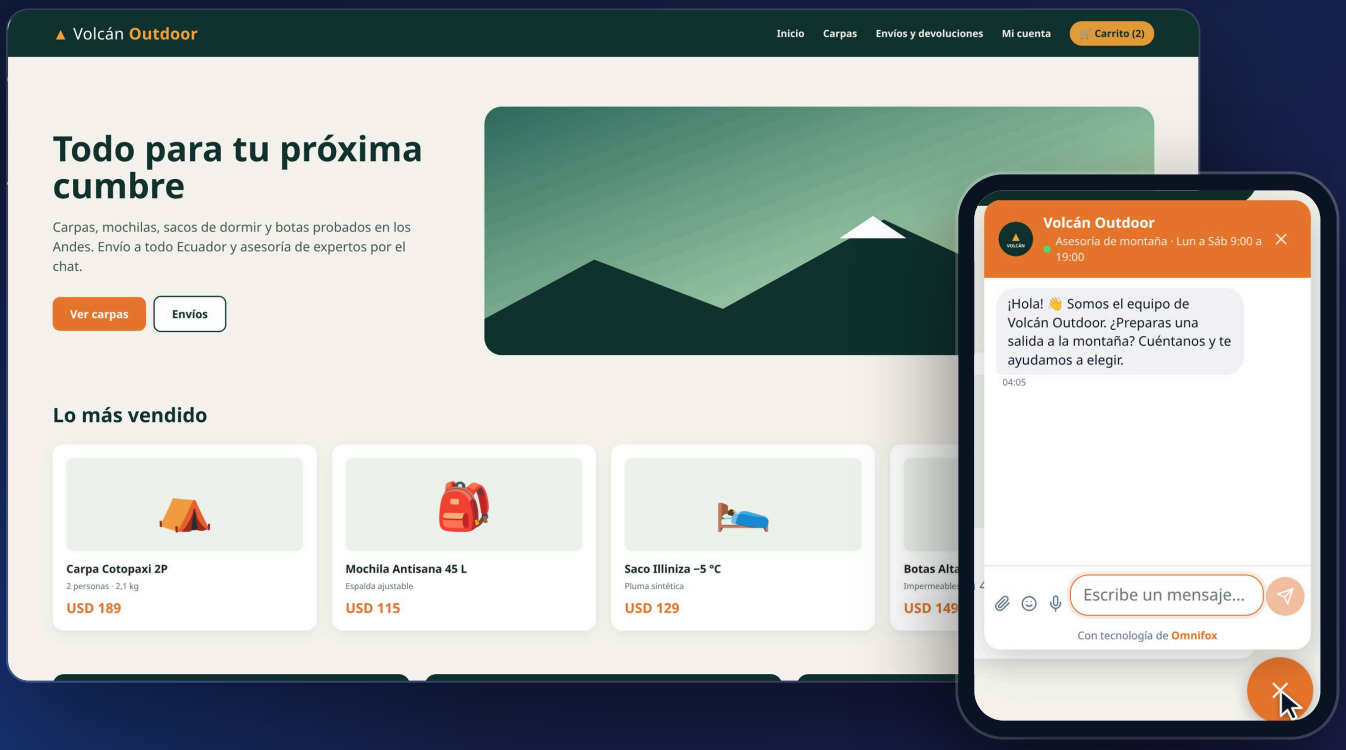
Omnifox

WEBCHAT · GUÍA COMPLETA

El chat de tu sitio web

Crear el canal, instalarlo en tu web, cada opción de apariencia, idiomas y traducción con IA, formulario y departamentos, horarios,



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox y de un sitio web de ejemplo con el chat instalado de verdad: **Volcán Outdoor**, una tienda ficticia de equipo de montaña de Quito. Su agente de IA se llama **Vela**; sus equipos **Ventas** y **Soporte postventa** se muestran a los visitantes como **Asesoría de compra** y **Envíos y garantías**; en la bandeja atienden **Valeria Montes** y **Diego Paredes**. Los clientes y las conversaciones son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. El manual sigue, capítulo por capítulo, el video «Webchat · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox y lo amplía con cada campo, cada valor por defecto y cada límite. Empieza por «Antes de empezar», en la página siguiente.

01 Qué es el Webchat 4
02 Crear el canal 6
03 Instalarlo en tu sitio 9
04 El canal en la lista 12
05 Código de integración e instalaciones 13
06 Nombre, color, tipografía y posición 14
07 Mensaje de bienvenida y avatar 16
08 Tema y marca 18
09 El botón del chat 19
10 Idioma del widget 20
11 Traducción bidireccional con IA 22
12 Formulario pre-chat 23
13 Selector de departamentos 26
14 Horario de atención y fuera de horario 28
15 Sonido y notificaciones del visitante 29
16 Apertura automática 30
17 Burbuja proactiva y foto del asesor 33
18 Disparadores: el primero paso a paso 34
19 Todas las condiciones y la lógica Y/O 37
20 Todas las acciones, frecuencia y ocultar 39
21 Saludo contextual con IA 40
22 El agente de IA del canal 42
23 Lo que puede hacer el visitante 44
24 Atender desde la bandeja 46
25 Resolver, encuesta y transcripción 49
26 El visitante que vuelve 50
27 En el celular 52
28 Identificación segura de usuarios 53
29 API de JavaScript y atributos 56
30 Co-browse 60
31 Buenas prácticas 60
32 Solución de problemas 62

✓

ANTES DE EMPEZAR

Qué necesitas y qué incluye tu plan

Cinco minutos para tener todo a mano antes de crear el canal.

Qué necesitas

- **Una cuenta de Omnifox** y un usuario con permiso para **administrar canales**. Quien solo tiene permiso para ver canales puede abrir el editor del widget, pero ve el aviso «Solo puedes ver la configuración de este widget...» y no puede guardar ni ver la clave secreta de identificación.
- **Acceso al código de tu sitio web** (o a quien lo administra): hay que pegar una línea de código en todas las páginas, justo antes de la etiqueta de cierre `</body>`. Sirve cualquier sitio: hecho a mano, WordPress, Shopify, Wix, Webflow o una tienda propia.
- **Equipos creados** en Configuración → Equipos, si quieres que el visitante elija departamento (capítulo 13).
- **Un agente de IA**, si quieres respuestas automáticas (capítulo 22). Crearlo y entrenarlo se explica en la guía completa de Agentes de IA.

Qué incluye cada plan

Función	Disponible en	Detalle
Canal Webchat	Todos los planes	Cuenta como un canal más dentro del límite de canales de tu plan. Puedes tener varios widgets (uno por sitio o por marca).
Apariencia, idiomas del widget, pre-chat, departamentos, horario, disparadores, identificación y API	Todos los planes	Sin costo adicional.
Saludo contextual con IA (capítulo 21)	Todos los planes	Usa el motor de IA de la plataforma; no necesitas crear un agente.
Agente de IA que responde (capítulo 22)	Según los límites de IA de tu plan	Los agentes y su consumo de IA se rigen por tu plan.
Traducción bidireccional con IA (capítulo 11)	Desde el plan **Crece**	Con el plan, hay un cupo mensual de mensajes traducidos; si la tienes como complemento, cada mensaje se cobra de tu monedero (aprox. USD 0,006).
Encuesta de satisfacción en el chat (capítulo 25)	Según tu plan	Usa la encuesta del espacio de trabajo (Configuración → Encuesta de satisfacción).
Co-browse (capítulo 30)	Complemento	Ver la pantalla del visitante y guiarlo, con su permiso. Tiene su propia guía completa.

> **NOTA**
>
> Si tu cuenta queda suspendida por falta de pago, el widget deja de mostrarse en tu sitio hasta que se regularice. Tampoco se carga para robots de buscadores ni herramientas de auditoría (Googlebot, Lighthouse): no afecta tu SEO.

Lo que el Webchat no hace

Para que no te lleves sorpresas, esto **no existe** hoy:

- Una **lista de dominios permitidos**: la clave del widget funciona en cualquier sitio donde la pegues. Por eso, revisa de vez en cuando **Instalaciones detectadas** (capítulo 5).
- Un **paso de consentimiento** (aviso de cookies o de privacidad) antes de chatear. Si lo necesitas, ponlo en tu sitio.
- **Continuar la conversación en otro dispositivo** con un enlace, o pasarla del chat a WhatsApp o al correo desde el widget. La excepción: un cliente identificado (capítulo 28) se une a su misma ficha de contacto desde cualquier equipo.
- **Plugins** de WordPress, Shopify o Wix: se instala pegando el código (capítulo 3).
- Un **horario distinto por departamento**: el horario es del widget completo.
- Una **pantalla de analítica del Webchat** para tu cuenta: para medir, usa los eventos que el widget envía a Google Analytics 4 o Google Tag Manager (capítulo 29).

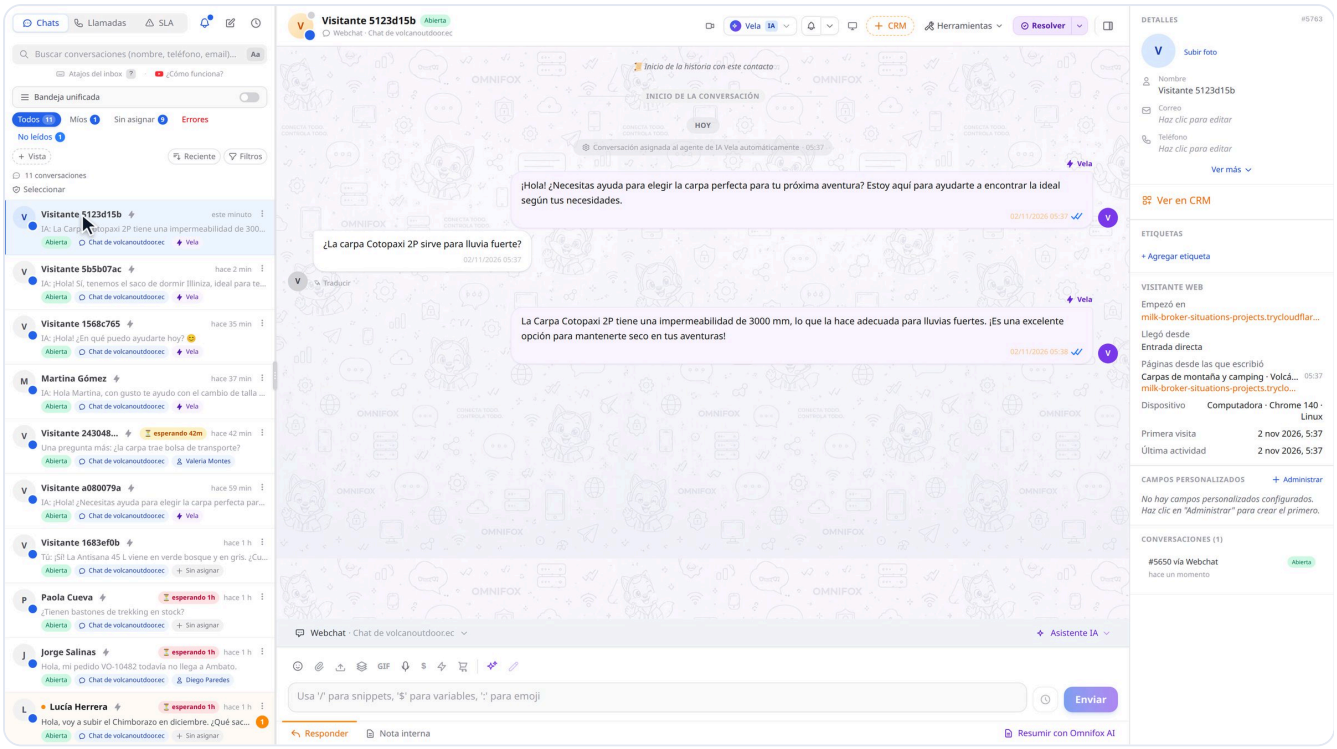
01

CAPÍTULO 1

Qué es el Webchat

Un botón en tu web que lleva cada mensaje a tu bandeja de Omnifox.

El **Webchat** es un botón de chat que aparece en tu sitio. El visitante hace clic, escribe, y su mensaje llega al instante a tu **bandeja de Omnifox**, la misma donde atiendes WhatsApp, Instagram, Messenger, el correo y los demás canales. Ahí lo responde una persona de tu equipo o un agente de inteligencia artificial.



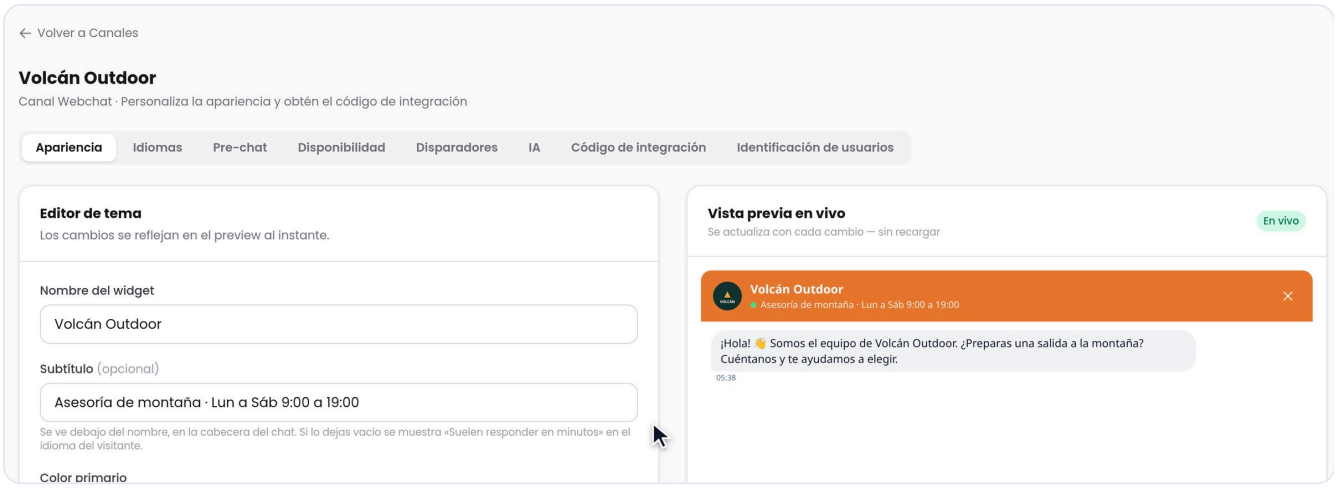
Un visitante escribe desde la tienda de Volcán Outdoor y la conversación llega a la bandeja de Omnifox, junto a los demás canales.

Qué puede hacer

Si quieres…	Usa	Capítulo
Que el chat luzca como tu marca	Apariencia: nombre, subtítulo, color, tipografía, avatar, tema, botón	6 a 9
Atender en español, inglés o portugués	Idioma del widget y Traducción bidireccional con IA	10 y 11
Saber quién es antes de chatear	Formulario pre-chat	12
Que el visitante elija con quién hablar	Selector de departamentos	13
Responder distinto cuando estás cerrado	Horario de atención y mensaje de ausencia	14
Saludar solo en ciertas páginas o momentos	Apertura automática y disparadores de comportamiento	16 a 20
Responder al instante, las 24 horas	Saludo con IA y agente de IA del canal	21 y 22
Reconocer a tus clientes con sesión iniciada	Identificación segura de usuarios	28
Abrir el chat desde tus propios botones y medir resultados	API de JavaScript y eventos para GA4/GTM	29

Dónde se configura

Todo empieza en **Configuración → Canales**. Después de crear el canal, casi todo se ajusta en el **editor del widget** (el botón **Código de inserción** de la tarjeta del canal), que tiene ocho pestañas:



El editor del widget: ocho pestañas con todo lo que el chat puede hacer.

Pestaña	Qué contiene	Capítulos
Apariencia	Nombre, subtítulo, color, tipografía, posición, bienvenida, avatar, tema, botón y burbuja proactiva	6 a 9, 17
Idiomas	Idioma del widget y traducción con IA	10 y 11
Pre-chat	Transcripción por email, formulario y departamentos	12, 13 y 25
Disponibilidad	Sonido, notificaciones, horario y mensaje de ausencia	14 y 15
Disparadores	Apertura automática y disparadores de comportamiento	16, 18 a 20
IA	Saludo contextual con IA	21
Código de integración	La línea de código e Instalaciones detectadas	5
Identificación de usuarios	Clave secreta, firma y llamada identify	28 y 29

> **NOTA**
>
> El agente de IA que responde los mensajes no se elige en el editor del widget sino en la pantalla **Inteligencia Artificial** del canal (capítulo 22).

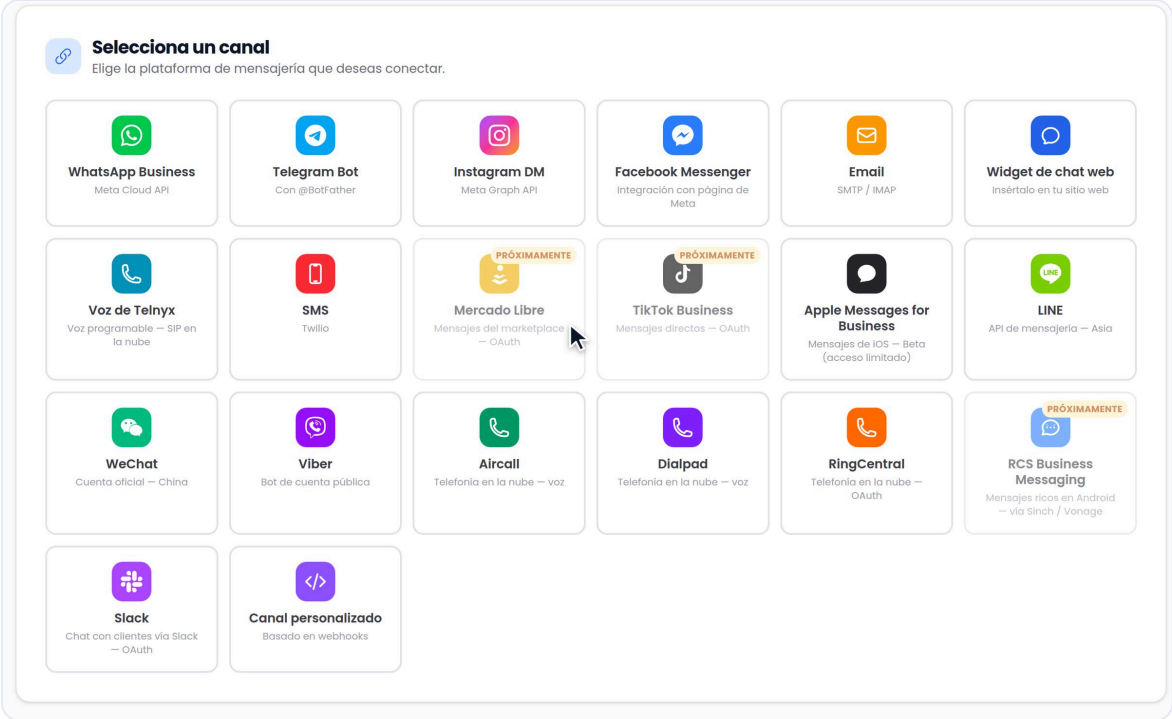
02

CAPÍTULO 2

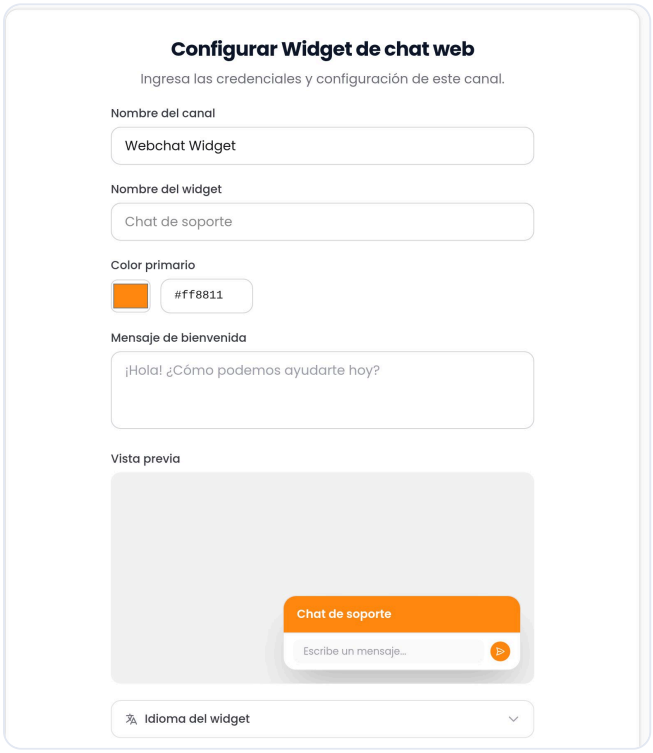
Crear el canal

Configuración → Canales → Conectar nuevo canal → Widget de chat web.

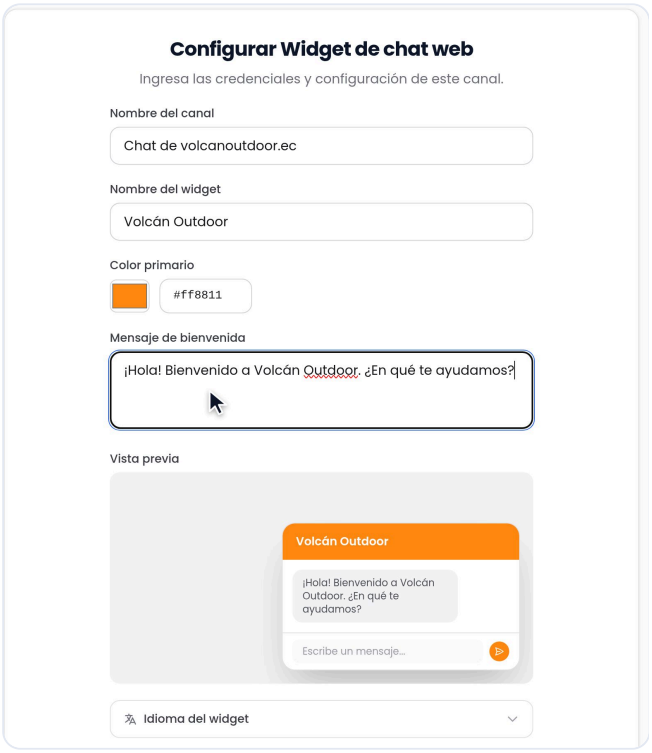
1. Ve a **Configuración → Canales** y haz clic en **Conectar nuevo canal**.
2. Aparecen todas las plataformas que puedes conectar. Elige la tarjeta **Widget de chat web** («Insértalo en tu sitio web»).
3. Completa el paso **Configurar** (la tabla de abajo) y haz clic en **Guardar y obtener código**.
4. Llegas al paso **Hecho**, con tu código de inserción listo para copiar (capítulo 3).



Configuración → Canales → Conectar nuevo canal: la tarjeta Widget de chat web.



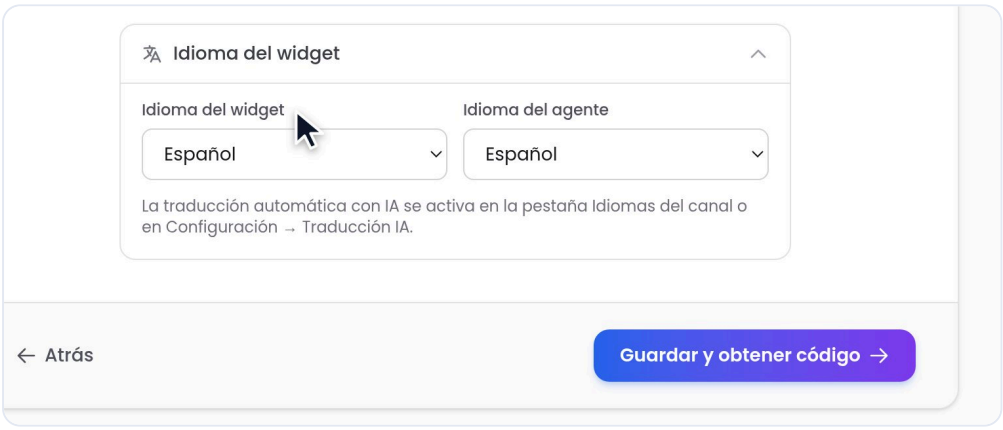
El asistente recién abierto: Nombre del canal, Nombre del widget, Color primario y Mensaje de bienvenida, con su vista previa.



El formulario lleno para Volcán Outdoor.

