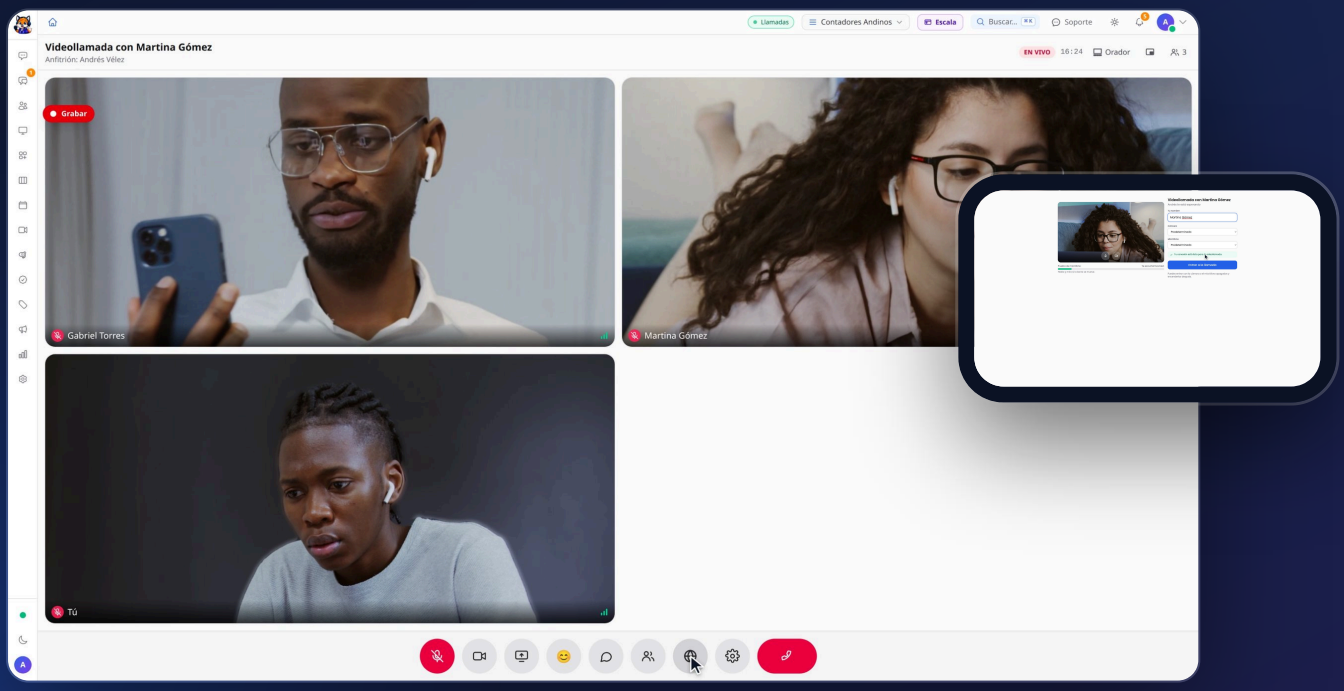
Omnifox

VIDEOLLAMADAS · GUÍA COMPLETA

Videollamadas

Atiende a tus clientes por video desde el chat, sin que instalen nada.



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Contadores Andinos**, un estudio contable ficticio de Cuenca. El anfitrión es **Andrés Vélez**, la clienta **Martina Gómez** y el supervisor **Gabriel Torres**. La sala, la grabación, la traducción y el historial son reales; las cámaras de los participantes muestran videos libres de Pexels y la voz de la invitada es una voz sintética en inglés.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**. Este manual sigue el video «Videollamadas · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox.

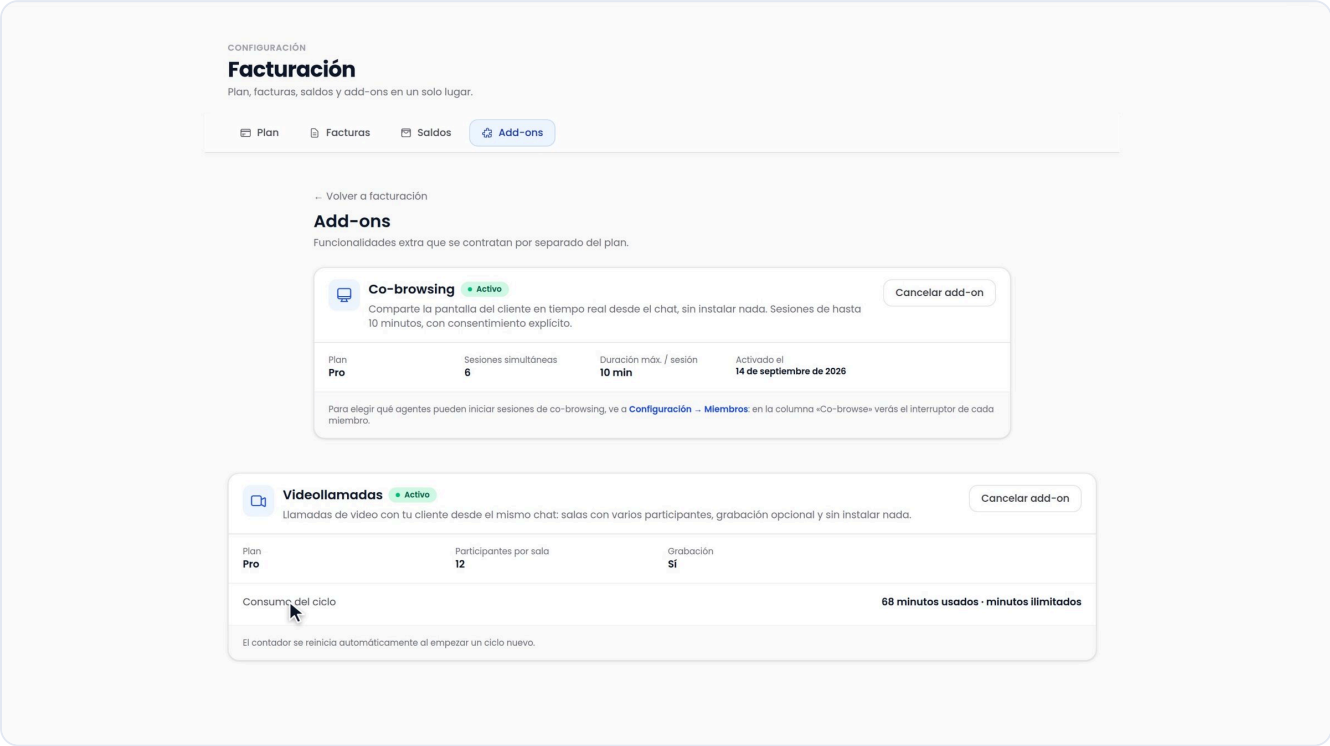
01 Qué es Omnifox Video y sus niveles 3
02 Ajustes de videollamadas del espacio 3
03 Iniciar una videollamada desde el chat 5
04 La sala del anfitrión 7
05 Lo que ve el invitado 8
06 Sala de espera y admitir 9
07 Micrófono, cámara, dispositivos y silenciar 10
08 Compartir pantalla 11
09 Fondo desenfocado o con imagen 12
10 Levantar la mano y reacciones 13
11 El chat de la sala 14
12 Vistas, ventana flotante y pantalla completa 14
13 Grabar la videollamada 15
14 Traducción en vivo 16
15 Supervisión en vivo 18
16 Terminar la llamada 19
17 Dónde queda la grabación 19
18 Videollamadas agendadas desde el calendario 20
19 Una videollamada sin chat 21
20 Historial y métricas 22
21 Problemas comunes 22

01

CAPÍTULO 1

Qué es Omnifox Video y sus niveles

Un complemento aparte, con tres niveles.



Facturación → Complementos: Videollamadas activo, con su nivel, participantes por sala, grabación y consumo del ciclo.

Nivel	Personas por llamada	Minutos	Grabaciones
Starter	4	1.500 al mes	Incluidas
Pro	12	Ilimitados (uso razonable)	Incluidas (hasta 30 días)
Business	25	Ilimitados (uso razonable)	Incluidas (hasta 90 días)

Se contrata en **Configuración → Facturación → Complementos**. Ahí ves el nivel activo, las personas por sala, si incluye grabación y los minutos usados en el ciclo; el contador se reinicia al empezar cada ciclo.

