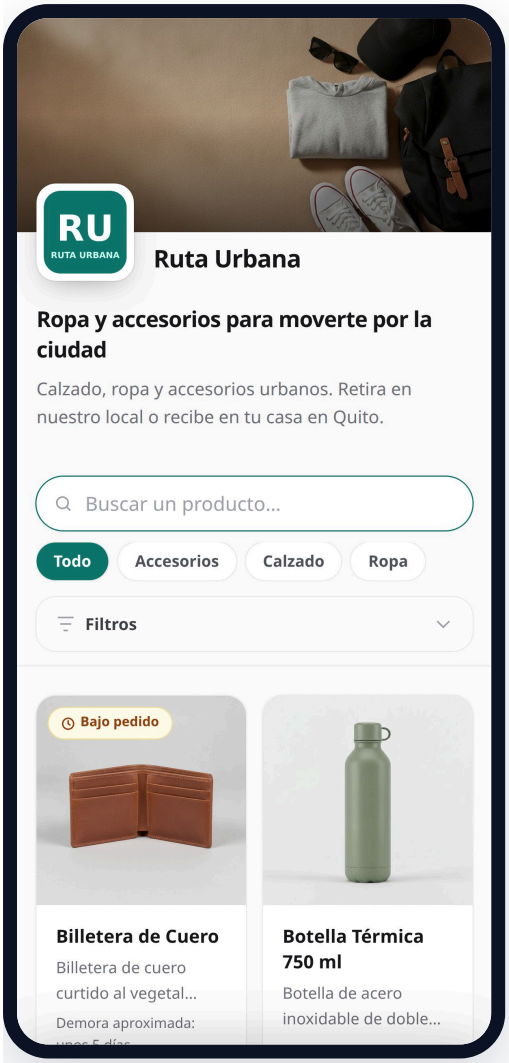
1. Entra a **Catálogo → Tienda web**.
2. En **Dirección**, pon el **Nombre de la tienda** y elige la dirección (app.omnifox.io/tienda/...). Omnifox avisa si está **Disponible**.
3. En **Apariencia**, elige la plantilla: **Vitrina** (fotos grandes, sin carrito), **Tienda** (cuadrícula con precios y carrito) o **Menú** (lista por categorías). Elige el **Color principal**.
4. Haz clic en **Guardar cambios** (la tienda se crea) y sube el **Logo** y la **Portada**. Escribe un **Titular** y una **Introducción**.
5. En **Cómo se pide**: **Recibir pedidos**, **Mostrar precios**, **Pedir dirección**, la duración del carrito guardado, la moneda y tu **WhatsApp** (a donde va el cliente después de pedir).
6. En **Idiomas**, el idioma por omisión y los que puede elegir el visitante (español, inglés, portugués).
7. Enciende **Tienda publicada** y guarda. Con **Ver mi tienda** la abres.

> **NOTA**
>
> En la tienda salen solo los productos **activos** y con **Mostrar en la tienda pública** encendido. Apagada, la dirección responde «no disponible».



Tienda web: publicación, dirección y apariencia.

Cómo la ve el cliente

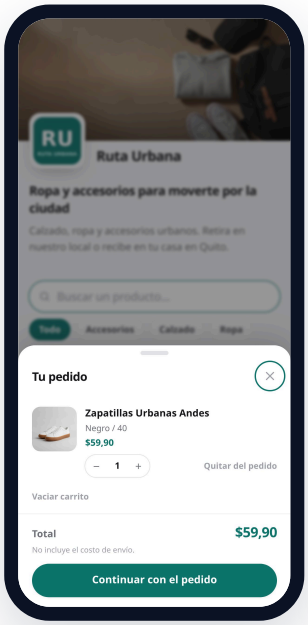


La tienda de Ruta Urbana en el celular: logo, portada, buscador y categorías.

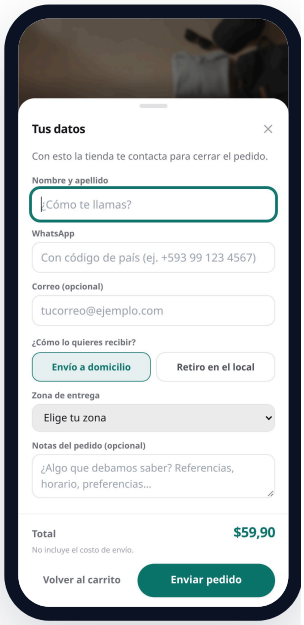


La ficha: fotos, precio, presentaciones, material y garantía.