Los campos del asistente

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Nombre del canal	Cómo verás el canal dentro de Omnifox (lista de canales, filtros de la bandeja). Ponle, por ejemplo, el dominio: «Chat de volcanoutdoor.ec».	Obligatorio · el visitante no lo ve
Nombre del widget	El título de la cabecera del chat, el que ve el visitante.	Obligatorio · máx. 255 caracteres · ejemplo «Chat de soporte»
Color primario	El color de tu marca: botón, cabecera y mensajes del visitante. Selector o código hexadecimal.	`#ff8811` (naranja Omnifox)
Mensaje de bienvenida	Lo primero que lee el visitante al abrir el chat (capítulo 7).	Vacío · ejemplo «¡Hola! ¿Cómo podemos ayudarte hoy?»
Vista previa	Una maqueta del chat con el nombre, el color y la bienvenida. Es solo una referencia: la vista en vivo está en el editor (capítulo 6).	—
Idioma del widget (sección plegable)	En qué idioma ve el visitante los textos del chat: español, inglés o portugués (capítulo 10).	Español
Idioma del agente	En qué idioma escribe tu equipo. Solo aparece si tu plan incluye la traducción con IA (capítulo 11).	Español



La sección Idioma del widget del asistente: el idioma del chat y el de tu equipo.

> **NOTA**
> La traducción automática con IA no se enciende en el asistente: se activa después, en la pestaña **Idiomas** del editor del widget (capítulo 11).

El paso Hecho

Al guardar, el canal queda creado en estado pendiente y el asistente muestra **«Ya casi — instala el widget»**, con:

- el **Código de inserción**, con su botón para copiarlo, y el recordatorio «Pega este código antes de la etiqueta </body> en tu sitio web»;
- el botón **Verificar instalación** (capítulo 3);

- tres enlaces: **Personalizar widget** (abre el editor del widget), **Finalizar e ir a canales** e **Ir a la bandeja**.



«Ya casi — instala el widget»: el código de inserción, Verificar instalación y los tres enlaces del final.

> **CONSEJO**
>
> Puedes volver a este asistente cuando quieras con el botón **Editar** de la tarjeta del canal (capítulo 4). Para todo lo demás, usa el editor del widget.

03

CAPÍTULO 3

Instalarlo en tu sitio

Una sola línea de código, en todas las páginas, antes de </body>.

El código de inserción es una sola línea. Cópiala con el botón y pégala en **todas las páginas** de tu sitio, justo antes de la etiqueta de cierre `</body>`:

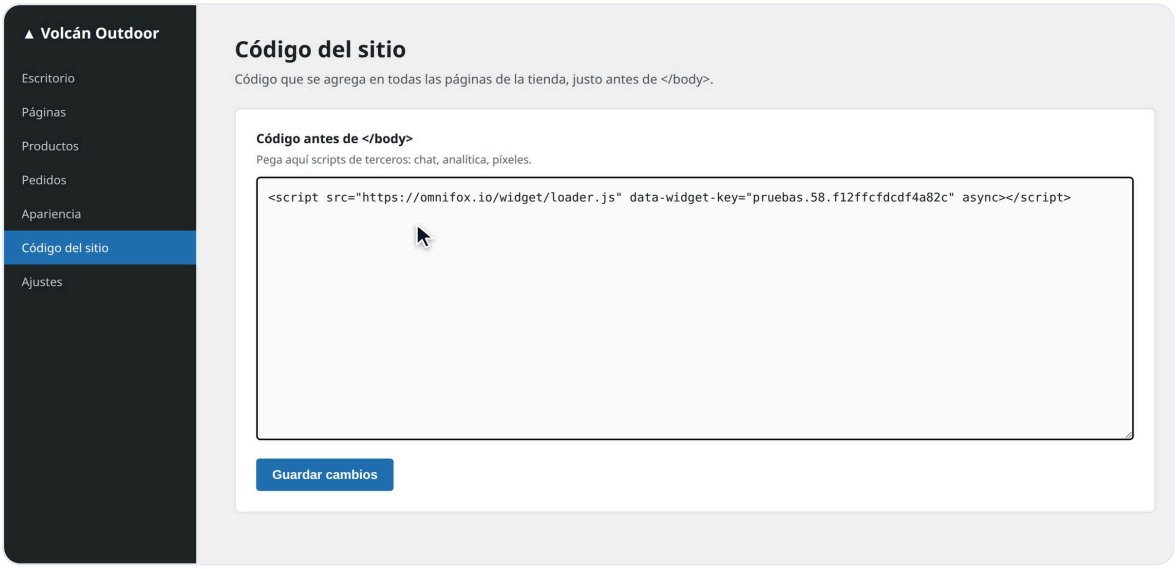
```
<script src="https://omnifox.io/widget/loader.js" data-widget-key="TU_CLAVE_DEL_WIDGET" async></script>
```

`TU_CLAVE_DEL_WIDGET` es la clave de tu canal (una combinación de números y letras que Omnifox pone por ti). No es secreta, porque va en el HTML de tu sitio, y no cambia nunca.

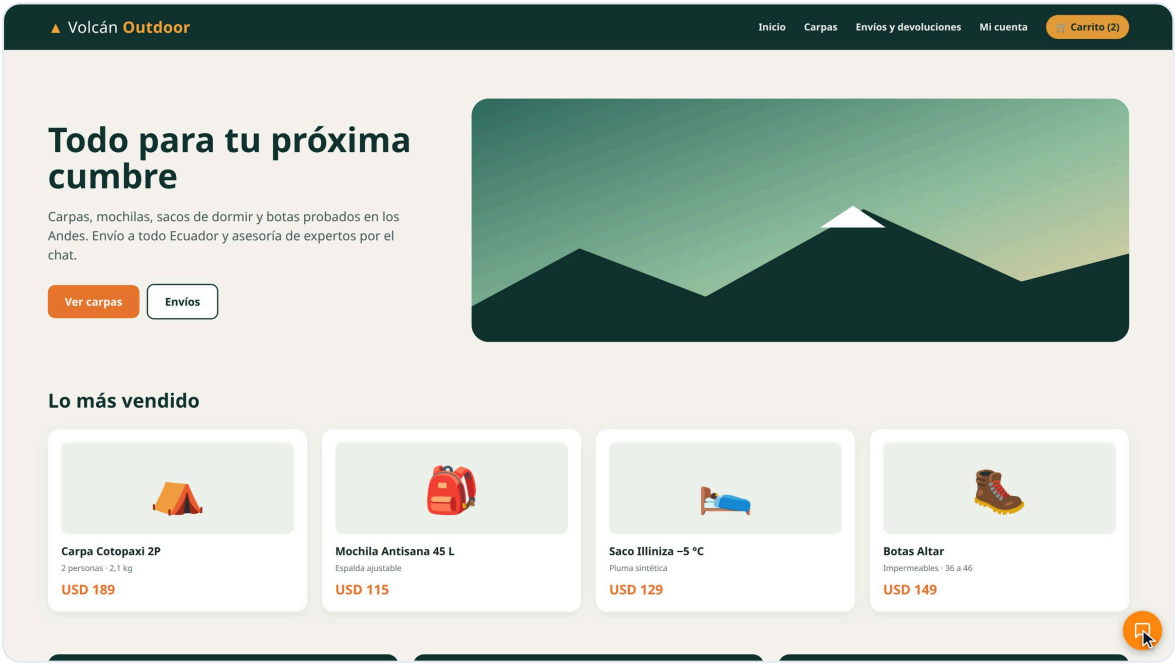
Paso a paso con la tienda de ejemplo

1. En el paso Hecho del asistente (o en la pestaña **Código de integración**), haz clic en el botón de copiar.

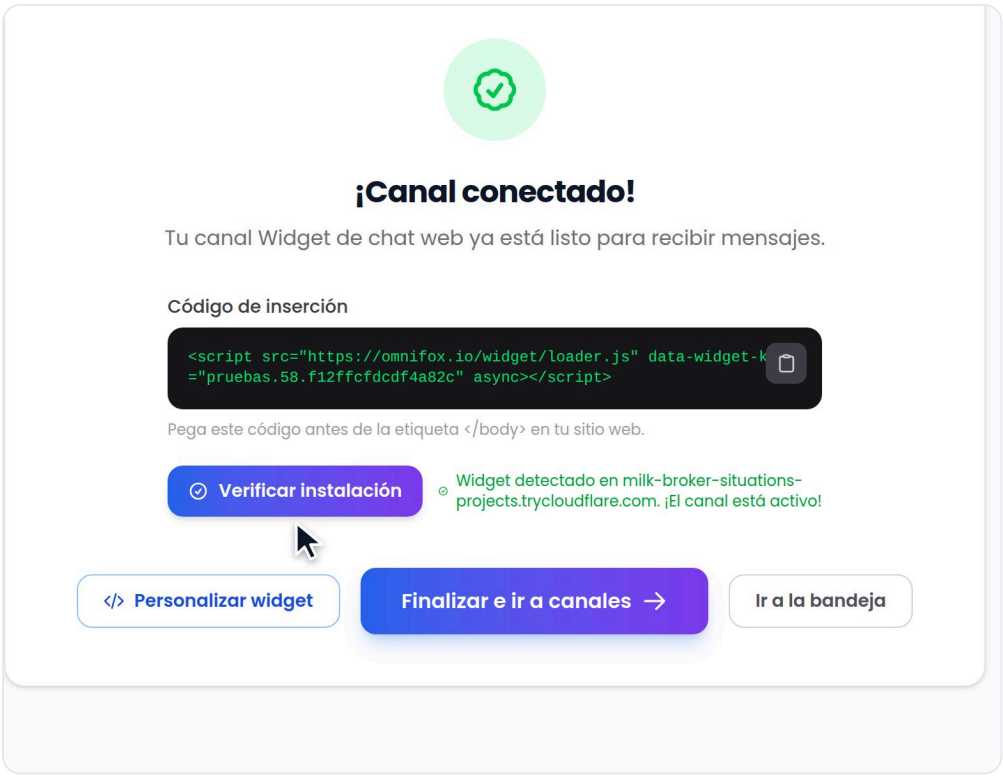
2. Abre el panel de administración de tu sitio. La tienda de Volcán Outdoor tiene una sección **Código del sitio** que agrega código a todas las páginas, antes de `</body>`.
3. Pega la línea y guarda.
4. Recarga tu sitio: abajo a la derecha aparece el botón del chat.
5. Vuelve a Omnifox y haz clic en **Verificar instalación**.



El panel de la tienda: la sección «Código del sitio» con la línea pegada antes de </body>.



La tienda recargada: abajo a la derecha aparece el botón del chat.



Verificar instalación: «Widget detectado en … ¡El canal está activo!».

Verificar instalación comprueba que el widget ya se cargó desde algún sitio después de crear el canal. Si todo está bien, verás «Widget detectado en *tu dominio*. ¡El canal está activo!» y el título cambia a **¡Canal conectado!**. Si todavía no lo detecta, verás «Todavía no detectamos el widget…»: recarga tu sitio una vez con el código ya puesto y vuelve a intentarlo.

Dónde pegarlo según tu plataforma

Plataforma	Dónde va
Sitio hecho a mano	En la plantilla común (pie de página o *layout*), justo antes de `</body>`.
WordPress	En el pie de página del tema (archivo `footer.php` del tema hijo) o con una extensión para insertar código en el pie o en el encabezado.
Shopify	Tienda online → Temas → Editar código → `theme.liquid`, antes de `</body>`.
Wix, Webflow, Squarespace y similares	La opción de «código personalizado» o «insertar código» del sitio, aplicada a todas las páginas y al final del body.
Google Tag Manager	Una etiqueta de **HTML personalizado** con la línea, que se active en todas las páginas (All Pages).

```
<!-- Google Tag Manager → Etiqueta nueva → HTML personalizado → Activador: All Pages -->
<script src="https://omnifox.io/widget/loader.js" data-widget-key="TU_CLAVE_DEL_WIDGET" async></script>
```

> **NOTA**
>
> No hay un plugin oficial para WordPress, Shopify ni Wix: en todas se instala pegando la misma línea. Si tu sitio tiene una versión para celular separada, pégala también ahí.

OJO

Pega la línea **una sola vez** por página. Si cambias de tema o de plantilla en tu sitio, vuelve a comprobar que el código siga ahí: la pestaña Código de integración te dice cuándo se vio por última vez (capítulo 5).

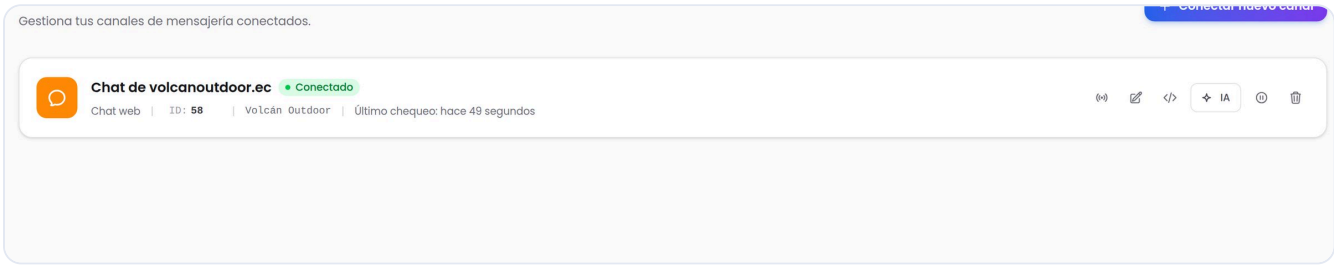
04

CAPÍTULO 4

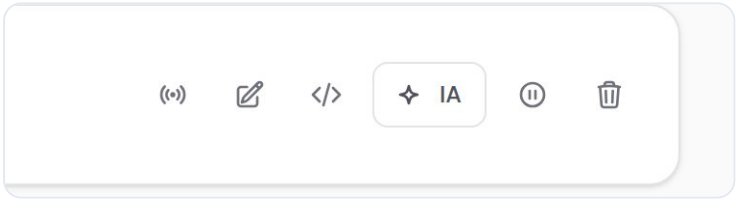
El canal en la lista

La tarjeta del canal: estado, chequeo, editar, código, IA, pausar y eliminar.

En **Configuración → Canales**, el Webchat tiene su tarjeta con el nombre del canal, el tipo **Chat web**, su número de canal, el nombre del widget, el estado (**Conectado**) y el **Último chequeo**.



La tarjeta del canal en Configuración → Canales: nombre, tipo, estado Conectado y último chequeo.



Los botones de la tarjeta: chequeo de salud, Editar, Código de inserción, IA, Pausar y Eliminar.

Botón	Qué hace
Chequeo de salud (Health Check)	Comprueba ahora el estado del canal y actualiza el último chequeo.
Editar	Abre el mismo asistente de la creación, en modo edición (nombre del canal, nombre del widget, color, bienvenida e idioma).
Código de inserción	Abre el **editor completo del widget**, con sus ocho pestañas. Es donde se hace casi todo lo de esta guía.
Inteligencia Artificial	Elige el agente de IA del canal y la estrategia de respuesta (capítulo 22). Un punto verde indica que la IA responde en este canal; uno ámbar, que tiene agente asignado pero la IA está apagada.
Pausar canal / **Reactivar canal**	Apaga el chat un tiempo sin perder nada: el widget deja de mostrarse y Omnifox deja de vigilar el canal (sin chequeos ni alertas). Al reactivarlo vuelve tal como estaba.
Eliminar canal	Borra el canal y su configuración. Pide confirmación. El código que quede pegado en tu sitio deja de mostrar el chat.

OJO

Si solo quieres apagar el chat por vacaciones o por un cambio en tu web, usa **Pausar**, no Eliminar: al eliminar pierdes la configuración y, si lo vuelves a crear, tendrás una clave nueva que habrá que pegar otra vez.

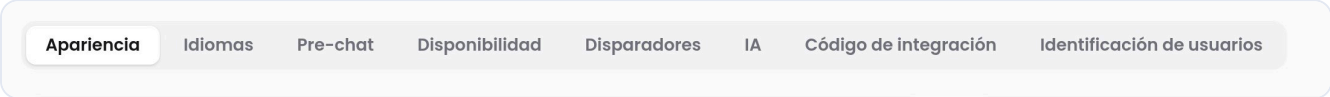
05

CAPÍTULO 5

Código de integración e instalaciones

Tu línea de código siempre a mano, y en qué sitios está instalada.

El editor del widget tiene ocho pestañas. La pestaña **Código de integración** guarda siempre tu línea de código para copiarla de nuevo («Pega este código en tu sitio web antes del cierre </body>», con su botón de copiar), y debajo muestra **Instalaciones detectadas**.



Las ocho pestañas del editor del widget.



Código de integración: la línea para copiar e Instalaciones detectadas, con el dominio más reciente.

Instalaciones detectadas

- Omnifox anota cada **dominio** desde el que se cargó tu widget y **cuándo se vio por última vez**.
- Si lo pusiste en varias webs, las verás todas; la más reciente lleva la etiqueta **Más reciente**.
- Se actualiza como mucho una vez por minuto, cada vez que algún visitante carga una página con el widget.
- Si todavía no hay ninguna, dice «Aún no se detectan instalaciones…».

CONSEJO

Como no existe una lista de dominios permitidos, Instalaciones detectadas es la forma de saber dónde está tu chat. Si aparece un dominio que no es tuyo, alguien copió tu código: escríbenos a soporte.

El código es el mismo para siempre

Puedes cambiar colores, textos, horarios o disparadores cuantas veces quieras **sin volver a tocar tu sitio**: el widget lee su configuración desde Omnifox cada vez que se carga una página. Para ver un cambio, guarda la pestaña y recarga tu sitio.

> **OJO**
>
> El código que da hoy el asistente y la pestaña Código de integración lleva solo `data-widget-key`. Si pegaste antes un código con `data-color`, `data-name` o `data-greeting`, esos atributos **ganan** a lo que guardes en Apariencia: quítalos para que tus cambios se vean (capítulo 29).

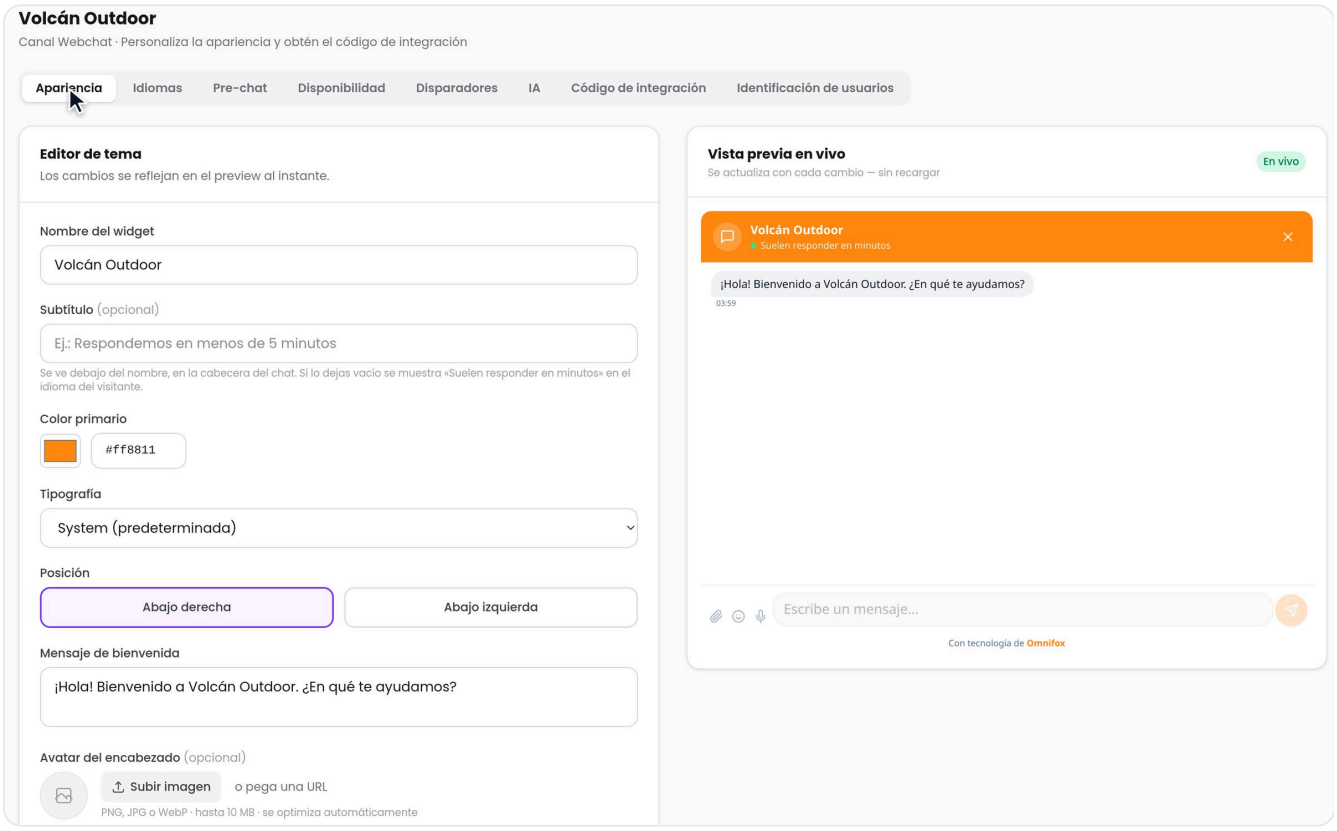
06

CAPÍTULO 6

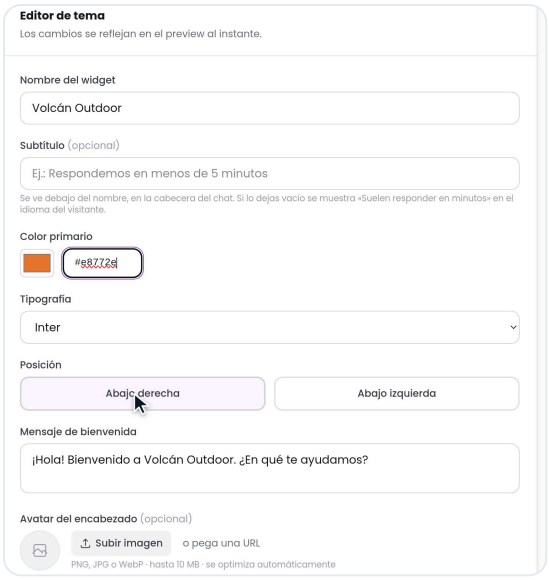
Nombre, color, tipografía y posición

Apariencia: el editor de tema y la vista previa en vivo.

En la pestaña **Apariencia** tienes, a la izquierda, el **Editor de tema** («Los cambios se reflejan en el preview al instante») y a la derecha la **Vista previa en vivo**, que cambia con cada ajuste sin recargar.



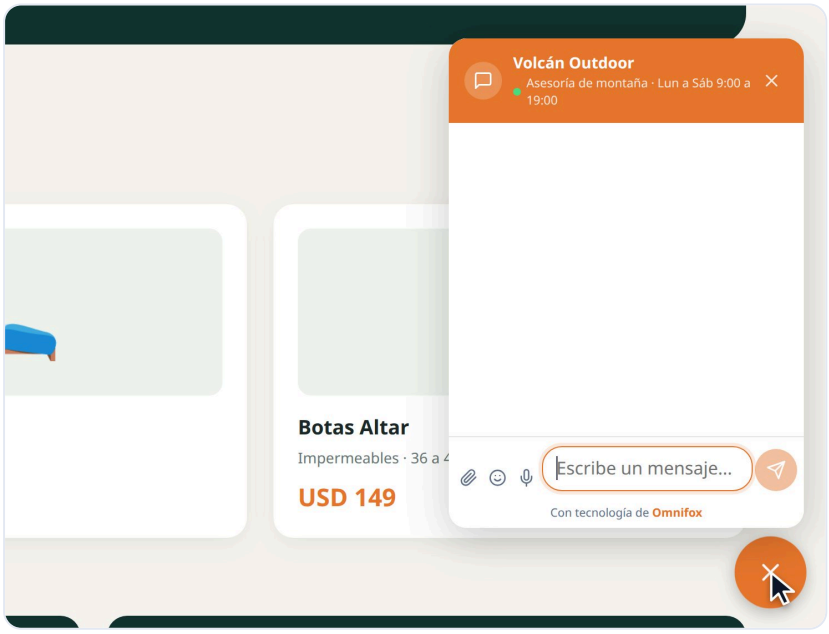
Apariencia: el Editor de tema a la izquierda y la Vista previa en vivo a la derecha.



Nombre del widget, Subtítulo, Color primario, Tipografía y Posición.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Nombre del widget	El título de la cabecera del chat. También renombra el widget en el canal.	Obligatorio · máx. 255
Subtítulo (opcional)	La línea pequeña debajo del nombre, en la cabecera.	Vacío = «Suelen responder en minutos» (en el idioma del visitante) · máx. 80
Color primario	Botón flotante, cabecera y mensajes del visitante. El texto encima se pone blanco o negro solo, para que siempre se lea.	`#ff8811`
Tipografía	La letra del chat.	System (predeterminada) · Inter · Roboto · Open Sans
Posición	Dónde va el botón y se abre el chat.	Abajo derecha · Abajo izquierda

1. Abre Apariencia y escribe el **Nombre del widget** y, si quieres, un **Subtítulo** (en el ejemplo, «Asesoría de montaña · Lun a Sáb 9:00 a 19:00»).
2. Elige el **Color primario** con el selector o escribe el código (en el ejemplo, `#e8772e`).
3. Elige **Tipografía** y **Posición**.
4. Haz clic en **Guardar apariencia** y recarga tu sitio.