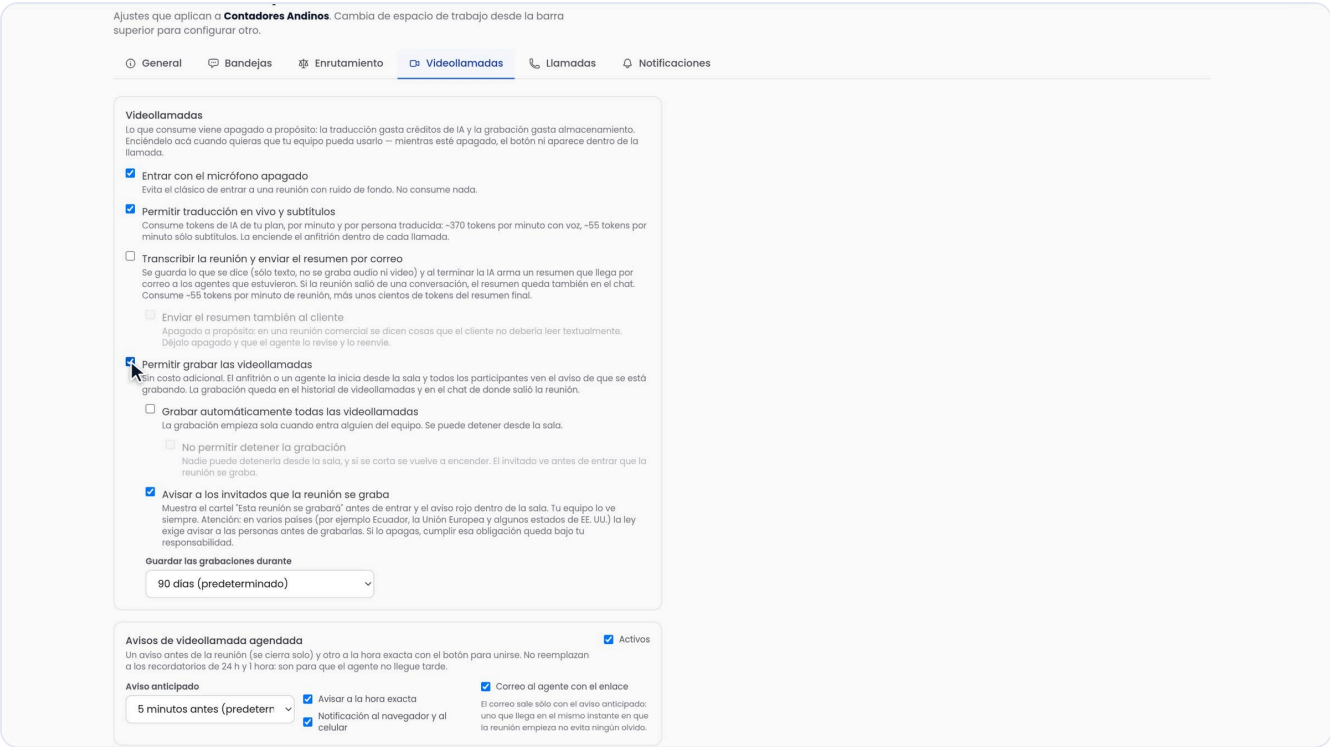
02

CAPÍTULO 2

Ajustes de videollamadas del espacio

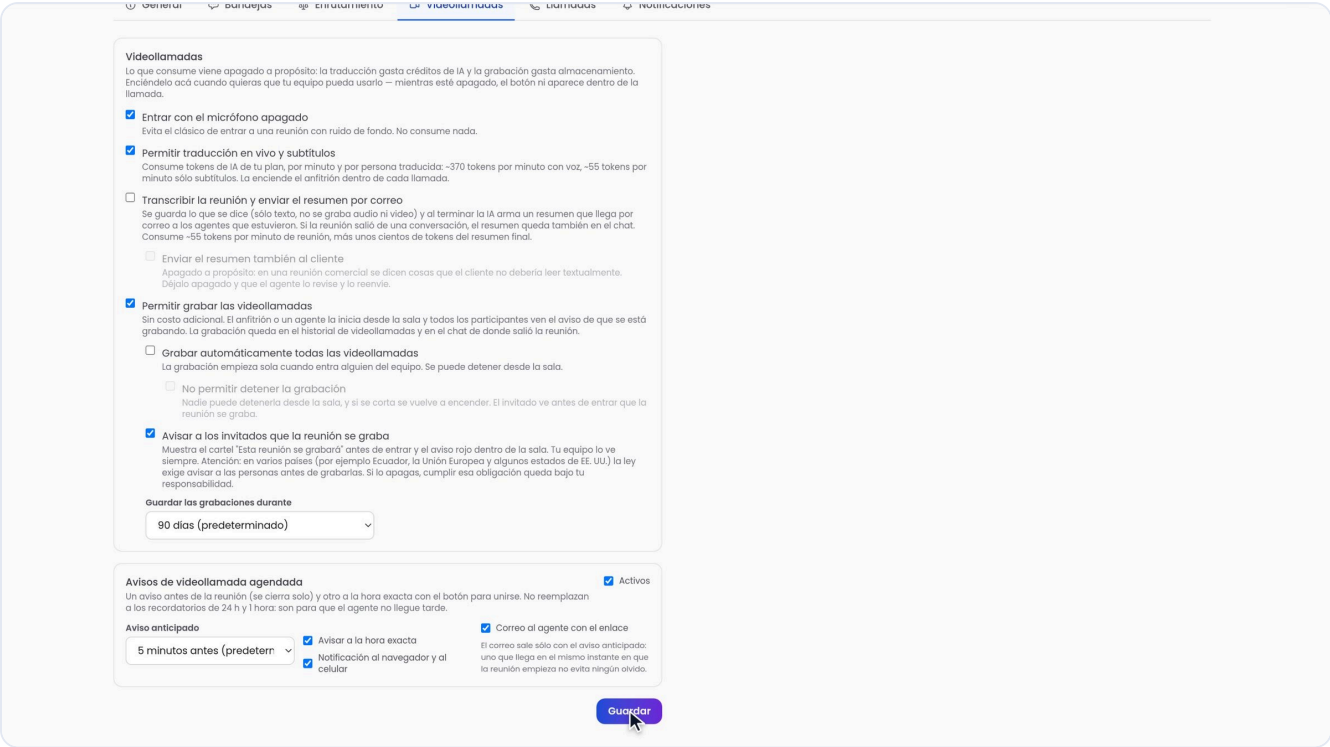
Lo que gasta viene apagado: tú decides qué se permite.

En **Configuración del espacio → Videollamadas**:



Configuración del espacio → Videollamadas.

Ajuste	Qué hace
Entrar con el micrófono apagado	Todos entran silenciados (encendido por omisión).
Permitir traducción en vivo y subtítulos	Muestra el botón Traducción en la sala. Consume créditos de IA.
Transcribir la reunión y enviar el resumen por correo	Guarda el texto de lo que se dice y la IA envía un resumen a los agentes. Opcional: también al cliente.
Permitir grabar las videollamadas	Muestra el botón Grabar.
Grabar automáticamente	La grabación empieza sola cuando entra alguien del equipo.
No permitir detener la grabación	Grabación obligatoria; si se corta, se vuelve a encender.
Avisar a los invitados	Cartel «Esta reunión se grabará» antes de entrar y aviso rojo en la sala.
Guardar las grabaciones durante	30, 60, 90, 180 o 365 días.
Avisos de videollamada agendada	Minutos antes, al empezar, por correo y por notificación.



Opciones de grabación, retención y avisos de reuniones agendadas.

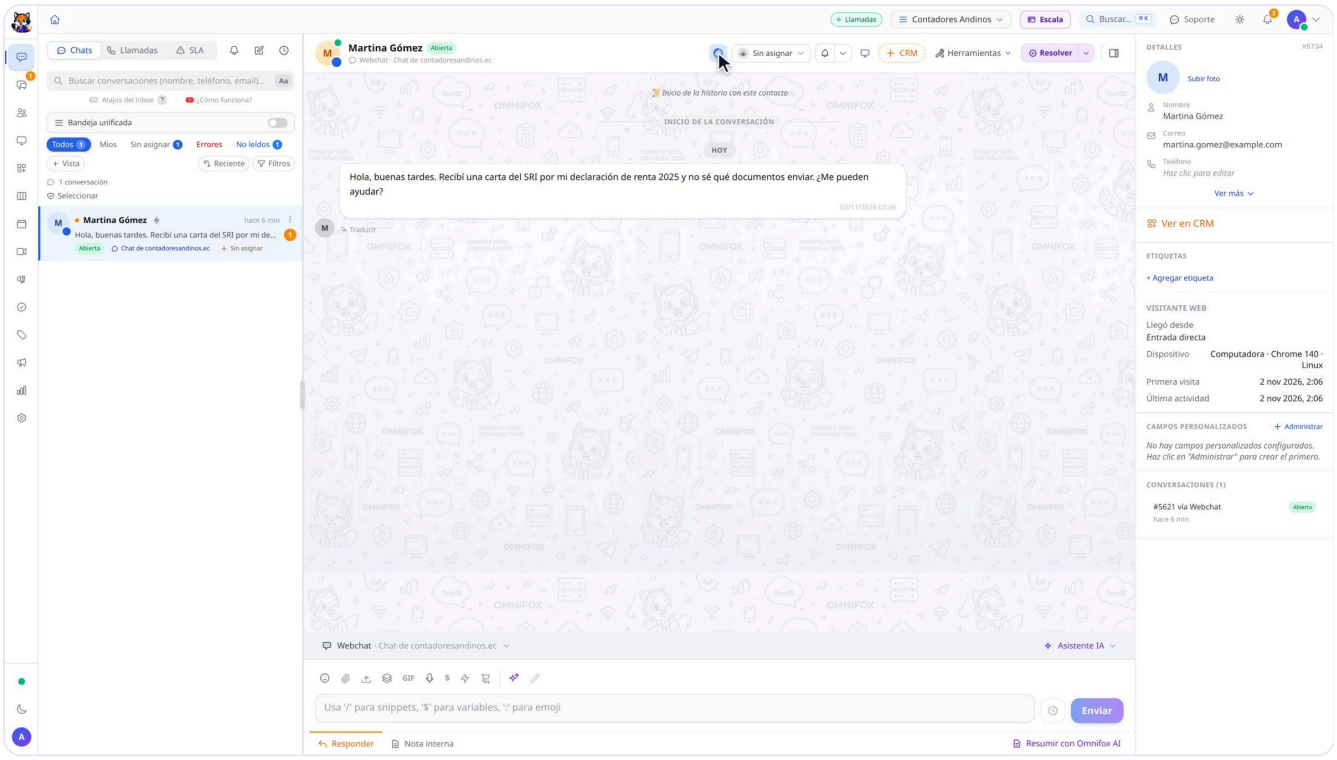
> **OJO**
>
> En varios países se exige avisar antes de grabar una conversación. Mantén encendido el aviso a los invitados.

CAPÍTULO 3

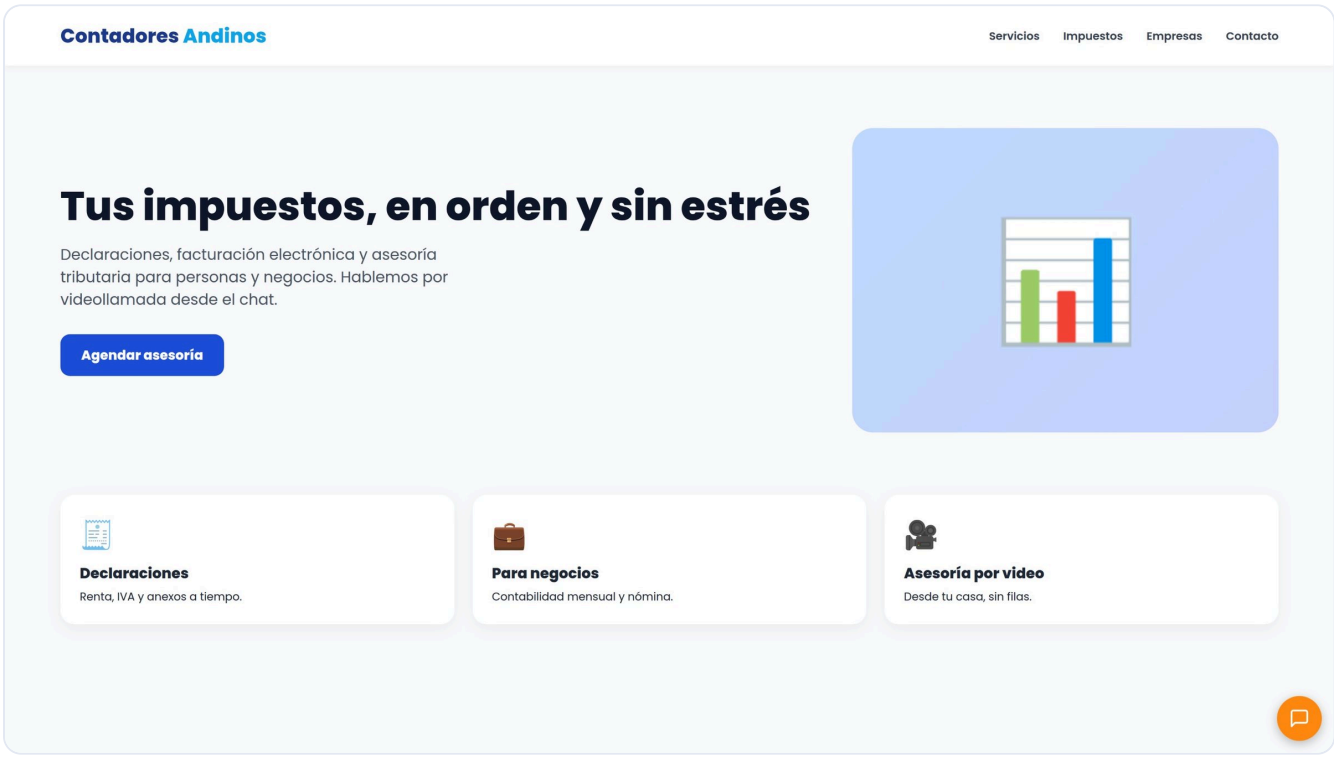
03 Iniciar una videollamada desde el chat

Un botón en la conversación y el cliente entra con un clic.