- Busca por palabras (también encuentra términos parecidos si hay un error de tipeo), filtra por categoría, precio, disponibilidad y tus campos filtrables.
- Compara hasta cuatro productos y ve sus «vistos recientemente».
- Elige presentaciones y opciones; en el carrito, retiro en el local o envío (con zona), nombre, WhatsApp, correo opcional y notas.
- Al enviar recibe su número de pedido y el botón **Continuar por WhatsApp** para coordinar el pago y la entrega.
- El pedido entra a **Pedidos** con su contacto creado o encontrado por teléfono.



El carrito.



Los datos del cliente.

CONSEJO

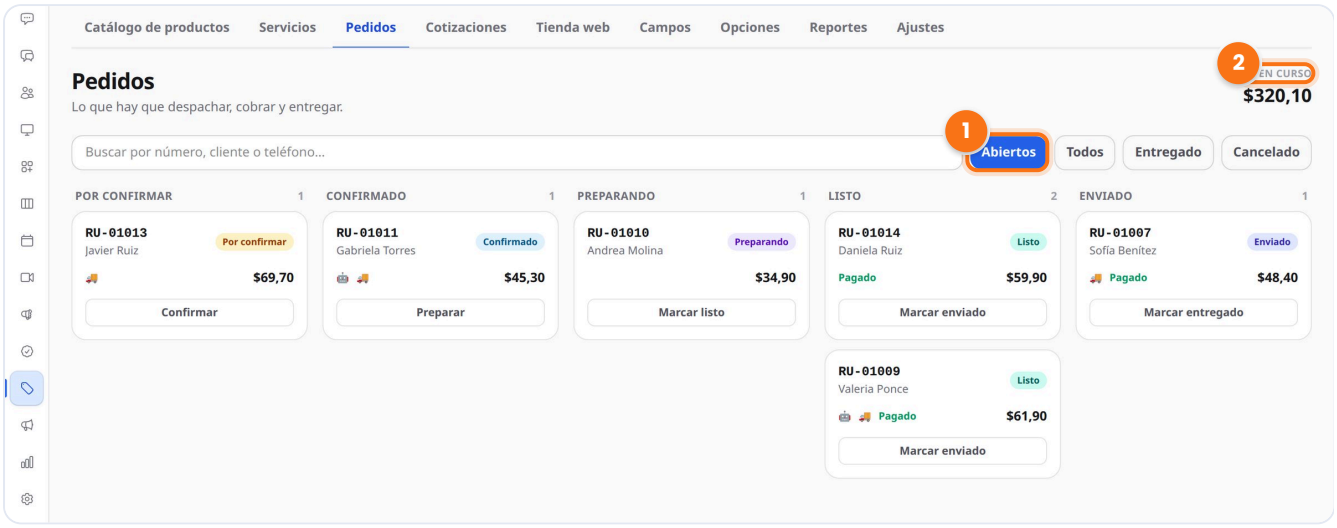
Si el cliente llegó por el enlace que le mandó tu agente de IA, su carrito queda atado a esa conversación: el asesor lo ve en el chat aunque el cliente no lo haya enviado.

09

CAPÍTULO 9

Pedidos

Lo que hay que despachar, cobrar y entregar, en un tablero por estado.



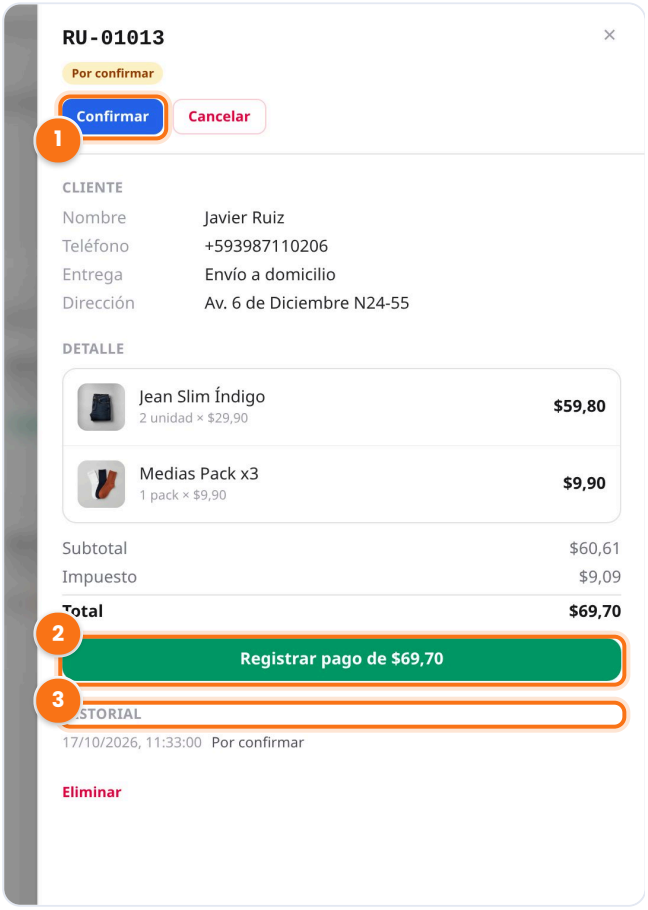
La pestaña **Pedidos**.

