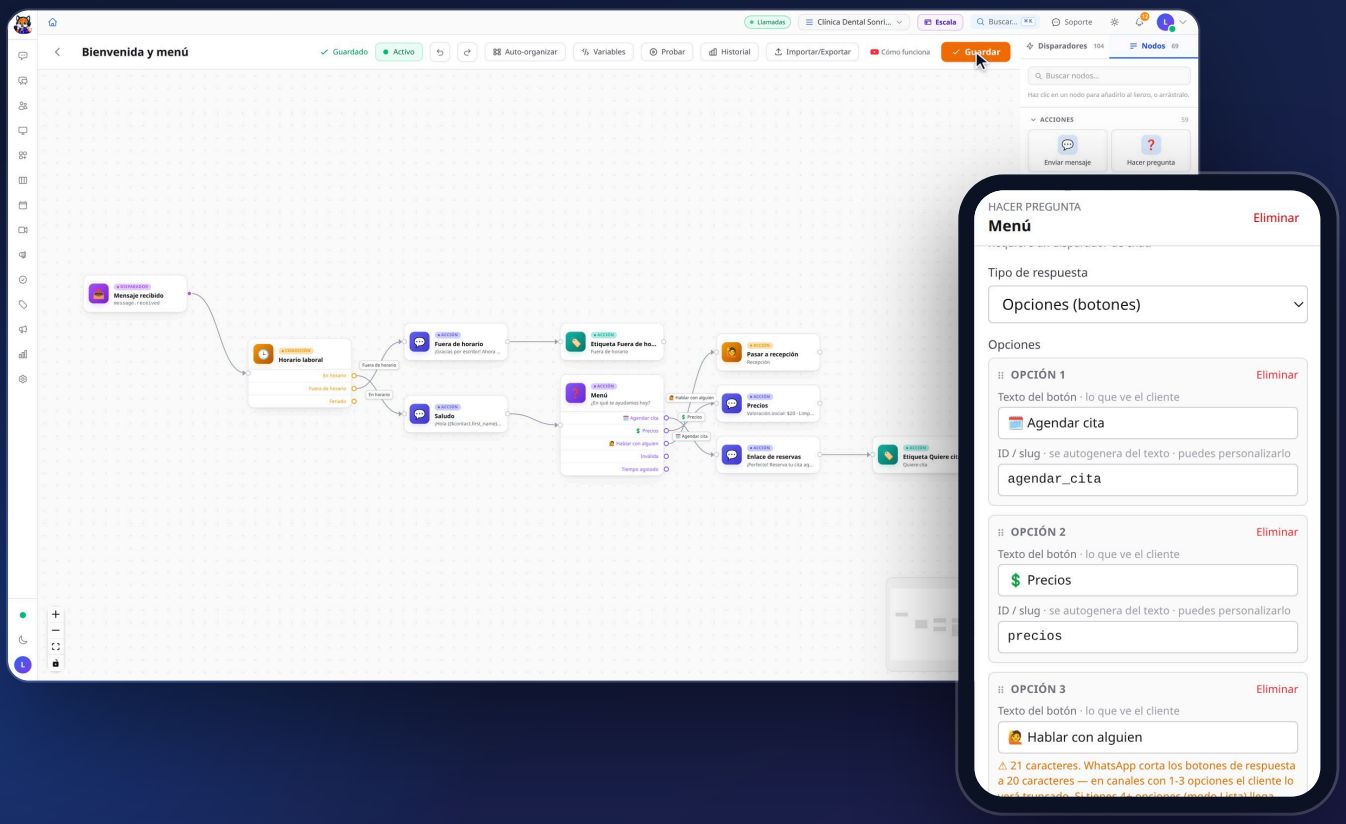
Omnifox

WORKFLOWS · GUÍA COMPLETA

Flujos de trabajo

Automatizaciones que responden, etiquetan, asignan, recuerdan citas y avisan a tu equipo solas, las 24 horas. La lista, el editor, cada



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Sonrisa Plena**, una clínica dental ficticia de Quito que atiende por WhatsApp y por el chat de su sitio web. Tiene un equipo humano, **Recepción**, y etiquetas como **Quiere cita**, **Fuera de horario**, **Paciente nuevo**, **Ortodoncia** y **VIP**. A lo largo de los capítulos 9 a 24 construimos, paso a paso, su flujo **Bienvenida y menú**. Los pacientes y las conversaciones son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue, capítulo por capítulo, el video «Workflows · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox, y lo amplía con todas las opciones. Algunas funciones dependen de tu plan y de tus permisos (capítulo 52).

01 Qué es un flujo de trabajo 3
02 La lista de flujos 5
03 Buscar y filtrar 6
04 Activar, duplicar, exportar y eliminar 8
05 Tres formas de crear un flujo 9
06 Recorrido del editor 10
07 Moverse por el lienzo 12
08 La paleta: disparadores y nodos 13
09 Elegir el disparador 17
10 Los filtros del disparador 23
11 Detener al responder un agente y variables del disparador 24
12 Agregar nodos al lienzo 25
13 Conectar nodos y ramas 26
14 Horario laboral 27
15 Enviar mensaje 28
16 Variables 30
17 Hacer una pregunta 32
18 Una rama por cada opción 35
19 Añadir y quitar etiquetas 37
20 Transferir a una persona o a un equipo 38
21 La rama fuera de horario 39
22 Mover, renombrar, duplicar, copiar y borrar 40
23 Deshacer, rehacer y auto-organizar 41
24 Validar, guardar y activar 41
25 Probar el flujo 42
26 La ejecución en vivo 44
27 El historial de ejecuciones 45
28 En la vida real: un paciente escribe desde la web 47
29 El flujo en la bandeja 49
30 Condición Si: una sola regla 51
31 Varias ramas 52
32 El contacto tiene etiqueta 53
33 Fecha y hora 54
34 Detectar idioma y agente en equipo 55
35 Esperar tiempo y esperar un evento 57
36 Plantilla de WhatsApp y la ventana de 24 horas 58
37 Emails: al cliente y al equipo 59
38 Contactos y variables 61
39 Acciones sobre la conversación 63
40 Responder con IA y clasificador IA 64
41 Agentes de IA y flujos, juntos 66
42 Petición HTTP 67
43 Control de flujo 68
44 Atajos para tu equipo en la bandeja 70
45 Programados y webhook entrante 71
46 CRM: disparadores y nodos 72
47 Citas: disparadores y nodos 74
48 Proyectos y Team 75
49 Pedidos, cobros, llamadas y más 77
50 La galería de plantillas 79
51 Exportar e importar 81
52 Planes, límites y permisos 82
53 Buenas prácticas 84
54 Solución de problemas 85

01

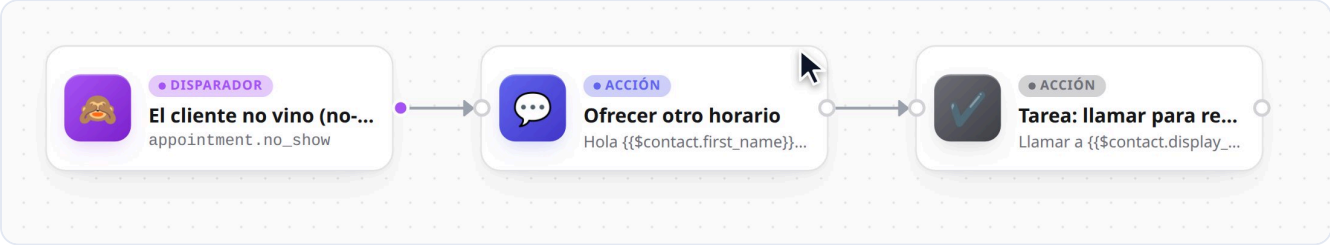
CAPÍTULO 1

Qué es un flujo de trabajo

Un disparador y una cadena de pasos que se ejecutan solos, cada vez.

Un **flujo de trabajo** (workflow) es una automatización con una forma siempre igual:

- **Un disparador**: el evento que lo pone en marcha. Por ejemplo, «Mensaje recibido», «Cita creada» o «El cliente no vino (no-show)». Cada flujo tiene uno solo.
- **Una cadena de nodos** conectados: **acciones** que hacen algo (enviar un mensaje, poner una etiqueta, asignar la conversación), **condiciones** que eligen un camino (¿estamos en horario?, ¿qué botón eligió?) y **esperas** que pausan el flujo (un día, o hasta que el cliente responda).

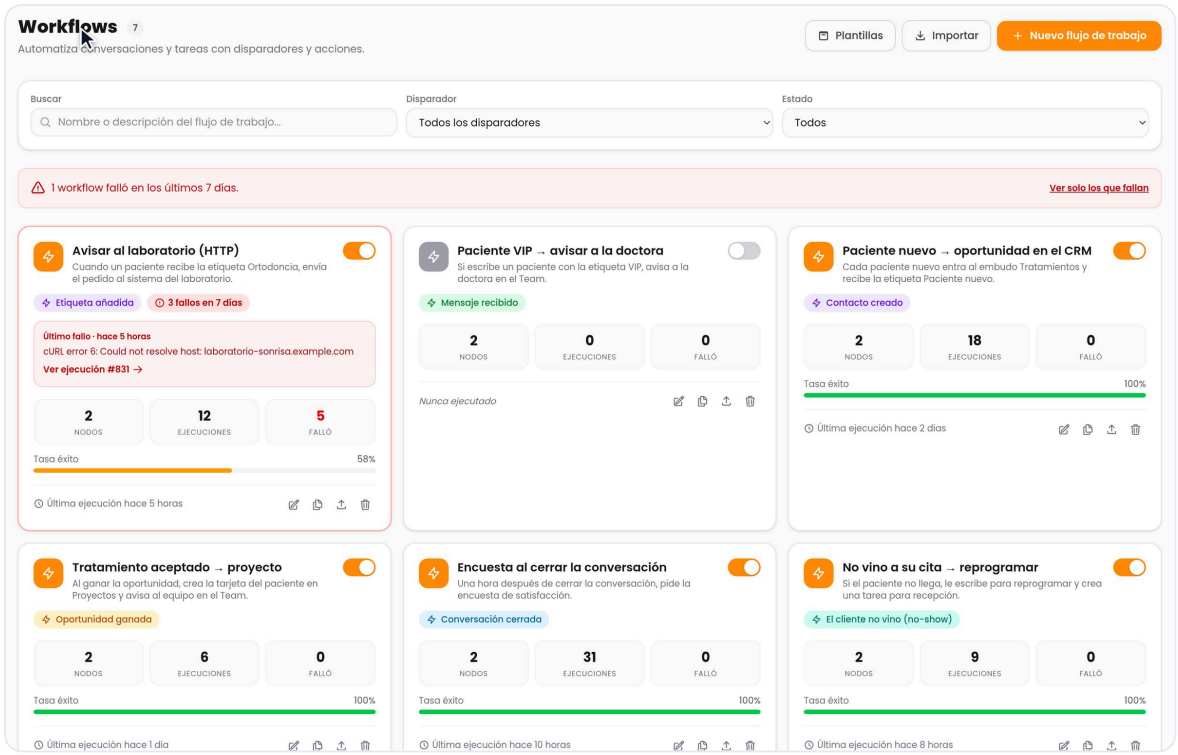


Un flujo de trabajo de punta a punta: el disparador «El cliente no vino (no-show)» y dos acciones, ofrecer otro horario y crear una tarea para recepción.

En este ejemplo, cuando un paciente no llega a su cita, el flujo le escribe para reprogramarla y le crea una tarea de seguimiento a recepción. Nadie tiene que acordarse: pasa solo, cada vez que ocurre el evento.

Dónde están

Los flujos viven en **Configuración → Workflows**. Cada espacio de trabajo tiene los suyos: un flujo solo ve las conversaciones, contactos, canales y equipos de su espacio.



Configuración → Workflows: los flujos de Sonrisa Plena, cada uno con su tarjeta.

Qué puedes automatizar

Si quieres…	Usa
Dar la bienvenida y un menú a quien escribe por primera vez	**Mensaje recibido** + **Hacer pregunta** (capítulos 9 a 24)
Responder distinto de noche o en feriados	**Horario laboral** (capítulo 14)
Recordar citas y pedir confirmación	**Recordatorio de cita** + **Enviar plantilla de WhatsApp** (capítulos 36 y 47)
Pasar la conversación a recepción	**Transferir a un agente** (capítulo 20)
Crear una oportunidad en el CRM por cada paciente nuevo	**Crear oportunidad (CRM)** (capítulo 46)
Avisar a tu equipo por el Team o por correo	**Publicar en el Team**, **Notificar al equipo por email** (capítulos 37 y 48)
Conectar con otro sistema	**Petición HTTP** y **Webhook entrante** (capítulos 42 y 45)

NOTA

Los flujos de trabajo no son lo mismo que los agentes de IA. Un flujo sigue exactamente los pasos que dibujaste; un agente de IA conversa con sus propias palabras. Se combinan muy bien: un flujo puede entregar la conversación a un agente de IA, y un agente puede lanzar un flujo (capítulo 41).