El chat en la tienda, con el color, la tipografía y el subtítulo de Volcán Outdoor.

NOTA

La vista previa del editor muestra la cabecera, los colores, la tipografía, el avatar, la forma de los mensajes, el modo de tema, la marca y la bienvenida. El botón flotante, su texto y la burbuja proactiva se ven en su propia vista previa, más abajo, y el formulario o los departamentos solo en tu sitio.

07

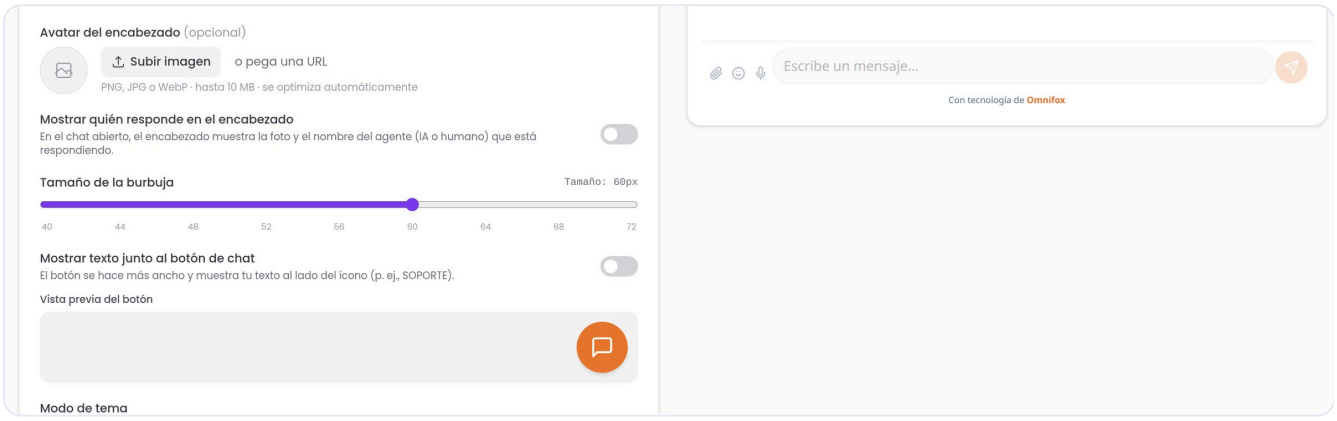
CAPÍTULO 7

Mensaje de bienvenida y avatar

Lo primero que lee el visitante, y la cara de tu chat.

Mensaje de bienvenida

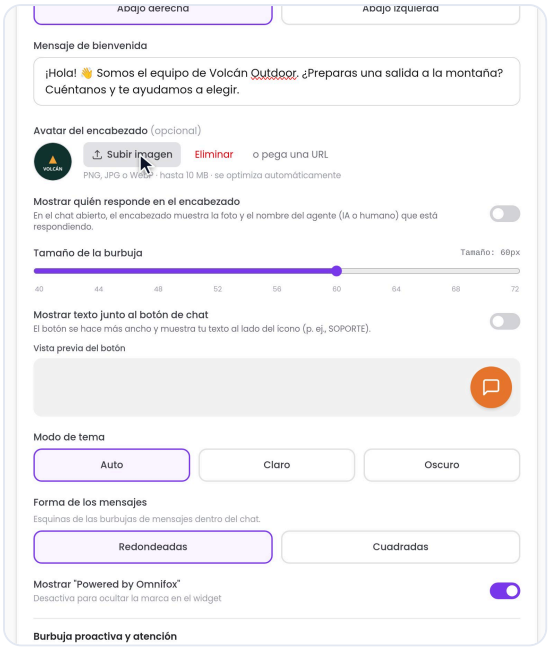
El **Mensaje de bienvenida** es lo primero que ve el visitante al abrir el chat, como si se lo escribiera tu equipo. Máximo 500 caracteres.



El Mensaje de bienvenida; la vista previa lo muestra al instante.

- Se muestra **una sola vez por visitante**, en ese navegador: si vuelve otro día, no se le repite.
- Se muestra **tal cual lo escribes**, sin traducir: escríbelo en el idioma de tus clientes.
- Si activas el **Saludo contextual con IA** (capítulo 21), la IA lo reemplaza; tu texto queda como respaldo.
- Hasta que el visitante escribe, la bienvenida vive solo en su navegador: no crea una conversación en tu bandeja.

Avatar del encabezado y quién responde



Avatar del encabezado subido, Mostrar quién responde, Tamaño de la burbuja, Modo de tema y Forma de los mensajes.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Avatar del encabezado (opcional)	La foto o el logo redondo de la cabecera. **Subir imagen**, «o pega una URL», o **Eliminar**.	PNG, JPG o WebP · hasta 10 MB · Omnifox la reduce y optimiza sola
Mostrar quién responde en el encabezado	Con el chat abierto, cuando alguien contesta, la cabecera cambia a la foto y el nombre de esa persona o del agente de IA.	Apagado

CONSEJO

Usa un logo cuadrado con fondo, de al menos 256 × 256 píxeles: se recorta en círculo.



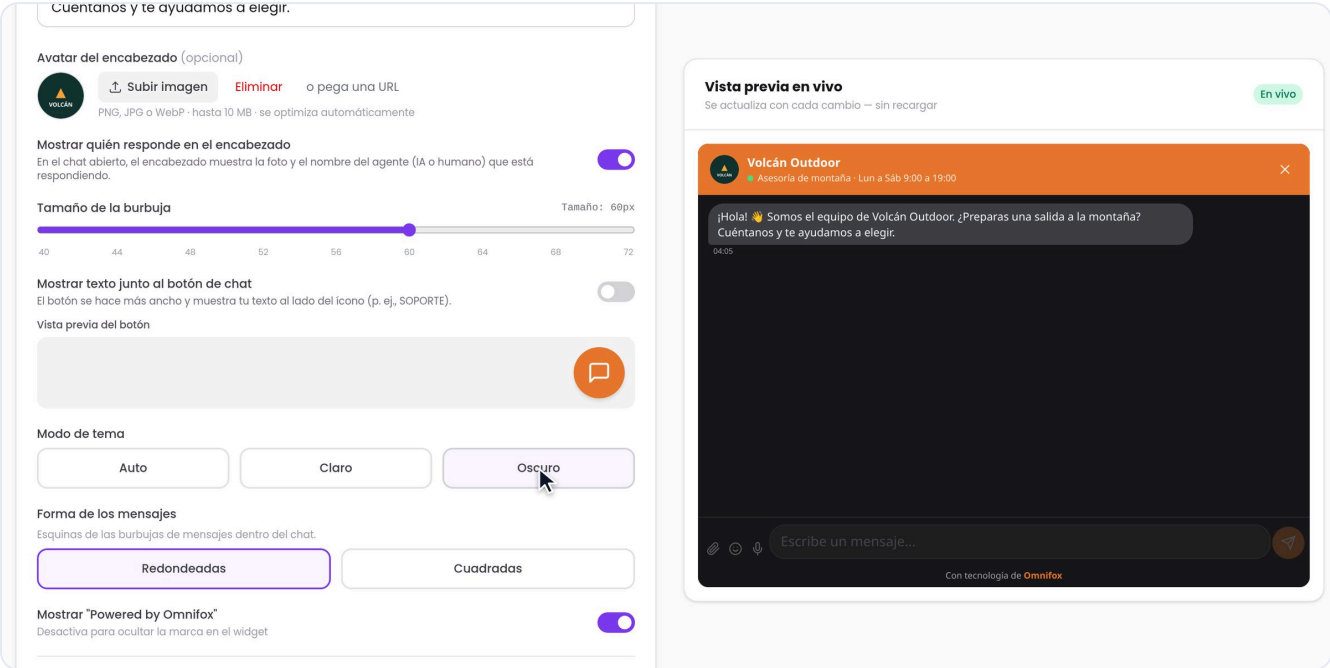
Un visitante nuevo abre el chat: el logo en la cabecera y la bienvenida.

08

CAPÍTULO 8

Tema y marca

Claro, oscuro o automático; mensajes redondeados o cuadrados; tu marca o la nuestra.



Modo de tema Oscuro en la vista previa.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Modo de tema	Los colores del panel del chat. **Auto** sigue lo que el visitante tenga elegido en su dispositivo.	Auto · Claro · Oscuro (predeterminado: Auto)
Forma de los mensajes	Las esquinas de las burbujas de mensajes dentro del chat. No cambia el botón flotante.	Redondeadas (predeterminado) · Cuadradas
Mostrar "Powered by Omnifox"	El pie «Con tecnología de Omnifox» dentro del chat.	Encendido
Voz del agente de IA	La voz con que el agente de IA lee sus respuestas de voz, con el botón **Probar**.	«Voz por defecto del espacio de trabajo»

Guarda cada pestaña

Cada pestaña del editor tiene **su propio botón de guardar** (Guardar apariencia, Guardar idioma del widget, Guardar configuración pre-chat, Guardar disponibilidad...). Guardar una pestaña **no guarda las demás**.

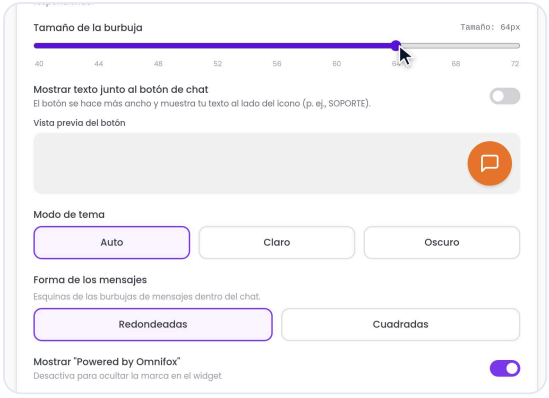
> **OJO**
> Si cambias algo en Apariencia y te vas a otra pestaña sin guardar, ese cambio se pierde. Guarda siempre antes de salir de la pestaña.

09

CAPÍTULO 9

El botón del chat

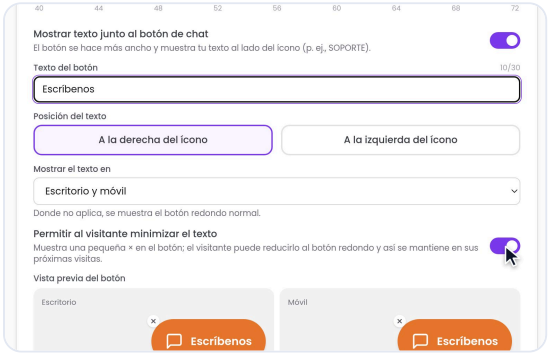
Tamaño, texto al lado, animación de atención y la foto del asesor como ícono.



Tamaño de la burbuja (40 a 72 px) y la vista previa del botón.

El botón flotante es la puerta de entrada al chat. Todos sus ajustes están en **Apariencia**, debajo del avatar, con una **Vista previa del botón** en computadora y en celular.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Tamaño de la burbuja	El diámetro del botón flotante.	60 px · de 40 a 72 px, de 4 en 4

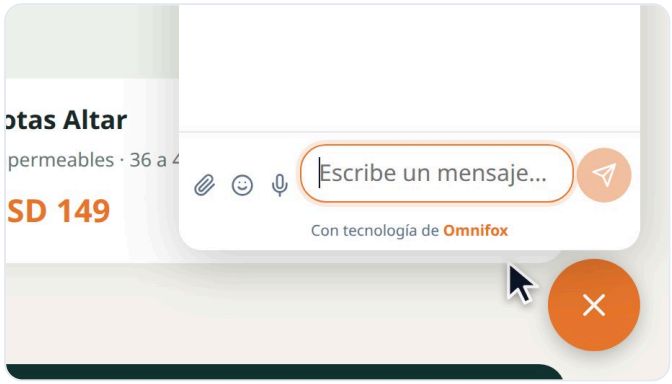


Mostrar texto junto al botón: Texto del botón, Posición del texto, Mostrar el texto en y Permitir minimizar.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Mostrar texto junto al botón de chat	Convierte el botón en una «píldora» con ícono y texto. Si el texto queda vacío, sigue redondo.	Apagado
└ **Texto del botón**	El texto, por ejemplo «Escríbenos».	Máx. 30 caracteres
└ **Posición del texto**	A qué lado del ícono va.	A la derecha del ícono · A la izquierda del ícono
└ **Mostrar el texto en**	En qué pantallas se ve la píldora; en las demás, el botón redondo normal.	Escritorio y móvil · Solo escritorio · Solo en móvil (corte en 480 px de ancho)
└ **Permitir al visitante minimizar el texto**	Muestra una pequeña × en la píldora: el visitante la reduce al botón redondo y se recuerda en sus próximas visitas. Con el botón ya redondo, otra × lo oculta durante esa página.	Encendido

Animación y foto del asesor

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Animación de atención del botón de chat	El botón llama la atención cada cierto tiempo.	Ninguna · Pulso · Rebote · Sacudir · Anillo (latido)
└ Cada … segundos	Cada cuánto se repite la animación.	12 s · de 3 a 120
Usar el avatar como ícono del botón de chat	Pone la foto del asesor (capítulo 17) en lugar del ícono del chat; si no hay, la del encabezado.	Apagado



El botón con su texto en la tienda.

CONSEJO

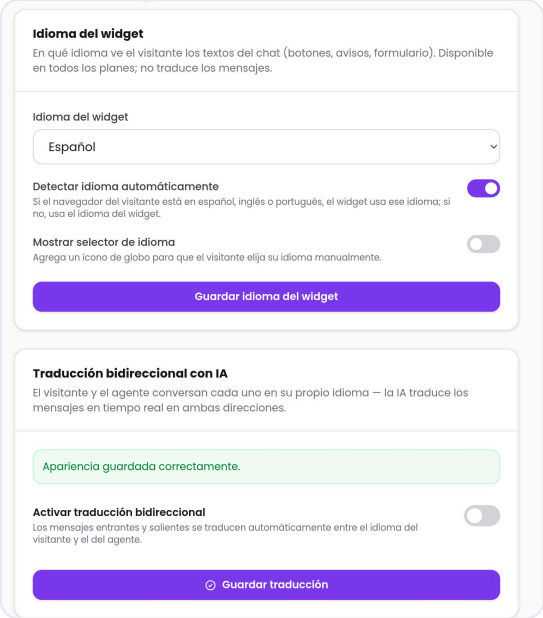
Una animación cada 12 segundos o más llama la atención sin cansar. Con «Sacudir» cada 3 segundos, tu visitante se irá antes de leer.

10 Idioma del widget

CAPÍTULO 10

Español, inglés o portugués, en todos los planes.

En la pestaña **Idiomas**, la tarjeta **Idioma del widget** decide en qué idioma ve el visitante los textos del chat: botones, avisos, formulario, mensaje de fuera de horario. Está disponible en **todos los planes**, tiene su propio botón **Guardar idioma del widget** y **no traduce los mensajes** (eso es el capítulo 11).



Pestaña Idiomas: la tarjeta Idioma del widget, en todos los planes, y debajo la Traducción bidireccional con IA.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Idioma del widget	El idioma de la interfaz cuando no se detecta otro.	Español · Inglés · Portugués
Detectar idioma automáticamente	Si el navegador del visitante está en español, inglés o portugués, el widget usa ese idioma; si no, usa el Idioma del widget.	Encendido
Mostrar selector de idioma	Un ícono de globo en la cabecera para que el visitante elija su idioma a mano.	Apagado

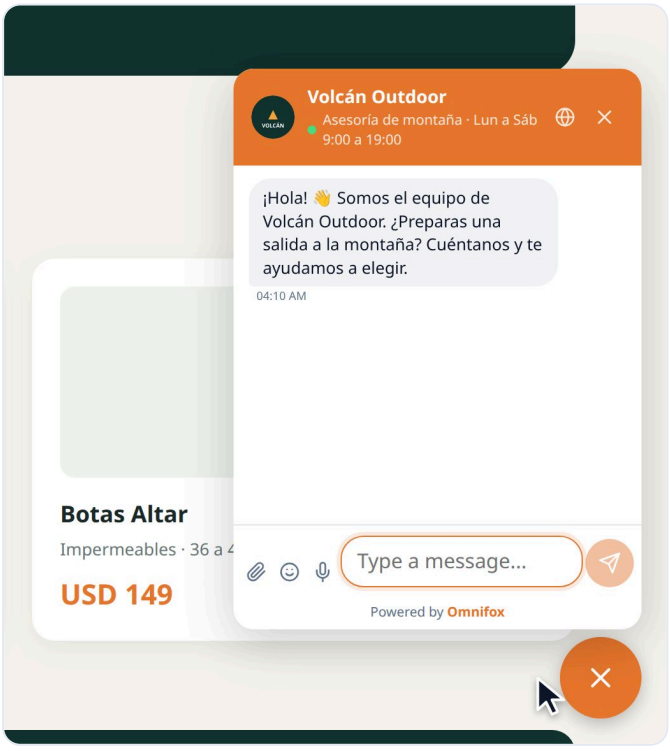
Qué idioma gana

1. data-locale → Si la página del sitio fuerza un idioma con el atributo `data-locale`, gana siempre.

2. Globo → Si el visitante eligió un idioma en el selector de la cabecera.

3. Navegador → Con la detección automática encendida, si el navegador está en es, en o pt.

4. Idioma del widget → El que elegiste en esta tarjeta.



Un visitante con el navegador en inglés ve el widget en inglés, con el globo para cambiar de idioma.

Sitios con varias versiones

Si tu sitio tiene páginas en varios idiomas (por ejemplo `/en/`), cada versión puede forzar el idioma del widget agregando `data-locale="en"` (o `"es"`, `"pt"`) a la línea de código de esas páginas. Para desactivar la detección del navegador en una página: `data-auto-detect="false"`.

> **OJO**
>
> El idioma cambia los textos del widget, pero **lo que tú escribes** (bienvenida, subtítulo, mensaje de ausencia, etiquetas del formulario, burbujas de los disparadores) se muestra tal cual. Escríbelo en el idioma de tus clientes. Las burbujas de saludo proactivo sí tienen versión en los tres idiomas (capítulo 16).

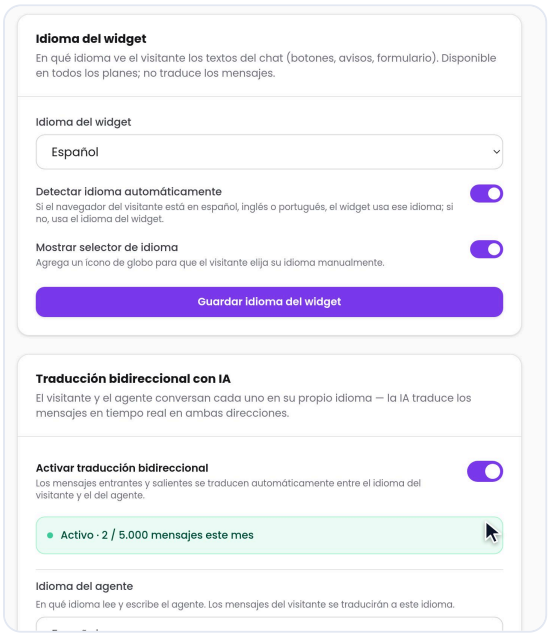
11

CAPÍTULO 11

Traducción bidireccional con IA

Visitante y agente conversan cada uno en su idioma. Desde el plan Crece.

La **Traducción bidireccional con IA** hace que el visitante y tu agente conversen cada uno en su propio idioma: la IA traduce los mensajes entrantes y salientes en tiempo real. Está disponible **desde el plan Crece** (o como complemento). Si tu plan no la incluye, verás «Función no disponible en tu plan» con el botón **Ver planes y mejorar a Crece+**.



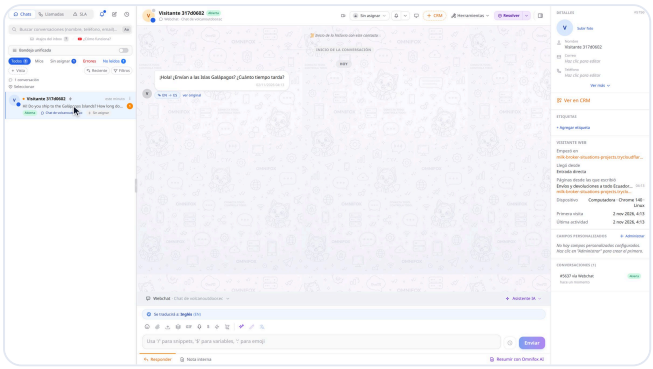
Traducción activada: el consumo del mes, el idioma del agente y el del visitante.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Activar traducción bidireccional	Traduce entre el idioma del visitante y el del agente. Al activarla muestra el consumo: «Activo · X / Y mensajes este mes» (o «ilimitados (uso justo)»), o con complemento «Costo: ~$0.006 por mensaje · Saldo...» y **Recargar monedero**.	Apagado
Idioma del agente	En qué idioma lee y escribe tu equipo. Los mensajes del visitante se traducen a este idioma.	Español
Idioma del visitante (predeterminado)	El que se asume cuando no se puede detectar el del visitante.	El mismo del agente
Mostrar aviso "Traducido por IA"	Un pie «Traducido por IA» dentro del chat, sobre «Con tecnología de Omnifox».	Encendido

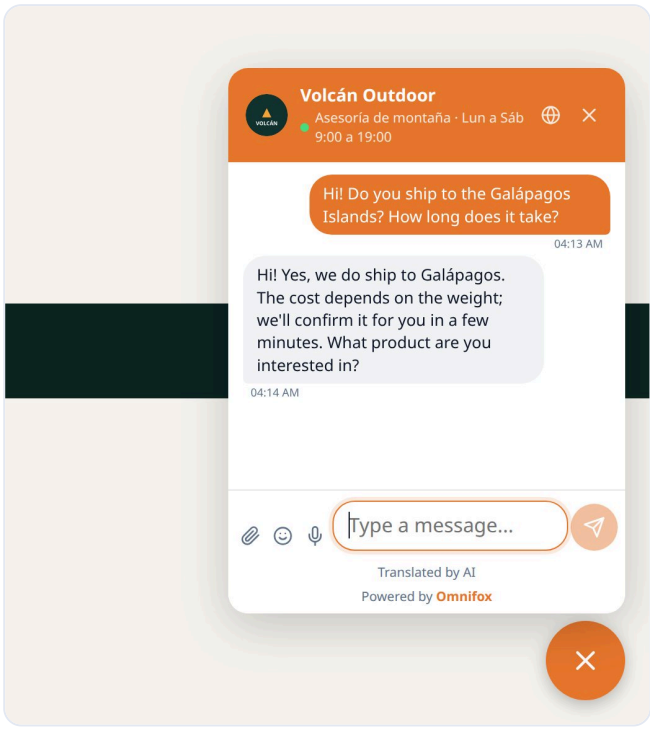
Guarda con **Guardar traducción**. Los campos solo aparecen con la traducción encendida.

Así se ve

1. Una visitante escribe en inglés: «Hi! Do you ship to the Galápagos Islands? How long does it take?».
2. En la bandeja, Valeria lo lee en español.
3. Valeria responde en español: «¡Hola! Sí enviamos a Galápagos...».
4. La visitante recibe la respuesta en inglés, con el aviso «Traducido por IA».



En la bandeja, Valeria lee el mensaje en español.



La visitante recibe la respuesta traducida a su idioma, con el aviso «Traducido por IA».

CONSEJO

Cada mensaje traducido cuenta para el cupo mensual de tu plan (o se cobra del monedero si es complemento). Si tus clientes hablan tu mismo idioma, no la actives: el Idioma del widget del capítulo 10 es gratis.

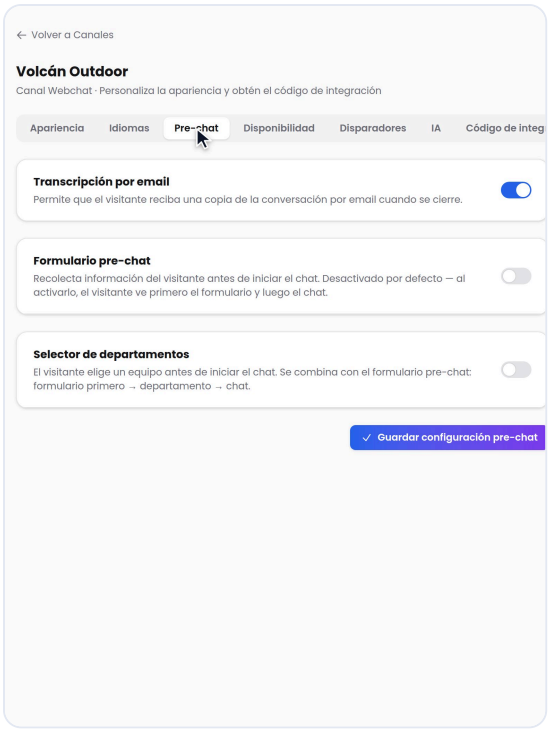
12

CAPÍTULO 12

Formulario pre-chat

Pide los datos justos antes de chatear.