1. Filtros: **Abiertos**, **Todos**, entregados o cancelados, y buscador por número, cliente o teléfono.
2. El valor de lo que está **en curso**.

Los estados

Estado	Qué significa
Por confirmar	Entró (tienda, chat, IA o API) y nadie lo revisó.
Confirmado	Va en firme. Con control propio de stock, aquí se descuenta.
Preparando → Listo	En armado; listo para retirar o despachar.
Enviado → Entregado	En camino; en manos del cliente.
Cancelado	Con motivo opcional; si había descontado stock, se devuelve.

1. Abre un pedido haciendo clic en su tarjeta.
2. Revisa cliente, entrega, detalle (con la presentación elegida), impuestos y total.
3. Avanza con **Confirmar**, **Preparar**, **Marcar listo**...: solo se ofrecen los pasos posibles.
4. Cuando te pague, **Registrar pago**. Todo queda en el **Historial**.



1. Los pasos posibles.
2. **Registrar pago**.
3. **Historial**.

NOTA

El ícono del robot en la tarjeta indica que el pedido lo tomó el agente de IA; el del camión, que es con envío a domicilio. Un pedido también puede disparar flujos de automatización y avisos a tu sistema (webhooks) cuando se crea, se confirma, cambia de estado, se paga o se cancela.

10

CAPÍTULO 10

Cotizaciones

Propuestas para empresas, colegios o compras grandes, con enlace para aceptar en línea.

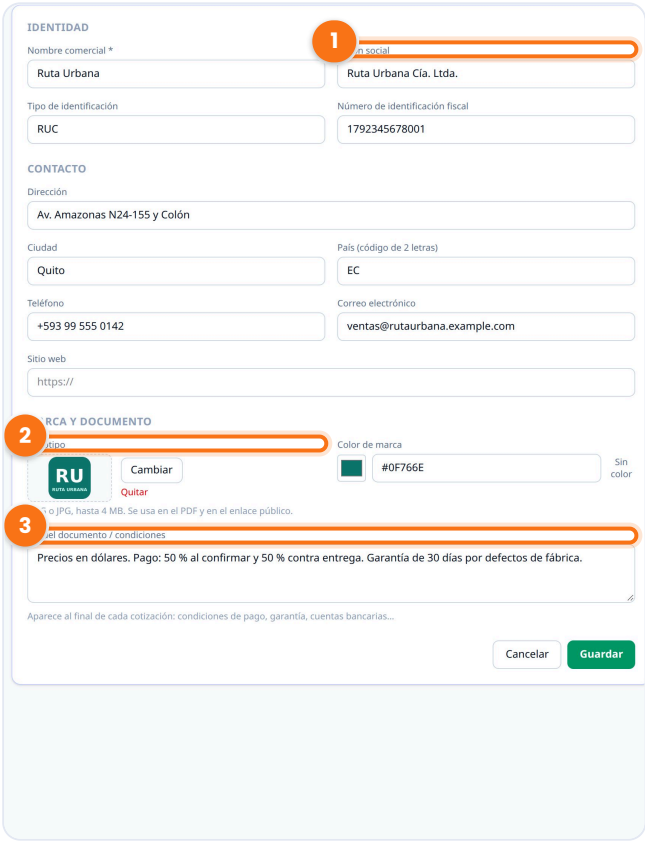


La lista de **Cotizaciones** con su estado.