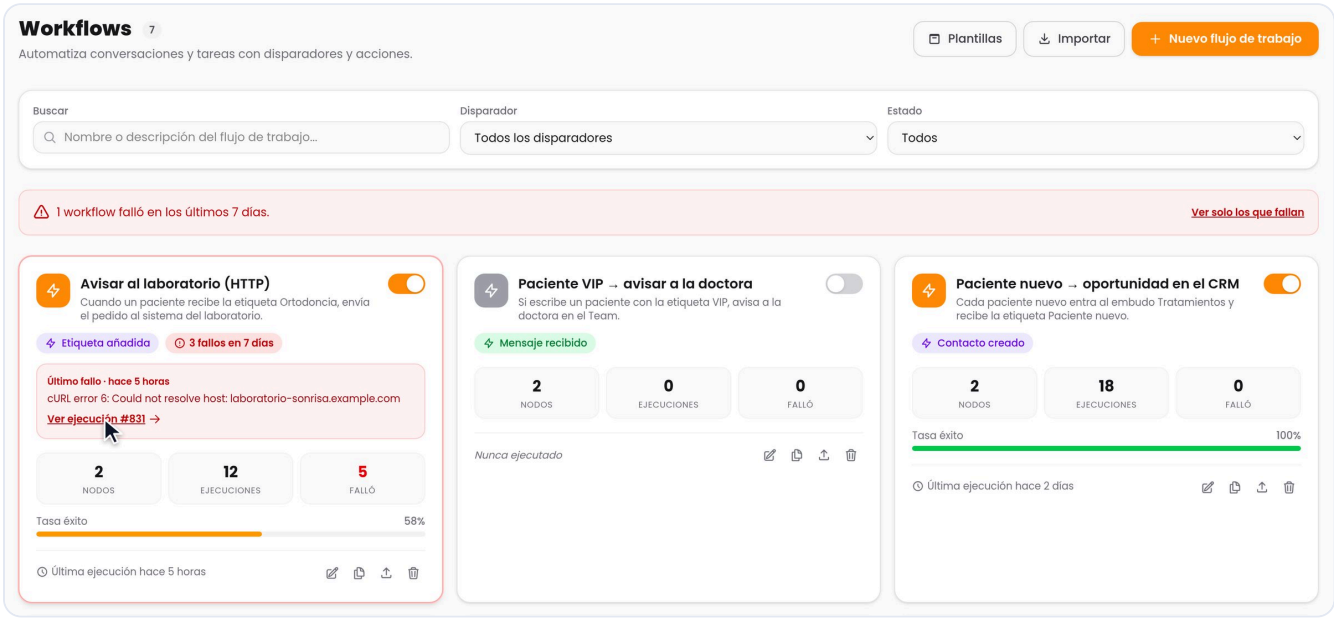
02

CAPÍTULO 2

La lista de flujos

Cada tarjeta te dice qué hace el flujo y cómo le está yendo.

Arriba ves el título **Workflows** con el total de flujos del espacio, el texto «Automatiza conversaciones y tareas con disparadores y acciones» y tres botones: **Plantillas**, **Importar** y **Nuevo flujo de trabajo**. Debajo, los filtros (capítulo 3) y las tarjetas, en una grilla de hasta tres columnas.



La lista: el total de flujos, Plantillas, Importar, Nuevo flujo de trabajo, los filtros, el aviso de fallos y las tarjetas.

La tarjeta de cada flujo

Parte	Qué indica
Icono del rayo	Naranja si el flujo está activo, gris si está inactivo.
Nombre y descripción	Un clic en el nombre abre el editor.
Interruptor	Activa o pausa el flujo al instante (capítulo 4).
Pastilla del disparador	El evento que lo pone en marcha, con un color por categoría.
Nodos	Cuántos pasos tiene, sin contar el disparador.
Ejecuciones	Cuántas veces se ejecutó.
Falló	Cuántas de esas ejecuciones terminaron con error.
Tasa éxito	Porcentaje de ejecuciones sin error, con una barra verde (80 % o más), ámbar (50 a 79 %) o roja.
Pie	«Última ejecución hace...» o «Nunca ejecutado», y los botones de acción.

Cuando un flujo falla



Una tarjeta con fallos recientes: «3 fallos en 7 días», el último error y el enlace Ver ejecución.

Si un flujo tuvo errores en los **últimos 7 días**, la tarjeta se marca en rojo:

- la insignia **N fallos en 7 días**;
- la caja **Último fallo**, con hace cuánto pasó y el texto del error (en el ejemplo, el laboratorio no respondía);
- el enlace **Ver ejecución #...**, que abre el editor con esa ejecución en el historial (capítulo 27);
- si después hubo una ejecución que salió bien, el aviso **La última ejecución salió bien**.

> **NOTA**
> El total de ejecuciones de la tarjeta es de toda la vida del flujo; el cupo mensual de tu plan se cuenta aparte (capítulo 52).

03

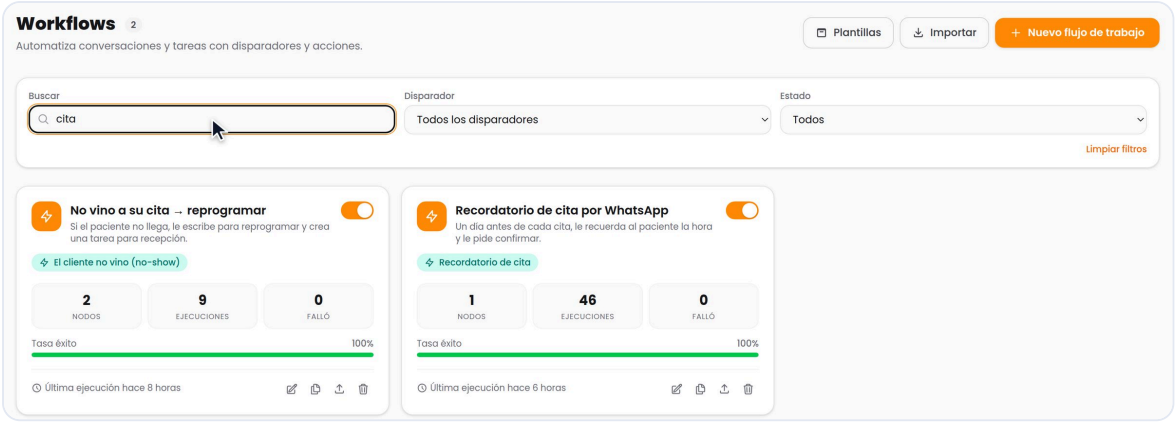
CAPÍTULO 3

Buscar y filtrar

Encuentra un flujo en segundos, o solo los que fallan.

Sobre las tarjetas hay tres filtros, que se combinan entre sí:

Filtro	Qué hace
Buscar	Busca en el nombre y en la descripción de cada flujo mientras escribes.
Disparador	Muestra solo los flujos con ese disparador. La lista tiene todos los disparadores, agrupados por categoría.
Estado	**Todos**, **Activos**, **Inactivos** o **Con fallos (últimos 7 días)**.

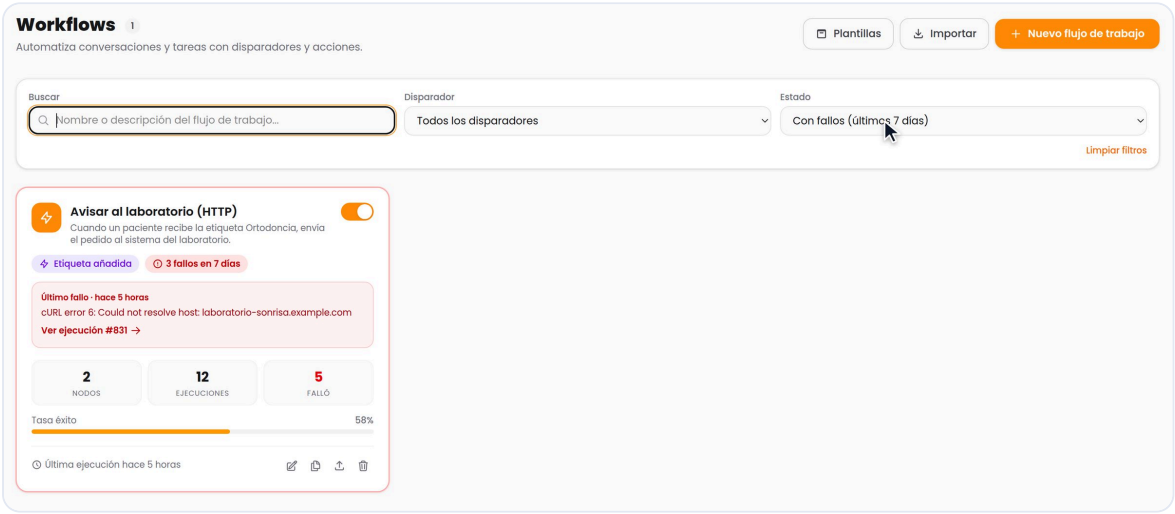


Buscando «cita»: quedan los dos flujos cuyo nombre o descripción lo contiene, y aparece Limpiar filtros.

Con cualquier filtro puesto aparece **Limpiar filtros**, que te devuelve a la lista completa. Los filtros quedan en la dirección de la página, así que puedes guardarla en favoritos o compartirla con tu equipo.

El aviso de fallos

Si algún flujo está fallando, arriba aparece un aviso rojo («1 workflow falló en los últimos 7 días») con el botón **Ver solo los que fallan**, que pone el estado **Con fallos** por ti.



Estado «Con fallos (últimos 7 días)»: solo el flujo que está fallando.

> **CONSEJO**
>
> Revisa el aviso de fallos una vez por semana. Un flujo que falla en silencio suele ser una integración caída, un canal desconectado o una plantilla de WhatsApp pausada.

04

CAPÍTULO 4

Activar, duplicar, exportar y eliminar

Lo que haces con un flujo sin abrir el editor.



El interruptor de cada tarjeta activa o pausa el flujo al instante; al pie, Editar, Duplicar, Exportar y Eliminar.

El interruptor

El interruptor de la tarjeta activa o pausa el flujo **al instante**. Un flujo inactivo no se dispara nunca, pero conserva todo: sus nodos, su configuración y su historial. Si el flujo tiene errores sin resolver (por ejemplo, un nodo con un campo obligatorio vacío), no se deja activar: Omnifox te muestra la lista de lo que falta.

Los botones del pie

Botón	Qué hace
Editar (lápiz)	Abre el flujo en el editor.
Duplicar	Crea una copia **inactiva** llamada «Nombre (copia)», con los mismos nodos y conexiones. Es la forma segura de probar cambios grandes sin tocar el original.
Exportar	Descarga el flujo como archivo .json, para guardarlo o llevarlo a otro espacio (capítulo 51).
Eliminar	Te pide confirmar, porque borra el flujo con todos sus nodos, conexiones e historial de ejecuciones.

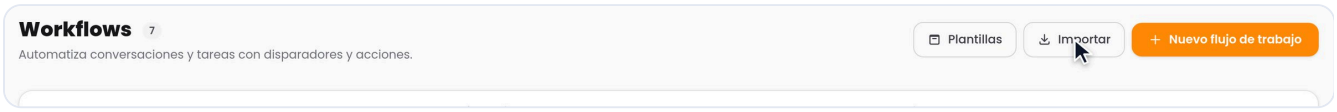
> **NOTA**
>
> Activar, duplicar, exportar y eliminar piden el permiso de gestionar flujos. Quien solo puede verlos ve la lista y el editor en modo lectura, sin esos botones (capítulo 52).

05

CAPÍTULO 5

Tres formas de crear un flujo

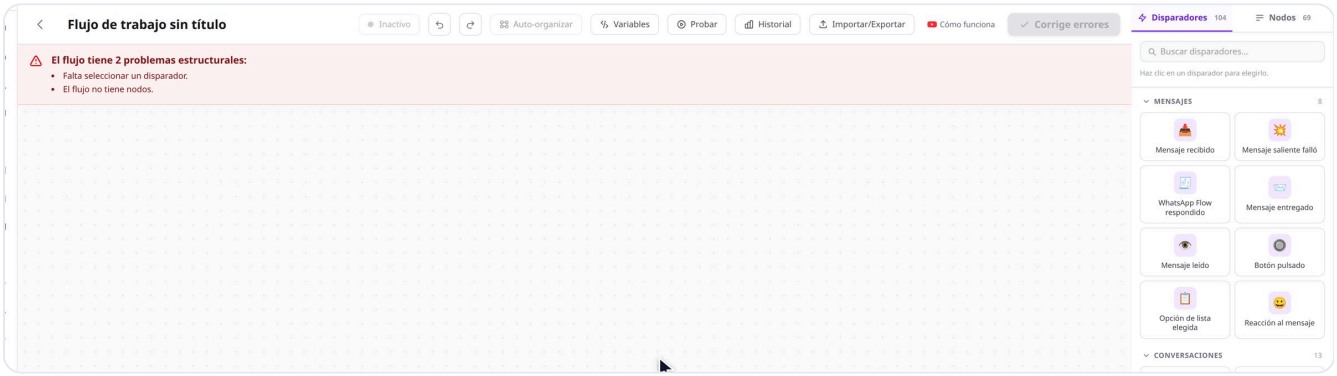
Desde cero, desde una plantilla o importando un archivo.



Las tres puertas: Plantillas, Importar y Nuevo flujo de trabajo.

Camino	Qué obtienes
Nuevo flujo de trabajo	El editor en blanco, con un flujo llamado «Flujo de trabajo sin título», sin disparador ni nodos.
Plantillas	Una galería de flujos ya armados para casos comunes: seguimientos, avisos al equipo, citas, CRM (capítulo 50).
Importar	Subes un archivo .json exportado de otro espacio o de otra cuenta y emparejas sus canales, equipos y etiquetas (capítulo 51).