1. Abre la conversación del cliente en la bandeja.
2. Pulsa el botón de **videollamada** del encabezado.
3. Omnifox crea la sala, pone el enlace del invitado en el mensaje y te abre la sala en otra pestaña.
4. Envía el mensaje.



El botón de videollamada en la conversación pone el enlace del invitado en el mensaje.



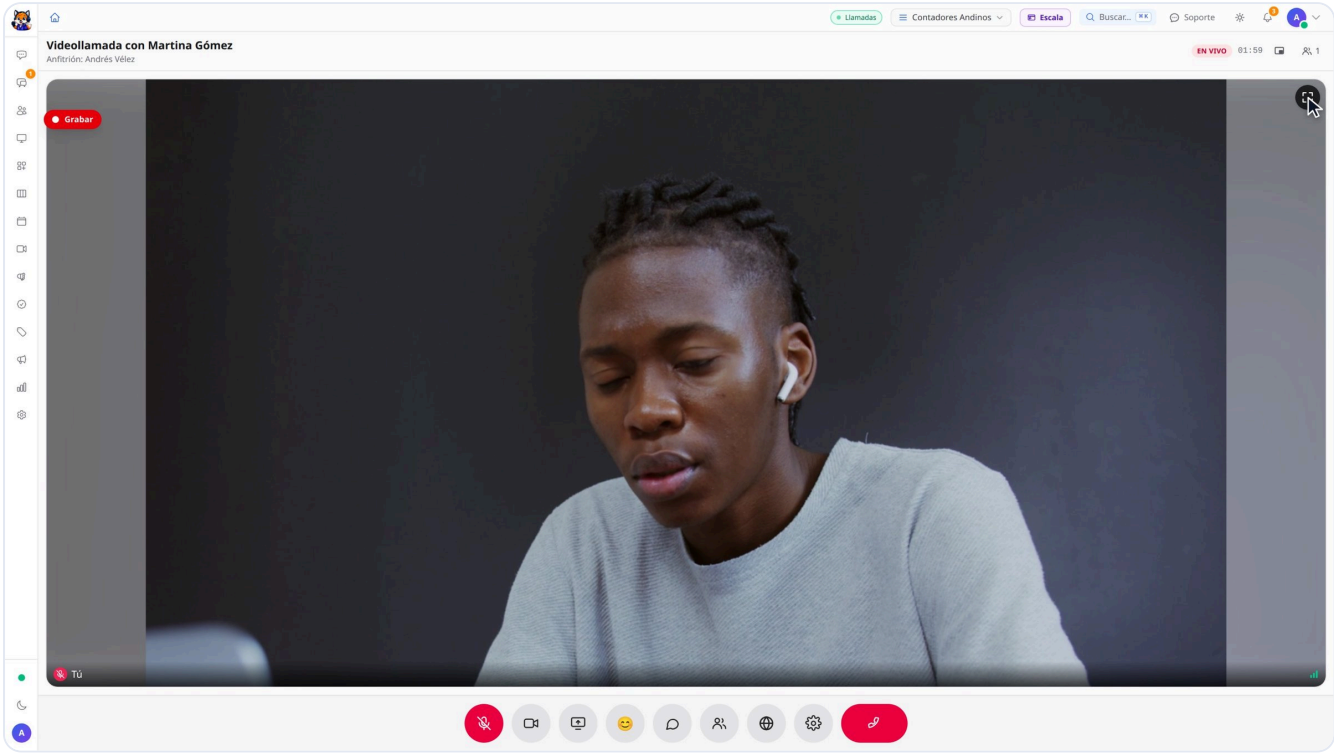
El enlace le llega a la clienta en el chat de la web.

04

CAPÍTULO 4

La sala del anfitrión

Todo a mano, sin menús escondidos.



La sala del anfitrión: encabezado, video y barra de controles.

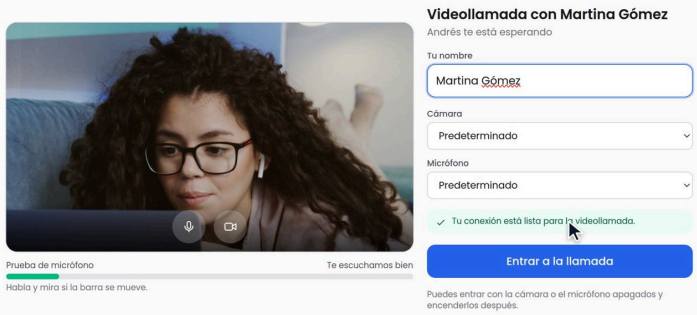
Control	Para qué
Micrófono / Cámara	Encender y apagar.
Compartir pantalla	Mostrar una pestaña, ventana o la pantalla completa.
Reacciones	Levantar la mano y reacciones rápidas.
Chat	Mensajes dentro de la llamada.
Participantes	Quién está y silenciar.
Traducción	Subtítulos o voz traducida (si el espacio lo permite).
Dispositivos	Cámara, micrófono, altavoz y fondo.
Grabar	Si el espacio lo permite.
Colgar	Salir de la llamada.
Ventana flotante / Pantalla completa	Seguir viendo la llamada en otra pestaña o a pantalla completa.

05

CAPÍTULO 5

Lo que ve el invitado

Sin cuenta, sin instalar nada.



La página del invitado antes de entrar: prueba de micrófono, cámara, nombre y conexión.

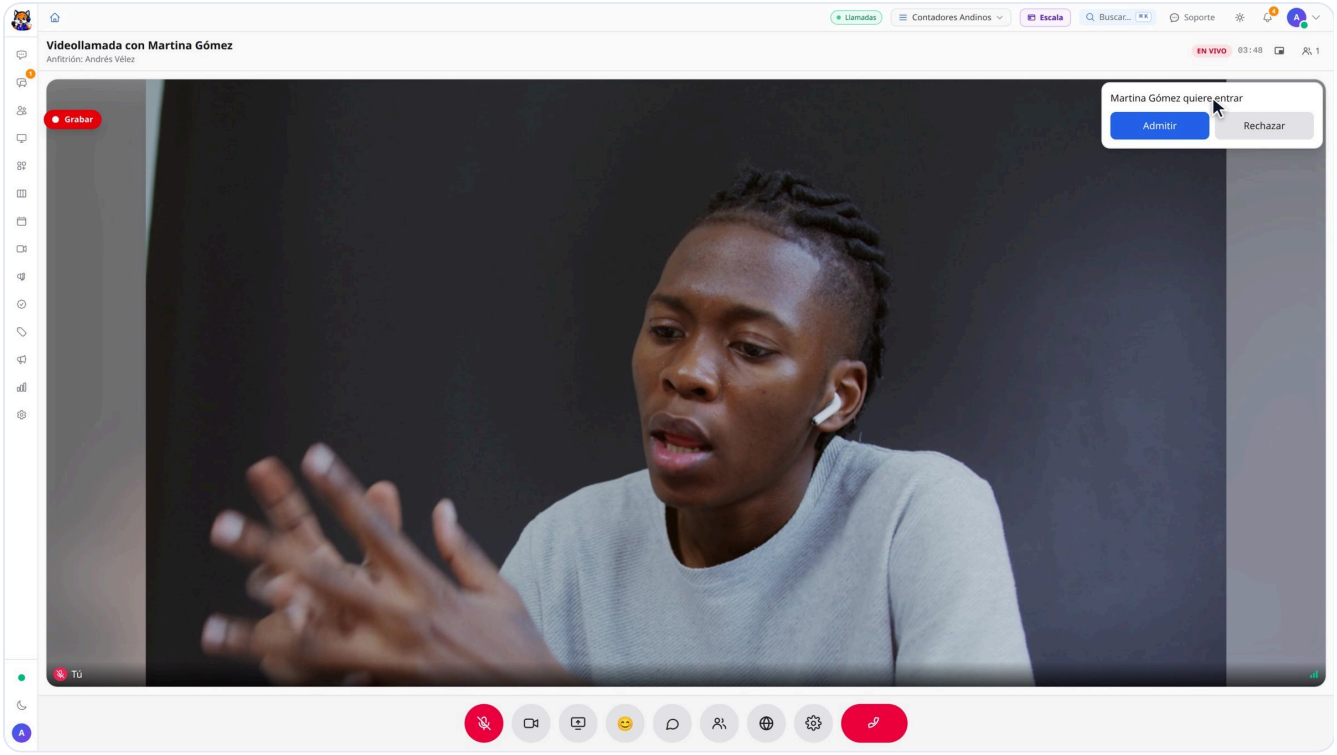
- Prueba de micrófono con su barra y vista previa de la cámara.
- Prueba de conexión antes de entrar.
- Nombre, cámara y micrófono; puede entrar con ambos apagados.
- Si el navegador bloqueó la cámara, la página le explica cómo permitirla desde el candado.

06

CAPÍTULO 6

Sala de espera y admitir

Nadie entra sin permiso.



El aviso «quiere entrar», con Admitir y Rechazar.