Datos de la empresa (quién emite la cotización)

Antes de la primera cotización, abre **Cotizaciones → Datos de la empresa** y pulsa **Editar**. Son los datos con los que sale cada cotización, en el PDF y en el enlace que recibe el cliente. Omnifox crea un perfil con el nombre de tu organización; complétalo:

1. **Identidad**: nombre comercial, **razón social**, tipo de identificación (RUC, NIT, RFC, EIN…) y su número.
2. **Contacto**: dirección, ciudad, país (código de 2 letras), teléfono, correo y sitio web.
3. **Marca y documento**: **logotipo** (PNG o JPG, hasta 4 MB), color de marca y el **pie del documento** con tus condiciones de pago, garantía o cuentas bancarias. **Guardar**.



1. Razón social e identificación fiscal.
2. Logotipo y color de marca.
3. Pie del documento / condiciones.

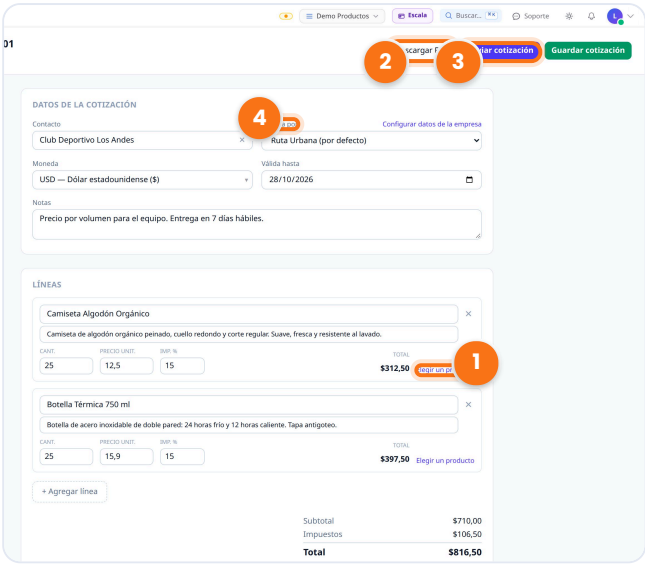
> **NOTA**
>
> Puedes tener varios perfiles (por ejemplo, dos razones sociales) con **+ Nuevo perfil**; uno es el **Por defecto**. Mientras la cotización es borrador usa los datos vigentes del perfil; al enviarla, aceptarla o rechazarla, esos datos quedan congelados en ella. Solo el propietario o un administrador puede cambiarlos.

Crear y enviar una cotización

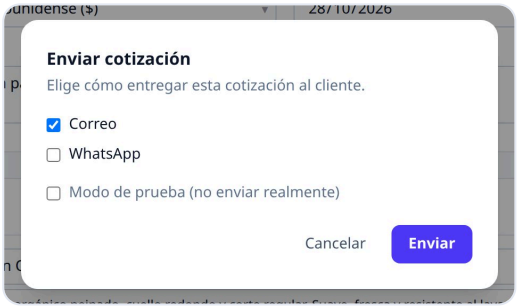
1. Haz clic en **+ Nueva cotización**.
2. Elige el **Contacto**, la **Moneda** y la fecha **Válida hasta**. En **Emitida por** ya viene tu perfil por defecto (cámbialo si tienes varios). Agrega **Notas** si hace falta.
3. En cada línea, toca **Elegir un producto**: nombre, descripción, precio e impuesto se llenan solos. Ajusta cantidad y precio; con **+ Agregar línea** sumas más. Si en el espacio también están activos Servicios, Inmobiliaria, Vehículos o Cursos (y tienen datos), el selector muestra una pestaña para cada uno.
4. **Guardar cotización**. Desde ahí: **Descargar PDF** o **Enviar cotización**.
5. Al enviar eliges **Correo** y/o **WhatsApp**. Con **Modo de prueba** ves el resultado sin enviar nada.

El cliente abre el enlace, ve la cotización, la descarga y la **acepta** o **rechaza**; el estado cambia solo (también se marca **Vista**). Tú puedes marcarla a mano con **Marcar aceptada** o **Marcar rechazada**. Una cotización aceptada o rechazada ya no se edita.