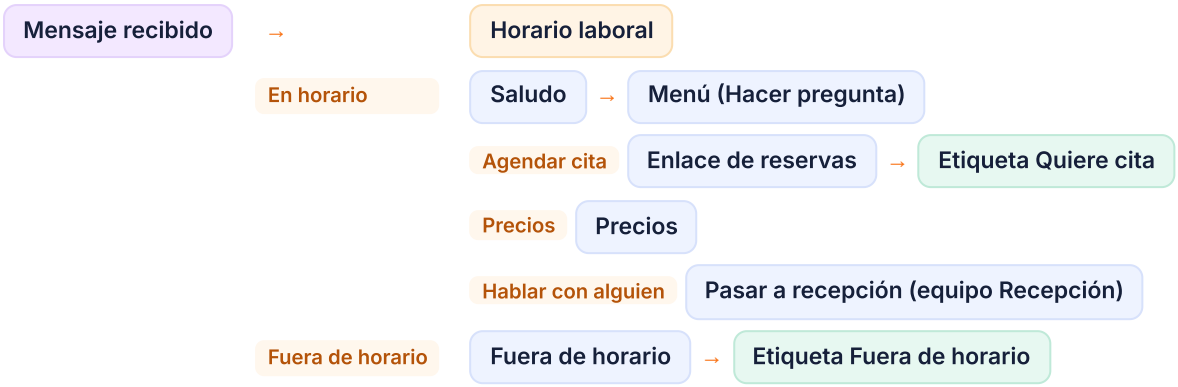
Elijas el camino que elijas, **el flujo nace inactivo**: nada se dispara hasta que tú lo actives. Así puedes prepararlo y probarlo con calma.



Un flujo recién creado: «Flujo de trabajo sin título», inactivo, con el aviso de lo que falta y la paleta de disparadores.

Al crear uno en blanco, el editor te avisa en rojo de los dos problemas de partida: **Falta seleccionar un disparador** y **El flujo no tiene nodos**. A la derecha se abre la paleta en la pestaña **Disparadores**, lista para el primer paso.

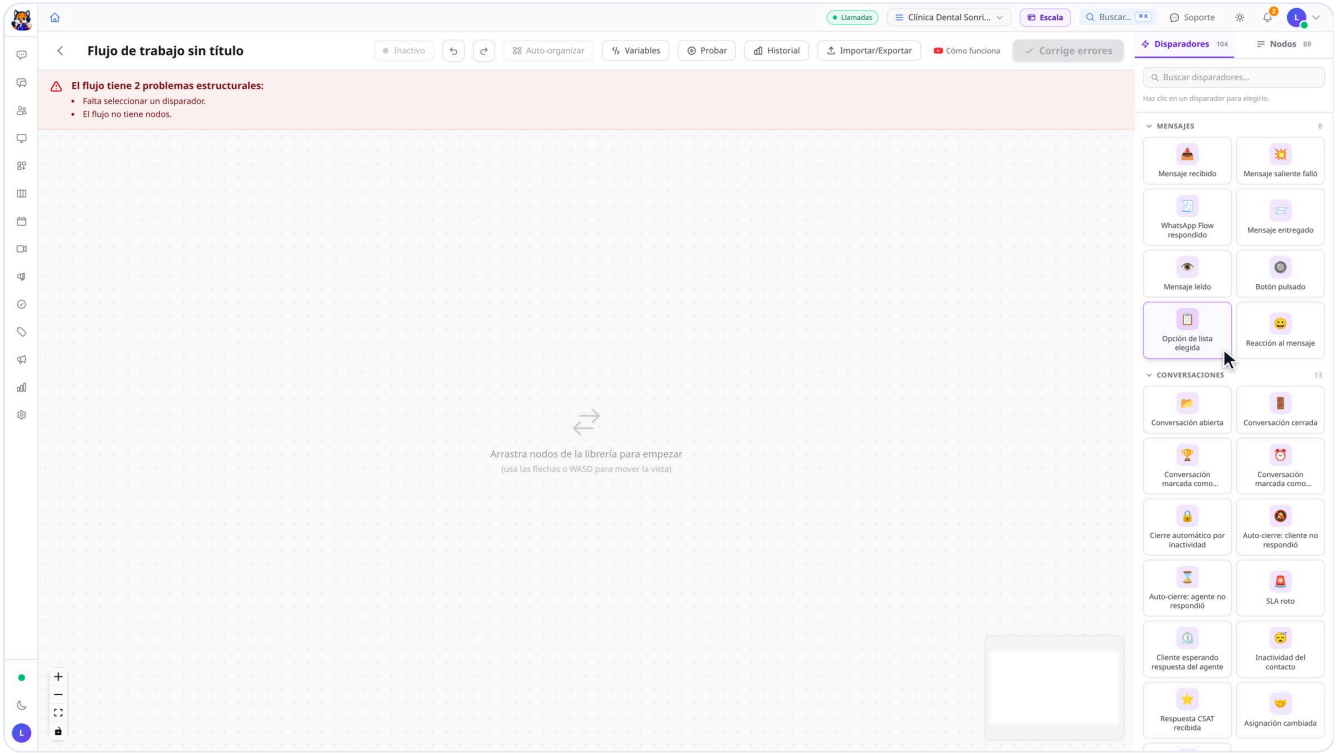
> **LO QUE VAMOS A CONSTRUIR**
>
> En los capítulos 9 a 24 construimos desde cero «Bienvenida y menú», el flujo que recibe a cada paciente que escribe a Sonrisa Plena.



CAPÍTULO 6

06 Recorrido del editor

El lienzo, el panel de la derecha y la barra de arriba.

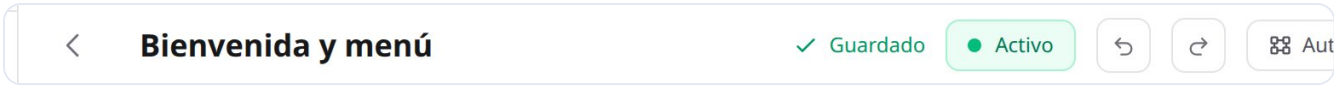


El editor: el lienzo a la izquierda, el panel de la derecha y la barra superior.

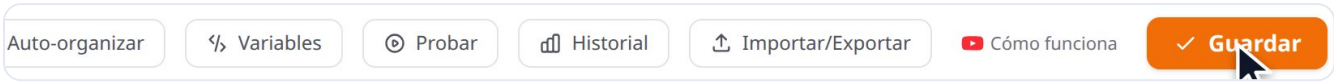
El editor tiene tres zonas:

- **El lienzo**, a la izquierda: donde dibujas el flujo con sus nodos y conexiones.
- **El panel de la derecha**, que cambia según lo que estés haciendo: la **paleta** (disparadores y nodos), el **inspector** del nodo seleccionado, la configuración del **disparador** o el panel de **Variables**.
- **La barra superior**, con todos los comandos del flujo.

La barra superior, botón por botón



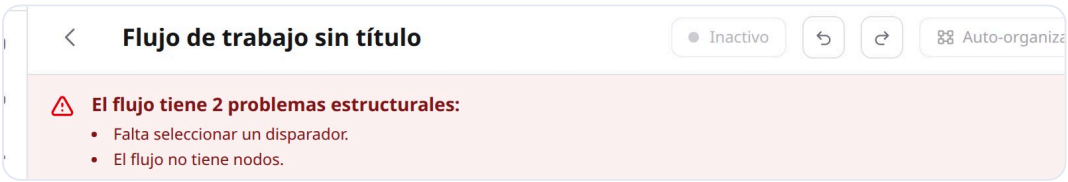
La barra, primera mitad: Volver, el nombre, Guardado, Activo, Deshacer, Rehacer, Auto-organizar y Variables.



Segunda mitad: Probar, Historial, Importar/Exportar, Cómo funciona y Guardar.

Botón	Qué hace
Volver	Regresa a la lista de flujos. Si hay cambios sin guardar, el editor te avisa antes de salir.
Nombre del flujo	Un clic para cambiarlo («Clic para cambiar el nombre»).
Estado de guardado	**Guardado**, **Sin guardar** o **Error al guardar**.
Activo / **Inactivo**	La pastilla para encender o apagar el flujo. El cambio se aplica al guardar (capítulo 24).
Deshacer / **Rehacer**	Las flechas; también Ctrl + Z y Ctrl + Y (capítulo 23).
Auto-organizar	Acomoda todo el flujo de izquierda a derecha.
Variables	Abre el panel con todas las variables que puedes usar (capítulo 16).
Probar	Lanza una ejecución de prueba (capítulo 25).
Historial	Las últimas ejecuciones del flujo, paso a paso (capítulo 27).
Importar/Exportar	El flujo como texto JSON para copiar, descargar o pegar (capítulo 51).
Cómo funciona	Abre este video y este manual.
Guardar	Guarda el flujo. Mientras falte algo dice **Corrige errores** y no deja guardar.

Corrige errores



Con problemas sin resolver, el botón principal dice Corrige errores y arriba aparece la lista en rojo.

Mientras al flujo le falte algo, el botón principal se transforma en **Corrige errores** y arriba aparece un aviso rojo con lo que falta: problemas de estructura («Falta seleccionar un disparador», «El flujo no tiene nodos») o nodos con campos obligatorios vacíos («1 nodo requiere atención antes de publicar»), que además se marcan en rojo en el lienzo.

Ponerle nombre

1. Haz clic en «Flujo de trabajo sin título», arriba a la izquierda.
2. Escribe el nombre: **Bienvenida y menú**.
3. Pulsa Enter o haz clic fuera. El estado cambia a **Sin guardar**.

> **CONSEJO**
> Usa nombres que digan qué hace el flujo, como «Recordatorio de cita por WhatsApp» o «No vino a su cita → reprogramar». Con veinte flujos en la lista, lo vas a agradecer.

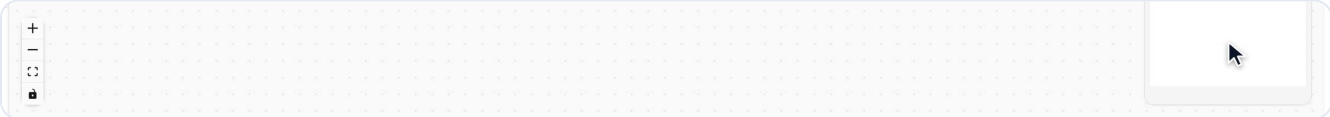
07

CAPÍTULO 7

Moverse por el lienzo

Arrastrar, acercar, alejar y no perderte cuando el flujo crece.

Para…	Haz esto
Mover la vista	Arrastra el fondo del lienzo con el mouse, o usa las flechas del teclado (también W A S D).
Acercar o alejar	La rueda del mouse, los botones **+** y **–** de abajo a la izquierda, o las teclas + y –.
Ver todo el flujo	El botón de encajar, debajo de + y –: centra el flujo entero en la pantalla.
No mover nada sin querer	El candado bloquea el lienzo; vuelve a pulsarlo para desbloquear.
Ubicarte	El minimapa, abajo a la derecha: muestra el flujo entero y un recuadro con lo que estás viendo. Puedes arrastrar ese recuadro.
Mover un nodo	Arrástralo; con un nodo seleccionado, las flechas lo mueven.



Abajo a la izquierda, acercar, alejar, encajar y bloquear; abajo a la derecha, el minimapa.

> **NOTA**
> Con el lienzo vacío, el centro dice «Arrastra nodos de la librería para empezar». Es solo una pista: desaparece en cuanto agregas el disparador.

08

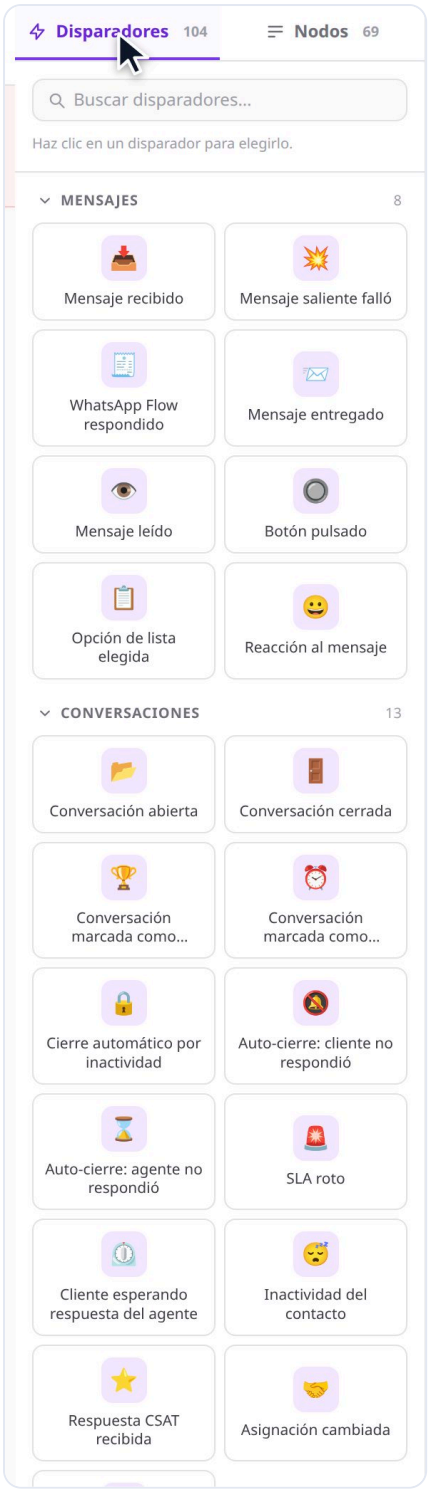
CAPÍTULO 8

La paleta: disparadores y nodos

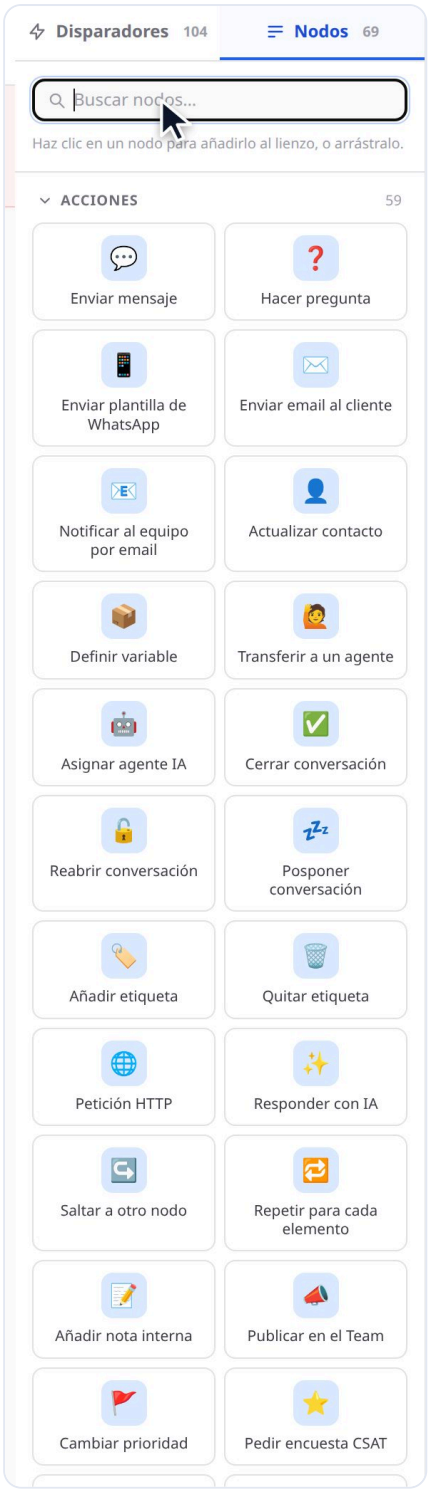
Todo lo que puedes poner en un flujo, en dos pestañas.