En la pestaña **Pre-chat**, el **Formulario pre-chat** pide datos antes de empezar. Viene **apagado**; al activarlo, agregas hasta **10 campos** con **Añadir campo**. El widget lo presenta con «Antes de empezar, cuéntanos un poco sobre ti.» y el botón **Comenzar chat**.



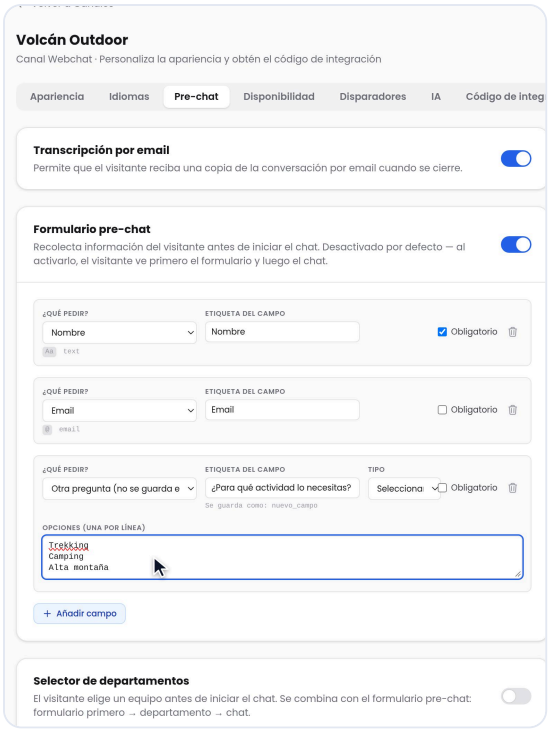
Pestaña Pre-chat: transcripción por email, formulario pre-chat y selector de departamentos.

La pestaña tiene tres bloques, que se guardan juntos con **Guardar configuración pre-chat**:

- **Transcripción por email** (capítulo 25).
- **Formulario pre-chat** (este capítulo).
- **Selector de departamentos** (capítulo 13).

Cada campo

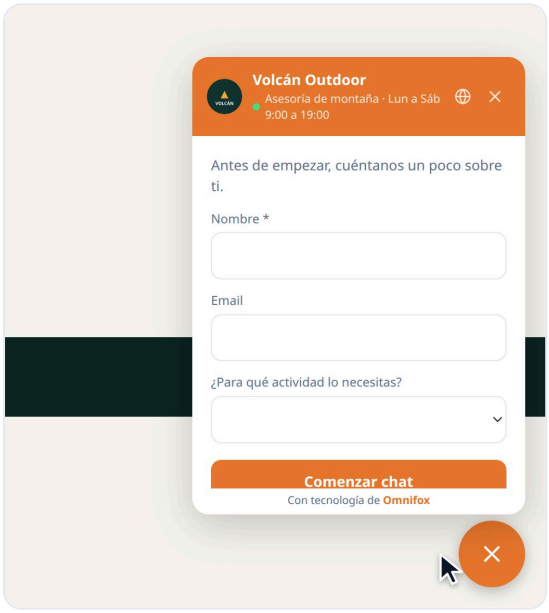
Opción	Qué hace	Por defecto / límites
¿Qué pedir?	**Campos estándar del contacto**: Nombre, Email o Teléfono. **Campos personalizados del contacto**: los de tu espacio de trabajo. **Otra pregunta**: una pregunta libre.	—
Etiqueta del campo	Lo que ve el visitante.	Máx. 128 caracteres
Se guarda como	(Solo preguntas libres.) El nombre interno de la respuesta; se deriva de la etiqueta.	Máx. 64
Tipo	(Solo preguntas libres.) Qué tipo de respuesta.	Texto · Área de texto · Número · Email · Teléfono · Seleccionar
Opciones (una por línea)	(Solo tipo Seleccionar.) Las opciones de la lista.	Una por línea
Obligatorio	El visitante no puede comenzar sin completarlo.	Desmarcado
Eliminar fila	Quita el campo.	—



Tres campos: Nombre (obligatorio), Email y una pregunta libre de tipo Seleccionar.

En el ejemplo: **Nombre** (obligatorio), **Email** y la pregunta libre «¿Para qué actividad lo necesitas?», de tipo **Seleccionar**, con las opciones Trekking, Camping y Alta montaña.

Tipo de campo	Dónde queda la respuesta
Estándar (Nombre, Email, Teléfono)	En la **ficha del contacto**.
Personalizado	En el **campo personalizado** de la ficha.
Otra pregunta	En la **conversación**: sección **Pre-chat** del panel del contacto, en la bandeja.



El formulario tal como lo ve el visitante, con el botón Comenzar chat.

Así lo ve el visitante: primero el formulario y, al tocar **Comenzar chat**, el chat. La conversación llega a la bandeja con el nombre y el correo ya en la ficha.

> **NOTA**
> Con el formulario **apagado**, el widget igual funciona: la conversación empieza con el primer mensaje y el contacto aparece como **Visitante** seguido de un código (por ejemplo «Visitante 3d0e1954») hasta que conozcas su nombre.

> **CONSEJO**
> Cada campo de más es un visitante de menos. Pide nombre y uno de contacto; lo demás lo preguntas conversando.

> **OJO**
> El formulario solo sale cuando el visitante **no tiene** una conversación abierta. Si ya chateó, no se le vuelve a pedir: para probar tus cambios, usa una ventana de incógnito.

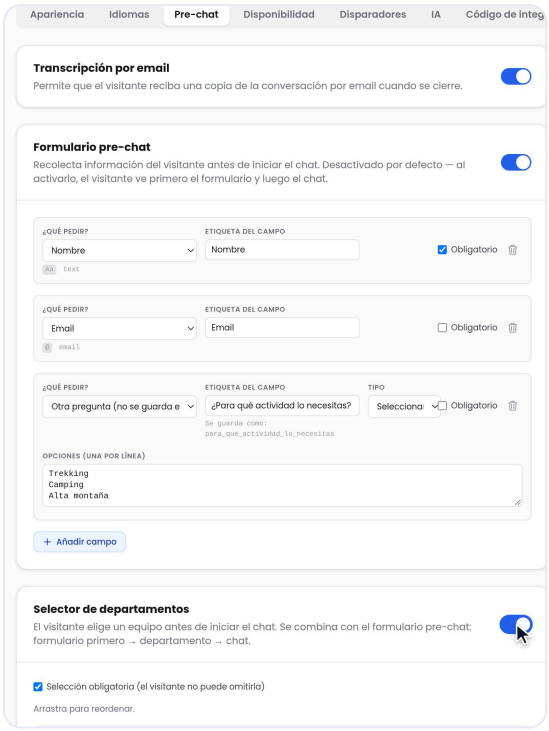
13

CAPÍTULO 13

Selector de departamentos

Que el visitante elija con qué equipo hablar.

El **Selector de departamentos**, en la pestaña **Pre-chat**, deja que el visitante elija con qué equipo quiere hablar. Los departamentos son **tus equipos** del espacio de trabajo: marcas cuáles mostrar y cómo.



Los equipos del espacio como departamentos: casilla, nombre para mostrar, color e ícono.

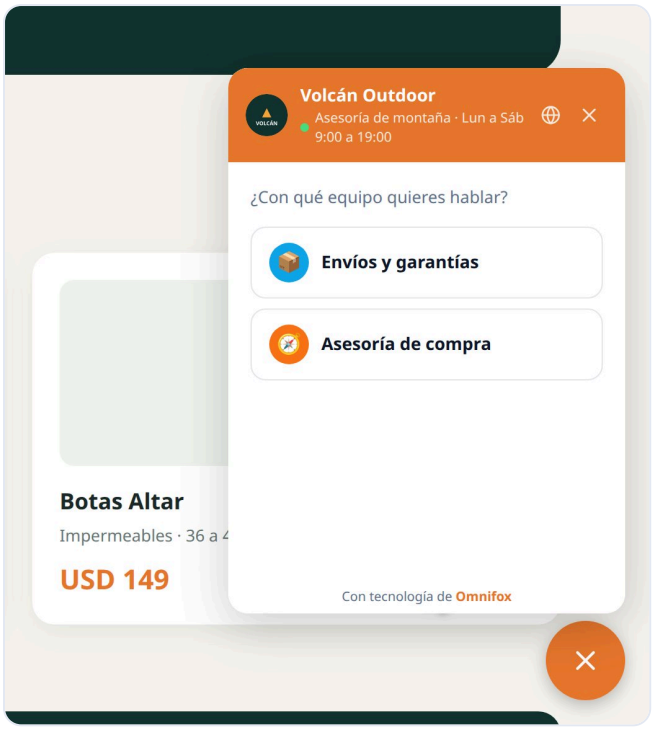
Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Selector de departamentos	Enciende el paso «¿Con qué equipo quieres hablar?».	Apagado
Selección obligatoria	«El visitante no puede omitirla». Apagada, aparece **Continuar sin elegir**.	Encendida
Casilla de cada equipo	Si se muestra en el widget.	—
Nombre para mostrar	Cómo lo ve el visitante (Ventas → «Asesoría de compra»).	Vacío = nombre del equipo · máx. 64
Color	El color de su botón.	—
Ícono	Un emoji o texto corto (🧭, 📦).	Máx. 64
Arrastrar	Ordena los departamentos; al soltar se guarda solo («Orden actualizado.»).	—

El orden del visitante

Formulario pre-chat → Si está activo: primero los datos.

Departamento → Después, el equipo.

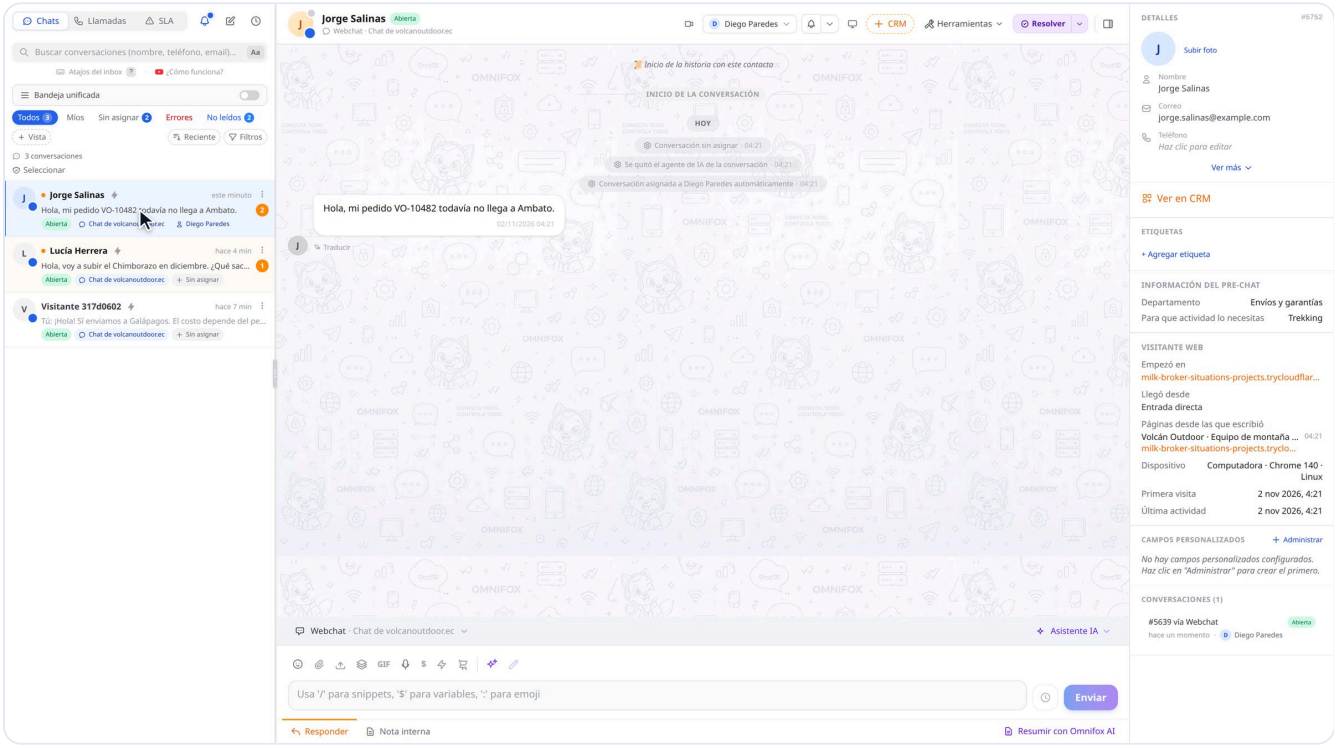
Chat → Y por último, la conversación.



«¿Con qué equipo quieres hablar?»: los departamentos en el widget.

El visitante elige **Envíos y garantías** y escribe «Hola, mi pedido VO-10482 todavía no llega a Ambato.». La conversación entra **asignada al equipo Soporte postventa** y se reparte según la estrategia del equipo (por turnos, al menos ocupado…). Aquí le tocó a Diego.

Elegir un departamento no apaga al agente de IA del canal: si tienes uno con la estrategia Siempre, sigue contestando hasta que una persona tome la conversación (capítulo 22).



La conversación entra asignada al equipo Soporte postventa y el reparto se la da a Diego.

> **NOTA**
>
> Si no tienes equipos todavía, el selector lo dice: «Crea un equipo primero en Configuración → Equipos». Créalos ahí con sus integrantes y su forma de repartir, y vuelve.

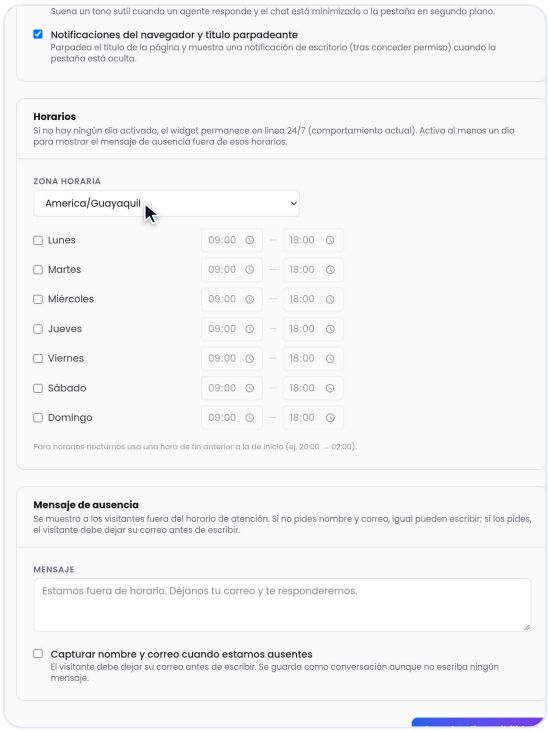
14

CAPÍTULO 14

Horario de atención y fuera de horario

Tu horario, tu mensaje de ausencia, y ningún contacto perdido.

En la pestaña **Disponibilidad** defines cuándo atiendes. Guarda con **Guardar disponibilidad**.

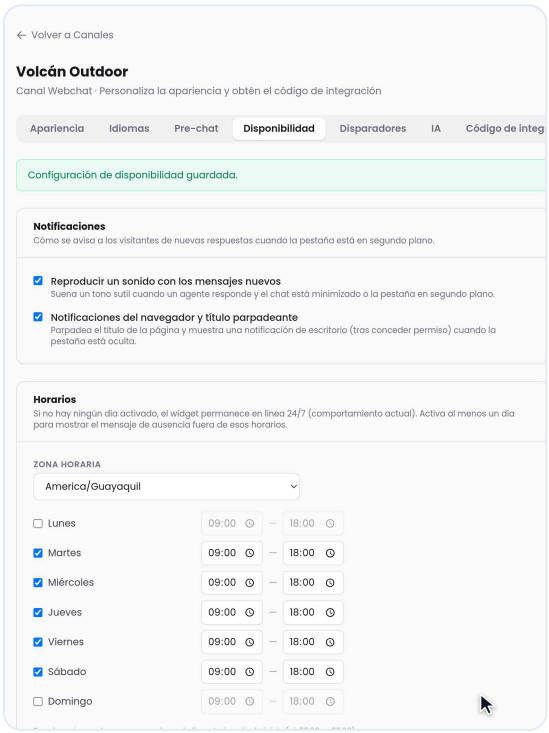


Disponibilidad → Horarios: zona horaria y, por día, si atiendes y en qué horario.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Zona horaria	La zona en la que se calcula tu horario.	La de tu cuenta · lista completa de zonas (America/Guayaquil…)
Lunes … Domingo	Por cada día: casilla «atiendo» y hora de inicio y de fin.	Todos apagados · 09:00 a 18:00
Horario nocturno	Si el fin es menor que el inicio (22:00 a 06:00), el tramo cruza la medianoche.	—

NOTA

Si no activas **ningún día**, el chat se muestra disponible siempre, las 24 horas.

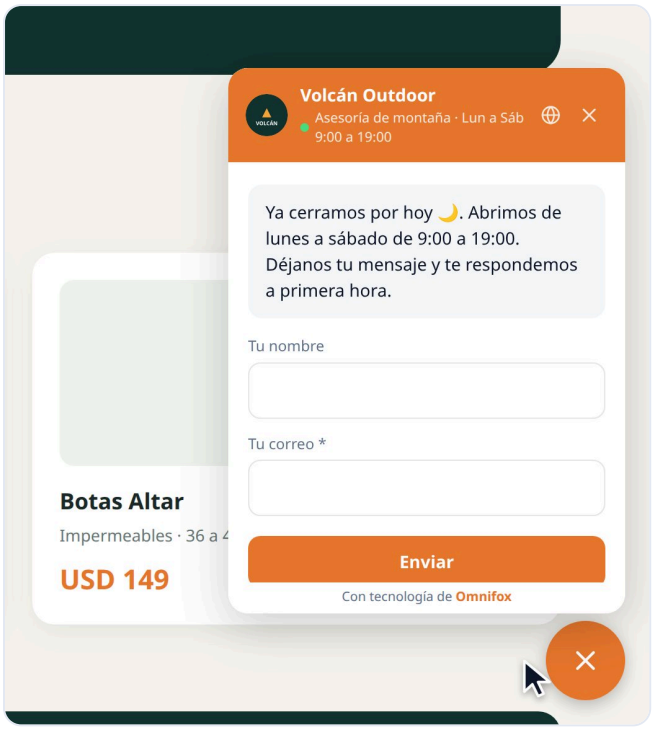


Mensaje de ausencia y Capturar nombre y correo cuando estamos ausentes.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Mensaje de ausencia	Lo que ve el visitante fuera de horario, como un mensaje de tu equipo.	Vacío = «Estamos fuera de horario en este momento…» · máx. 1000
Capturar nombre y correo cuando estamos ausentes	El visitante debe dejar su nombre y su correo antes de escribir. Se guarda como conversación aunque no escriba ningún mensaje.	Apagado

Sin la captura, fuera de horario el visitante igual puede escribir: el mensaje solo fija expectativas.

Así lo ve el visitante



Fuera de horario: el mensaje de ausencia y el formulario de nombre y correo.

En el ejemplo «ya cerramos por hoy»: el chat muestra el mensaje de ausencia y pide nombre y correo. Paola los deja, escribe «¿Tienen bastones de trekking en stock?», y la conversación llega igual a la bandeja para responderla al día siguiente.

CONSEJO

Un mensaje de ausencia honesto dice cuándo vuelves («Abrimos de lunes a sábado de 9:00 a 19:00») y qué va a pasar («te respondemos a primera hora»).

NOTA

El horario del widget es uno solo para todo el chat; no hay horario por departamento. Si tu agente de IA tiene su propio horario, ese manda sobre cuándo responde la IA (capítulo 22).

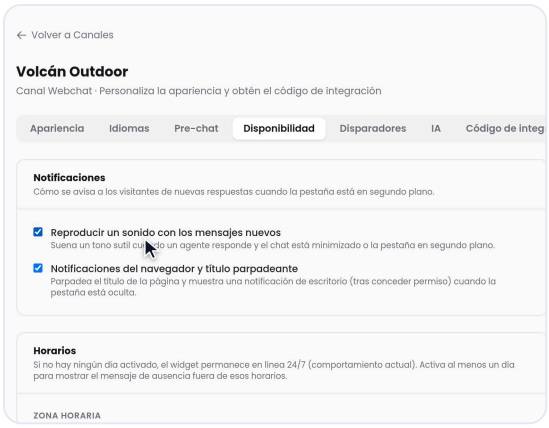
15

CAPÍTULO 15

Sonido y notificaciones del visitante

Que tu respuesta no pase desapercibida.

Arriba, en la misma pestaña **Disponibilidad**, el bloque **Notificaciones** decide cómo se entera el visitante de que le respondiste:



Notificaciones para el visitante: sonido, título parpadeante y aviso del navegador.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Reproducir un sonido con los mensajes nuevos	Suena cuando tu equipo responde y el chat está minimizado o la pestaña está en segundo plano (como mucho, uno cada 2 segundos).	Encendido
Notificaciones del navegador y título parpadeante	El título de la pestaña parpadea y, si el visitante da permiso, aparece un aviso de escritorio.	Encendido

Siempre activos

- **Contador de no leídos**: el botón del chat muestra un círculo rojo con los mensajes sin leer.
- **Reapertura con el mensaje nuevo**: si el visitante cerró el chat y tu agente le responde, el chat se vuelve a abrir solo con el mensaje nuevo, para que no se le pase (solo con mensajes nuevos, no con los del historial).



Con el chat minimizado, el botón muestra el contador de mensajes sin leer.

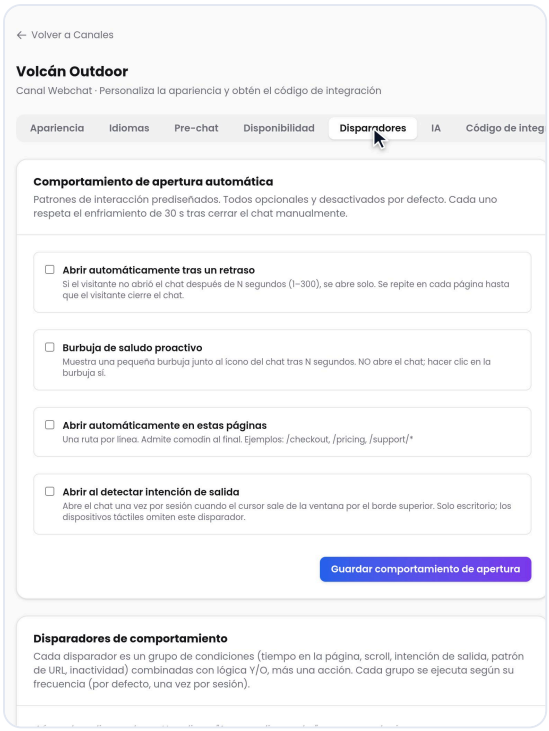
En el ejemplo, con el chat minimizado, Valeria responde «¡Sí! La Antisana 45 L viene en verde bosque y en gris» y en la tienda aparece el contador con el mensaje sin leer.

> **NOTA**
> El navegador solo deja pedir permiso de notificaciones después de que el visitante interactúe con la página. Si lo rechazó, sigue teniendo el sonido, el título parpadeante y el contador.

16 CAPÍTULO 16 Apertura automática

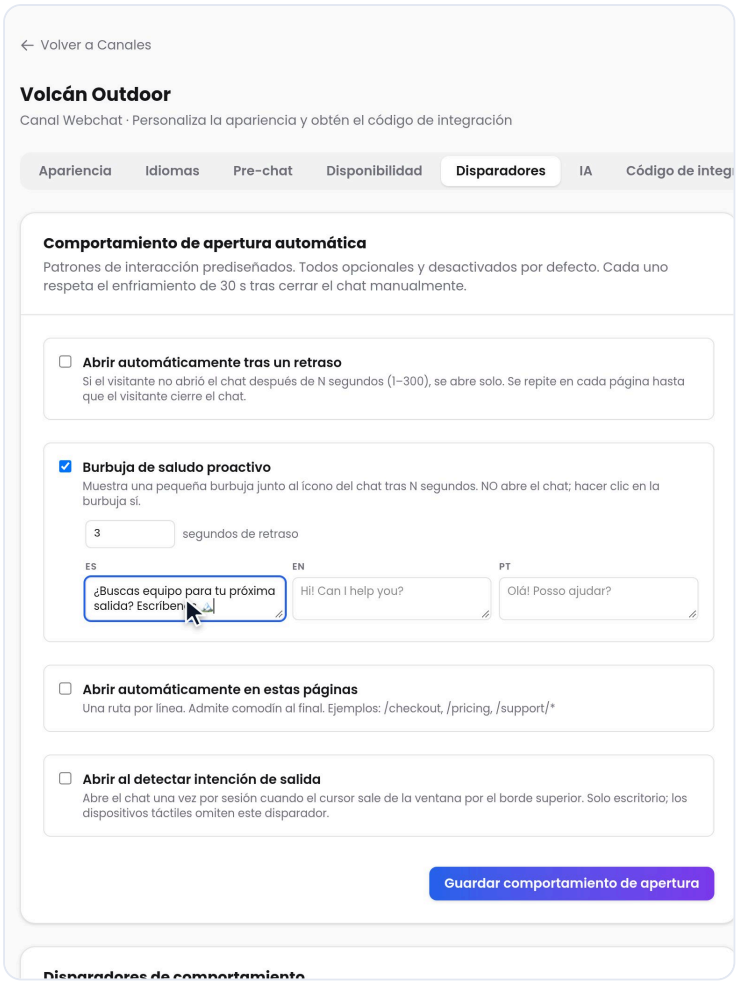
Cuatro comportamientos listos para abrir el chat en el momento justo.