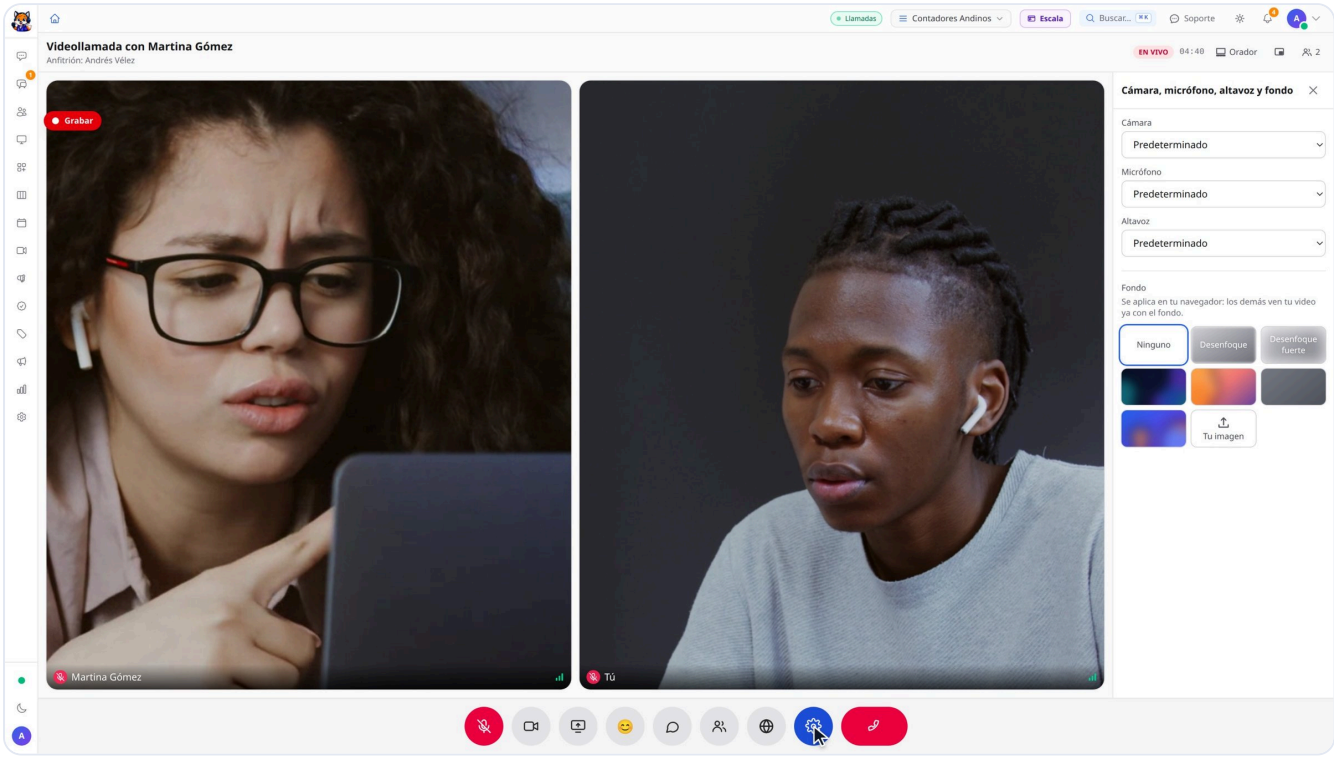
El invitado queda en «Esperando que te dejen pasar…» hasta que el anfitrión pulse **Admitir**. Si lo rechaza, ve «No te dejaron entrar».

07

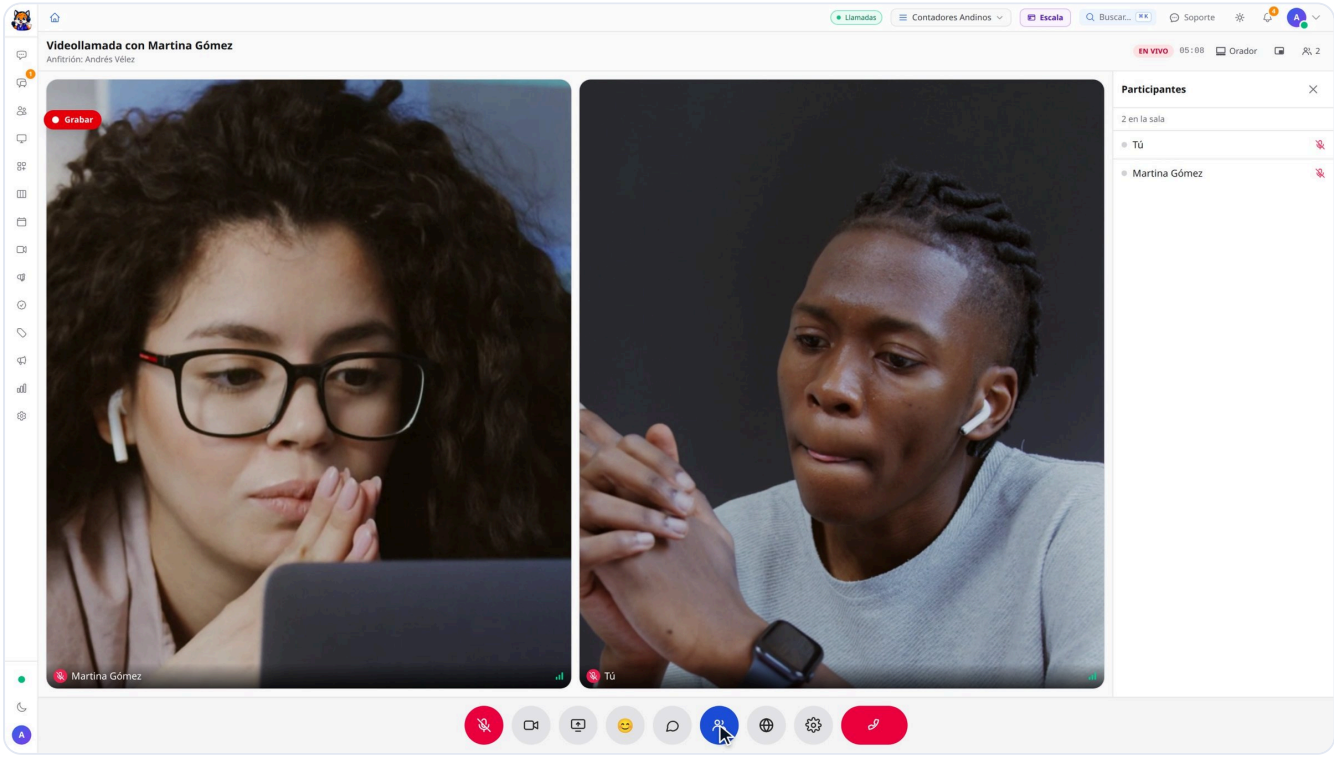
CAPÍTULO 7

Micrófono, cámara, dispositivos y silenciar

Cada uno controla lo suyo; el anfitrión puede silenciar.



Dispositivos: cámara, micrófono, altavoz y fondo.



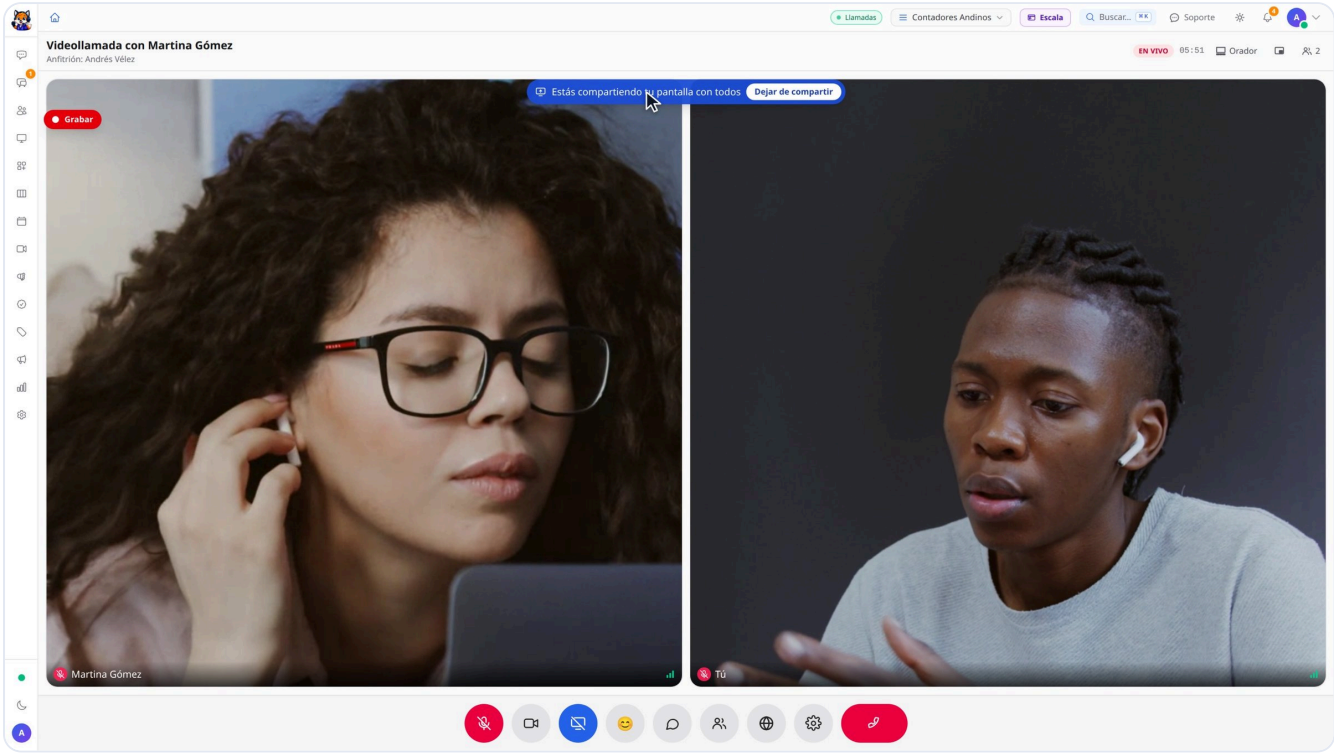
Participantes, con la opción de silenciar.

08

CAPÍTULO 8

Compartir pantalla

Muestra un documento sin salir de la llamada.



Compartiendo pantalla: el anfitrión ve el aviso en lugar de su propia pantalla.

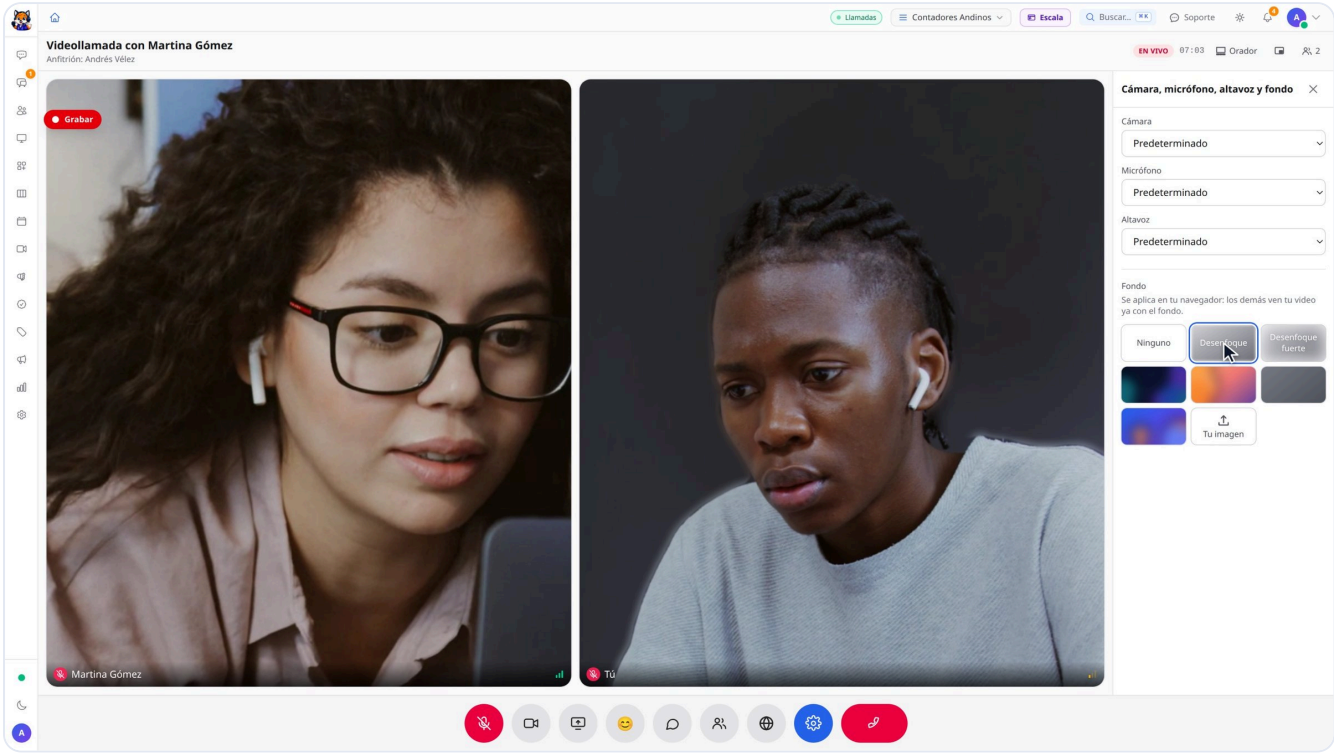
El invitado ve la pantalla en grande y con nitidez. Tú ves el aviso «Estás compartiendo tu pantalla con todos» en lugar de tu propia pantalla (sin efecto espejo). **Dejar de compartir** vuelve a la cámara.