La paleta, a la derecha del editor, tiene dos pestañas:

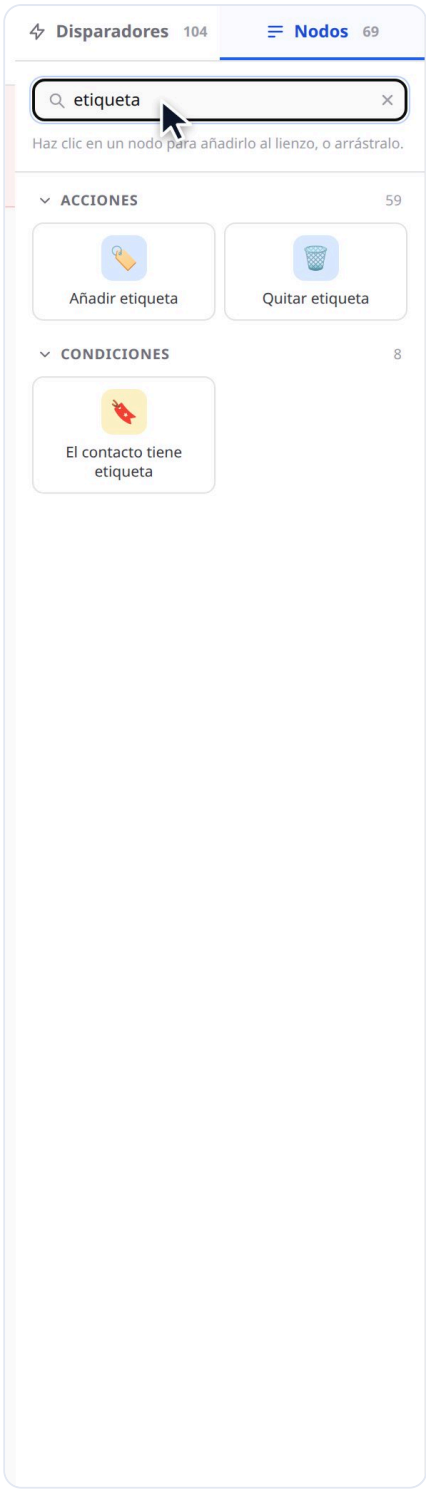
- **Disparadores**: todos los eventos que pueden iniciar un flujo, **agrupados por categoría** con cabeceras que se pliegan: Mensajes, Conversaciones, Contactos, Sistema, Disparadores de llamadas, CRM y registros, Tableros, Citas, Team interno y Tiempo. Un clic en una tarjeta la elige como disparador del flujo.
- **Nodos**: las acciones, las condiciones y las esperas, en tres secciones plegables con su contador. Un clic en una tarjeta agrega el nodo al centro de la vista; también puedes arrastrarlo al lugar exacto del lienzo.



Pestaña Disparadores, agrupada por categoría.



Pestaña Nodos: Acciones, Condiciones y Esperas.



El buscador: «etiqueta» deja tres nodos.

El buscador de arriba filtra la pestaña abierta mientras escribes una parte del nombre («Buscar disparadores...» o «Buscar nodos...»). Si un nodo necesita un plan superior, su tarjeta aparece punteada, con un candado y el nombre del plan («Disponible en el plan ... o superior»).

Todos los nodos, de un vistazo

Esta es la referencia rápida de la pestaña **Nodos**. Los capítulos 14 a 21 y 30 a 49 explican cada uno con sus campos.

Acciones · mensajes y conversación

Nodo	Qué hace	Salidas
Enviar mensaje	Envía texto, o una imagen o un archivo por URL con texto de pie.	1 salida
Hacer pregunta	Pregunta y pausa hasta la respuesta; la guarda en una variable.	Una por opción (o siguiente) + Inválida + Tiempo agotado
Enviar plantilla de WhatsApp	Envía una plantilla aprobada por Meta, con sus parámetros.	1 salida
Enviar email al cliente	Correo al contacto desde tu canal de Email.	1 salida
Notificar al equipo por email	Aviso interno por correo a miembros del espacio.	1 salida
Transferir a un agente	Asigna a una persona, a una persona de un equipo, a un equipo o quita la asignación.	1 salida
Asignar agente IA	Entrega la conversación a un agente de IA.	1 salida
Cerrar conversación	La cierra o la marca como resuelta.	1 salida
Reabrir conversación	La vuelve a abrir.	1 salida
Posponer conversación	La saca de la bandeja durante un tiempo.	1 salida
Añadir nota interna	Una nota que solo ve tu equipo.	1 salida
Cambiar prioridad	Sin prioridad, baja, media, alta o urgente.	1 salida
Pedir encuesta CSAT	Envía la encuesta de satisfacción del espacio.	1 salida
Programar mensaje	Deja un mensaje listo para más tarde.	1 salida
Buscar conversación previa	Encuentra la última conversación del contacto.	Encontrada con agente · Encontrada sin agente · No encontrada

Acciones · contacto y datos

Nodo	Qué hace	Salidas
Actualizar contacto	Escribe campos de la ficha (también personalizados).	1 salida
Definir variable	Guarda valores para los pasos siguientes.	1 salida
Añadir etiqueta · Quitar etiqueta	Pone o quita etiquetas al contacto.	1 salida
Buscar o crear contacto	Lo identifica por teléfono o correo y lo crea si no existe.	Creado · Encontrado · Sin identificar

Acciones · IA, integraciones y control

Nodo	Qué hace	Salidas
Responder con IA	Un agente de IA contesta en ese punto (consume crédito de IA).	1 salida

Nodo	Qué hace	Salidas
Petición HTTP	Llama a la API de otro sistema.	Éxito · Error
Saltar a otro nodo	Continúa en otro nodo del flujo.	1 salida
Repetir para cada elemento	Recorre una lista, un paso por elemento.	Una vuelta por elemento · Al terminar
Si falla... (manejar errores)	Revisa el paso anterior.	Éxito · Si falla
Ejecutar en paralelo	Abre de 1 a 5 ramas.	Una por rama
Unir ramas	Espera a que lleguen todas las ramas.	1 salida
Llamar a otro flujo	Ejecuta otro flujo tuyo con disparador Manual.	1 salida
Publicar en el Team	Publica en un espacio del Team.	1 salida

Acciones · CRM, pedidos y citas

Nodo	Qué hace	Salidas
Crear oportunidad (CRM) · Actualizar oportunidad (CRM) · Asignar responsable de oportunidad (CRM)	Crea o cambia oportunidades del embudo.	1 salida
Registrar actividad / nota (CRM) · Crear tarea de seguimiento (CRM)	Deja registro en la ficha o crea una tarea con vencimiento.	1 salida
Cambiar estado del pedido · Enviar enlace del carrito · Vaciar el carrito · Convertir el carrito en pedido	Pedidos y carrito del catálogo.	1 salida
Agendar cita (Calendario) · Reprogramar cita · Cancelar cita · Confirmar cita · Marcar que no vino · Anotar en lista de espera · Consultar disponibilidad · Bloquear un rato en la agenda	La agenda del Calendario.	1 salida

Acciones · Proyectos y Team

Nodo	Qué hace	Salidas
Crear elemento en tablero · Actualizar celda de tarea (tablero) · Completar tarea (tablero) · Mover tarea de grupo (tablero)	Tarjetas de los tableros de Proyectos.	1 salida
Crear proyecto desde oportunidad · Crear tarjeta en tablero (desde la conversación) · Crear tarjeta en tablero (desde la cita) · Vincular registro (item ↔ oportunidad)	Tarjetas creadas a partir de otros registros.	1 salida

Nodo	Qué hace	Salidas
Crear recordatorio en el Team · Programar mensaje en el Team · Enviar DM en el Team	Comunicación interna.	1 salida

Condiciones

Nodo	Qué hace	Salidas
Si (una sola regla)	Compara un campo con un valor.	Sí · No
Varias ramas (switch)	Varias ramas con reglas; gana la primera que se cumple.	Una por rama + Por defecto
Clasificador IA (enrutar por intención)	La IA elige una de tus categorías (consume crédito).	Una por categoría + Sin coincidencia
El contacto tiene etiqueta	Alguna, todas o ninguna de las etiquetas elegidas.	Sí · No
Detectar idioma	Averigua el idioma del contacto.	Una por idioma + Otro
El agente pertenece a equipo	Comprueba el equipo del agente.	Sí · No
Horario laboral	Compara la hora con el horario del espacio.	En horario · Fuera de horario · Feriado
Fecha / hora	Compara la fecha y la hora actuales.	Sí · No

Esperas

Nodo	Qué hace	Salidas
Esperar tiempo	Pausa minutos, horas o días.	1 salida
Esperar hasta que pase un evento	Pausa hasta un evento o hasta el tiempo límite.	Ocurrió · Tiempo agotado

NOTA

Los nodos de citas, CRM, pedidos, Proyectos y Team trabajan con esos módulos: si tu espacio no los usa, simplemente no los necesitas. Los nodos con IA (Responder con IA, Clasificador IA, y Detectar idioma cuando usa IA) consumen crédito de IA.

09

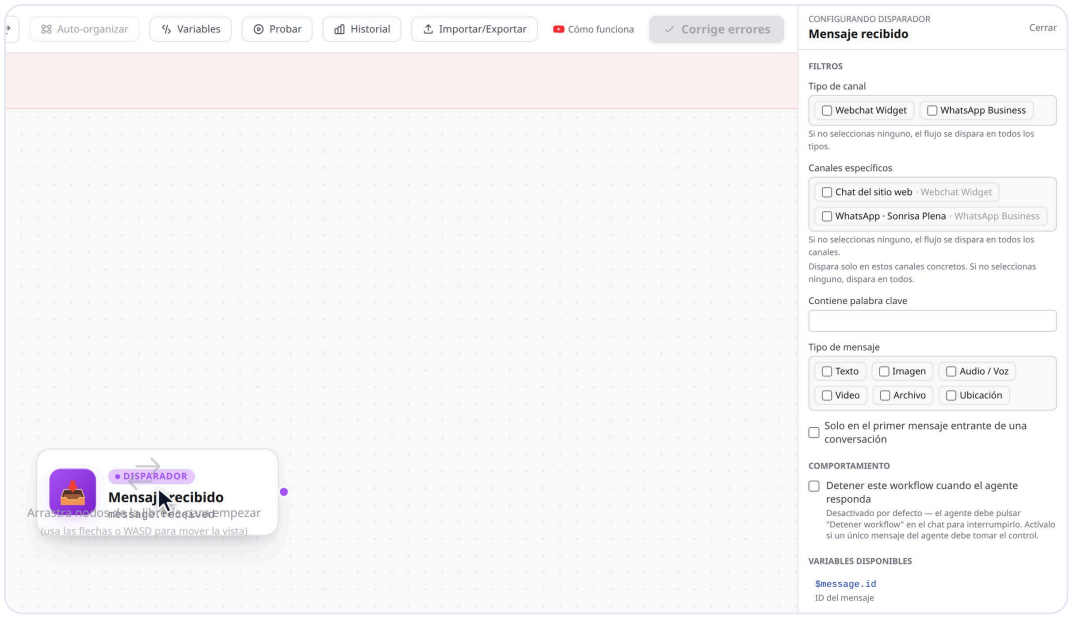
CAPÍTULO 9

Elegir el disparador

Todo empieza por el evento que pone el flujo en marcha.

1. En la pestaña **Disparadores**, escribe «mensaje» en el buscador, o abre la categoría **Mensajes**.
2. Haz clic en **Mensaje recibido**.

3 Aparece la tarjeta **DISPARADOR** en el lienzo y, a la derecha, su configuración: **Configurando disparador · Mensaje recibido**.



Mensaje recibido elegido: su tarjeta en el lienzo y su configuración a la derecha.