La pestaña **Disparadores** empieza con el bloque **Comportamiento de apertura automática**: cuatro comportamientos listos, **todos apagados** por defecto. Se guardan con **Guardar comportamiento de apertura**.

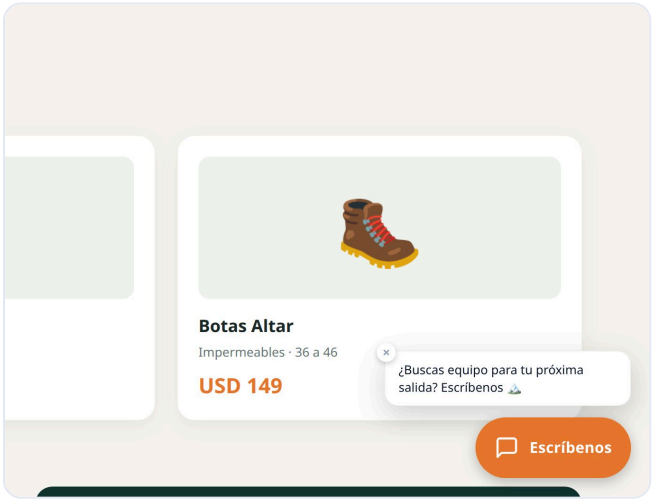


Disparadores → Comportamiento de apertura automática: los cuatro comportamientos, apagados por defecto.

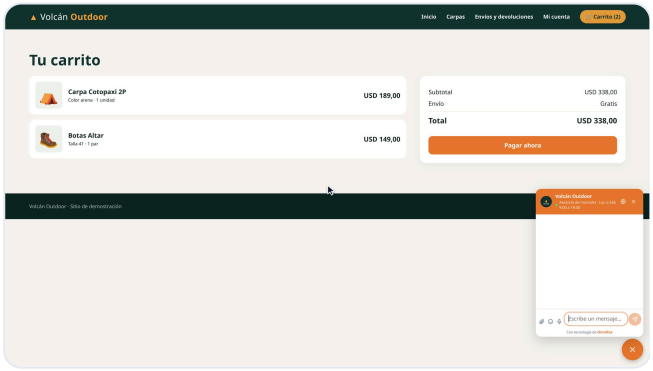
Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Abrir automáticamente tras un retraso	Si el visitante no abrió el chat después de N segundos, se abre solo. Se repite en cada página hasta que el visitante cierre el chat.	Apagado · al marcarlo, 30 s · de 1 a 300
Burbuja de saludo proactivo	Un mensaje junto al botón, sin abrir el chat, con su retraso y su texto en español, inglés y portugués. Un clic en la burbuja abre el chat.	Apagado · 15 s · 0 = al instante · máx. 200 caracteres por idioma
Abrir automáticamente en estas páginas	Abre el chat en las rutas que escribas, una por línea (`/checkout`). Admite comodín al final: `/soporte/*` . Se compara con la ruta, sin dominio ni parámetros.	Vacío
Abrir al detectar intención de salida	Abre el chat cuando el cursor se va hacia arriba, a punto de cerrar la pestaña, con un mensaje en es/en/pt dentro del chat. Una vez por sesión y solo en computadora.	Apagado



La burbuja de saludo proactivo con su retraso y sus textos en español, inglés y portugués.



La burbuja de saludo junto al botón, sin abrir el chat.



En /checkout, el chat se abre solo.

Dos reglas para que no moleste

- Si el visitante **cierra el chat**, no se vuelve a abrir solo en **30 segundos**, y lo que ya descartó en esa sesión no se repite.
- En el **celular** (pantallas de hasta 480 px) el chat **nunca se abre solo**: las burbujas sí aparecen, y el visitante decide si las toca.

CONSEJO

Si falta el texto en el idioma del visitante, la burbuja usa el que haya, en este orden: español, inglés, portugués. Escribe los tres si tienes clientes de varios países.

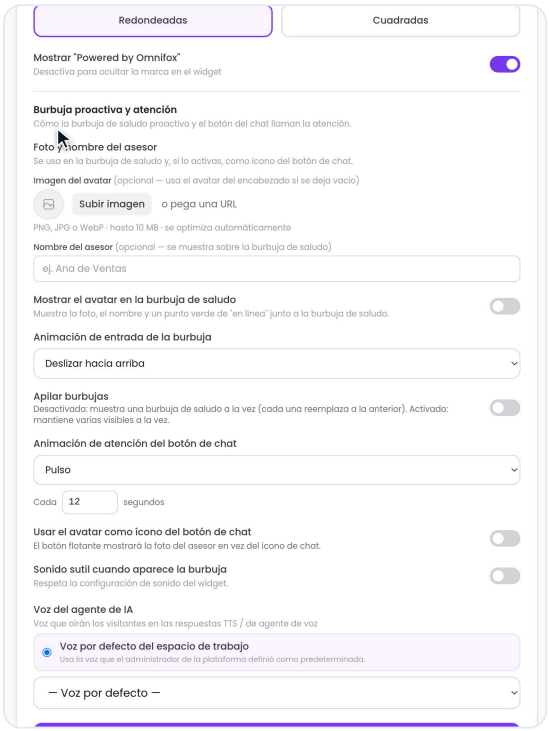
17

CAPÍTULO 17

Burbuja proactiva y foto del asesor

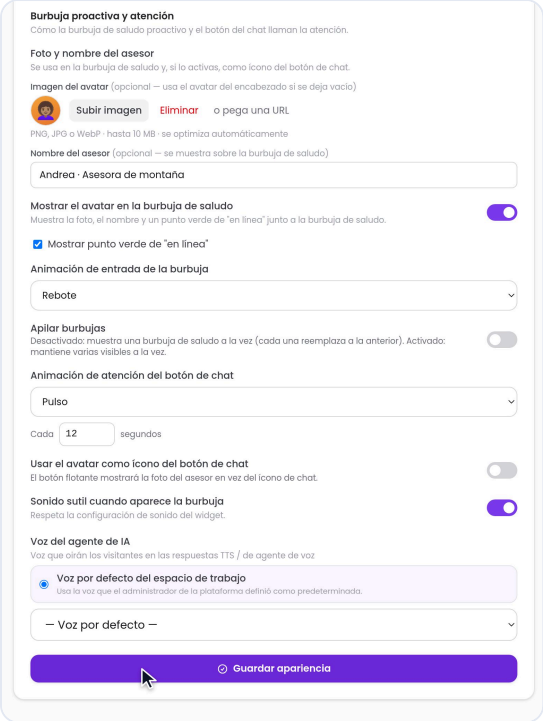
Que el saludo se sienta de una persona real.

En **Apariencia**, el bloque **Burbuja proactiva y atención** («Cómo la burbuja de saludo proactivo y el botón del chat llaman la atención») decide cómo se ven las burbujas de saludo, las del capítulo 16 y las de los disparadores.



Apariencia → Burbuja proactiva y atención.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Imagen del avatar	La foto del asesor junto a la burbuja. Subir imagen o pegar una URL.	Vacío = usa el avatar del encabezado · PNG, JPG o WebP hasta 10 MB
Nombre del asesor	Se muestra sobre la burbuja (ej. «Andrea · Asesora de montaña»).	Vacío · máx. 60
Mostrar el avatar en la burbuja de saludo	Enciende la foto y el nombre.	Apagado
Mostrar punto verde de "en línea"	Un punto verde en la foto.	Marcado



La foto y el nombre de la asesora, la animación de entrada y el sonido de la burbuja.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Animación de entrada de la burbuja	Cómo aparece.	Desvanecer · Deslizar hacia arriba (predeterminada) · Surgir · Rebote
Apilar burbujas	Apagado: una burbuja a la vez, cada una reemplaza a la anterior. Encendido: varias visibles, una sobre otra.	Apagado
Sonido sutil cuando aparece la burbuja	Un sonido suave. Respeta además el ajuste de sonido de Disponibilidad.	Apagado
Usar el avatar como ícono del botón de chat	La foto del asesor reemplaza el ícono del botón (capítulo 9).	Apagado

Guarda con **Guardar apariencia**.

CONSEJO

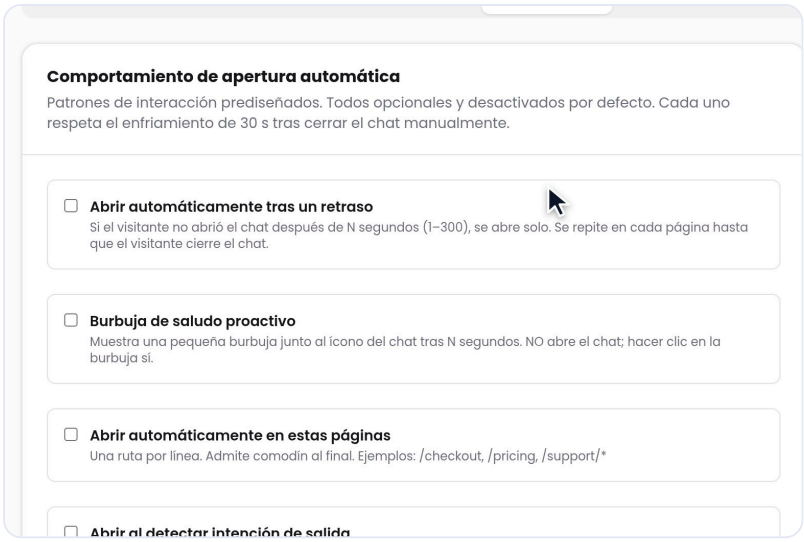
Usa la foto de una persona real de tu equipo, con su permiso, y un nombre que coincida con quien suele atender. Un saludo de «Andrea» que luego responde un robot sin avisar genera desconfianza.

CAPÍTULO 18

18 Disparadores: el primero paso a paso

Cuándo... Entonces...: tu primera regla, de punta a punta.

Debajo de la apertura automática están los **Disparadores de comportamiento**: reglas que tú armas. Cada una tiene un **Cuándo**, con una o varias condiciones, y un **Entonces**, con la acción. Se guardan con **Guardar disparadores** («Disparadores guardados.»).

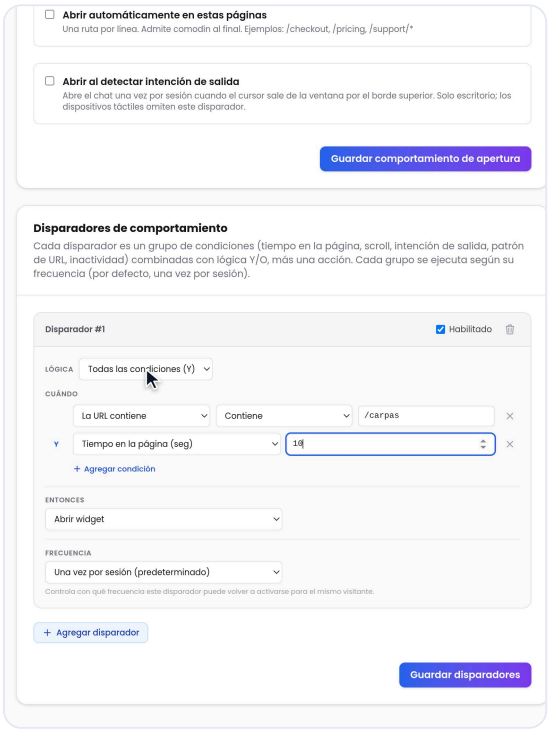


Disparadores de comportamiento, todavía sin ninguno: Agregar disparador.

El objetivo del ejemplo

Cuando alguien lleva **10 segundos** mirando la página de **carpas**, mostrarle dos burbujas de saludo y, si abre el chat, que **Vela** (la agente de IA) empiece la conversación para ayudarle a elegir su carpa.

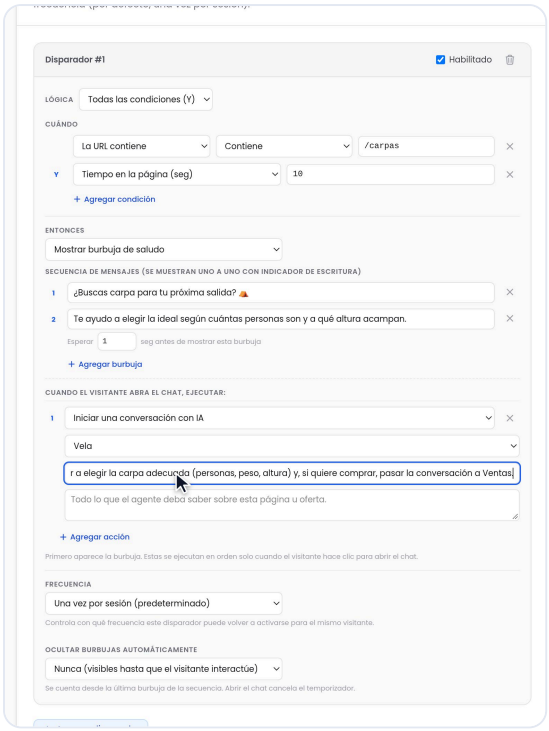
1. El Cuándo



Cuándo: la URL contiene /carpas y 10 segundos en la página, con la lógica Todas las condiciones.

1. Haz clic en **Agregar disparador**. Aparece **Disparador #1**, con su interruptor **Habilitado** y el botón Eliminar.
2. Primera condición: **La URL contiene** → `/carpas`.
3. **Agregar condición**: **Tiempo en la página (seg)** → `10`.
4. En **Lógica**, deja **Todas las condiciones (Y)**: tienen que cumplirse las dos.

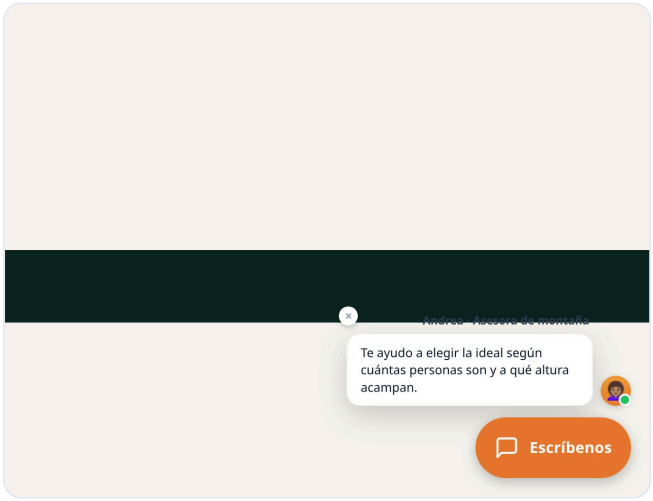
2. El Entonces



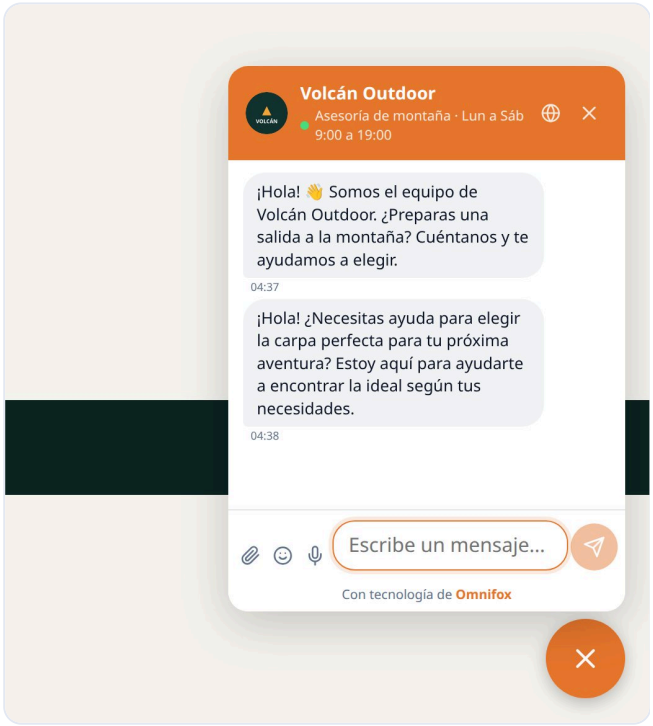
Entonces: una burbuja dividida en dos mensajes y, al abrir el chat, iniciar una conversación con Vela.

1. En **Entonces**, elige **Mostrar burbuja de saludo**.
2. Marca **Dividir en una secuencia de mensajes** y escribe dos: «¿Buscas carpa para tu próxima salida? ⛺» y «Te ayudo a elegir la ideal según cuántas personas son y a qué altura acampan.». Cada mensaje puede esperar de 0 a 15 segundos, con indicador de escritura.
3. En **Cuando el visitante abra el chat, ejecutar:**, agrega **Iniciar una conversación con IA**, elige **Vela** y escribe el **Objetivo**: «Ayudar a elegir la carpa adecuada (personas, peso, altura) y, si quiere comprar, pasar la conversación a Ventas.».
4. Haz clic en **Guardar disparadores**.

3. La prueba



En /carpas, a los 10 segundos, aparecen las dos burbujas.



Al abrir el chat, Vela ya está escribiendo y sabe en qué página está el visitante.

Un visitante entra a `/carpas`, espera, y a los 10 segundos aparecen las dos burbujas. Al abrir el chat, Vela ya está escribiendo, y sabe en qué página está el visitante: recibe la dirección, el título de la página y de dónde llegó.

CONSEJO

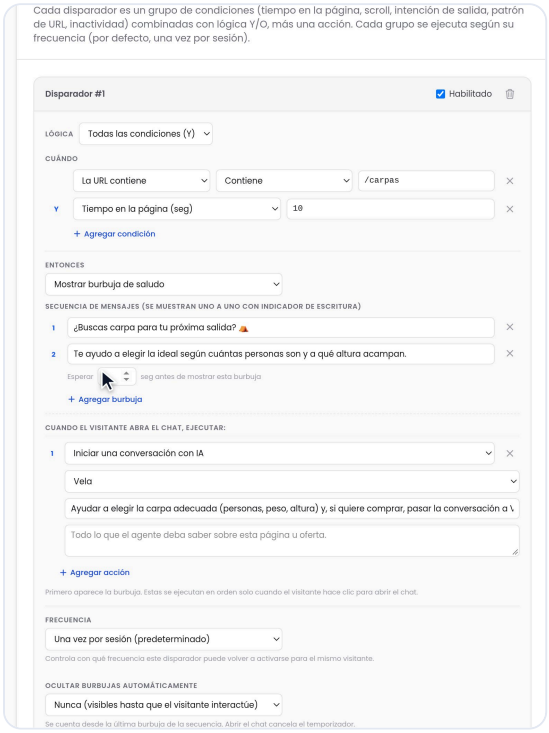
Para probar un disparador de «una vez por sesión», usa una ventana de incógnito nueva cada vez: el widget recuerda lo que ya mostró.

19

CAPÍTULO 19

Todas las condiciones y la lógica Y/O

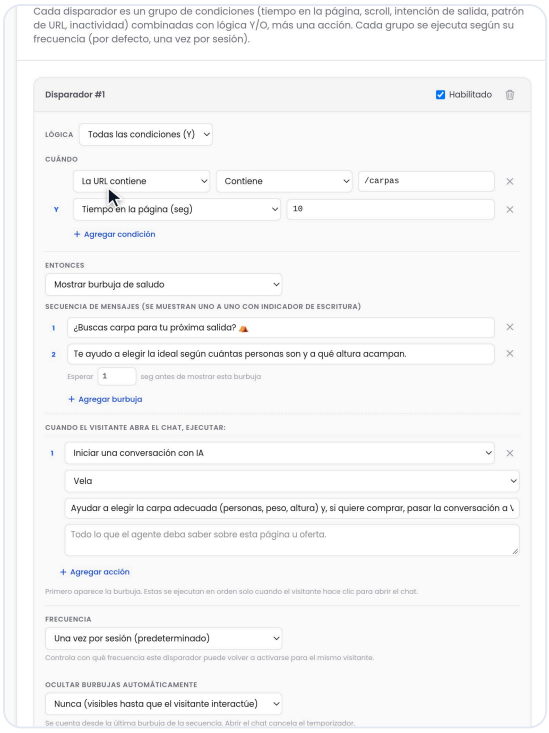
Ocho condiciones, cuatro operadores y dos lógicas.



Los tipos de condición del Cuándo.

Condición	Se cumple cuando…	Valor
Tiempo en la página (seg)	el visitante lleva N segundos en la página.	Desde 1
Scroll (%)	bajó al menos ese porcentaje de la página.	1 a 100
Scroll (px)	bajó al menos esos píxeles.	Píxeles
Intención de salida	el cursor sale por arriba de la ventana (solo computadora).	—
La URL contiene	la dirección de la página cumple el operador.	Máx. 255 caracteres
Inactividad (seg)	deja de mover el mouse, hacer scroll o escribir durante N segundos.	Desde 5
Dispositivo	el visitante usa ese tipo de dispositivo.	Escritorio · Móvil · Tablet
El visitante abre el chat	el visitante abre el chat (por cualquier vía).	—

Los operadores de la dirección



Los operadores de la dirección y la lógica Todas / Cualquier condición.

Operador	Ejemplo	Coincide con
Contiene	`carpas`	/carpas, /carpas/cotopaxi-2p, /ofertas-carpas
Es exactamente	`/`	solo la portada
Empieza con	`/blog/`	todos los artículos del blog
No contiene	`checkout`	todas las páginas menos el pago

Lógica	Qué significa
Todas las condiciones (Y)	Tienen que cumplirse todas.
Cualquier condición (O)	Basta que se cumpla una.

Hasta 10 condiciones

por disparador.

Hasta 30 disparadores

por widget.

CONSEJO

El visitante abre el chat sirve para acciones que deben pasar solo cuando la persona ya mostró interés: por ejemplo, «si abre el chat en /checkout, asignar a Ventas».

NOTA

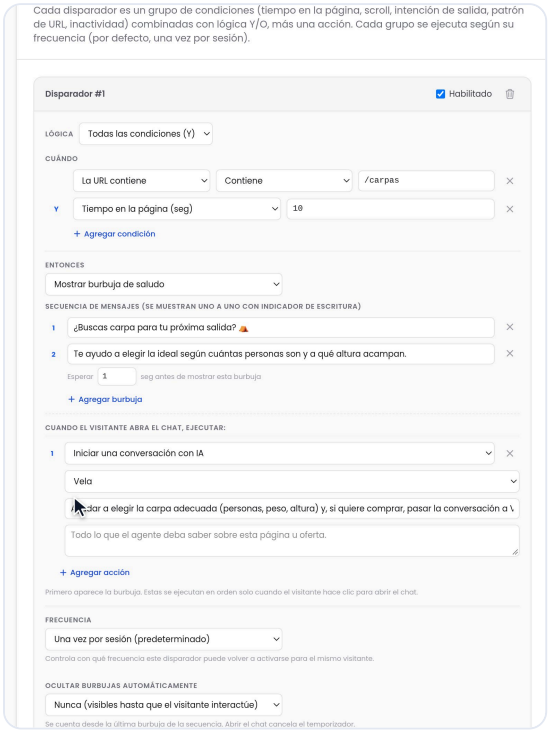
La inactividad mínima es de 5 segundos; si escribes menos, al guardar verás «La inactividad debe ser de al menos 5 segundos.».