09

CAPÍTULO 9

Fondo desenfocado o con imagen

Tu casa no tiene por qué salir en la llamada.



Fondo: ninguno, desenfoque, desenfoque fuerte, imágenes o la tuya.

NOTA

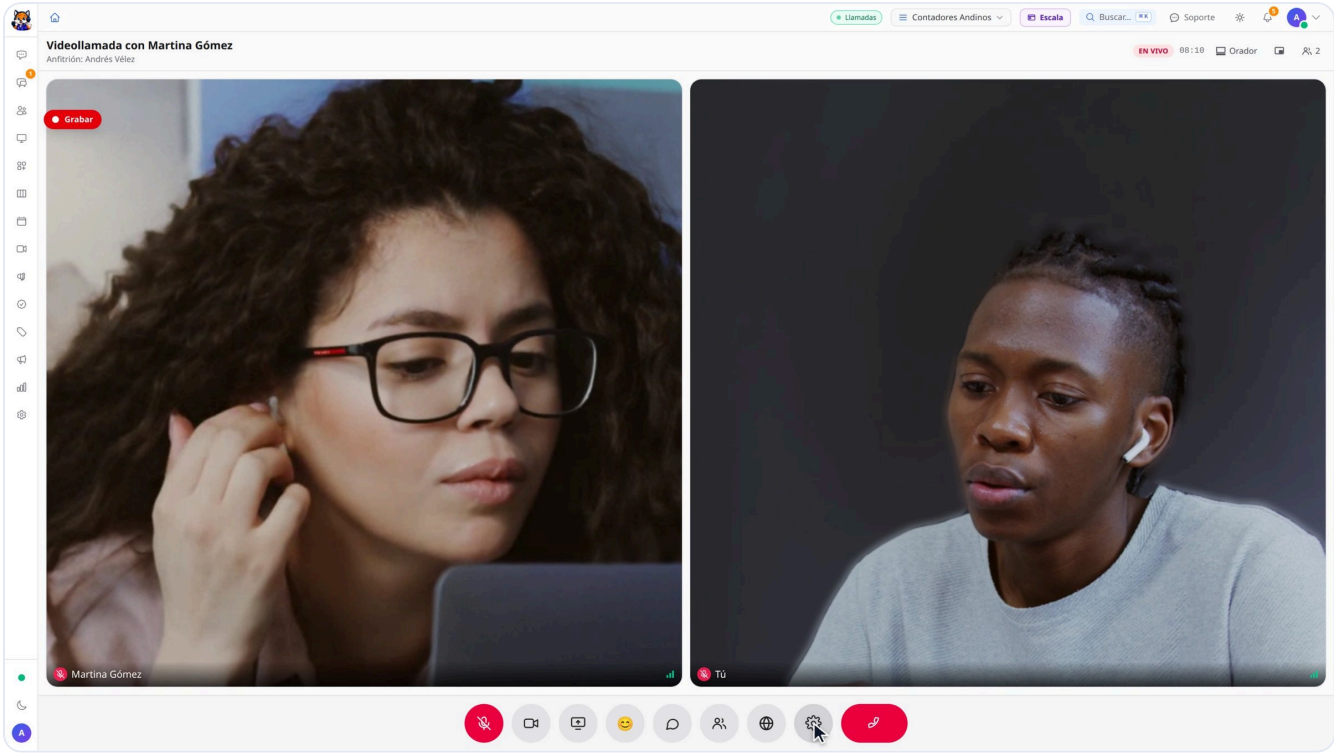
El fondo se aplica en tu navegador: los demás reciben tu video ya procesado.

10

CAPÍTULO 10

Levantar la mano y reacciones

Pide la palabra sin interrumpir.



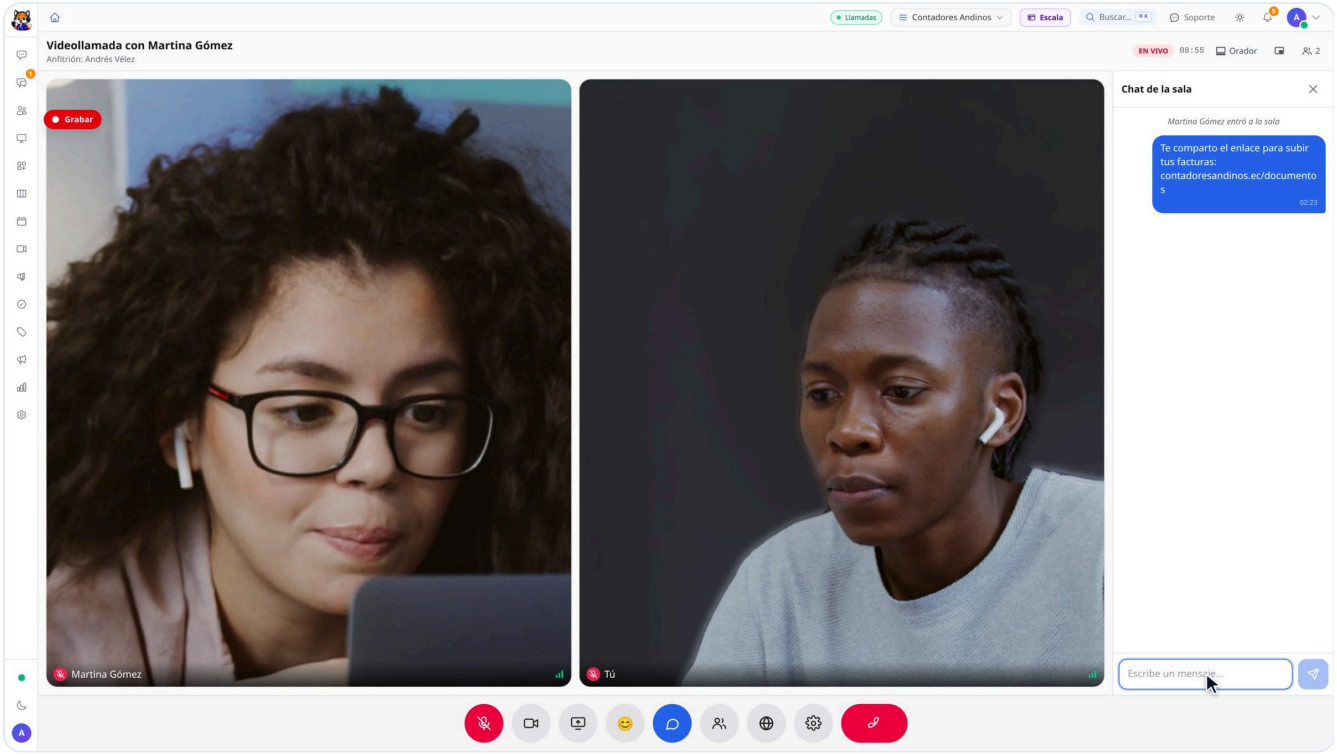
La mano levantada del invitado.

11

CAPÍTULO 11

El chat de la sala

Para pasar un dato al momento.



El chat de la sala.

OJO

Lo que se escribe en el chat de la sala se borra al terminar la llamada. Lo que deba quedar, envíalo por la conversación.

12

CAPÍTULO 12

Vistas, ventana flotante y pantalla completa

Mira la llamada como te sea más cómodo.

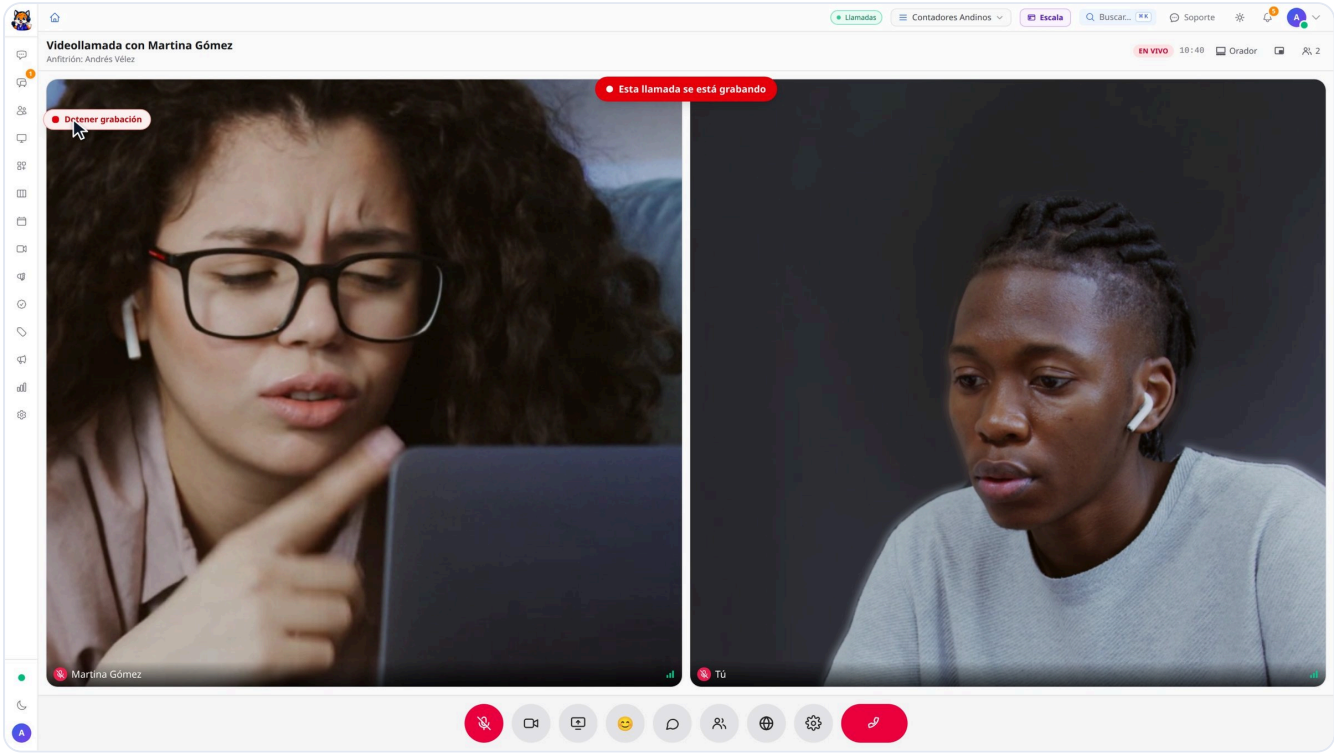
- **Fijar** a una persona para verla en grande; **Orador** o **Galería**.
- **Pantalla completa** por video o de toda la sala.
- **Ventana flotante**: la llamada sigue visible mientras trabajas en otra pestaña.