Un flujo tiene **un solo disparador**. Puedes cambiarlo desde su configuración (el selector de arriba, con buscador y grupos por categoría); Omnifox te avisa que **cambiar el disparador puede invalidar los filtros del anterior**, así que revísalos después.

La configuración del disparador tiene, según cuál sea: un aviso propio (si lo necesita), los **Filtros** (capítulo 10), la casilla **Ejecutar solo una vez por contacto** (en los que la admiten), la sección **Comportamiento** y las **Variables disponibles** (capítulo 11). Si un disparador no tiene filtros, lo dice: dispara en cada evento que coincida.

Todos los disparadores

Están en el orden y con el nombre que ves en la paleta. Los de llamadas aparecen solo en los planes con llamadas, y los de Azur solo con esa integración conectada.

Mensajes

Disparador	Cuándo se dispara
Mensaje recibido	Llega un mensaje del cliente. Filtros: tipo de canal, canales concretos, palabra clave, tipo de mensaje y «Solo en el primer mensaje entrante de una conversación».
Mensaje saliente falló	Un mensaje que enviaste no se pudo entregar (por ejemplo, sin saldo de WhatsApp). Filtro por código de error.
WhatsApp Flow respondido	El cliente completó un formulario de WhatsApp Flows. Filtro por ID del Flow.
Mensaje entregado	Un mensaje tuyo llegó al teléfono del cliente.
Mensaje leído	El cliente leyó tu mensaje.

Disparador	Cuándo se dispara
Botón pulsado	El cliente tocó un botón de respuesta (de una plantilla o de un mensaje interactivo). Filtro por ID del botón.
Opción de lista elegida	El cliente eligió una fila de un mensaje de lista. Filtro por ID de la fila.
Reacción al mensaje	El cliente reaccionó a un mensaje con un emoji. Filtro por emoji.

Conversaciones

Disparador	Cuándo se dispara
Conversación abierta	Se abre una conversación nueva o se reabre una cerrada. Filtros: origen, canal, equipo y estado anterior. Admite «Ejecutar solo una vez por contacto».
Conversación cerrada	Alguien (o el sistema) cerró la conversación. Filtros: origen, canal, equipo que la cerró y tiempo de resolución.
Conversación marcada como resuelta	La conversación pasó a resuelta.
Conversación marcada como pendiente (esperando cliente)	El agente la dejó esperando la respuesta del cliente.
Cierre automático por inactividad	El cierre automático del espacio cerró la conversación. Filtro por caso (cliente o agente no respondió).
Auto-cierre: cliente no respondió	Se cerró o resolvió sola porque el cliente dejó de responder.
Auto-cierre: agente no respondió	Se aplicó la regla de inactividad del agente: resuelta, cerrada, reasignada a alguien en turno o etiquetada como sin respuesta.
SLA roto	Se venció el tiempo de primera respuesta o de resolución. Filtros: canal, equipo y métrica.
Cliente esperando respuesta del agente	El cliente escribió y nadie del equipo le contesta.
Inactividad del contacto	El contacto lleva N minutos sin responder (campo obligatorio). «Antigüedad máxima» evita que, al activarlo, se dispare sobre todo el histórico.
Respuesta CSAT recibida	Llegó una respuesta a la encuesta de satisfacción. Filtros: puntuación mínima y máxima.
Asignación cambiada	La conversación se asignó o reasignó a otra persona o equipo.
La IA transfirió la conversación	Un agente de IA pasó el caso a una persona. Filtro por motivo del traspaso.

Contactos

Disparador	Cuándo se dispara
Contacto creado	Se creó un contacto nuevo (a mano, por un mensaje, por un formulario o por la API).
Campo de contacto actualizado	Cambió un campo de la ficha. Filtros: campo (obligatorio), valor anterior, valor nuevo, solo si antes estaba vacío y origen.
Etiqueta añadida	El contacto recibió una etiqueta. Filtro por nombre; vacío = cualquiera.

Disparador	Cuándo se dispara
Etiqueta quitada	Al contacto le quitaron una etiqueta.

Sistema

Disparador	Cuándo se dispara
Webhook entrante	Otro sistema envía datos a la URL propia del flujo (capítulo 45).
Programado (cron)	Se ejecuta según un horario: cada X minutos, cada hora, diario, semanal o mensual (capítulo 45).
Atajo (manual desde el inbox)	Un botón que tu equipo pulsa desde una conversación (capítulo 44).
Manual (lo llama otro flujo o la IA)	No arranca solo: lo ejecuta otro flujo con «Llamar a otro flujo» o un agente de IA con su herramienta (capítulos 41 y 43).
Plantilla aprobada	Meta aprobó una plantilla de WhatsApp.
Plantilla rechazada	Meta rechazó una plantilla de WhatsApp.
Plantilla pausada	Meta pausó una plantilla por baja calidad.
Calidad del WABA cambió	Cambió la calificación de calidad de tu cuenta de WhatsApp Business.
Canal desconectado	Un canal de cualquier tipo (WhatsApp, Instagram, Messenger y los demás) perdió la conexión. Para un mismo canal no se repite durante 1 hora.

Disparadores de llamadas (planes con llamadas)

Disparador	Cuándo se dispara
Llamada recibida	Entra una llamada.
Llamada contestada	Alguien del equipo contestó.
Llamada perdida	Nadie contestó. Ideal para escribirle al cliente por WhatsApp.
Llamada rechazada por el agente	El agente rechazó la llamada.
Llamada terminada	La llamada terminó (con su duración).
Duración de llamada supera umbral	La llamada duró más que los segundos que indiques.
Primera llamada del contacto	Es la primera vez que ese contacto llama.
Contacto recurrente (llamadas repetidas)	El contacto llamó varias veces en poco tiempo.
Llamada fuera de horario	Entró una llamada fuera del horario de atención.
Grabación lista	La grabación de la llamada ya está disponible.
Grabación transcrita	La grabación ya tiene su transcripción.
Voicemail recibido	Dejaron un mensaje en el buzón de voz.
Voicemail transcrito	El mensaje de voz ya tiene su transcripción.
IVR: opción seleccionada	Quien llama eligió una opción del menú telefónico. Filtro por dígito.
IVR: abandono antes de elegir	Colgó en el menú telefónico sin elegir nada.

CRM y registros

Disparador	Cuándo se dispara
Registro creado · Registro actualizado · Etapa / estado cambiado · Registro completado · Registro vencido	Eventos genéricos de los registros del CRM (oportunidades, tareas y demás objetos), con filtro por tipo de registro.
Oportunidad creada	Se creó una oportunidad en un embudo.
Oportunidad cambió de etapa	La oportunidad pasó a otra etapa del embudo.
Oportunidad ganada · Oportunidad perdida	Se marcó como ganada o como perdida.
Oportunidad sin actividad (fría)	Una oportunidad abierta lleva días sin ninguna actividad. Filtros: embudo y días mínimos.
Oportunidad estancada en una etapa	Lleva demasiados días sin cambiar de etapa. Filtros: días, etapa y embudo.
Cambió la prioridad de la oportunidad	Se subió o bajó la prioridad.
Cliente de la oportunidad sin responder	El contacto de una oportunidad abierta no contesta.
Contacto sin responder (N días)	Le escribiste y el contacto no responde hace N días.
Actividad vencida	Una tarea o actividad del CRM pasó su fecha sin completarse.
Factura autorizada en Azur · Factura anulada en Azur	Solo con la integración de Azur (facturación electrónica) conectada.
Pedido creado · confirmado · cambió de estado · pagado · cancelado	El ciclo de un pedido del catálogo. «Pedido creado» filtra por origen y total mínimo.
Carrito creado · modificado · abandonado · convertido en pedido · vencido sin comprar	El carrito del cliente. «Carrito abandonado» filtra por total mínimo, origen y minutos de silencio.
Cobro creado · Comprobante de pago recibido · Cobro pagado en parte · Cobro pagado · Cobro vencido sin pagar · Cobro reembolsado	Los cobros que envías desde la conversación.

Tableros

Disparador	Cuándo se dispara
Columna de tablero cambió	Cambió el valor de una columna de una tarjeta. Filtros: tablero y columna.
Elemento de tablero creado	Se creó una tarjeta en un tablero.
Elemento entró a un grupo	Una tarjeta se movió a un grupo.
Elemento asignado a una persona	A una tarjeta le asignaron responsable.
Tarea cambió de estado	Cambió el estado de una tarea.
Subtarea creada	Se creó una subtarea.
Tarea por vencer (≤24h)	A una tarea le quedan 24 horas o menos.
Tarea vencida	Una tarea pasó su fecha sin terminarse.

Citas

Disparador	Cuándo se dispara
Cita creada	Se agendó una cita (desde la página de reservas, la IA o tu equipo). Filtro por calendario.
Cita cancelada	Se canceló una cita.
Recordatorio de cita	Llegó la hora del recordatorio de la cita (sale una vez por cita). Con **Horas antes de la cita** cada flujo tiene su propia ventana (capítulo 47).
Cita reprogramada	La cita se movió a otro horario.
Cita confirmada por el cliente	El cliente confirmó su asistencia.
El cliente no vino (no-show)	Se marcó que el cliente no se presentó.
Cita atendida	La cita se marcó como atendida.
Se liberó un cupo	Una cancelación dejó un horario libre.
Entró alguien de la lista de espera	Alguien de la lista de espera obtuvo el cupo.

Team interno

Disparador	Cuándo se dispara
Te mencionaron en el Team	Alguien te mencionó en un espacio o mensaje directo del Team.
Mensaje publicado en un Espacio del Team	Se publicó un mensaje en un espacio (filtro por palabra).
Recordatorio del Team venció	Llegó la hora de un recordatorio del Team.
Encuesta del Team cerrada	Se cerró una encuesta interna.

Tiempo

Disparador	Cuándo se dispara
Fecha relativa (p. ej. 3 días antes de vencer)	Unos días antes o después de la fecha de un registro. Días de desfase negativos = antes, positivos = después.

Identificador del flujo

Al final del panel del disparador está el **Identificador del flujo**: «La IA y otras integraciones pueden llamar este flujo por este identificador. Solo minúsculas, números y guiones; único en el espacio de trabajo.». Escribe uno claro, por ejemplo «bienvenida-vip», y pulsa **Guardar** (o Enter): se guarda al instante, sin esperar a guardar el flujo («Identificador guardado.»). Mientras escribes, te muestra cómo quedará («Se guardará como: ...»). Si otro flujo del espacio ya lo usa, avisa «El identificador «...» ya lo usa otro flujo de este espacio.» y sugiere otro con «-2» al final.

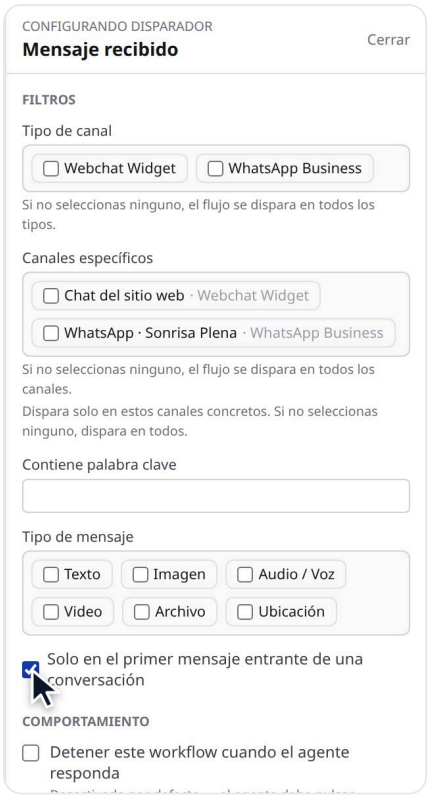
> **NOTA**
> La tarjeta del disparador en el lienzo muestra solo su nombre, por ejemplo «Mensaje recibido»; la clave técnica ya no aparece debajo.

10

CAPÍTULO 10

Los filtros del disparador

Los filtros deciden cuándo se dispara y cuándo no.



Los filtros de Mensaje recibido, con «Solo en el primer mensaje entrante de una conversación» marcado.

Filtro	Para qué
Tipo de canal	Solo chat web, solo WhatsApp Business, etc. Si no marcas ninguno, se dispara en todos.
Canales específicos	Solo en esos canales concretos (por ejemplo, «WhatsApp · Sonrisa Plena»).
Contiene palabra clave	Solo si el mensaje contiene ese texto (sin distinguir mayúsculas).
Tipo de mensaje	Texto, Imagen, Audio / Voz, Video, Archivo o Ubicación.
Solo en el primer mensaje entrante de una conversación	La clave de una bienvenida: se dispara con el primer mensaje, no con cada mensaje.

Para «Bienvenida y menú» dejamos todos los canales y marcamos **Solo en el primer mensaje entrante de una conversación**: así el paciente recibe el menú una vez al empezar a escribir, y no cada vez que manda algo.

Cómo se combinan

- Un filtro vacío no restringe nada.
- Si llenas varios filtros, el evento tiene que cumplirlos **todos**.
- Dentro de un filtro con varias opciones marcadas (por ejemplo, dos tipos de canal), basta con **una**.
- Los filtros de texto buscan que el valor **contenga** lo que escribiste; los numéricos, el valor exacto o el mínimo/máximo que indican.

Ejecutar solo una vez por contacto

Algunos disparadores (por ejemplo, **Conversación abierta**) tienen esta casilla: después de la primera ejecución para un contacto, los siguientes eventos de ese mismo contacto se omiten. Útil para una bienvenida de por vida.

OJO

Si un mensaje no cumple los filtros, el flujo simplemente no se dispara, **sin dejar error** ni ejecución en el historial. Cuando un flujo «no arranca», lo primero es revisar sus filtros.