20

CAPÍTULO 20

Todas las acciones, frecuencia y ocultar

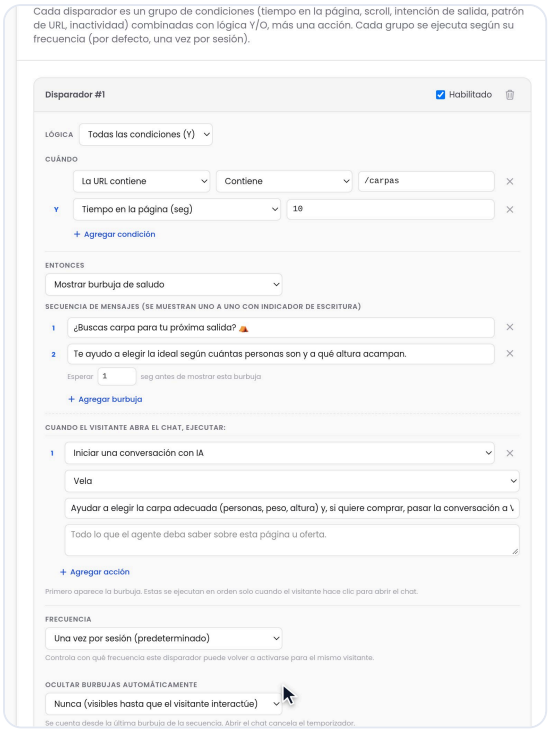
Nueve acciones, cinco frecuencias y burbujas que se retiran solas.



Las acciones del Entonces.

Acción del Entonces	Qué hace
Abrir widget	Abre el chat.
Mostrar burbuja de saludo	Una burbuja (máx. 500 caracteres) o una secuencia de hasta 5 mensajes, con espera de 0 a 15 s entre ellos.
Ocultar widget	Oculta el botón y el chat (si estaba abierto lo cierra, y quita la burbuja). Útil en páginas donde no quieres el chat.
Enviar un mensaje	Un mensaje de agente en la conversación del visitante, y opcionalmente **Luego asignar a** alguien.
Iniciar una conversación con IA	Un agente de IA escribe primero, con un **Objetivo** (máx. 1000) y un **Contexto / instrucciones** (máx. 2000).
Asignar la conversación	A un **Agente humano**, a un **Equipo** o a un **Agente IA**.
Ejecutar un flujo de trabajo	Corre uno de tus flujos activos sobre la conversación del visitante.
Mostrar el selector de departamentos	Muestra el paso de departamentos (capítulo 13).
Mostrar el formulario de pre-chat	Muestra el formulario (capítulo 12).

Frecuencia y ocultar



Frecuencia y Ocultar burbujas automáticamente.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Frecuencia	Cada cuánto se repite el disparador.	Una vez por sesión (predeterminada) · En cada carga de página · Cada vez que se cumpla · Una vez por día · Una sola vez por visitante
Ocultar burbujas automáticamente	Retira las burbujas si nadie las toca. Cuenta desde la última burbuja; abrir el chat lo cancela.	Nunca · Después de un tiempo (0 a 600 s)

Cuando el visitante abra el chat

Solo en **Mostrar burbuja de saludo**, el bloque **Cuando el visitante abra el chat, ejecutar:** admite hasta **10 acciones** que corren en orden en cuanto el visitante abre el chat, por cualquier vía (la burbuja, el botón o tu propio botón con la API): enviar un mensaje, iniciar IA, asignar, ejecutar un flujo, mostrar departamentos o mostrar el pre-chat.

> **NOTA**
> Las acciones «del servidor» (enviar un mensaje, iniciar IA, asignar, ejecutar un flujo) se hacen **una sola vez por conversación**, aunque el visitante recargue o la frecuencia permita repetir. Las visuales (abrir, burbuja, ocultar) sí siguen la frecuencia.

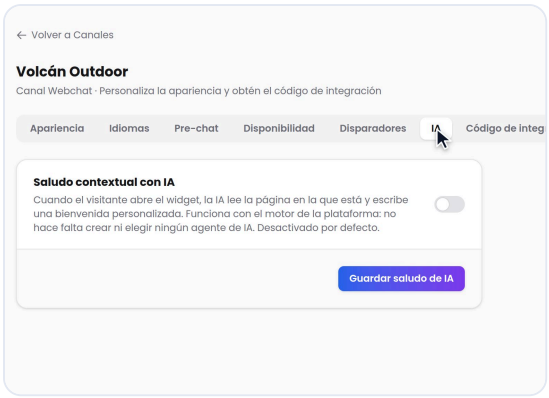
21

CAPÍTULO 21

Saludo contextual con IA

Una bienvenida escrita por la IA para la página exacta en la que está el visitante.

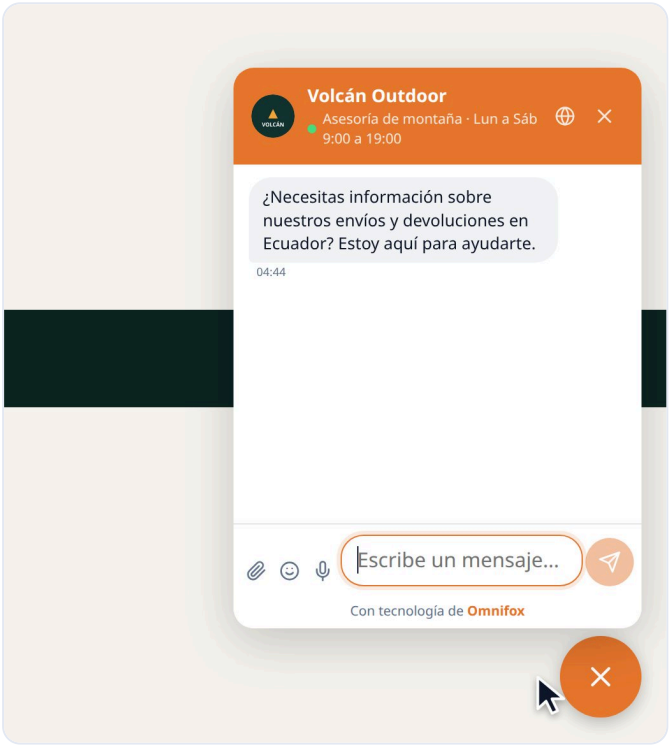
En la pestaña **IA** está el **Saludo contextual con IA**: cuando el visitante abre el chat, la IA lee la página en la que está (dirección, título y un extracto del texto) y escribe una bienvenida de una o dos frases a la medida, con indicador de escritura. **No necesitas crear ningún agente**: usa el motor de la plataforma.



Pestaña IA: Saludo contextual con IA y su tiempo de espera.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Saludo contextual con IA	Reemplaza al mensaje de bienvenida fijo cuando el visitante abre el chat.	Apagado
Tiempo de espera	Cada cuánto saluda a la misma persona.	Una vez por sesión (recomendado) · Una vez por hora · Una vez por día · Siempre

Guarda con **Guardar saludo de IA**. El saludo sale en el idioma del visitante; si la IA no responde, usa un respaldo en español, inglés o portugués.



En la página de envíos, el saludo de la IA habla justamente de envíos.

En el ejemplo, en la página de envíos, el saludo habla justamente de envíos. Si el visitante responde, ese saludo queda guardado en la conversación, para que tu equipo vea qué le dijo la IA.

CONSEJO

Cada saludo es una llamada a la IA. «Una vez por sesión» es lo recomendado; con «Siempre», cada apertura del chat genera un saludo nuevo.

OJO

Si tienes el saludo con IA y además un disparador que inicia una conversación con IA al abrir el chat (capítulo 18), el visitante recibiría **dos saludos**. Usa uno de los dos en cada página.

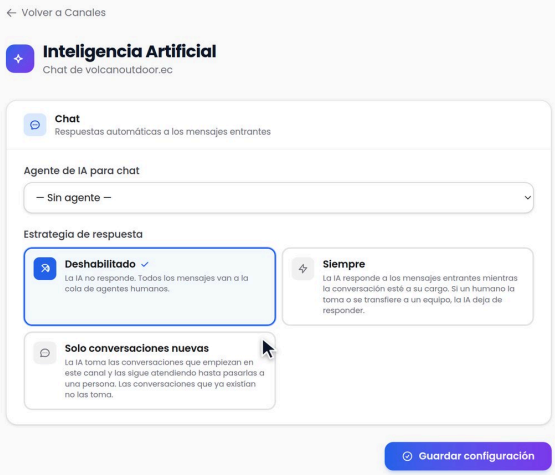
22

CAPÍTULO 22

El agente de IA del canal

Un agente de IA que responde al instante y pasa a una persona lo que importa.

Para que un agente de IA responda los mensajes del chat, abre la pantalla **Inteligencia Artificial** del canal (el botón IA de la tarjeta, capítulo 4).



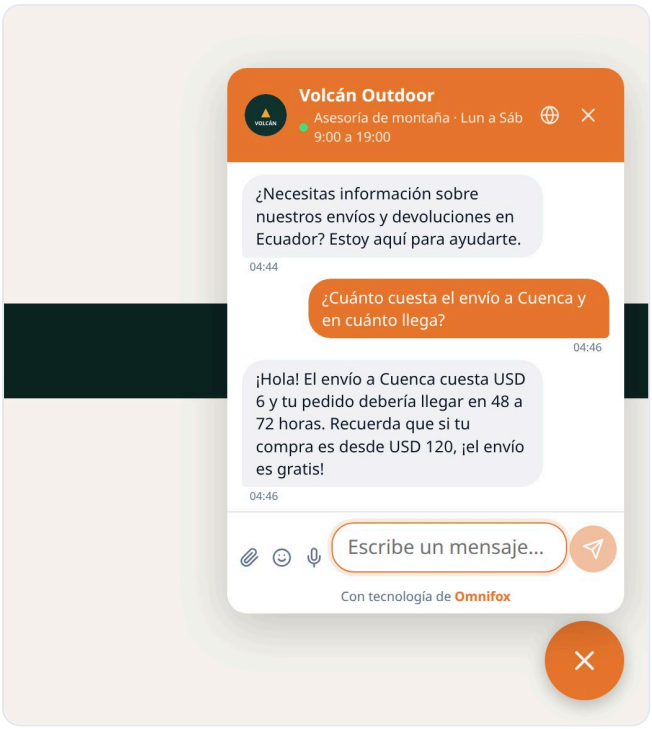
Inteligencia Artificial del canal: el agente Vela y la estrategia de respuesta.

Opción	Qué hace	Valores
Agente de IA para chat	El agente que responde en este canal. Solo los agentes del mismo espacio de trabajo. Si el agente está apagado, verás un aviso y el enlace **Abrir agente**.	— Sin agente — (predeterminado) · tus agentes
Estrategia de respuesta	Cuándo responde la IA (tabla de abajo).	Deshabilitado (predeterminado) · Siempre · Solo conversaciones nuevas

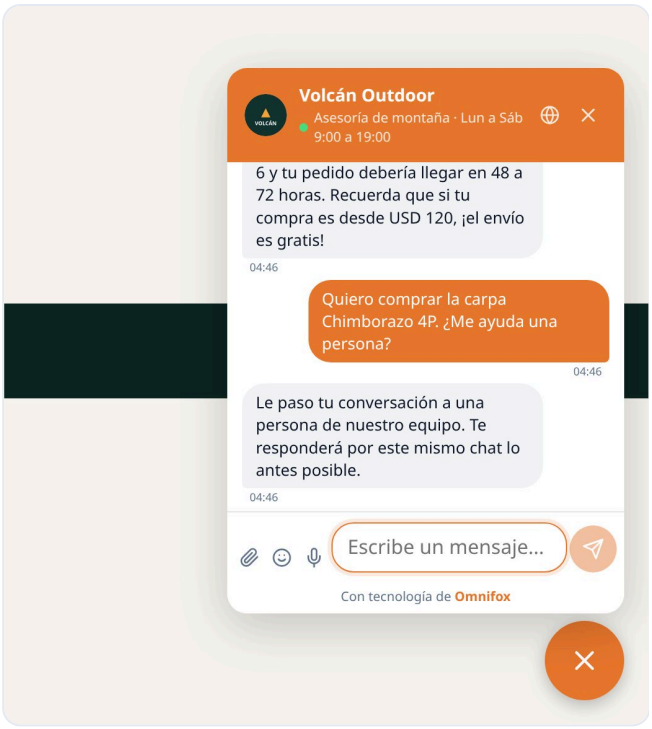
Estrategia	Qué pasa
Deshabilitado	La IA no responde. Todos los mensajes van a la cola de las personas.
Siempre	La IA responde mientras la conversación esté a su cargo. En cuanto una persona la toma o se transfiere a un equipo, deja de contestar.
Solo conversaciones nuevas	Toma las conversaciones que empiezan en este canal desde ese momento y las sigue atendiendo hasta pasarlas a una persona. Las que ya existían no las toca.

Guarda con **Guardar configuración**. Debajo del agente elegido se muestra su horario: si el agente tiene horario propio, fuera de él no responde aunque la estrategia diga Siempre.

Así trabaja Vela



Vela responde con los datos reales de la tienda.



El visitante pide hablar con una persona: Vela pide su nombre y transfiere.

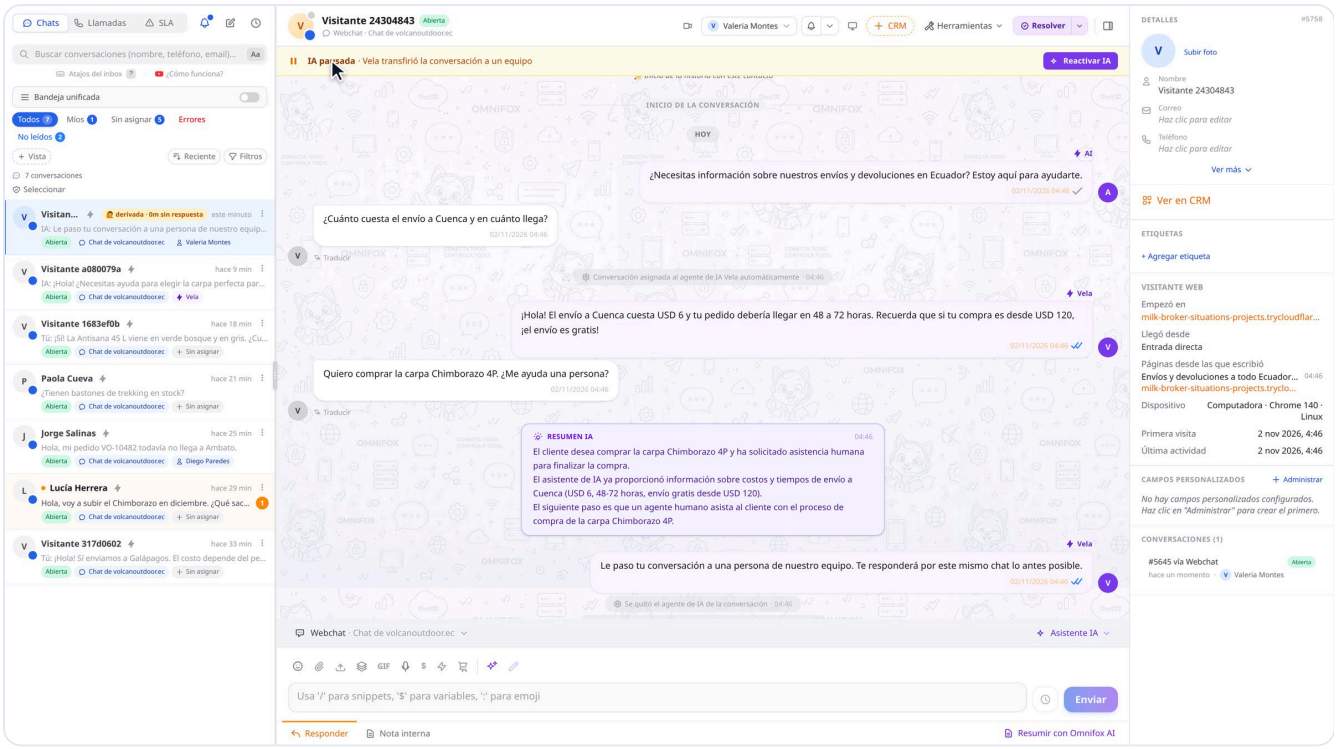
¿Cuánto cuesta el envío a Cuenca y en cuánto llega?

El envío al resto del país cuesta USD 6,00 y llega en 48 a 72 horas. Si tu compra es desde USD 120, es gratis. 🚚

Quiero comprar la carpa Chimborazo 4P. ¿Me ayuda una persona?

Le paso tu conversación a una persona de nuestro equipo. Te responderá por este mismo chat lo antes posible.

Vela transfirió la conversación al equipo Ventas, con un resumen de la IA; la IA queda en pausa



En la bandeja: «IA pausada · Vela transfirió la conversación a un equipo», el resumen de la IA y la conversación asignada a Ventas.

> **NOTA**
>
> Cómo crear al agente, darle el conocimiento de tu negocio y decidir cuándo transfiere lo tienes en la guía completa de **Agentes de IA**.

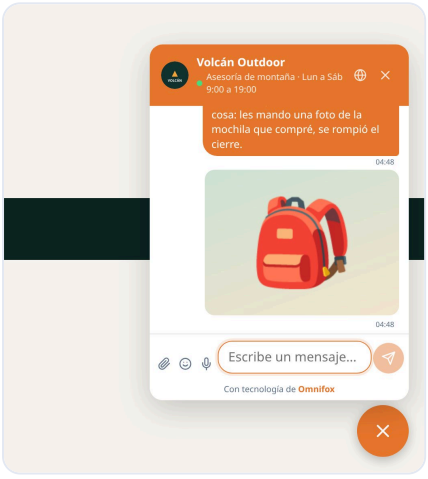
CAPÍTULO 23

23 Lo que puede hacer el visitante

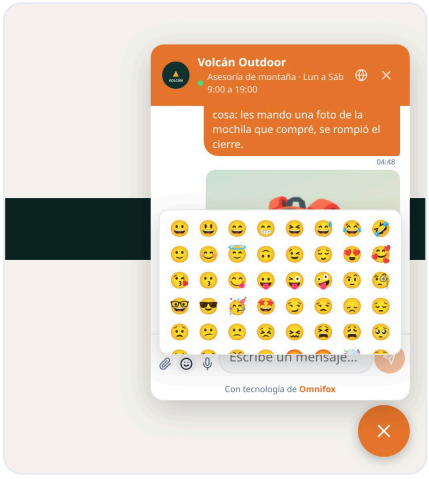
Adjuntos, emojis, notas de voz, formato, escribiendo y leído.

Del lado del visitante, el chat tiene todo lo que espera de una mensajería moderna:

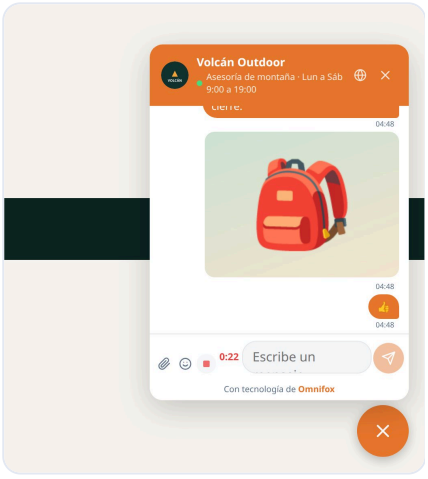
Función	Detalle
Adjuntar (clip)	Fotos, PDF, audio, video y documentos de Word, Excel, PowerPoint, OpenDocument, TXT o CSV, varios a la vez, de **hasta 20 MB** cada uno. Las imágenes se ven en miniatura y se amplían con un clic. No se aceptan SVG ni HTML.
Emojis	Un panel de emojis propio del widget.
Nota de voz (micrófono)	Hasta **3 minutos**. Llega a la bandeja como audio. El navegador pide permiso para usar el micrófono.
Enlaces y formato	Los enlaces se vuelven clicables. Tus mensajes pueden llevar `**negrita**`, `*cursiva*`, `` `código` `` y listas con «- ».
Botones de respuesta	Las preguntas con opciones de tus flujos y de la IA se ven como botones.
Escribiendo...	El visitante ve cuando tu agente escribe, y tu agente ve cuando el visitante escribe.
Entregado y leído	Cada mensaje marca cuándo se entregó y cuándo se leyó. La hora de cada mensaje es relativa: «hace 1 minuto», «ayer».



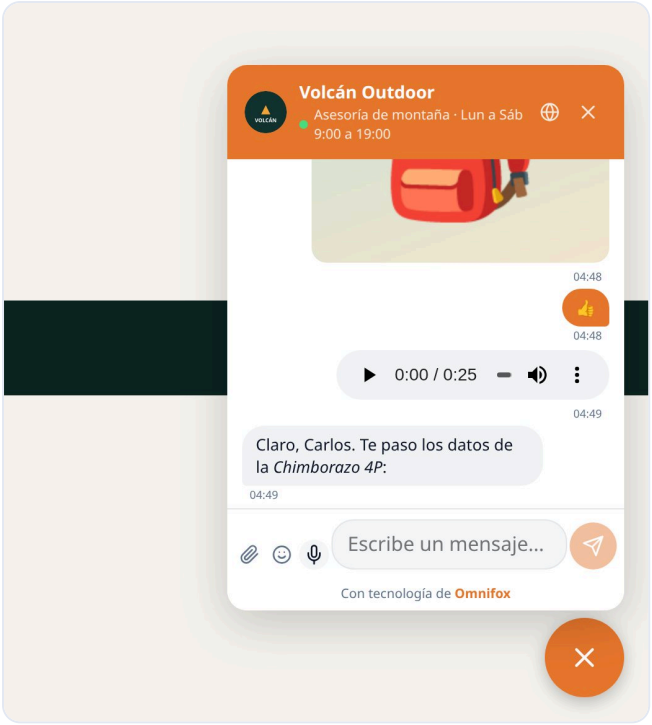
Una foto adjunta, con su miniatura.



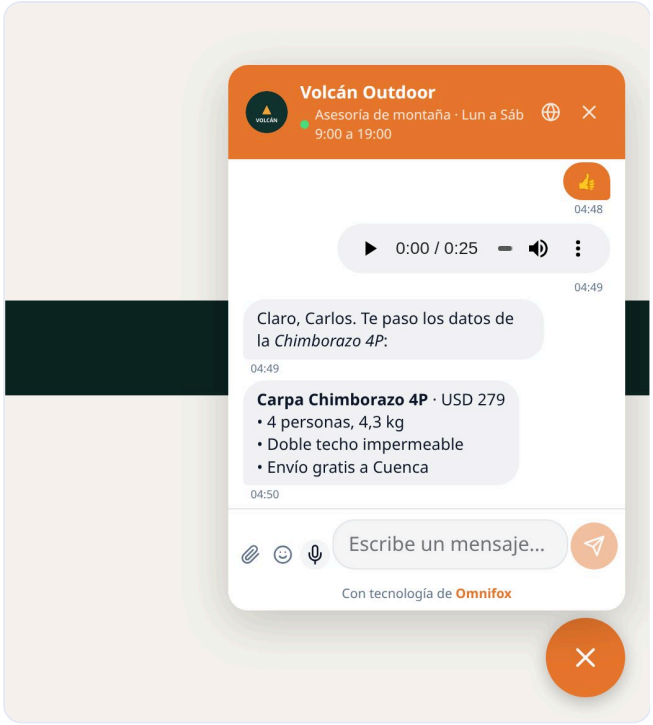
El panel de emojis del widget.



Grabando una nota de voz.



El aviso de que la agente está escribiendo.



Un mensaje con negrita y lista.

Si algo no se envía

- Un archivo de más de 20 MB no se sube: el visitante ve «...: el archivo supera el límite de 20 MB y no se envió.».
- Un tipo no permitido: «Este tipo de archivo no se puede enviar.».
- Si falla un texto o un archivo (por ejemplo, sin conexión), la burbuja se atenúa con una línea roja y el botón **Reintentar**.
- Si el navegador no deja usar el micrófono: «No pudimos usar el micrófono. Permite el acceso en tu navegador para enviar notas de voz.».

> **OJO**
>
> En el Webchat, `*texto*` es *cursiva* y `**texto**` es **negrita**. En WhatsApp, en cambio, un asterisco ya es negrita. Si tu equipo escribe «al estilo WhatsApp», en el chat web verá cursiva.