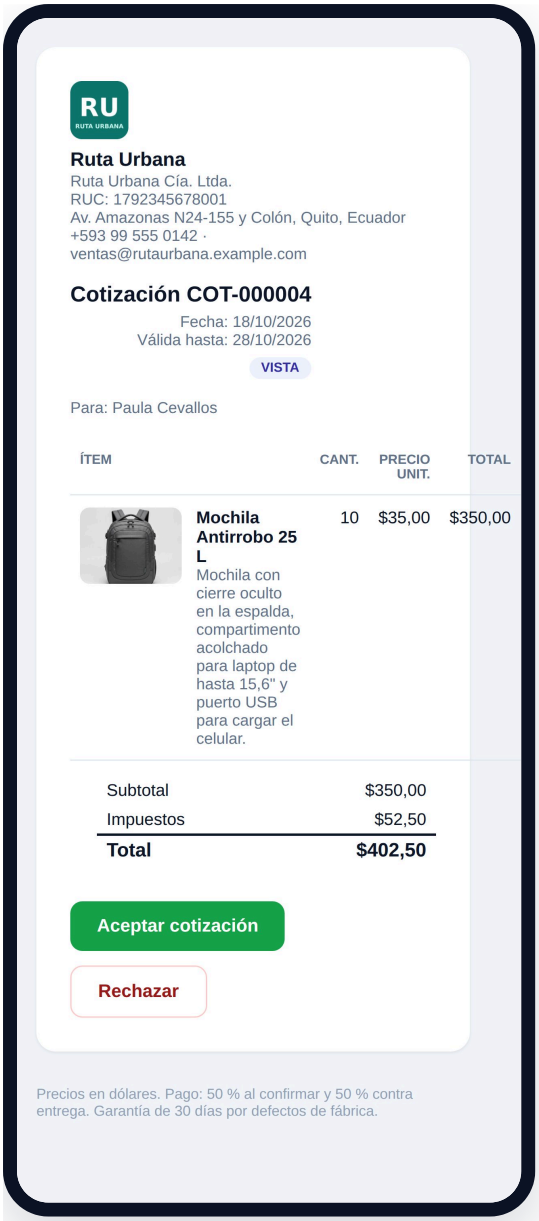
> **OJO**
>
> En la cotización, el impuesto de cada línea se suma al precio unitario que escribas. Si tus precios de catálogo ya incluyen el IVA, revisa el precio de la línea antes de enviarla.



1. **Elegir un producto** del catálogo.
2. **Descargar PDF**.
3. **Enviar cotización**.
4. **Emitida por**: el perfil de Datos de la empresa.



El envío, con **Modo de prueba**.



Lo que ve el cliente al abrir el enlace: tu logo, tus datos, las líneas, el total, los botones para aceptar o rechazar y tus condiciones al pie.

11

CAPÍTULO 11

Agente de IA que vende

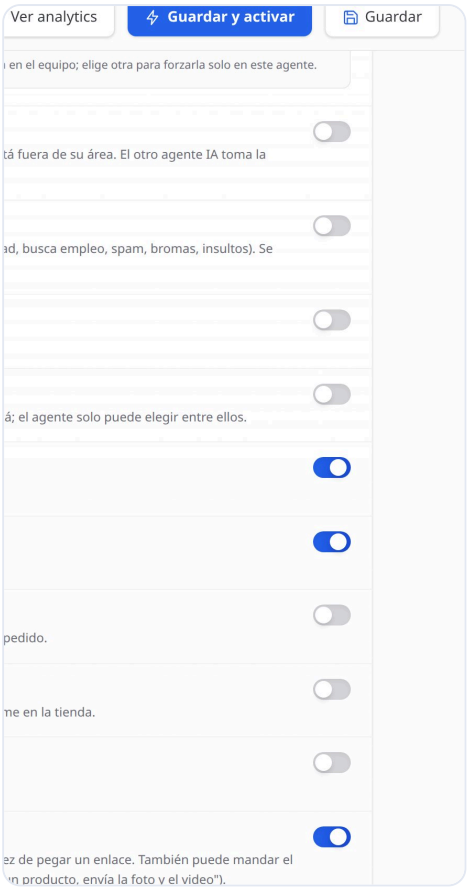
Un agente que responde precios y stock reales, manda la foto, envía el enlace de la tienda y deja el pedido anotado, por WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat de tu web.