13

CAPÍTULO 13

Grabar la videollamada

La reunión completa, en video.



Grabando: el aviso rojo y Detener grabación.

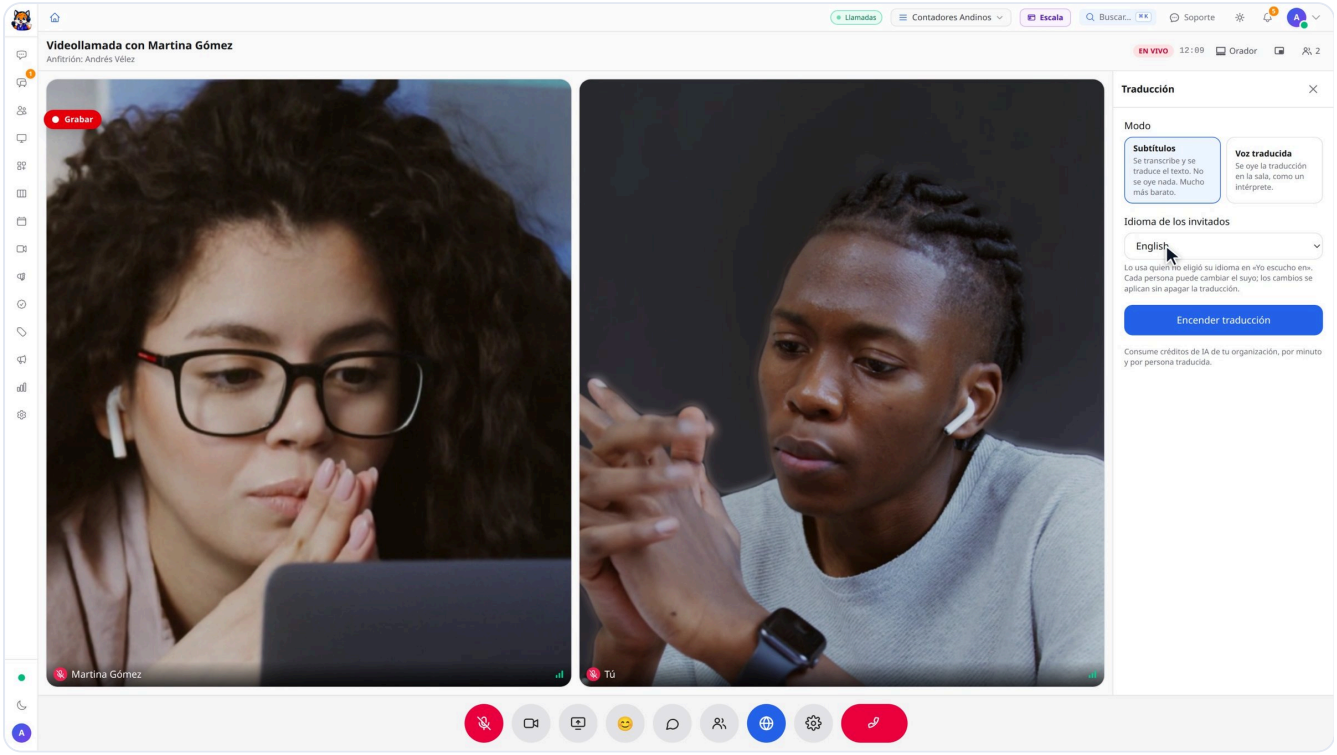
Con la grabación permitida, el anfitrión o un agente pulsa **Grabar**; todos ven «Esta llamada se está grabando». **Detener grabación** la termina y el archivo queda listo en unos minutos.

14

CAPÍTULO 14

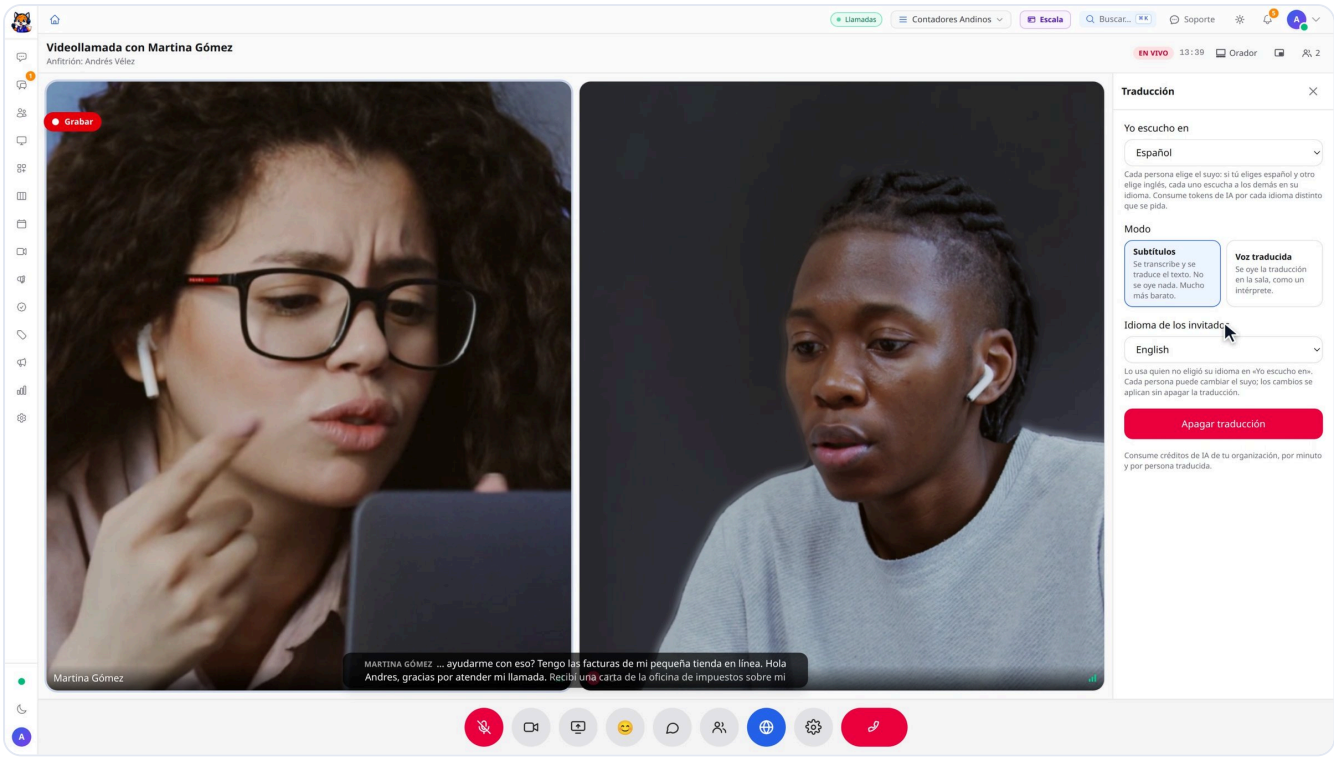
Traducción en vivo

Cada uno escucha en su idioma.



El panel de Traducción: modo, idioma de los invitados y encender.

1. Pulsa **Traducción**.
2. Elige el modo: **Subtítulos** (más barato) o **Voz traducida**.
3. Elige el **Idioma de los invitados**.
4. Pulsa **Encender traducción**. Cada persona elige en «Yo escucho en» su idioma.



Subtítulos traducidos al español mientras la invitada habla en inglés.

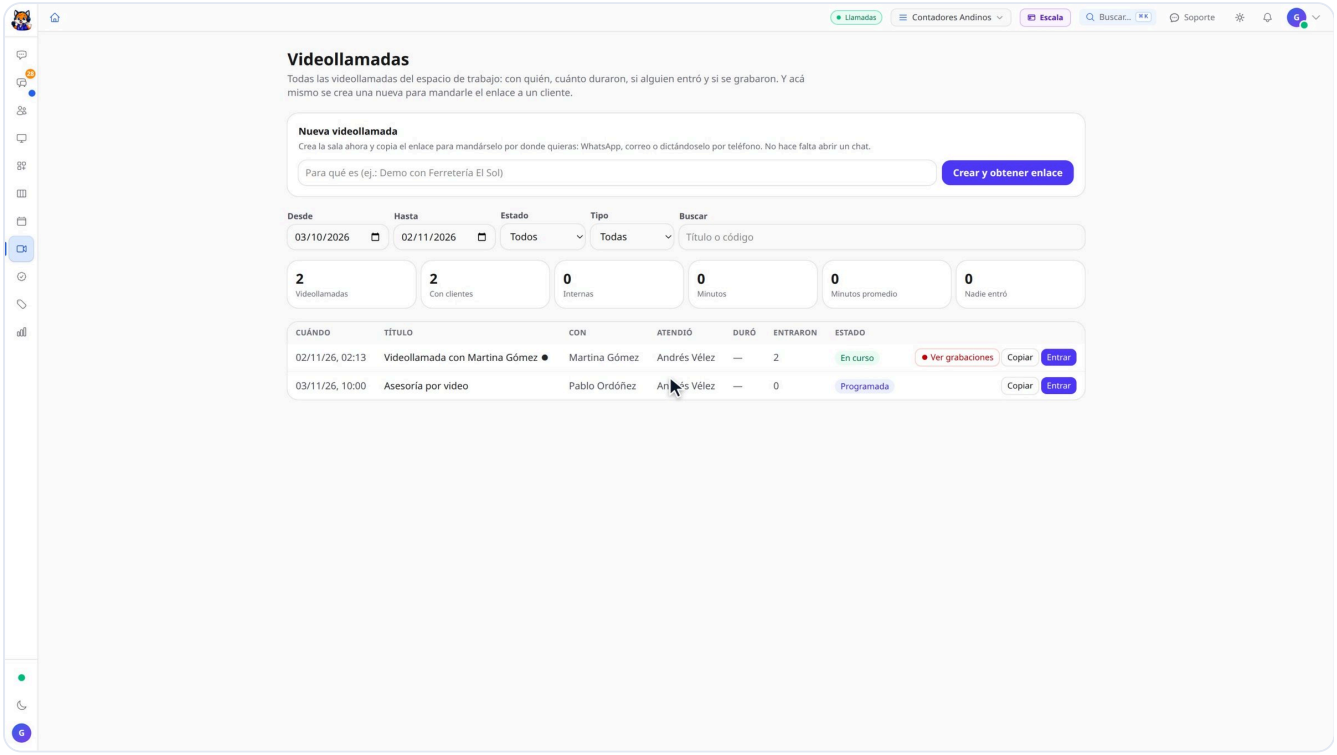
> **NOTA**
>
> La traducción consume créditos de IA de la organización, por minuto y por persona traducida. Solo el anfitrión la enciende.