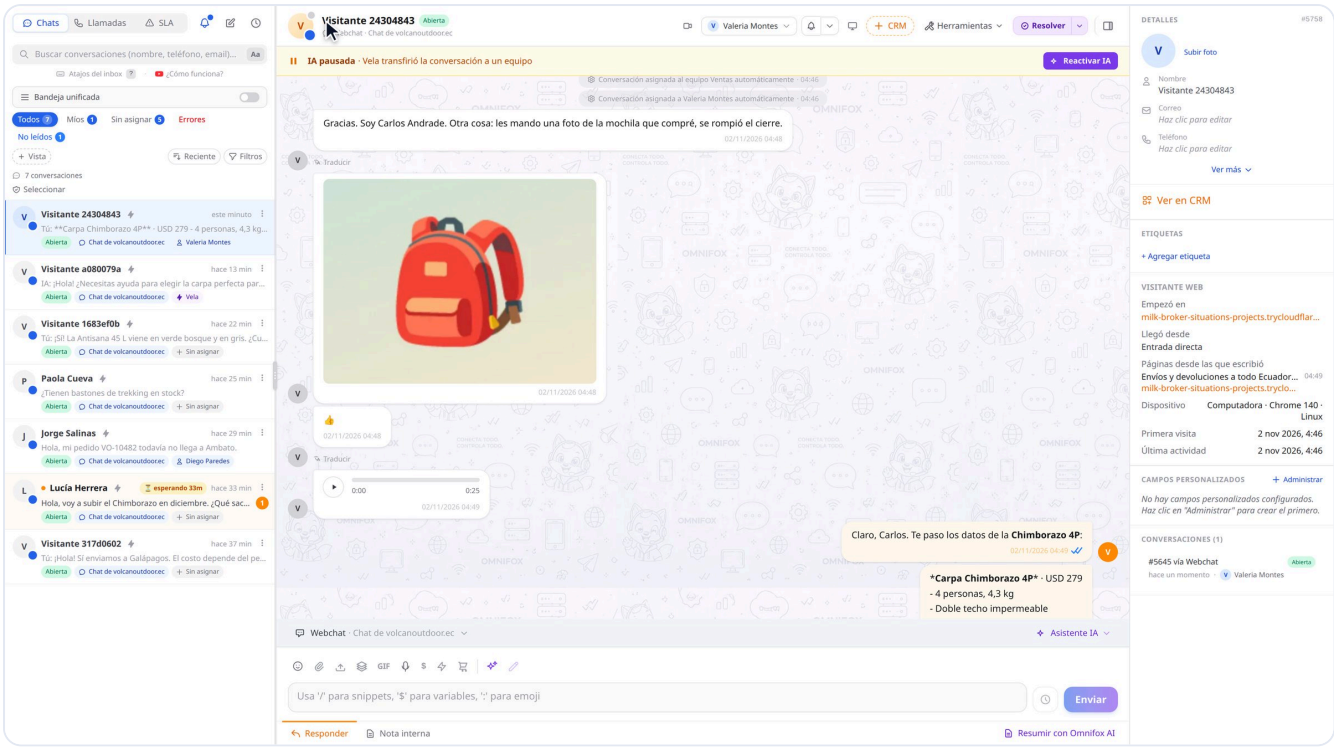
24

CAPÍTULO 24

Atender desde la bandeja

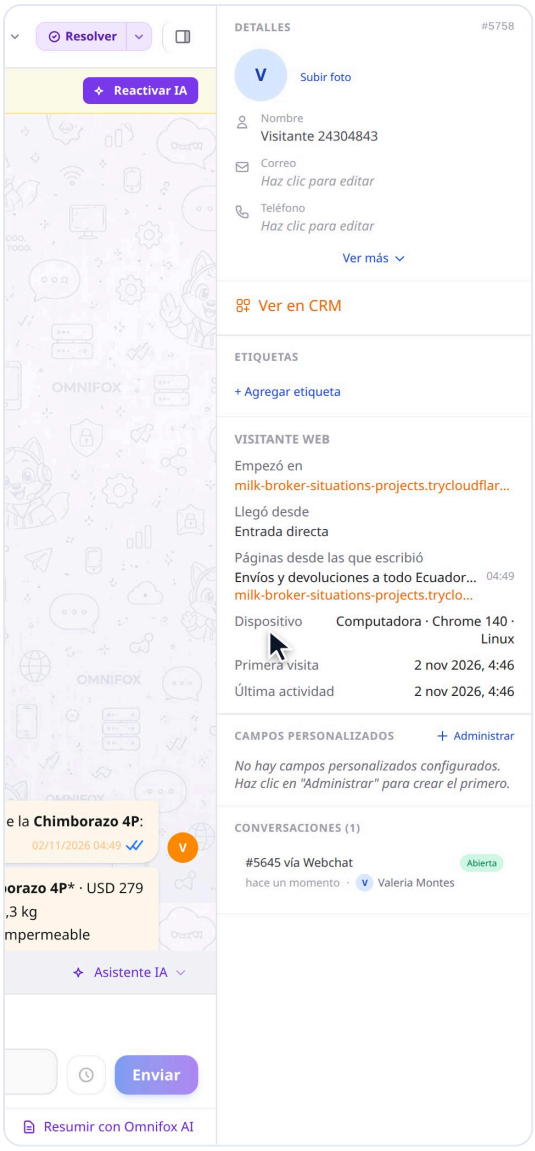
Las conversaciones del Webchat, junto a todo lo demás.

En la bandeja, las conversaciones del Webchat llevan el ícono del chat web y el nombre del canal. El **punto verde** indica que el visitante está **en línea ahora mismo**, con tu sitio abierto.



La conversación del Webchat en la bandeja, con el punto verde de «en línea».

El panel del contacto



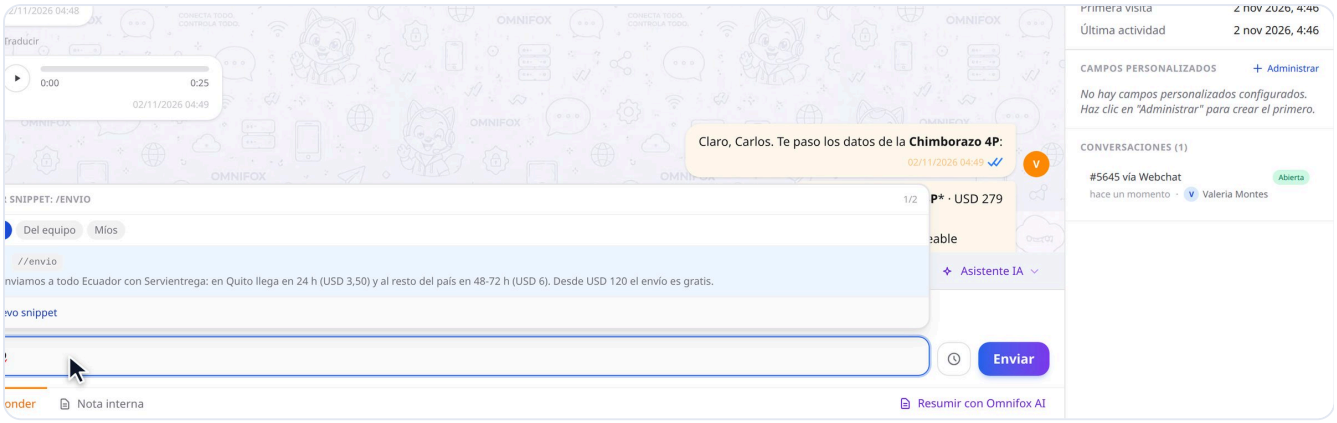
El panel Visitante web: dónde empezó, de dónde llegó, desde qué páginas escribió y su dispositivo.

Sección	Qué muestra
Visitante web → Empezó en	El título y la dirección de la página desde la que escribió por primera vez.
Llegó desde	La página de origen (Google, una red social, otro sitio) o «Entrada directa».
Páginas desde las que escribió	Las páginas desde las que mandó mensajes, la más reciente primero (hasta 10).
Dispositivo	Tipo, navegador y sistema.
Primera visita · Última actividad	Cuándo empezó y cuándo se lo vio por última vez.
Pre-chat	Las respuestas a las preguntas libres del formulario y el departamento elegido. Nombre, correo, teléfono y campos personalizados están en los datos del contacto.

> **NOTA**
>
> El panel Visitante web solo muestra las páginas desde las que el visitante **escribió**, no todo lo que navegó. Ver a los visitantes navegar en vivo es parte de Co-browse (capítulo 30).

Responder

Respondes como en cualquier canal: texto, adjuntos, **respuestas rápidas** (escribe `/` y su nombre, como `/envio`), **notas internas** que el visitante no ve, o **asignando** a un compañero o a un equipo. Todo llega al visitante al instante.



La respuesta rápida /envio en el compositor.

Cuando el visitante se va

Si el visitante cierra la pestaña, el punto se apaga y la cabecera muestra cuándo se le vio por última vez. Tu respuesta le llega igual: la verá en cuanto vuelva a tu sitio **en ese mismo navegador** (con contador y sonido, capítulo 15). Si el visitante dejó su correo, también puedes escribirle por tu canal de Email.

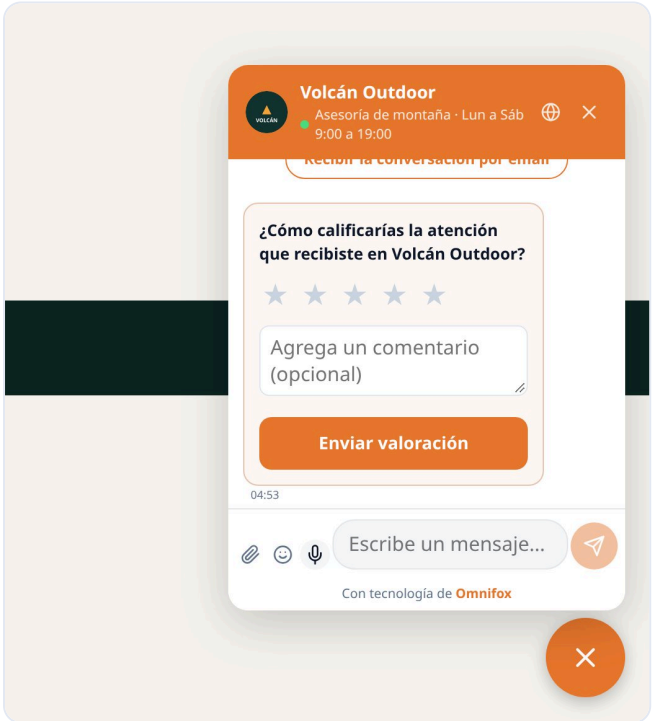
25

CAPÍTULO 25

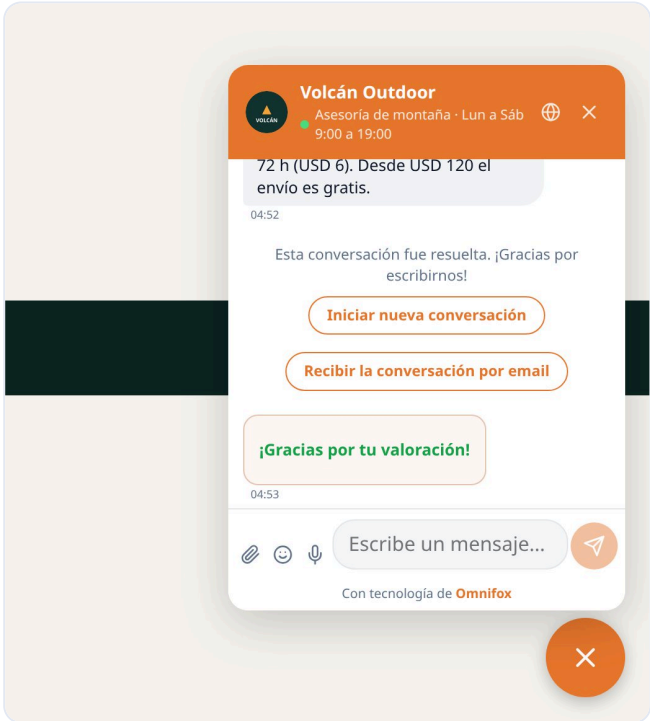
Resolver, encuesta y transcripción

Cerrar bien: aviso de resuelta, calificación y copia por correo.

Cuando el caso termina, marca la conversación como **resuelta** (o ciérrala). El visitante ve un divisor: «Esta conversación fue resuelta. ¡Gracias por escribirnos!» (o «...cerrada por el agente»).



Conversación resuelta: el visitante califica la atención dentro del chat.



Después de calificar: el agradecimiento, la transcripción por email e Iniciar nueva conversación.

Encuesta de satisfacción

Si la **encuesta de satisfacción** de tu espacio de trabajo está activa (Configuración → Encuesta de satisfacción), al resolver llega como un mensaje y el visitante **califica ahí mismo**, dentro del chat, con el formato de tu encuesta (estrellas, emojis, pulgares o números) y un comentario. La calificación llega a la conversación y a tus reportes.

Transcripción por email

En la pestaña **Pre-chat**, el bloque **Transcripción por email** (**encendido** por defecto) muestra al visitante, al cerrarse la conversación, la opción «Recibir la conversación por email»: escribe su correo, toca **Enviar** y le llega una copia del chat. Si da un correo nuevo, se guarda en su contacto.

> **OJO**
>
> La copia llega al correo que el visitante escriba: tiene que ser un correo real suyo. Si lo apagas, la opción desaparece del chat y el envío queda bloqueado.

Una conversación nueva

Con **Iniciar nueva conversación**, el visitante empieza otra cuando quiera. Y si simplemente escribe de nuevo poco después, la misma conversación se reabre (capítulo 26).

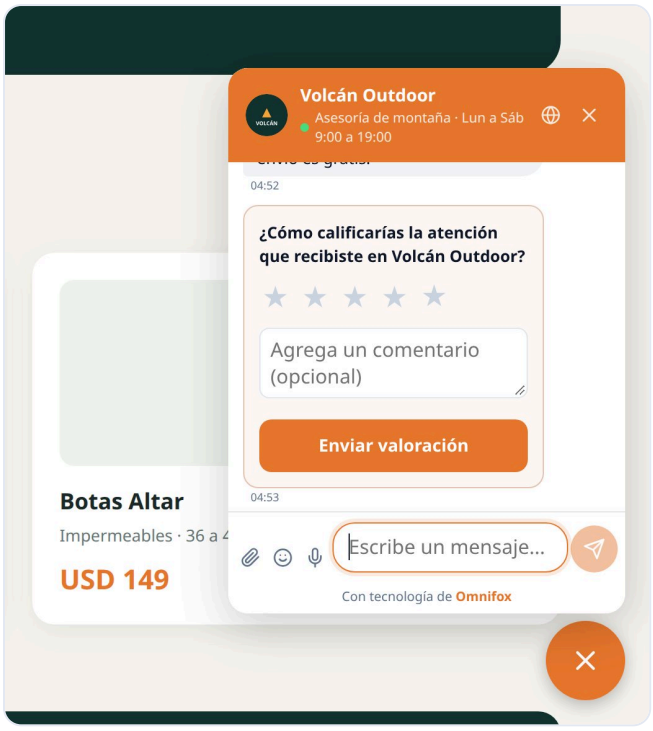
26

CAPÍTULO 26

El visitante que vuelve

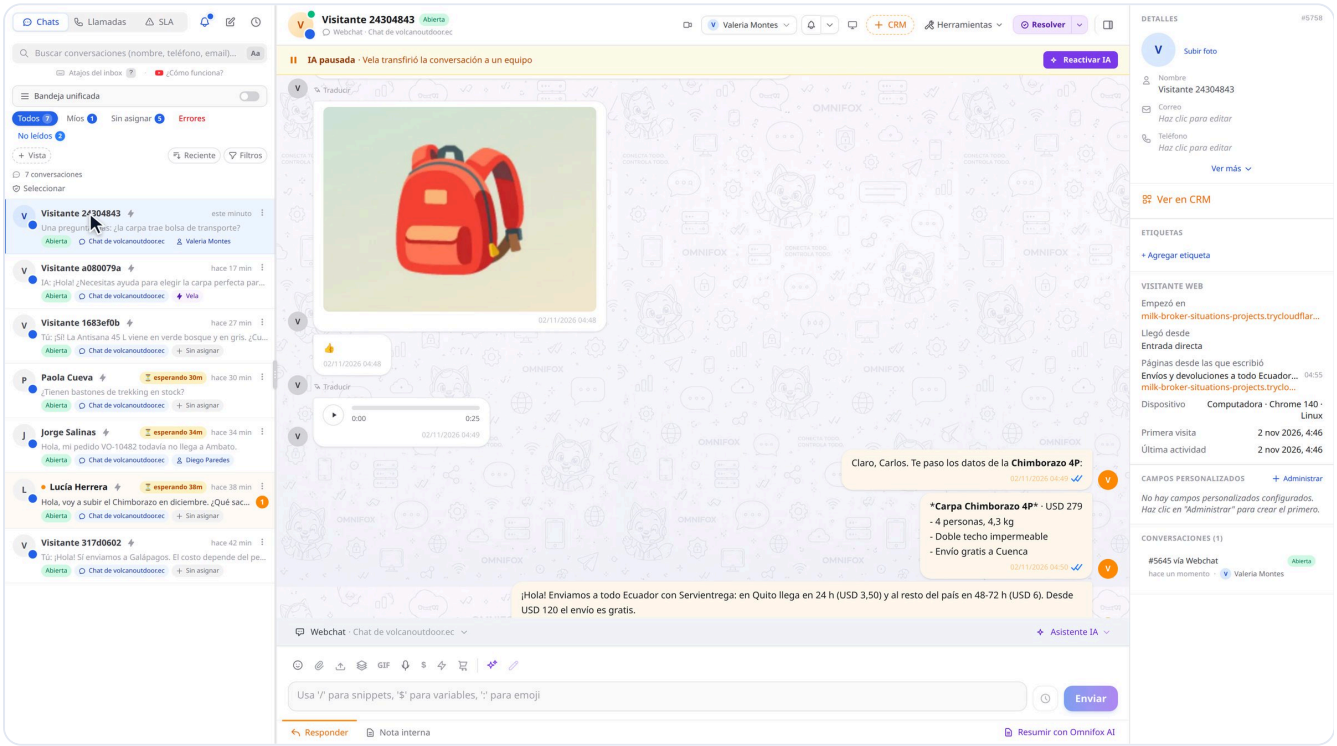
El chat recuerda al visitante en ese navegador.

El Webchat recuerda al visitante **en ese navegador**. Si recarga, cambia de página o vuelve más tarde, ve su conversación tal como la dejó, con todo el historial.



Al volver a la tienda, la conversación sigue tal como quedó.

Si el visitante…	Pasa esto
recarga o cambia de página	El chat sigue igual, con su historial.
vuelve otro día al mismo navegador	Ve su conversación; la bienvenida no se repite.
escribe poco después de resolverse	Se **reabre la misma conversación**, dentro del período de gracia de tu espacio de trabajo (por defecto, 240 minutos).
escribe mucho después	Empieza una conversación nueva, con el **mismo contacto** y todo su historial.
usa otro navegador u otro equipo	Es un visitante nuevo, salvo que tu sitio lo identifique (capítulo 28).



El mensaje nuevo reabre la misma conversación, con el mismo contacto.

Computadoras compartidas y cambio de cuenta

Cuando un cliente cierra sesión en tu sitio, o en una computadora compartida, conviene llamar a `Omnifox.logout()`: el widget olvida al visitante anterior (conversación, historial e identidad) y el siguiente empieza de cero.

```
// Al cerrar sesión en tu sitio (antes de redirigir)
document.getElementById('salir').addEventListener('click', function () {
  if (window.Omnifox && Omnifox.logout) Omnifox.logout();
});
```

27

CAPÍTULO 27

En el celular

Pantalla completa, teclado y un botón para volver al sitio.



La tienda en el celular, con el botón del chat.



El chat en pantalla completa.



Volver al sitio web cierra el chat.

- En el celular (pantallas de hasta 480 px de ancho), el chat se abre en **pantalla completa** y se acomoda al teclado, también en iPhone.
- Abajo tiene un botón grande, ← **Volver al sitio web**, para que nadie se quede atrapado si lo abrió sin querer. También funciona el botón de atrás del teléfono.
- El texto junto al botón puede mostrarse solo en celular o solo en computadora (capítulo 9).
- En el celular el chat **nunca se abre solo**: las burbujas sí aparecen, y el visitante decide si las toca (capítulo 16). La intención de salida no existe en el celular.

CONSEJO

La vista previa del editor muestra el chat de computadora. Después de cambios grandes, abre tu sitio también desde tu teléfono para ver cómo queda.

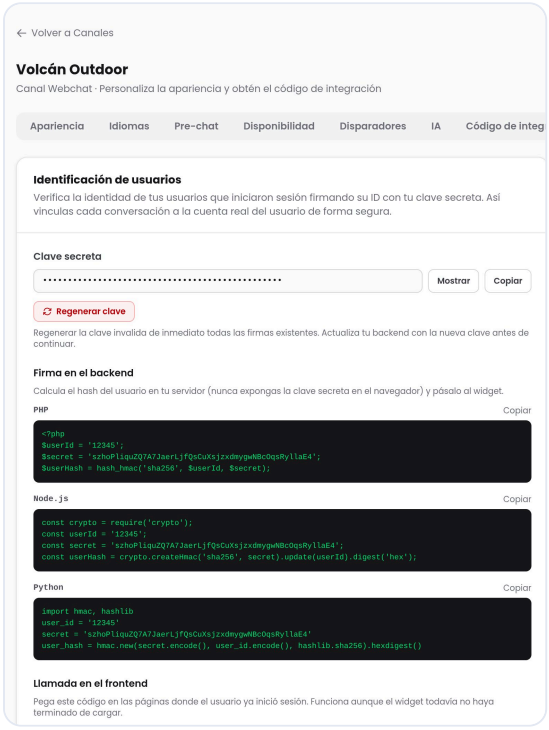
28

CAPÍTULO 28

Identificación segura de usuarios

Reconoce a tus clientes con sesión iniciada, con una firma que nadie puede falsificar.

Si tu sitio tiene clientes que inician sesión, la pestaña **Identificación de usuarios** te permite reconocerlos de forma segura: tu **servidor** firma el identificador del usuario con una clave secreta, y tu **página** le pasa al widget ese identificador, la firma y sus datos. Así la conversación llega a nombre de tu cliente, unida a su ficha, aunque cambie de computadora.



Identificación de usuarios: la clave secreta con Mostrar, Copiar y Regenerar clave.

Opción	Qué hace	Por defecto / límites
Clave secreta	Se genera sola la primera vez que un administrador abre la pestaña. **Mostrar**/**Ocultar** y **Copiar**.	48 caracteres · solo la ven quienes pueden administrar canales
Regenerar clave	Crea una clave nueva, con confirmación. Las firmas anteriores **dejan de valer al instante**.	—
Firma en el backend	Ejemplos en PHP, Node.js y Python.	—
Llamada en el frontend	El fragmento con `Omnifox.identify`, con cola de comandos.	—

Cómo funciona

1. Tu servidor → Calcula `user_hash = HMAC-SHA256(user_id, clave secreta)`, en hexadecimal (64 caracteres).

2. Tu página → Llama a `Omnifox.identify` con `user_id`, `user_hash` y los datos del cliente.

3. Omnifox → Comprueba la firma y une la conversación al contacto con ese identificador (o adopta el contacto con el mismo correo que aún no tenía identificador).

1. La firma, en tu servidor

PHP

```php
<?php
// La clave secreta vive en tu servidor (variable de entorno), nunca en el navegador
$secret  = getenv('OMNIFOX_IDENTIFY_SECRET');   // p. ej. "tu_clave_secreta_de_48_caracteres"
$userId  = (string) $user->id;                  // tu identificador interno, como texto
$userHash = hash_hmac('sha256', $userId, $secret);  // 64 caracteres hexadecimales
```

NODE.JS

```node
// Node.js
const crypto = require('crypto');
const secret = process.env.OMNIFOX_IDENTIFY_SECRET;          // nunca en el navegador
const userId = String(user.id);
const userHash = crypto.createHmac('sha256', secret).update(userId).digest('hex');
```

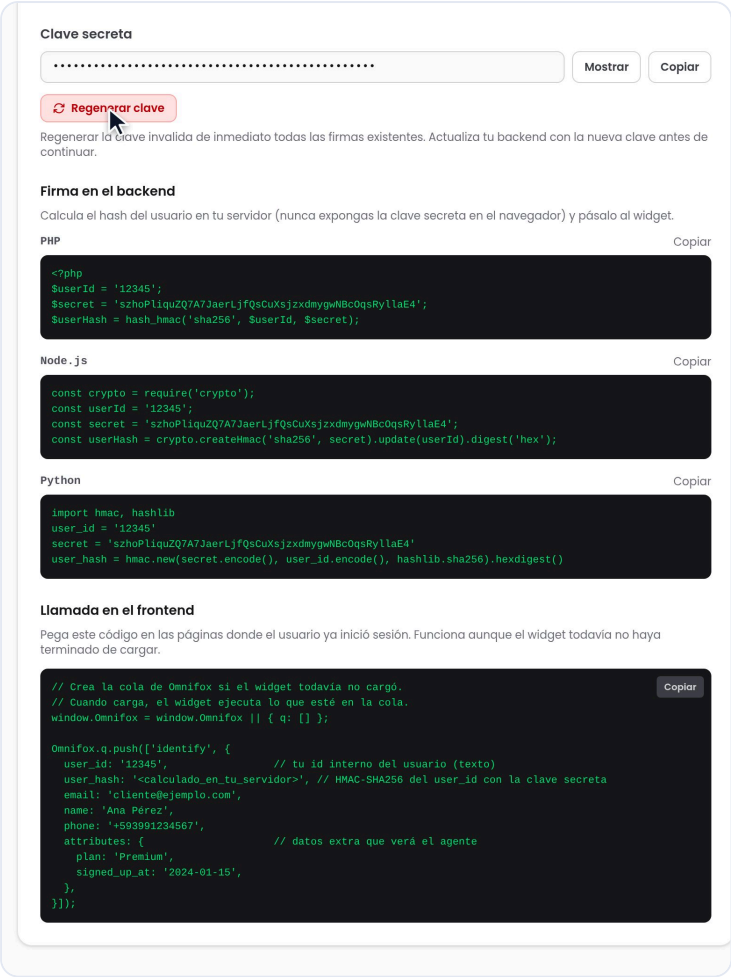
PYTHON

```python
# Python
import hmac, hashlib, os
secret = os.environ["OMNIFOX_IDENTIFY_SECRET"]               # nunca en el navegador
user_id = str(user.id)
user_hash = hmac.new(secret.encode(), user_id.encode(), hashlib.sha256).hexdigest()
```

2. La llamada, en tu página

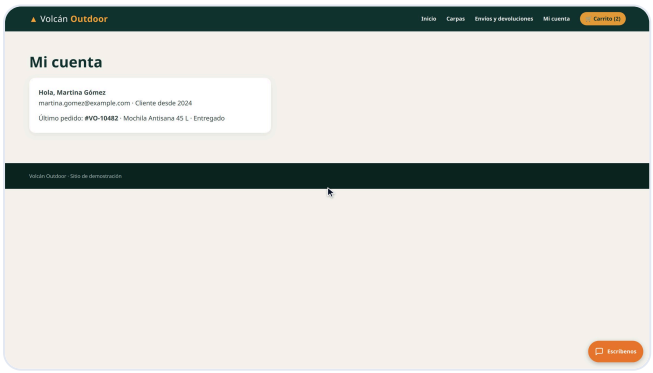
```html
<script>
  // Funciona aunque el widget todavía no haya cargado (cola de comandos)
  window.Omnifox = window.Omnifox || { q: [] };
  Omnifox.q.push(['identify', {
    user_id:   'VO-2291',                       // el mismo texto que firmaste
    user_hash: '<calculado_en_tu_servidor>',    // el HMAC-SHA256 en hexadecimal
    name:  'Martina Gómez',
    email: 'martina.gomez@example.com',
    phone: '+593 99 000 0000',
    attributes: { cliente_desde: '2024', ultimo_pedido: 'VO-10482' }
  }]);
</script>
```

Campo	Obligatorio	Qué es
`user_id`	Sí	Tu identificador interno del cliente, como texto. Exactamente el mismo que firmaste.
`user_hash`	Sí	La firma HMAC-SHA256 calculada en tu servidor.
`name`, `email`, `phone`	No	Se guardan en la ficha del contacto, verificados.
`attributes`	No	Datos extra (cliente desde, último pedido…).