Las herramientas del catálogo

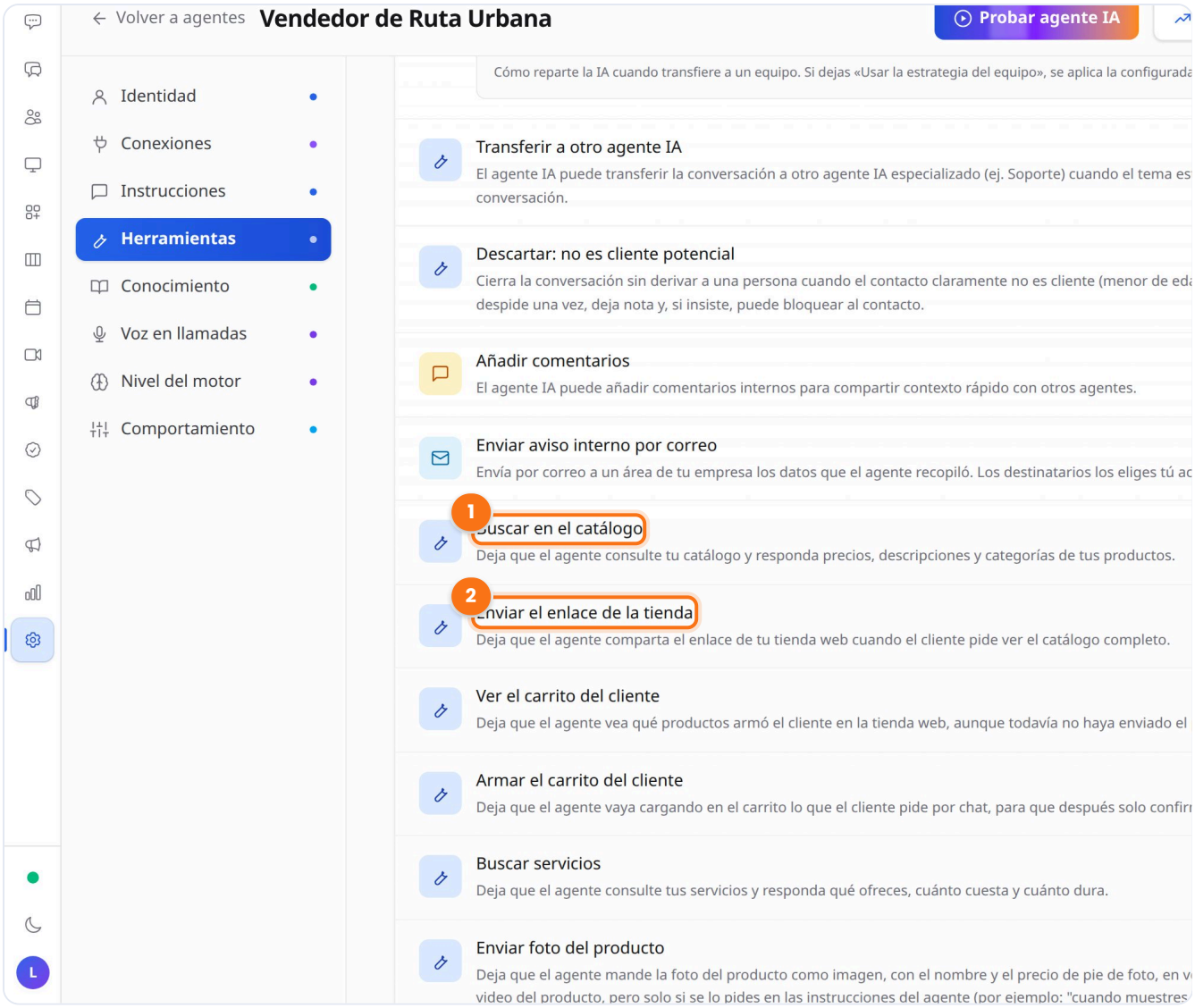
Herramienta	Qué hace
Buscar en el catálogo `search_products`	Busca por nombre, código, descripción y categoría (también palabra por palabra y sin tildes) y devuelve precio, stock, presentaciones, notas internas y preguntas frecuentes.
Enviar foto del producto `send_product_photo`	Manda la foto principal (o el video). Se enciende sola con la búsqueda; puedes apagarla.
Tomar pedidos `create_order`	Crea el pedido: el agente dice qué y cuánto; el precio sale del catálogo. Requiere que en Ajustes esté encendido que la IA tome pedidos.
Enviar el enlace de la tienda `send_catalog_link`	Comparte tu tienda con un carrito atado a la conversación.
Ver / Armar el carrito del cliente	Lee o completa el carrito que el cliente armó en la tienda.
Enviar cotizaciones `create_quote`	Arma y envía una cotización con productos del catálogo.