11

CAPÍTULO 11

Detener al responder un agente y variables del disparador

Que el flujo se retire solo cuando entra una persona, y los datos que trae el evento.

Comportamiento: Detener este workflow cuando el agente responda



Comportamiento: Detener este workflow cuando el agente responda.

Viene **apagado**. Apagado, el flujo sigue su camino aunque alguien de tu equipo escriba en la conversación; el agente puede pararlo a mano con **Detener workflow** desde el chat (capítulo 29).

Enciéndelo si quieres que, apenas una persona de tu equipo **escriba**, **tome la conversación** o **conteste una llamada**, el flujo se retire solo. Es lo recomendable en seguimientos y secuencias con esperas largas, para que el cliente no reciba un mensaje automático en medio de una charla con una persona.

Variables disponibles



Variables disponibles del disparador: un clic las copia.

Debajo están los datos que trae este disparador: para Mensaje recibido, el texto del mensaje (`{{$message.text}}`), su tipo, el adjunto, el canal (`{{$conversation.channel_name}}`), el responsable y los datos del contacto (`{{$contact.first_name}}` , `{{$contact.phone}}` ...).

Cada variable tiene su descripción. **Un clic la copia**, lista para pegarla en un mensaje o en un campo. Cada disparador trae las suyas: una cita trae la fecha y el servicio; una oportunidad, su etapa y su monto.

12

CAPÍTULO 12

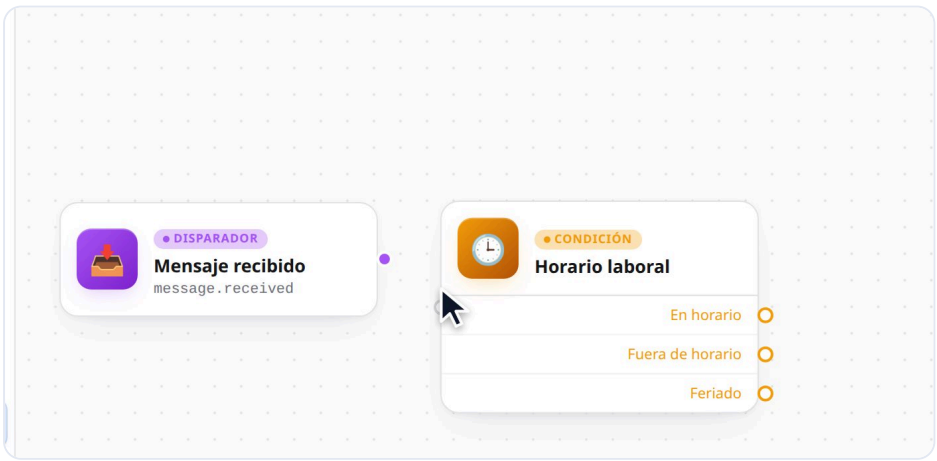
Agregar nodos al lienzo

Arrastrar, hacer clic o usar el menú del lienzo.

Primero conviene preparar el espacio: alejamos un poco la vista con el botón **–** y llevamos la tarjeta del disparador a la izquierda, para que el flujo entero quepa en la pantalla.

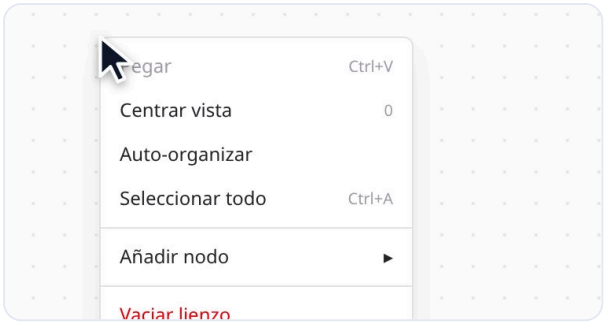
Tres formas de agregar un nodo

1. **Arrastrar**: en la pestaña **Nodos**, arrastra la tarjeta al lugar del lienzo donde la quieres.
2. **Hacer clic**: un clic en la tarjeta agrega el nodo en el centro de la vista (si ahí ya hay uno, se corre hacia abajo).
3. **Clic derecho en el lienzo → Añadir nodo**: se abre un buscador con todos los nodos.



Horario laboral ya en el lienzo, junto al disparador.

Arrastramos **Horario laboral** (sección Condiciones) junto al disparador.



Clic derecho en el lienzo: Pegar, Centrar vista, Auto-organizar, Seleccionar todo, Añadir nodo...

El menú del clic derecho sobre el fondo del lienzo también tiene **Pegar**, **Centrar vista**, **Auto-organizar**, **Seleccionar todo**, **Deshacer**, **Rehacer** y **Vaciar lienzo**.

> **NOTA**
>
> Cada nodo nace con valores por defecto razonables (por ejemplo, Esperar tiempo = 5 minutos). Lo que sí tienes que completar son los campos obligatorios, marcados con asterisco: hasta entonces, el nodo se ve en rojo.

13

CAPÍTULO 13

Conectar nodos y ramas

Arrastra de una salida a una entrada; cada rama tiene su nombre.

1. Ubica el punto de **salida** del nodo, a su derecha.
2. Arrástralo hasta el punto de **entrada** del siguiente nodo, a su izquierda.
3. Suelta: queda la conexión. Así unimos el disparador con **Horario laboral**.



El disparador conectado a Horario laboral, con sus salidas En horario, Fuera de horario y Feriado.

Los nodos de condición tienen **una salida por rama**, cada una con su nombre: Horario laboral tiene **En horario**, **Fuera de horario** y **Feriado**. La conexión guarda el nombre de la rama de la que sale, y el flujo sigue por la que corresponda en cada caso. Una salida sin conectar es un camino donde el flujo termina.

Borrar o renombrar una conexión

- Selecciónala con un clic y pulsa `Supr`, o usa su menú (**Eliminar conexión**).
- Doble clic sobre la etiqueta de la conexión para editarla.

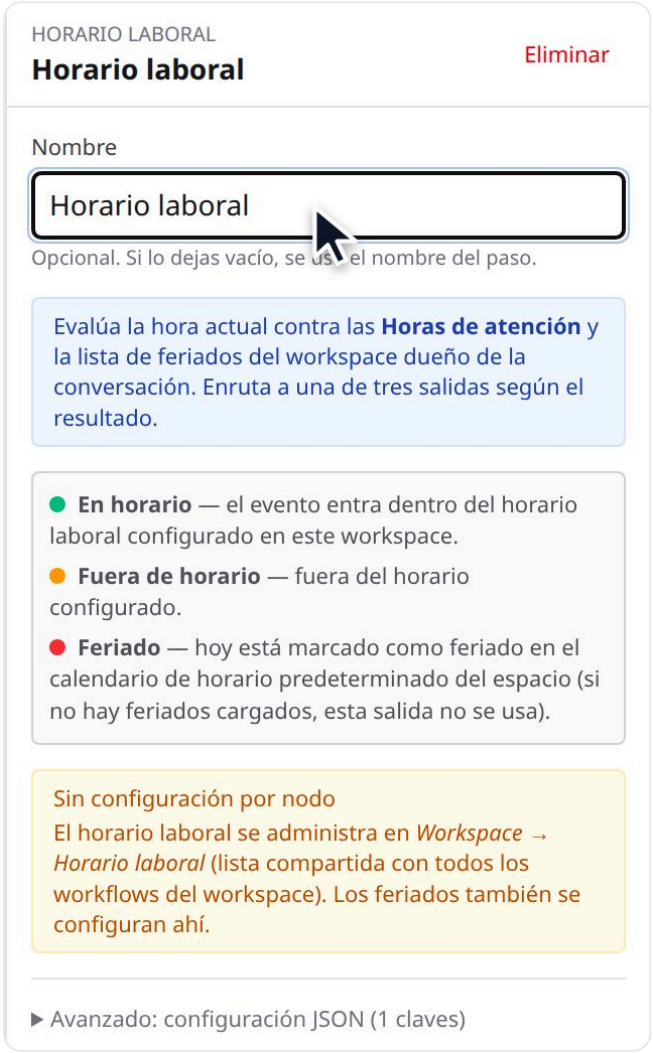
> **NOTA**
> No se puede conectar nada hacia el disparador: siempre es el primer paso. Y una salida puede ir a varios nodos a la vez si lo necesitas.

14

CAPÍTULO 14

Horario laboral

Responder distinto según la hora, con el horario de tu espacio.

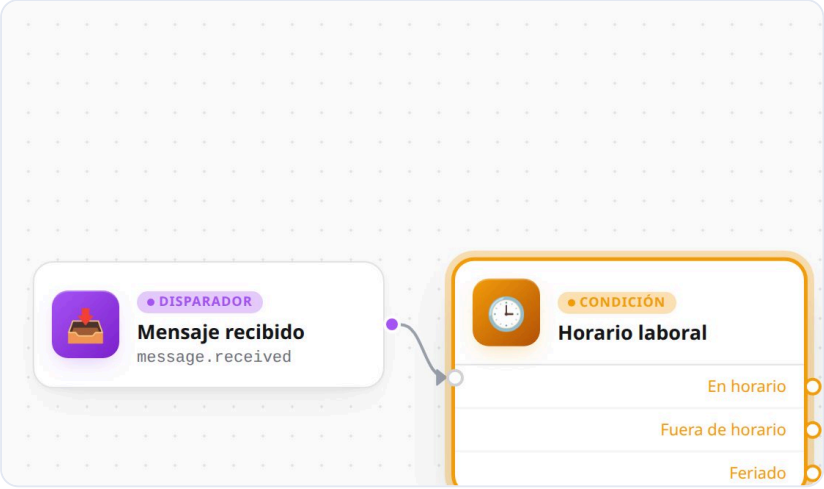


El inspector de Horario laboral: no tiene campos, usa el horario del espacio de trabajo.

Horario laboral compara la hora actual con el **horario de atención de tu espacio de trabajo**, en su zona horaria, y sigue por una de tres salidas:

Salida	Cuándo
En horario	La hora está dentro del horario configurado.
Fuera de horario	Está fuera del horario.
Feriado	La fecha es un feriado del calendario de horario predeterminado del espacio. Si no conectas esta salida, ese día el flujo termina ahí.

El nodo **no tiene campos**: el horario es uno solo para todo el espacio, en la configuración del espacio de trabajo (Horario laboral), y lo comparten todos los flujos. Si mañana cambias el horario de la clínica, todos los flujos lo respetan sin tocarlos.



El nodo seleccionado y sus tres salidas.

En Sonrisa Plena el horario es de lunes a viernes de 9:00 a 19:00, y los sábados hasta las 14:00.

> **CONSEJO**
> Conecta también la salida Feriado (por ejemplo, al mismo mensaje de fuera de horario, o a uno que diga «hoy es feriado»). Así no queda ningún día sin respuesta.

CAPÍTULO 15

15 Enviar mensaje

El nodo que más vas a usar, con su inspector campo por campo.

1. En la pestaña **Nodos**, agrega **Enviar mensaje**.
2. Conéctalo desde la salida **En horario** de Horario laboral.
3. Haz clic en el nodo: a la derecha se abre su **inspector**.
4. En **Nombre** escribe «Saludo»: así lo reconoces en el lienzo.
5. Completa el canal y el mensaje.



Enviar mensaje «Saludo»: Nombre, Canal, Tipo de mensaje y Mensaje con la variable del nombre.

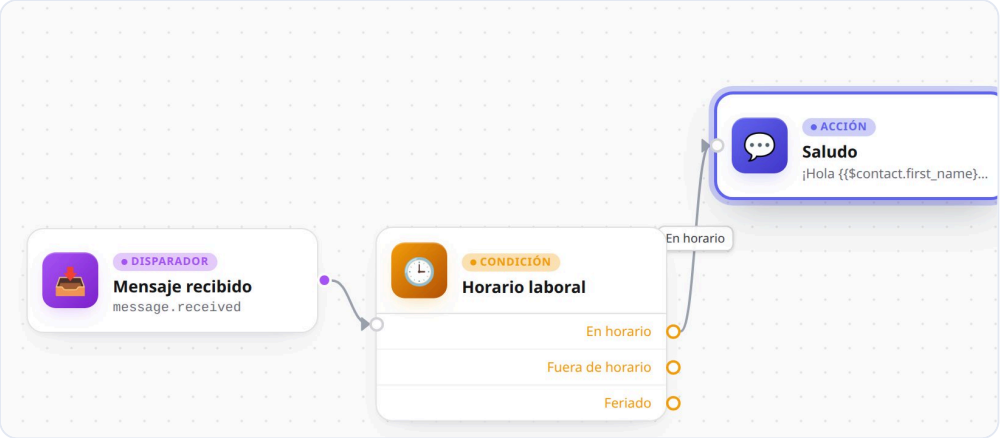
Campo	Qué es
Nombre	Opcional. Si lo dejas vacío, se usa el nombre del paso.
Canal	Por dónde sale el mensaje (ver abajo).
Tipo de mensaje	**Texto**, **Imagen** o **Archivo**. Con Imagen o Archivo aparece **URL de la imagen o archivo** (y el nombre del archivo); el texto del mensaje va como pie.
Mensaje *	El texto, con variables. Obligatorio.
Avanzado	«Configuración JSON»: el nodo en crudo, para usuarios avanzados.

Canal

Opción	Qué hace
En la misma conversación del disparador	Responde en la conversación que inició el flujo. Requiere un disparador de chat (mensaje recibido, conversación abierta…). Es la de una bienvenida.
En un canal específico	Busca o reutiliza una conversación abierta del contacto en ese canal; si no existe, crea una.
Iniciar nueva conversación en un canal	Siempre crea una conversación nueva en el canal elegido. Útil para contacto proactivo y recordatorios.
En todos los canales del contacto	Envía un mensaje por cada canal al que el contacto está vinculado.