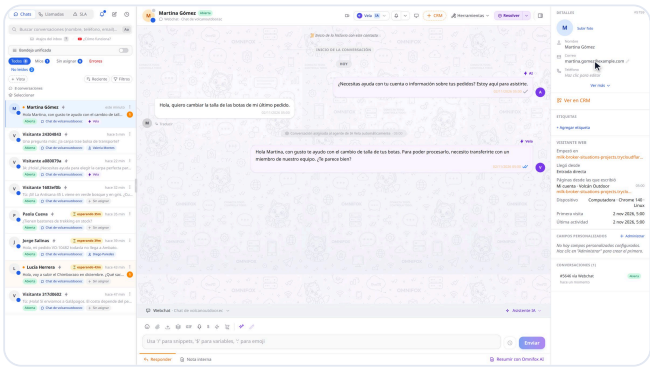


La firma en el backend (PHP, Node.js, Python) y la llamada en el frontend.

En la tienda



La página «Mi cuenta» de la tienda, con la clienta que inició sesión.



La conversación llega a nombre de Martina Gómez, con su correo verificado.

Martina inicia sesión y abre **Mi cuenta**; el servidor de la tienda calcula su firma y la página la identifica. Escribe «Hola, quiero cambiar la talla de las botas de mi último pedido.», y en la bandeja la conversación llega a nombre de **Martina Gómez**, con su correo, unida a su ficha de cliente.

> **OJO**
>
> La clave secreta **nunca** va en el navegador, en el código de la página ni en un repositorio público: guárdala en una variable de entorno de tu servidor. Si sospechas que se filtró, usa **Regenerar clave** y actualiza tu servidor de inmediato (mientras tanto, las identificaciones fallan y los clientes chatean como visitantes anónimos).

CONSEJO

Cuando el cliente cierra sesión, llama a `Omnifox.logout()` (capítulo 26), para que el siguiente que use esa computadora no herede su conversación.

29

CAPÍTULO 29

API de JavaScript y atributos

Abre el chat desde tus botones, ajusta cada página y mide en GA4.

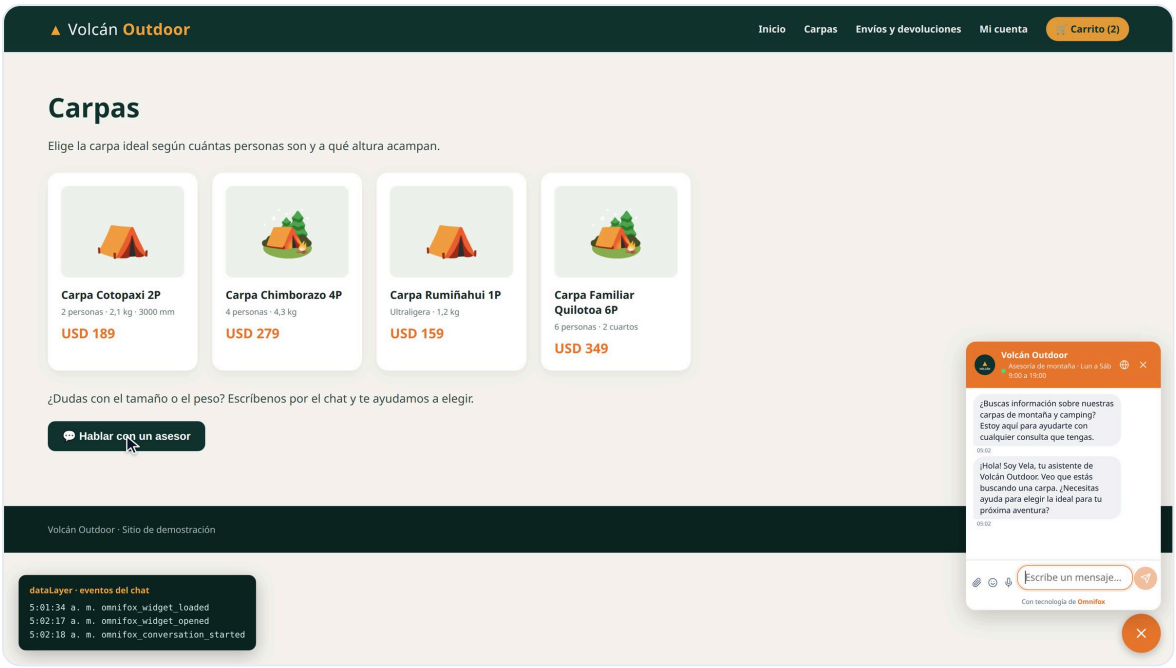
Los métodos de window.Omnifox

```
Omnifox.open();      // abre el chat
Omnifox.close();     // lo cierra
Omnifox.toggle();    // lo abre si está cerrado y lo cierra si está abierto
Omnifox.isOpen();    // true o false
Omnifox.identify({ user_id: '…', user_hash: '…', name: '…', email: '…' });
Omnifox.logout();    // olvida al visitante: conversación, historial e identidad
```

Método	Qué hace	Devuelve
`Omnifox.open()`	Abre el chat (y ejecuta las acciones «al abrir el chat» de tus disparadores).	—
`Omnifox.close()`	Cierra el chat.	—
`Omnifox.toggle()`	Lo abre si está cerrado y lo cierra si está abierto.	—
`Omnifox.isOpen()`	Dice si el chat está abierto.	`true` / `false`
`Omnifox.identify(datos)`	Identifica al cliente con su firma (capítulo 28). Sin `user_id` y `user_hash` no hace nada.	—
`Omnifox.logout()`	Borra la sesión del visitante: conversación, historial e identidad.	—

Por ejemplo, el botón **Hablar con un asesor** de la tienda abre el chat así:

```
<button type="button" onclick="Omnifox.open()">Hablar con un asesor</button>
```



El botón «Hablar con un asesor» de la tienda abre el chat con Omnifox.open().

La cola de comandos

El código del widget se carga de forma **asíncrona**: si tu página llama a `Omnifox.open()` apenas carga, puede que el widget todavía no exista («Omnifox is not defined»). Hay tres formas seguras:

- la **cola de comandos**: declara `window.Omnifox = window.Omnifox || { q: [] }` y encola cada llamada como `[método, ...argumentos]`; el widget las ejecuta al cargar, y las que encoles después se ejecutan al instante;
- esperar al evento `omnifox:api-ready`, que el widget emite cuando la API está lista;
- o esperar al evento `load` del navegador.

```
<script>
  window.Omnifox = window.Omnifox || { q: [] };
  // Cada entrada es [método, ...argumentos]; se ejecuta cuando el widget termina de cargar
  Omnifox.q.push(['open']);
</script>
<script>
  // O bien: esperar a que la API esté lista
  window.addEventListener('omnifox:api-ready', function () {
    document.getElementById('hablar-asesor').onclick = function () { Omnifox.open(); };
  });
</script>
```

Los atributos del código

La línea de código acepta atributos `data-*` para cambiar el widget **solo en esa página**. Ganan a lo que guardaste en el editor.

Atributo	Ejemplo	Qué hace
`data-widget-key`	`"TU_CLAVE_DEL_WIDGET"`	**Obligatorio.** La clave de tu canal.

Atributo	Ejemplo	Qué hace
`data-color`	`"#0ea5e9"`	Sustituye el color primario.
`data-position`	`"bottom-left"`	Sustituye la posición (`bottom-right` / `bottom-left`).
`data-name`	`"Soporte"`	Sustituye el nombre del widget.
`data-greeting`	`"¡Hola!"`	Sustituye el mensaje de bienvenida.
`data-locale`	`"en"`	Fuerza el idioma (`es` , `en` , `pt`). Gana a todo lo demás.
`data-auto-detect`	`"false"`	Desactiva la detección del idioma del navegador.
`data-proactive-greeting`	`"Hola Ana, ¿te ayudo con tu pedido?"`	Una burbuja de saludo personalizada para esta página (el texto se muestra tal cual).
`data-proactive-key`	`"user_42"`	Con esta clave, la burbuja anterior sale una sola vez para ese valor.
`data-proactive-delay`	`"5"`	Segundos antes de esa burbuja (0 a 120; por defecto 5).
`data-visitor`	`'{"name":"Ana","email":"ana@example.com"}'`	Datos del visitante **solo para mostrar**, sin verificar (`name` , `email` , `phone` , `external_id`).

```
<script src="https://omnifox.io/widget/loader.js"
        data-widget-key="TU_CLAVE_DEL_WIDGET"
        data-locale="en"
        data-color="#0ea5e9"
        data-proactive-greeting="Hi! Need help choosing a tent?"
        data-proactive-delay="5"
        async></script>
```

window.omnifoxSettings

En lugar de `data-visitor` , puedes declarar los datos del visitante antes del código del widget:

```
<script>
  // Antes del código del widget: datos del visitante para mostrar (no verificados)
  window.omnifoxSettings = {
    visitor: { name: 'Ana Pérez', email: 'ana@example.com', phone: '+593…', external_id: 'cliente-42' }
  };
</script>
```

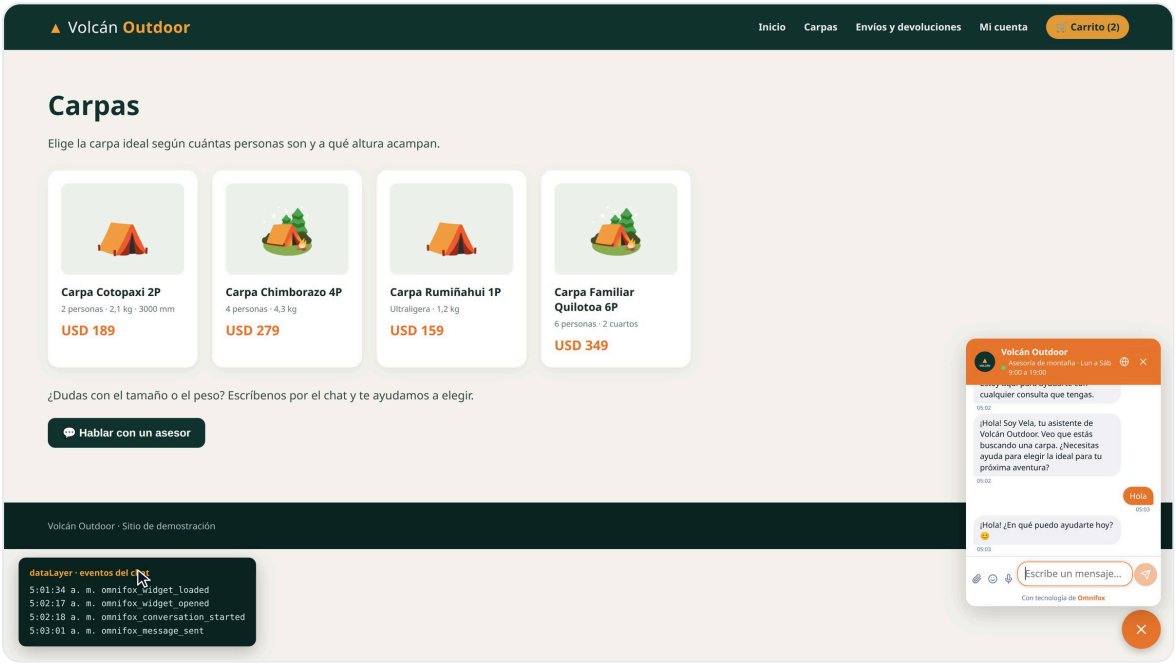
> **OJO**
>
> `data-visitor` y `omnifoxSettings` **no verifican** a nadie: cualquiera podría escribir otro nombre. Para identificar clientes de verdad, usa `Omnifox.identify` con firma (capítulo 28).

Eventos para Google Analytics 4 y Tag Manager

El widget envía cuatro eventos al `dataLayer` de tu página (y a `gtag`, si lo tienes), cada uno con el parámetro `omnifox_widget_key`:

Evento	Cuándo se envía
`omnifox_widget_loaded`	El widget se cargó en la página.
`omnifox_widget_opened`	El visitante abrió el chat.
`omnifox_conversation_started`	Empezó una conversación.
`omnifox_message_sent`	El visitante envió un mensaje.

```
// Lo que el widget empuja al dataLayer de tu página (y a gtag, si existe)
dataLayer.push({ event: 'omnifox_widget_loaded',        omnifox_widget_key: '…' });
dataLayer.push({ event: 'omnifox_widget_opened',        omnifox_widget_key: '…' });
dataLayer.push({ event: 'omnifox_conversation_started', omnifox_widget_key: '…' });
dataLayer.push({ event: 'omnifox_message_sent',         omnifox_widget_key: '…' });
```



Los eventos omnifox_* que el widget envía al dataLayer de la página.

- **GA4 con gtag.js**: los eventos aparecen solos en Informes → Eventos; marca `omnifox_conversation_started` como **evento clave** para medir cuántas conversaciones empiezan en el chat.
- **Google Tag Manager**: crea un activador de tipo **Evento personalizado** con el nombre del evento (por ejemplo `omnifox_conversation_started`) y úsalo en tu etiqueta de evento de GA4 o de tus anuncios.
- Con el embudo *cargó* → *abrió* → *empezó* → *envió* sabes cuántas visitas se convierten en conversaciones y, cruzándolo con tus compras, cuántas ventas empiezan en el chat.

NOTA

Omnifox no tiene una pantalla de analítica del Webchat para tu cuenta: estos eventos son la forma de medirlo. Las conversaciones, tiempos de respuesta y calificaciones sí están en los reportes de la bandeja.

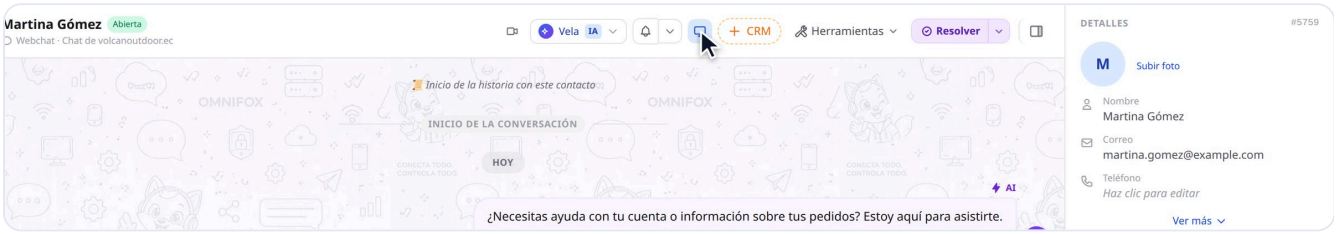
30

CAPÍTULO 30

Co-browse

Ver la pantalla del visitante y guiarlo, con su permiso.

Las conversaciones del Webchat tienen, en la cabecera, el botón de **Co-browse**: con el permiso del visitante, ves su pantalla dentro de tu sitio y lo guías (por ejemplo, para completar una compra o un formulario). Incluye además un radar de los visitantes que están navegando tu sitio en este momento.



El botón de Co-browse en la cabecera de una conversación del Webchat.

NOTA

Co-browse es un **complemento** con su propia guía completa (video y manual): «Co-browse · Guía completa», en el Centro de Ayuda y en el canal de YouTube de Omnifox. Sin el complemento, el botón no aparece.

31

CAPÍTULO 31

Buenas prácticas

Lo que mejor funciona en los sitios que usan el Webchat.

- **Saludo corto y concreto.** Una pregunta que invite a responder («¿Buscas carpa para tu próxima salida?») vale más que un párrafo de bienvenida.
- **Dispara solo donde ayuda**: el carrito, los precios, una ficha de producto cara. Un chat que se abre solo en cada página espanta.
- **Formulario con los datos justos**: nombre y un medio de contacto. Lo demás, conversando.
- **Horario y mensaje de ausencia honestos**, con captura de correo si de noche no hay nadie.
- **Un agente de IA** que responda al instante y **transfiera** a una persona lo que importa (comprar, reclamar).
- **Nombres de departamento para el visitante** («Asesoría de compra»), no los internos («Ventas»).
- **Identifica a tus clientes** con sesión iniciada y llama a `Omnifox.logout()` al cerrar sesión.
- **Mide** con los eventos de GA4 y revisa tus calificaciones.
- **Revisa de vez en cuando Instalaciones detectadas**, para saber dónde está tu chat.

- **Prueba siempre en incógnito** y desde tu celular después de cambios grandes.

32

CAPÍTULO 32

Solución de problemas

Qué revisar cuando algo no sale como esperabas, preguntas frecuentes y glosario.

Síntoma	Qué revisar
El chat no aparece	Que el código esté en **todas las páginas**, antes de `</body>`, y una sola vez. Que el canal **no esté pausado** (capítulo 4). Prueba en una **ventana de incógnito** y sin extensiones que bloqueen scripts (bloqueadores de anuncios). Revisa **Instalaciones detectadas**.
Verificar instalación dice que no lo detecta	Recarga tu sitio una vez con el código ya puesto y vuelve a verificar. Si tu sitio guarda caché (WordPress, CDN), vacíala.
Un cambio no se ve	Que hayas **guardado esa pestaña** (cada una tiene su botón) y que hayas **recargado** el sitio. Si tu código tiene `data-color`, `data-name` o `data-greeting`, esos atributos ganan: quítalos.
El formulario o los departamentos no vuelven a salir	Es a propósito: el widget no le pregunta dos veces a quien ya tiene una conversación abierta. Prueba en incógnito.
La bienvenida no se repite	Sale una sola vez por visitante, en ese navegador. Prueba en incógnito.
El widget sale en otro idioma	Revisa **Idiomas** → **Idioma del widget** y **Detectar idioma automáticamente**, el globo de la cabecera y si la página tiene `data-locale` (capítulo 10).
La nota de voz no graba	El visitante tiene que **permitir el micrófono** en su navegador; el chat lo avisa si no puede usarlo.
Un archivo no se envió	Más de 20 MB o tipo no permitido (SVG, HTML...). Si falló la conexión, el visitante puede tocar **Reintentar**.
El chat no se abre solo en el celular	Es a propósito: en el celular nunca se abre solo (capítulo 16).
Un disparador no se dispara	Que esté **Habilitado** y guardado; la lógica Y/O; la frecuencia (con «Una vez por sesión», prueba en incógnito); el operador de la URL. La inactividad mínima es de 5 segundos.
El visitante recibió dos saludos	Tienes el saludo con IA y un disparador que inicia IA al abrir el chat: deja uno (capítulo 21).
La IA no responde	Pantalla Inteligencia Artificial del canal: agente elegido, encendido y estrategia distinta de Deshabilitado. Si una persona tomó la conversación, la IA ya no contesta. Revisa el horario del agente.
La traducción no funciona	Que tu plan la incluya (desde Crece), que esté activada y guardada, y que te quede cupo o saldo en el monedero.
El cliente identificado llega como anónimo	Que la firma se calcule sobre exactamente el mismo `user_id` (como texto), con la clave actual (si la regeneraste, actualiza tu servidor), y que llames a identify con la cola de comandos o después de que cargue el widget.

Síntoma	Qué revisar
No veo la clave secreta ni puedo guardar	Tu usuario solo puede ver canales: pide el permiso para administrarlos.

Preguntas frecuentes

¿Puedo tener el chat en varios sitios?

Sí. Puedes pegar el mismo código en varios sitios (aparecerán en Instalaciones detectadas) o crear un canal Webchat por sitio, con su propia apariencia y su propio nombre de canal, para distinguirlos en la bandeja.

¿Puedo limitar en qué dominios funciona mi código?

No: no hay lista de dominios permitidos. Revisa Instalaciones detectadas.

¿El chat afecta la velocidad de mi sitio?

El código se carga de forma asíncrona, después de tu página, y no se carga para robots de buscadores.

¿Puedo ocultar el chat en algunas páginas?

Sí: no pegues el código en esas páginas, o crea un disparador con **La URL contiene** y la acción **Ocultar widget**.

¿Puedo quitar «Con tecnología de Omnifox»?

Sí, con el interruptor **Mostrar "Powered by Omnifox"** de Apariencia (capítulo 8).

¿El visitante puede seguir la conversación en su celular?

Solo si tu sitio lo identifica (capítulo 28): sin identificación, cada navegador es un visitante distinto. No hay enlace para «continuar en otro dispositivo».

¿Hay que pedir consentimiento antes del chat?

El widget no tiene un paso de consentimiento. Si tu país o tu política lo requieren, inclúyelo en el aviso de privacidad o de cookies de tu sitio.

¿Dónde veo cuántas personas usan el chat?

Con los eventos `omnifox_*` en Google Analytics 4 o Tag Manager (capítulo 29). Las conversaciones, tiempos y calificaciones están en los reportes de la bandeja.

¿Puedo usar flujos de trabajo con el Webchat?

Sí: los disparadores del widget pueden **Ejecutar un flujo de trabajo** (capítulo 20), y los flujos con el disparador «Mensaje recibido» funcionan también con el Webchat. Lo tienes en la guía completa de Workflows.

Glosario

Webchat / widget
El chat que aparece en tu sitio: el botón flotante y el panel de conversación.

Código de inserción
La línea `<script>` que se pega en tu sitio, antes de `</body>`.

Clave del widget
El valor de `data-widget-key`: identifica tu canal. No es secreta y no cambia.

Clave secreta
La clave de Identificación de usuarios, para firmar en tu servidor. Nunca va en el navegador.

Firma (HMAC)
El `user_hash`: el identificador del cliente cifrado con la clave secreta (HMAC-SHA256).

Visitante
Quien abre el chat en tu sitio. Sin datos, aparece como «Visitante» seguido de un código.

Pre-chat
El formulario que pide datos antes de chatear.

Departamento
Un equipo de tu espacio de trabajo que el visitante puede elegir.

Burbuja proactiva
Un mensaje que aparece junto al botón sin abrir el chat.

Disparador de comportamiento
Una regla Cuándo → Entonces que reacciona a lo que hace el visitante.

Intención de salida
Cuando el cursor sale por arriba de la ventana, a punto de cerrar la pestaña.

Saludo contextual con IA
Una bienvenida que la IA escribe según la página en la que está el visitante.

Estrategia de respuesta
Cuándo responde el agente de IA del canal: Deshabilitado, Siempre o Solo conversaciones nuevas.

Período de gracia
El tiempo después de resolver en que un mensaje nuevo reabre la misma conversación.

Instalaciones detectadas
Los dominios desde los que se cargó tu widget, con la última vez que se vio.

dataLayer
La lista de eventos de tu página que leen Google Tag Manager y GA4.

Co-browse
Complemento para ver la pantalla del visitante y guiarlo, con su permiso.

¿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**.