Paso a paso

1. Ve a **Agentes IA**, haz clic en **Crear agente IA** y elige **Empezar en blanco** (o una plantilla, como «Vendedor de catálogo»).
2. En **Identidad**, ponle un nombre y revisa el **Idioma** del agente.
3. En **Instrucciones**, pega el prompt de ejemplo y adáptalo.
4. En **Herramientas**, enciende las del catálogo que quieras y **Asignar a agente o equipo**. Guarda.
5. Pruébalo en el **Probador en vivo**: ahí las acciones que cambian datos (como crear el pedido) se simulan; la búsqueda en el catálogo es real.
6. En **Conexiones**, elige los canales donde atiende.



El probador: búsqueda real en el catálogo y pedido simulado.



La pestaña **Herramientas** del agente.

1. **Buscar en el catálogo.**
2. **Enviar el enlace de la tienda.**

Prompt de ejemplo: vendedor de la tienda

Cópialo en **Instrucciones** y cambia el nombre del negocio, la ciudad y lo que necesites. Las herramientas se nombran con **!** delante, como en el editor.

```
# Rol
Eres el vendedor de Ruta Urbana, una tienda de ropa, calzado y accesorios urbanos en Quito. Atiendes
por WhatsApp, Instagram, Messenger y el chat del sitio web. Tu objetivo es entender qué busca la
persona, mostrarle lo que sí tenemos y dejar el pedido anotado.

# Tono
- Cercano, claro y alegre. Tutea. Español neutro, sin voseo.
- Mensajes cortos: de 1 a 4 líneas. Una sola pregunta por mensaje.
- Responde en el idioma en que te escriben.
- Un emoji ocasional está bien; una fila de emojis, no.

# Cuándo usar !search_products
- SIEMPRE antes de nombrar un producto, dar un precio o hablar de tallas, colores o stock.
- Lo que no está en el catálogo, no existe: no inventes productos, precios, plazos ni promociones.
- Si hay varias opciones, muestra como máximo 3, con nombre y precio en una línea cada una.
- Si lo que piden no está, dilo de frente y ofrece lo más parecido que sí tengas.
```

```
# Cuándo mandar la foto (!send_product_photo)
- Cuando la conversación queda en UN producto: lo nombra, pregunta por él o lo elige.
- Una foto por producto, sin repetir y sin pegar enlaces.

# Cómo tomar el pedido (!create_order)
- Confirma producto, talla o color, cantidad y si retira en el local o se lo enviamos.
- Pide nombre y teléfono si no los tienes; para envío, también la dirección.
- Repite el resumen y espera un "sí" antes de crear el pedido.
- Después, da el número de pedido y el total exacto que devuelve la herramienta. No sumes de cabeza y
nunca inventes un número de pedido: si la herramienta no lo devuelve, di que el equipo te lo confirma
enseguida.

# Cuándo enviar el enlace de la tienda (!send_catalog_link)
- Cuando la persona quiere ver todo el catálogo, comparar o armar el carrito por su cuenta.

# Cuándo pasar a una persona (!assign_to_user_or_team)
- Piden descuentos, precios por mayor, factura especial, un cambio o una devolución.
- Hay un reclamo, un problema con un pago o la persona pide hablar con alguien.
Antes de transferir, avisa: "Te paso con una persona del equipo para ayudarte con esto".

# Nunca
- Inventes productos, precios, existencias, tallas ni plazos de entrega.
- Ofrezcas descuentos por tu cuenta.
- Pidas datos de tarjeta ni contraseñas por chat.
```

- Si cambias precios o stock no hace falta tocar el prompt: el agente los lee del catálogo en cada conversación.
- Lo que escribas en **Información interna para la IA** y en las preguntas frecuentes del producto lo usa para responder sin mostrarlo.
- Las herramientas siguen funcionando aunque apagues el módulo en el menú: así un agente que ya responde por WhatsApp no se queda mudo.
- Cada respuesta consume créditos de IA de tu plan.