15

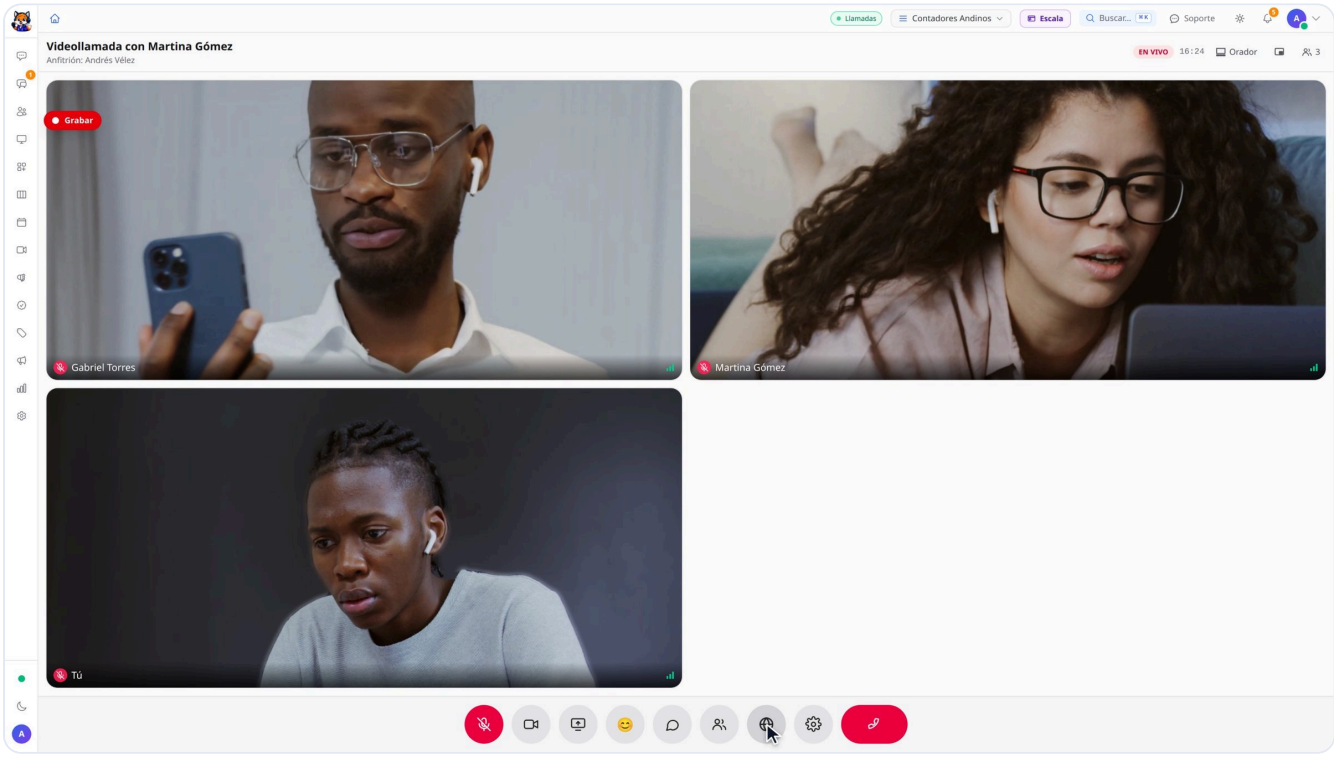
CAPÍTULO 15

Supervisión en vivo

Acompaña sin que te vean, interviene si hace falta.



Supervisión en vivo: las llamadas en curso y Supervisar.



Tras Intervenir, el supervisor aparece en la sala.

El supervisor necesita el permiso de supervisar llamadas. Mientras supervisa no publica cámara ni micrófono y no cuenta como participante; con **Intervenir** entra como uno más.

16

CAPÍTULO 16

Terminar la llamada

Colgar, y la llamada queda registrada.

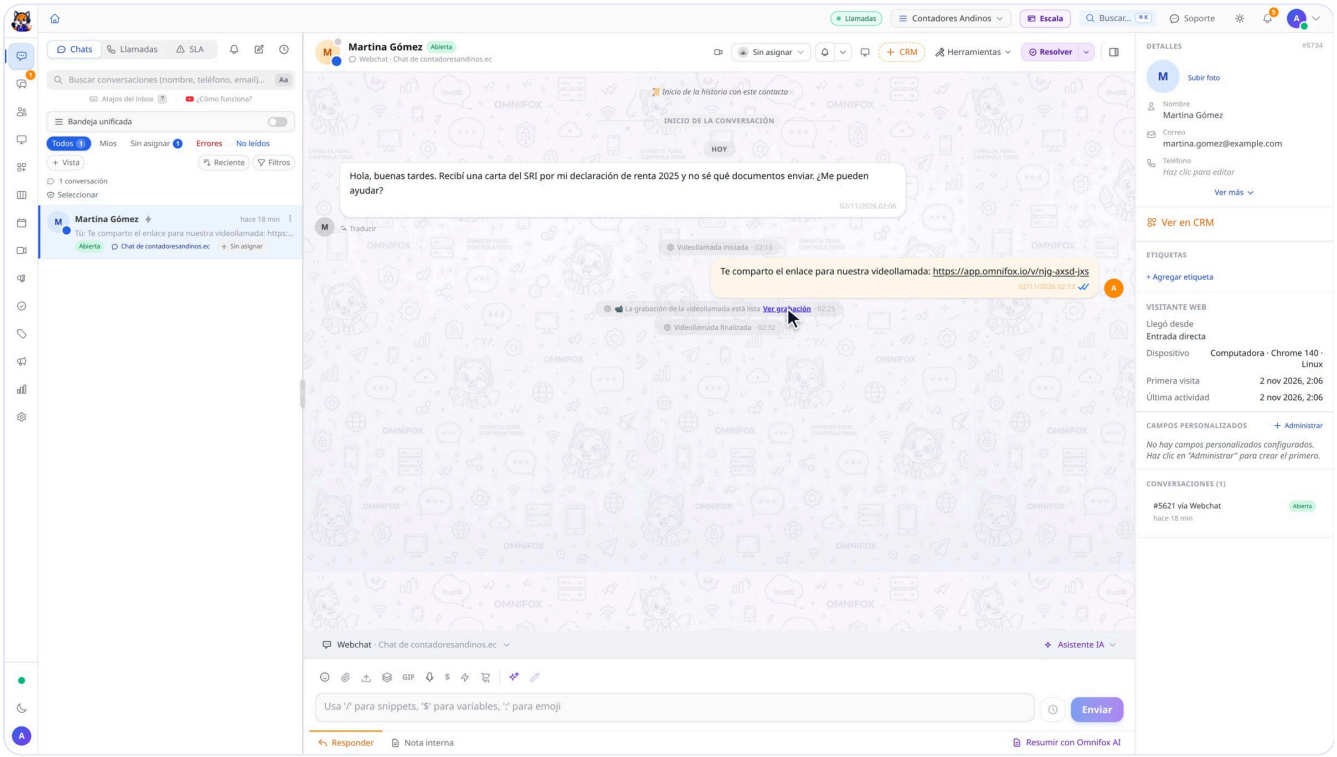
Al salir, el invitado ve «Saliste de la llamada» con **Volver a entrar**. La sala se cierra sola cuando queda vacía y la llamada se registra con su duración y participantes.

17

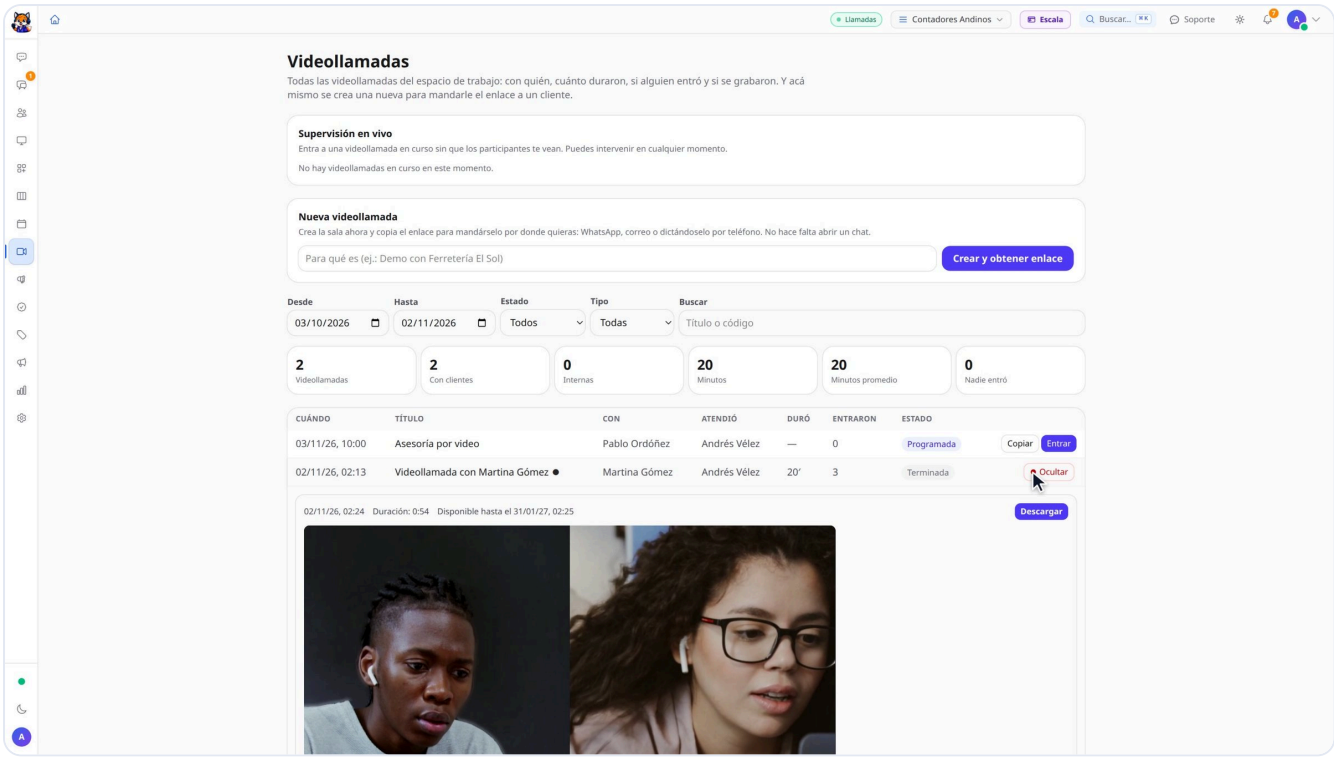
CAPÍTULO 17

Dónde queda la grabación

En la conversación y en el historial.