El mensaje del saludo:

¡Hola `{{$contact.first_name}}`! 👋 Gracias por escribir a Sonrisa Plena.



El saludo conectado a la salida En horario.

Fíjate en el nombre del paciente: es una **variable**. Al enviar, Omnifox la reemplaza por el nombre real.

> **OJO**
>
> En WhatsApp, Instagram y Messenger solo puedes escribir libremente dentro de las 24 horas desde el último mensaje del cliente. Una bienvenida responde a un mensaje recién llegado, así que no hay problema; para escribir más tarde, usa una plantilla (capítulo 36).

16

CAPÍTULO 16

Variables

Datos que cambian en cada conversación, entre dobles llaves.

Las variables se escriben entre **dobles llaves con el signo de dólar**: `{{$contact.first_name}}`. Al enviar, Omnifox la reemplaza por el dato real. **Si un dato no existe, queda vacío**, nunca el código: el paciente nunca ve llaves raras.



El panel Variables: buscador, Del flujo y Del sistema, con Copiar en cada una.

El botón **Variables** de la barra abre el panel con todas las que puedes usar, con un buscador y tres grupos:

- **Del disparador**: las que trae el evento (capítulo 11).
- **Del flujo**: las que van creando los nodos de este flujo, como la respuesta a una pregunta, con **Ir al nodo** para saber de dónde salen. Si todavía no hay, el panel te sugiere añadir «Definir variable» o «Hacer pregunta».
- **Del sistema**: siempre disponibles.

Cada una tiene **Copiar** («Copiar como {{variable}}»): la pegas en el mensaje y listo.

Las variables más usadas

Variable	Qué trae
`{{$contact.first_name}}` · `{{$contact.last_name}}` · `{{$contact.display_name}}` · `{{$contact.name}}`	Nombre, apellido, nombre visible y nombre completo del contacto.
`{{$contact.email}}` · `{{$contact.phone}}` · `{{$contact.company}}` · `{{$contact.city}}` · `{{$contact.country}}` · `{{$contact.language}}`	Datos de la ficha.
`{{$conversation.id}}` · `{{$conversation.status}}` · `{{$conversation.priority}}` · `{{$conversation.assignee}}` · `{{$conversation.assignee_team}}`	La conversación: su estado, prioridad, responsable y equipo.
`{{$channel.name}}` · `{{$channel.type}}` · `{{$conversation.channel_name}}`	El canal.
`{{$message.text}}` · `{{$message.type}}` · `{{$message.media_url}}`	El mensaje que disparó el flujo.
`{{$user.name}}` · `{{$team.name}}`	La persona y el equipo asignados.
`{{$now}}` · `{{$today}}` · `{{$now.hour}}` · `{{$now.date}}` · `{{$now.time}}`	La fecha y la hora, en la zona horaria del espacio (`{{$now.iso}}` va en UTC).
`{{$workflow.name}}` · `{{$workflow.id}}` · `{{$workflow.execution_id}}`	El flujo y la ejecución en curso.
`{{$opcion}}` · `{{$answer}}` · `{{$answer.label}}`	La respuesta a una pregunta (con el nombre de variable que elegiste).
`{{$ai_category}}` · `{{$ai.response}}`	Lo que decidió o escribió la IA (capítulo 40).
`{{$webhook.payload.campo}}`	Un dato de lo que envió otro sistema (capítulo 45); se puede entrar en listas y objetos con puntos.
`{{steps.last.created_deal_id}}`	El resultado del paso anterior (por ejemplo, la oportunidad recién creada).

CONSEJO

Un precio con signo de dólar, como «Limpieza: $35», se escribe tal cual: solo se reemplaza lo que va entre dobles llaves o una variable conocida como $contact.first_name.

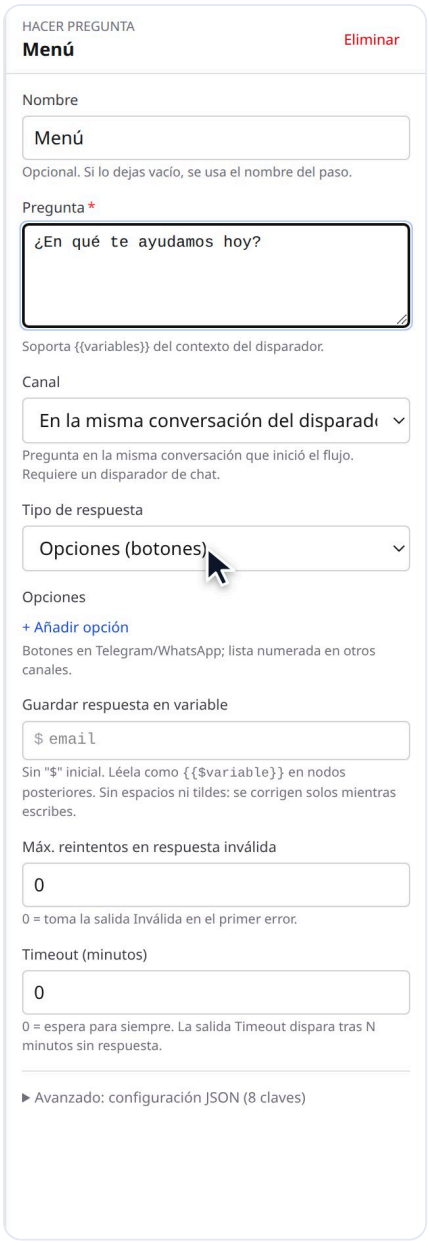
17

CAPÍTULO 17

Hacer una pregunta

Preguntar, pausar el flujo y seguir según la respuesta.

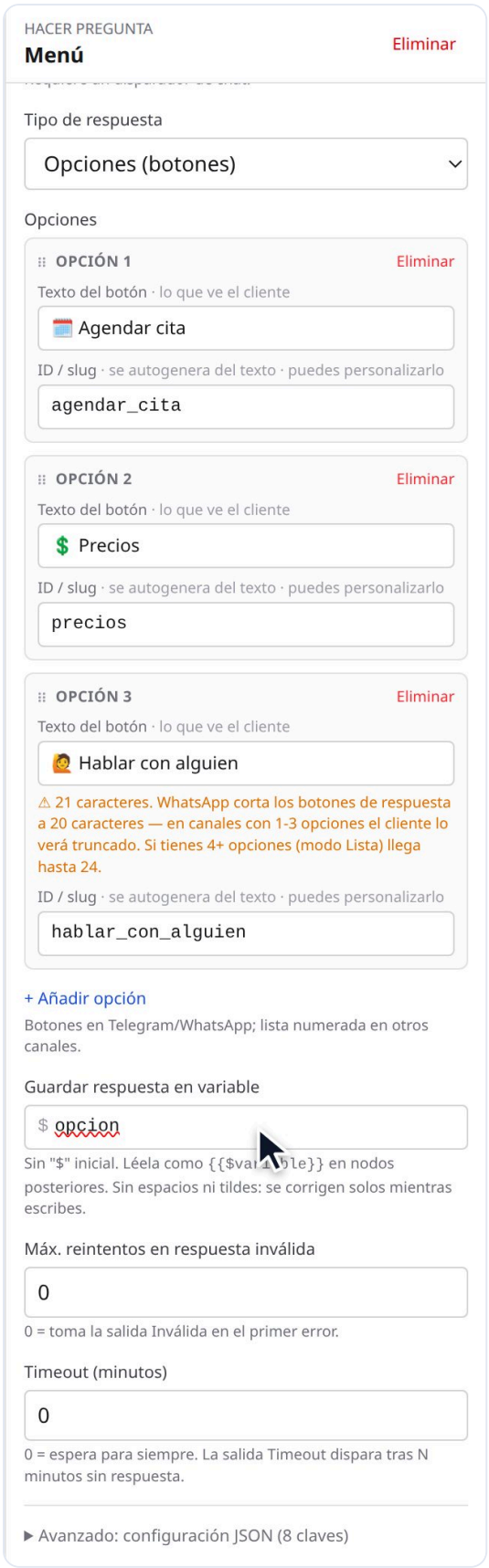
Hacer pregunta envía una pregunta y **pausa el flujo** hasta que el paciente responda. La conectamos después del saludo, la llamamos **Menú** y escribimos la pregunta: «¿En qué te ayudamos hoy?».



Hacer pregunta «Menú»: la pregunta, el canal y el tipo de respuesta Opciones (botones).

Campo	Qué es
Pregunta *	El texto. Admite variables.
Canal	Igual que en Enviar mensaje: en la misma conversación, en un canal específico o iniciando una nueva.
Tipo de respuesta	**Texto libre**, **Opciones (botones)**, **Número**, **Fecha**, **Teléfono**, **Email** o **URL / sitio web**. Salvo Texto libre, Omnifox valida la respuesta.
Guardar respuesta en variable	El nombre, sin «$» inicial. Sin espacios ni tildes: se corrigen solos mientras escribes.
Máx. reintentos en respuesta inválida	0 = toma la salida Inválida en el primer error.
Mensaje de reintento (opcional)	Lo que se envía al reintentar, por ejemplo «No entendí, intenta de nuevo».
Timeout (minutos)	Cuánto esperar. 0 = espera para siempre; con un número, la salida Tiempo agotado dispara tras esos minutos sin respuesta.

Opciones con botones



Las tres opciones con su texto y su ID, la variable opcion, los reintentos y el tiempo límite.

Con **Opciones (botones)** escribes cada opción en **+ Añadir opción**. Cada una tiene:

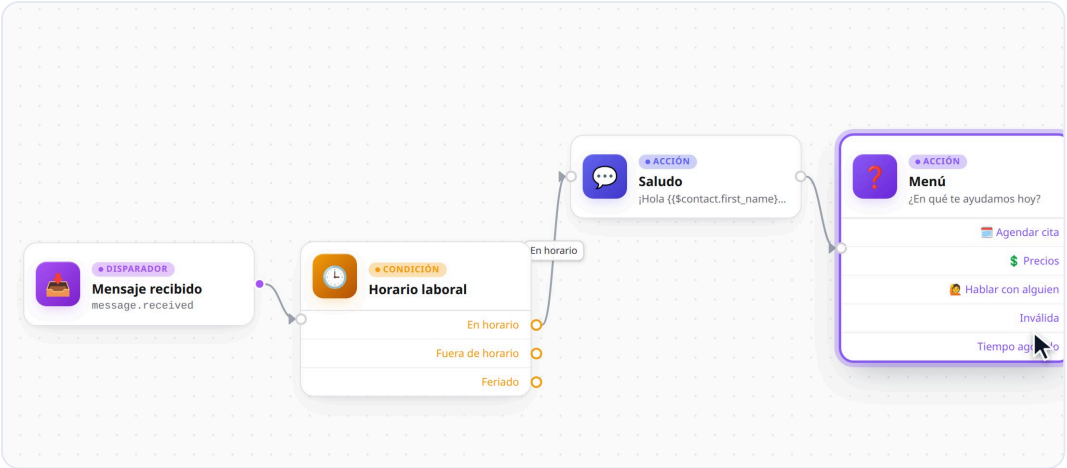
- **Texto del botón**, lo que ve el cliente. Hasta **20 caracteres** para que entre completo como botón de WhatsApp; si te pasas, el inspector te avisa.
- **ID / slug**, que se genera solo desde el texto (puedes cambiarlo). Usa letras, números, guion y guion bajo.

Los botones salen como botones en WhatsApp y Telegram, y como lista numerada en los demás canales.

Nuestras tres opciones: **Agendar cita**, **Precios** y **Hablar con alguien**. La respuesta se guarda en la variable **opcion**, para usarla más adelante.

¿En qué te ayudamos hoy?

🗓️ Agendar cita | 💲 Precios | 🙋 Hablar con alguien



Cada opción es una salida del nodo, más Inválida y Tiempo agotado.

Cada opción se convierte en una salida del nodo. Además, Hacer pregunta siempre tiene dos salidas más:

Salida	Cuándo
Una por opción	El cliente eligió esa opción (tocando el botón o escribiendo su texto o su número).
Inválida	La respuesta no es válida y se acabaron los reintentos.
Tiempo agotado	Pasaron los minutos del Timeout sin respuesta.

CONSEJO

Si dejas el Timeout en 0, una conversación abandonada deja el flujo esperando para siempre en ese paso. Para un menú, 60 o 120 minutos suele ser razonable; conecta Tiempo agotado a un mensaje o a una persona.

18

CAPÍTULO 18

Una rama por cada opción

Conectar cada botón con su respuesta.

La pregunta ya tiene sus tres salidas; ahora cada una lleva a su respuesta.

Agendar cita → Enlace de reservas



El mensaje con el enlace de la página de reservas de la clínica.