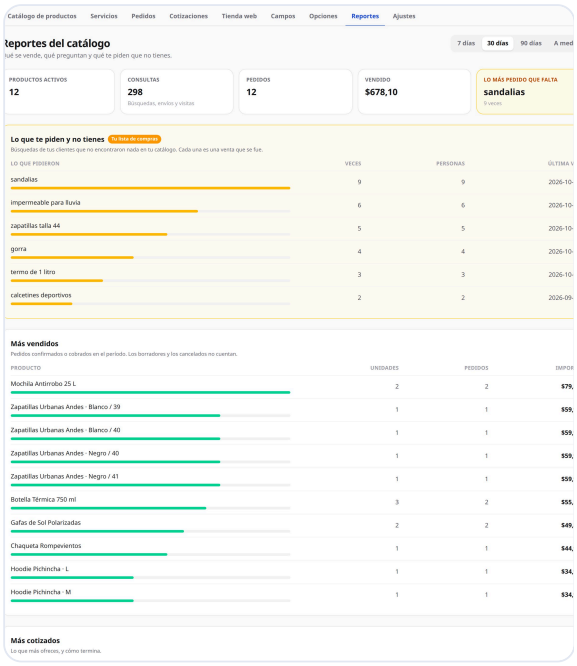
12

CAPÍTULO 12

Reportes del catálogo

Qué se vende, qué preguntan y qué te piden que no tienes, en el período que elijas.

Reporte	Qué muestra
Tarjetas de arriba	Productos activos, consultas (búsquedas, fichas enviadas y visitas), pedidos, lo vendido y lo más pedido que falta.
Lo que te piden y no tienes	Búsquedas de clientes que no encontraron nada: tu lista de compras.
Más vendidos	Unidades, pedidos e importe (pedidos confirmados o cobrados).
Más cotizados	Cotizaciones, aceptadas y rechazadas.
Más preguntados	Búsquedas en el chat, fichas enviadas y visitas en la tienda.
Preguntan y no compran	Interés que no terminó en pedido: revisa precio, foto o stock.
Sin movimiento	Activos que nadie preguntó ni compró en el período.



Reportes del catálogo de Ruta Urbana, últimos 30 días.

CONSEJO

Las consultas se anotan solas cuando tu agente de IA busca en el catálogo, cuando envías una ficha desde el chat y cuando alguien mira un producto en tu tienda. Sin la herramienta de búsqueda encendida en el agente, lo que te piden y no tienes se pierde.

13

CAPÍTULO 13

Preguntas frecuentes y límites

Lo que más se pregunta y lo que el módulo todavía no hace.

Límites actuales

Sin cobro en línea

La tienda y el chat no cobran: no hay pasarela de pago. El cliente paga por tus medios de siempre y tú registras el pago en el pedido.

Catálogo de Meta: próximamente

La sincronización con el catálogo de WhatsApp e Instagram está construida y espera el permiso de Meta; en Ajustes aparece como «Próximamente».

Pagos parciales a mano

El pago se registra en el pedido; no hay recordatorios automáticos de cobro.

El probador simula

En el probador del agente los pedidos no se crean de verdad; para ver uno real, conecta el agente a un canal.

Preguntas frecuentes

¿Cuesta algo usar Productos?

No. Productos viene incluido en todos los planes; la tienda web, desde el plan Impulsa. Solo las respuestas del agente de IA consumen créditos de IA.

¿Qué diferencia hay entre «stock vacío» y «stock 0»?

Vacío significa que no llevas control de existencias de ese producto; 0 significa que se agotó.

¿Cuándo se descuenta el stock?

Con **Control propio**, al confirmar el pedido (no al crearlo); al cancelarlo se devuelve.

¿La IA puede inventar un precio?

El precio del pedido sale siempre del catálogo, no del modelo. El prompt de ejemplo además le prohíbe nombrar productos sin buscarlos antes.

¿Puedo ocultar un producto de la tienda pero cotizarlo?

Sí: deja **Activo** encendido y apaga **Mostrar en la tienda pública**.

¿Cómo cargo cientos de productos?

Con **Importar** y la plantilla. Al volver a subir el archivo, los productos con el mismo SKU se actualizan.

¿Puedo conectar mi propio sistema?

Sí: hay API REST para productos, pedidos, carritos y cotizaciones, webhooks de pedidos, SDK, servidor MCP y nodo de n8n. Con **Desde otro sistema** el stock se consulta en vivo a tu ERP.

¿En qué idioma ve el cliente la tienda?

En el idioma por omisión de la tienda, y puede cambiar a los que ofrezcas (español, inglés o portugués).



¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde **Soporte**, arriba a la derecha en Omnifox, o visita omnifox.io. Si algo no se ve como en este manual, cuéntanos.