La burbuja «Ver grabación» en la conversación.



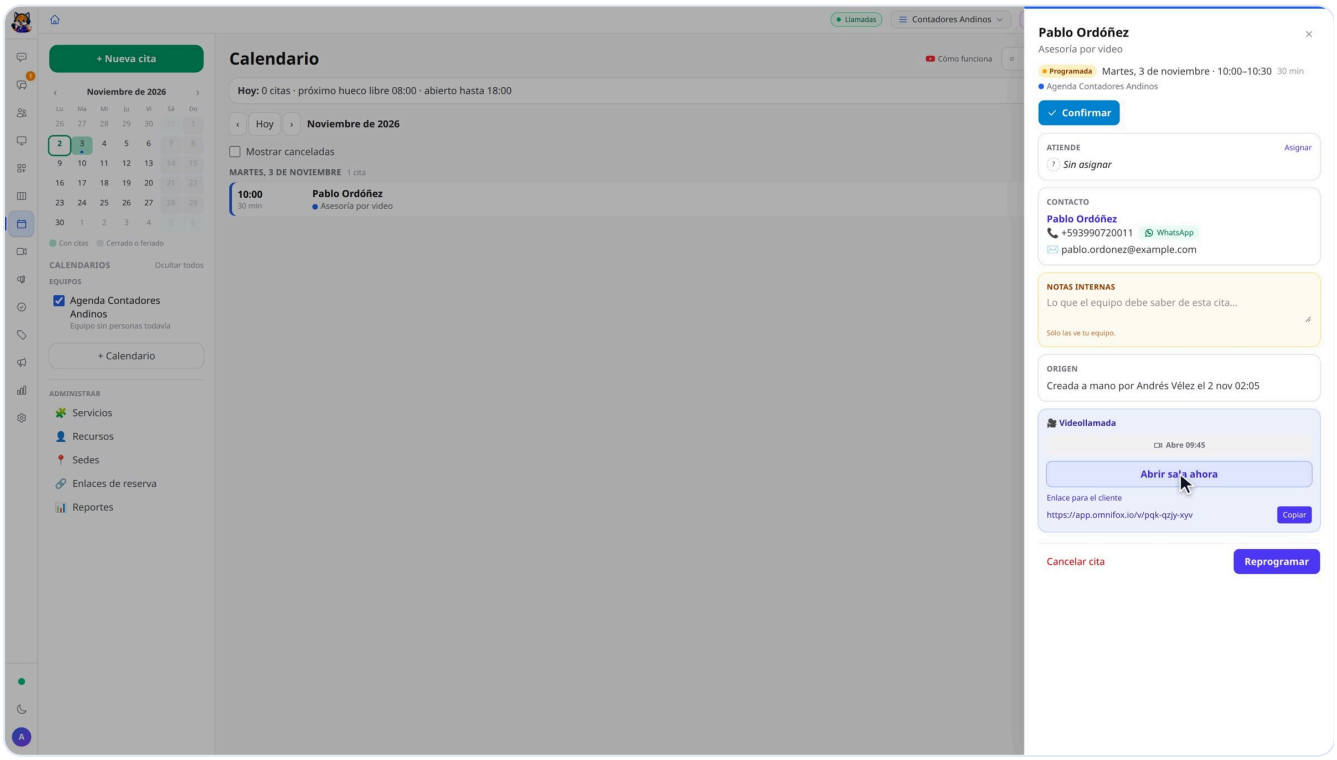
El reproductor de la grabación en el historial, con Descargar.

18

CAPÍTULO 18

Videollamadas agendadas desde el calendario

La cita ya trae la sala.



Una cita «por video» en el calendario, con su enlace y Abrir sala ahora.

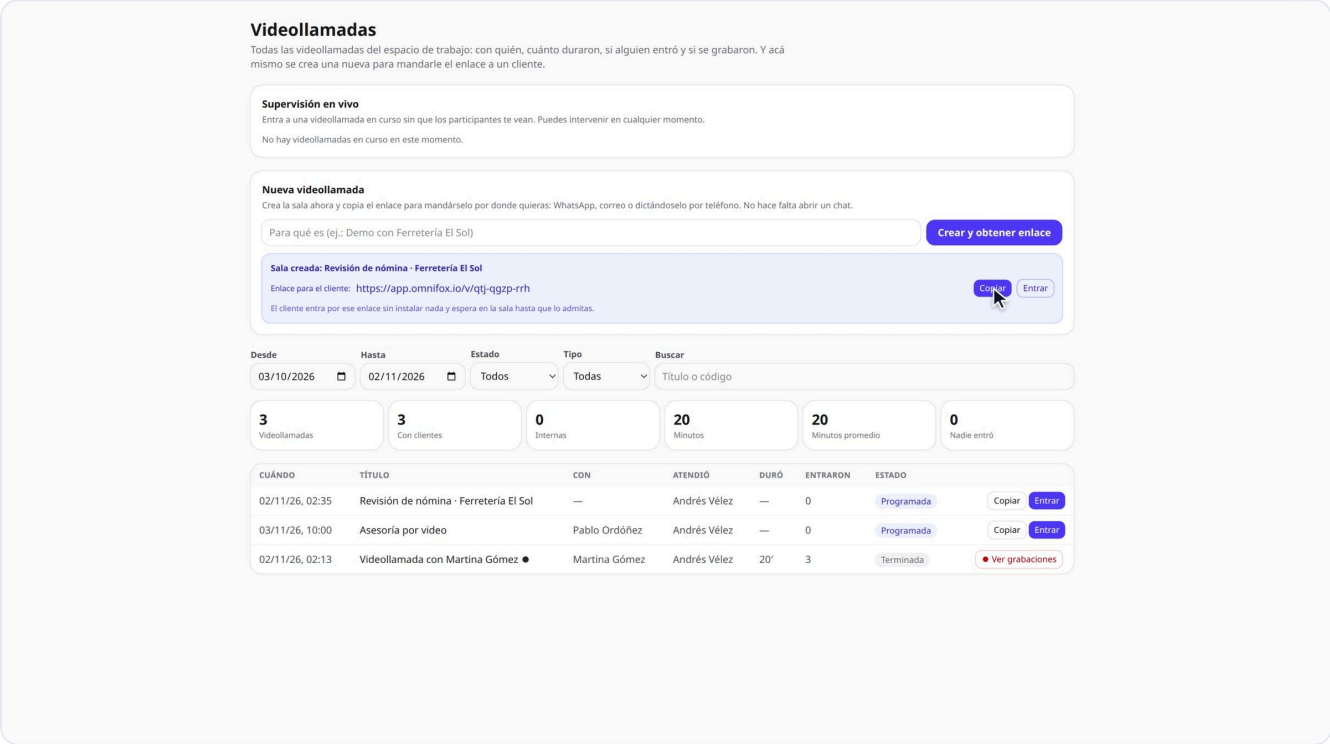
Un servicio con lugar **Videollamada de Omnifox** crea la sala en cada cita y el cliente recibe el enlace en la confirmación. La sala abre unos minutos antes; **Abrir sala ahora** la adelanta y avisa al cliente.

19

CAPÍTULO 19

Una videollamada sin chat

Cuando la reunión se coordinó por teléfono o correo.



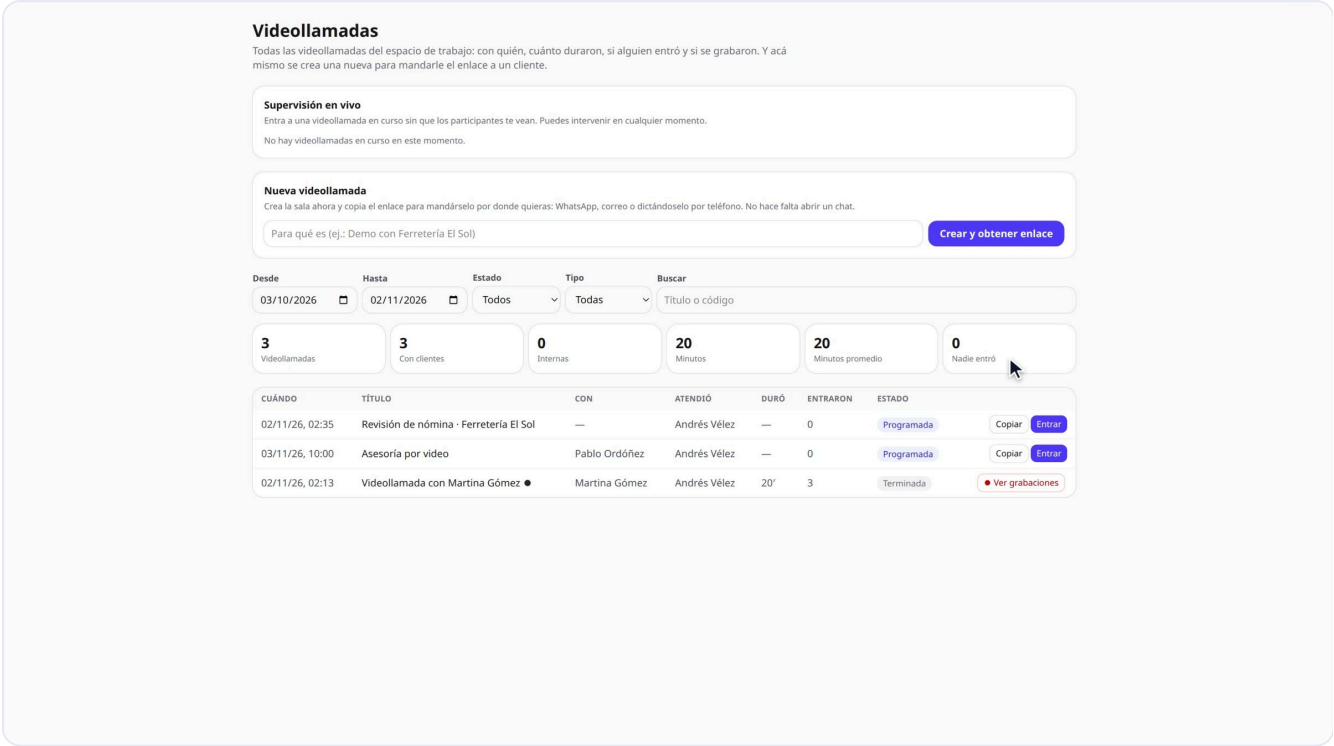
Nueva videollamada sin chat: enlaces del invitado y del agente.

20

CAPÍTULO 20

Historial y métricas

Todas las llamadas del espacio, con números.



El historial con filtros y métricas.

21

CAPÍTULO 21

Problemas comunes

Lo que suele pasar y cómo resolverlo.

Síntoma	Solución
El cliente no se ve o no se oye	Que pulse el candado de la barra de direcciones y permita cámara y micrófono.
Conexión lenta	La prueba de conexión lo avisa; la llamada baja la calidad sola para no cortarse.
Redes de empresa muy cerradas	La llamada pasa por el servidor de respaldo (TURN) de Omnifox.
No aparece Grabar o Traducción	Actívalos en Configuración del espacio → Videollamadas.