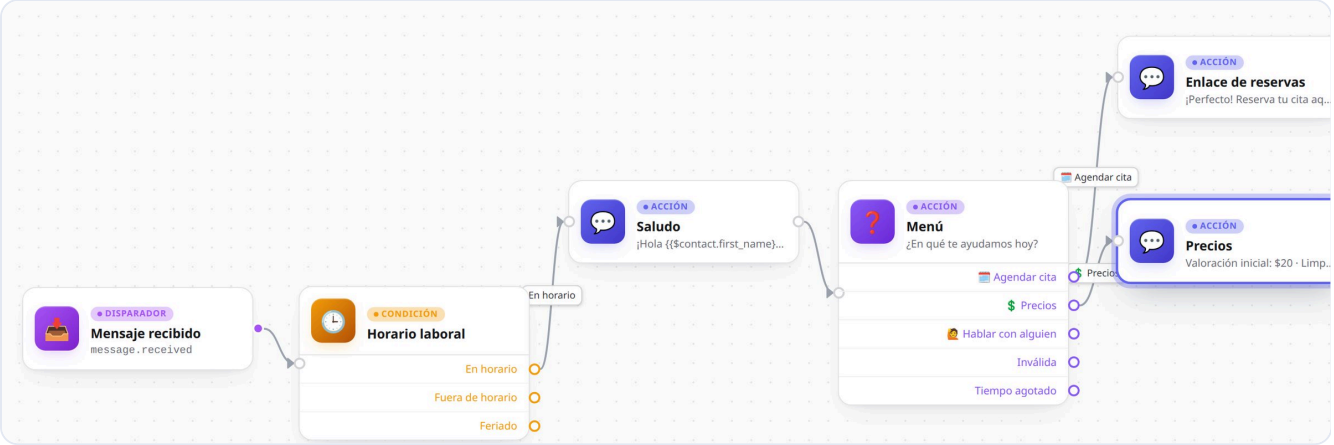
1. Agrega un **Enviar mensaje** y conéctalo a la salida **Agendar cita**.
2. Llámalo **Enlace de reservas**.
3. Escribe el mensaje con el enlace de la página de reservas de la clínica, donde el paciente elige el día y la hora que le quedan mejor.

> ¡Perfecto! Reserva tu cita aquí y elige el horario que te quede mejor: https://app.omnifox.io/book/sonrisa-plena

Precios

Otro **Enviar mensaje**, conectado a la salida **Precios**, con los precios de la valoración, la limpieza y el blanqueamiento. El signo de dólar se escribe sin problema.

> Valoración inicial: $20 · Limpieza: $35 · Blanqueamiento: $180. ¿Te agendo una valoración?



Agendar cita lleva al Enlace de reservas; Precios, al mensaje con los precios.

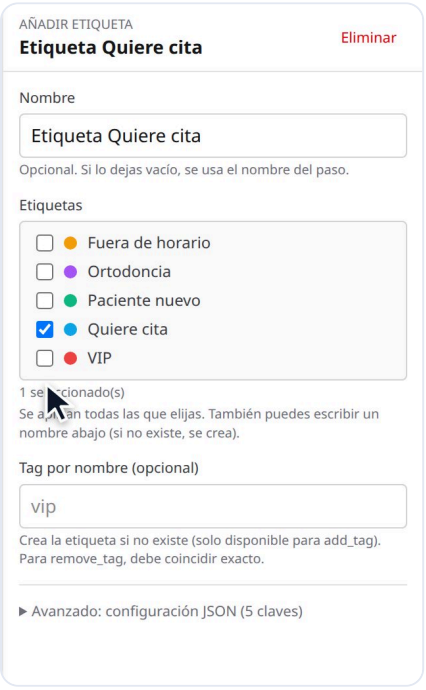
CONSEJO

Si un mensaje se parece a otro que ya tienes, duplícalo con Ctrl + D y cambia solo el texto (capítulo 22).

CAPÍTULO 19

19 Añadir y quitar etiquetas

Marcar al contacto para que tu equipo sepa qué quiere.



Añadir etiqueta: la lista de etiquetas del espacio, con Quiere cita marcada, y el campo para escribir una nueva.

Después del enlace de reservas, **Añadir etiqueta** le pone al contacto la etiqueta **Quiere cita**:

1. Agrega **Añadir etiqueta** y conéctalo después de «Enlace de reservas».
2. Dale un nombre: «Etiqueta Quiere cita».
3. En **Etiquetas**, marca **Quiere cita**.

Así, cuando recepción abra la bandeja o Contactos, sabrá quién quiere una cita.

Campo	Qué es
Etiquetas	La lista de etiquetas del espacio, con su color. Puedes marcar **varias**: se aplican todas.
Tag por nombre (opcional)	Escribe un nombre: si la etiqueta no existe, se crea sola. Admite variables.

Quitar etiqueta funciona igual, al revés: quita las etiquetas marcadas (o la escrita por nombre, que tiene que coincidir exactamente).

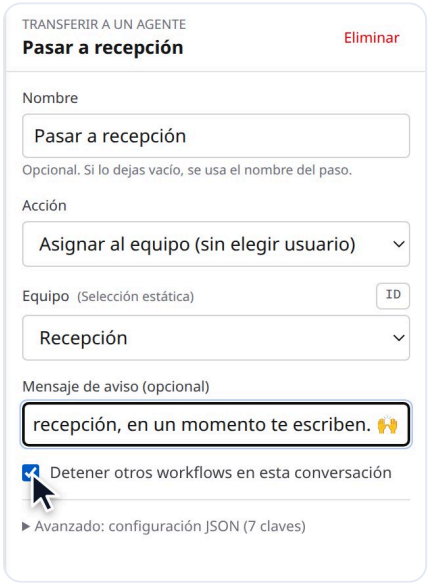
> **NOTA**
> Las etiquetas también disparan flujos («Etiqueta añadida») y sirven de freno («El contacto tiene etiqueta», capítulo 32). Una etiqueta como «No escribir» puede frenar todas tus campañas automáticas.

CAPÍTULO 20

20 Transferir a una persona o a un equipo

Pasar la conversación a recepción, con aviso al paciente.

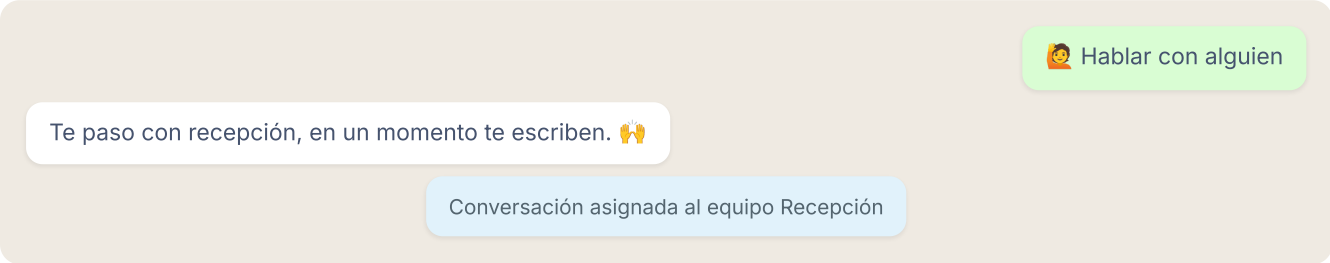
La tercera opción, **Hablar con alguien**, va a **Transferir a un agente**, que conectamos a esa salida y llamamos «Pasar a recepción».



Transferir a un agente: Asignar al equipo, el equipo Recepción, el aviso al paciente y Detener otros workflows.

Campo	Qué es
Acción	**Asignar a un usuario específico**, **Asignar a un usuario en un equipo específico**, **Asignar al equipo (sin elegir usuario)** o **Quitar asignación**.
Usuario / **Equipo**	A quién. Elegimos el equipo **Recepción**. Se puede elegir de la lista o usar una variable.
Lógica de asignación	Para un equipo: **Round-robin (rotar)**, **Menos contactos abiertos** o **Manual (cola del equipo)**.
Mensaje de aviso (opcional)	Lo que recibe el paciente, por ejemplo «Te paso con recepción, en un momento te escriben. 🙌».
Detener otros workflows en esta conversación	Viene marcada: ningún otro flujo sigue escribiendo en la conversación.

Lógica	Qué hace
Round-robin (rotar)	Reparte de forma equilibrada entre los miembros del equipo, por turnos.
Menos contactos abiertos	Asigna al miembro con menos carga en este momento.
Manual (cola del equipo)	No elige persona: la conversación queda en la cola del equipo para que alguien la tome.



21

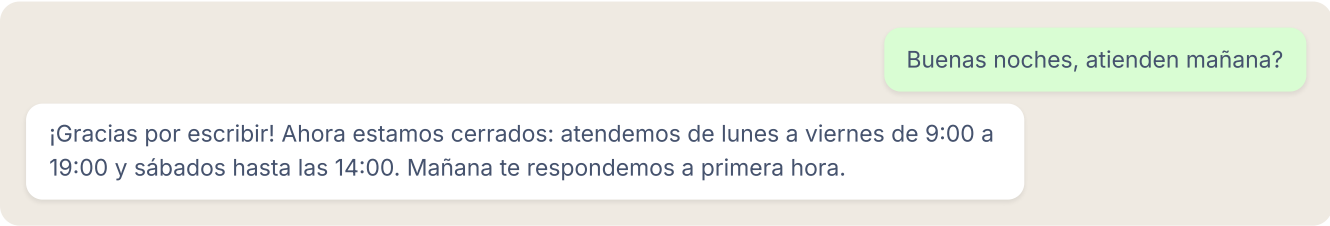
CAPÍTULO 21

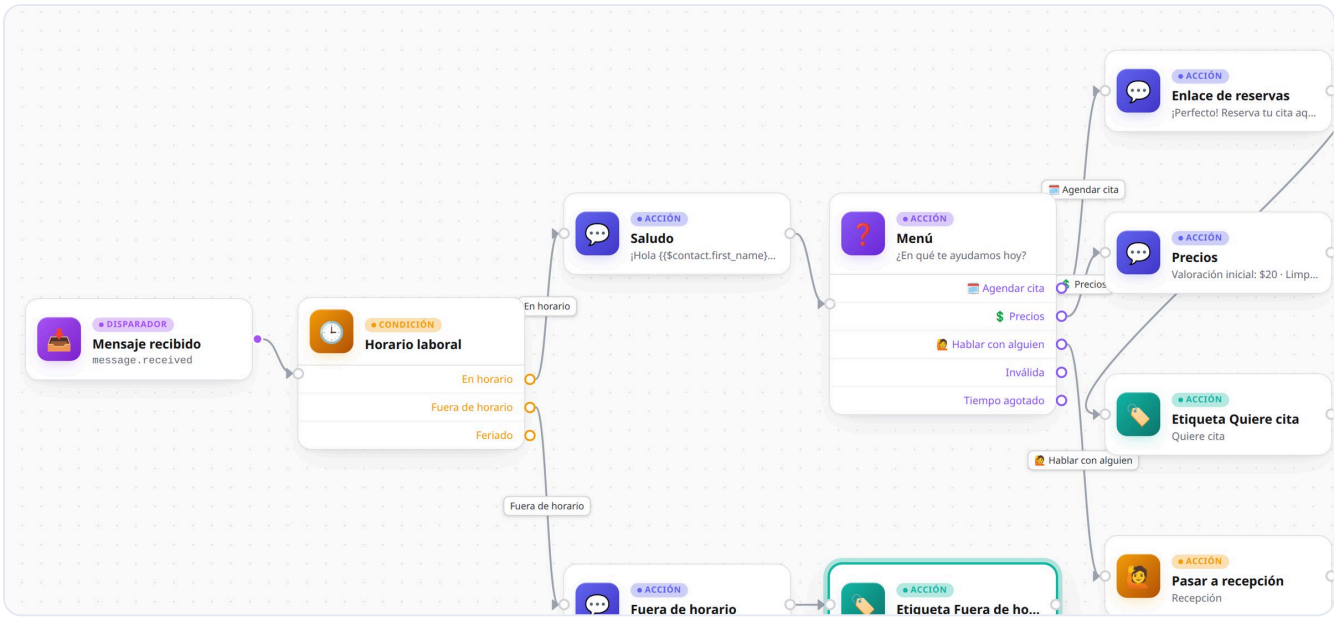
La rama fuera de horario

Una respuesta honesta cuando la clínica está cerrada.

Falta la rama **Fuera de horario**:

1. Desde la salida **Fuera de horario** de Horario laboral, agrega otro **Enviar mensaje** y llámalo «Fuera de horario».
2. Escribe el horario de atención de la clínica, con la promesa de responder a primera hora.
3. Después, otra vez **Añadir etiqueta**, con la etiqueta **Fuera de horario**, para que recepción vea primero a estos pacientes al abrir por la mañana.





El flujo con sus dos ramas: el menú de día y la respuesta fuera de horario con su etiqueta.

Así, de día el paciente recibe el menú, y de noche, una respuesta honesta con el horario.

> **CONSEJO**
>
> Por la mañana, filtra la bandeja o Contactos por la etiqueta «Fuera de horario» para atender primero a quien escribió de noche. Cuando lo atiendas, quítale la etiqueta.

CAPÍTULO 22

22 Mover, renombrar, duplicar, copiar y borrar

Todo lo que puedes hacer con un nodo ya puesto.



El menú de un nodo: Cambiar nombre, Duplicar, Copiar y Eliminar nodo, con sus atajos.

Acción	Menú (clic derecho en el nodo)	Atajo
Renombrar	**Cambiar nombre**	—
Duplicar	**Duplicar**	Ctrl + D
Copiar y pegar	**Copiar** y, en el lienzo, **Pegar**	Ctrl + C Ctrl + V
Borrar	**Eliminar nodo**	Supr

- **Mover**: arrastra el nodo; sus conexiones lo siguen.
- **Seleccionar varios**: con Mayús apretada, arrastra un recuadro sobre el lienzo, o **Seleccionar todo** (Ctrl + A). Con varios seleccionados, el menú ofrece Duplicar, Copiar o Eliminar los N nodos.
- **Copiar entre flujos**: copia en uno y pega en otro; para flujos enteros, usa Importar/Exportar (capítulo 51).
- El inspector de cada nodo también tiene el botón **Eliminar**, arriba a la derecha.

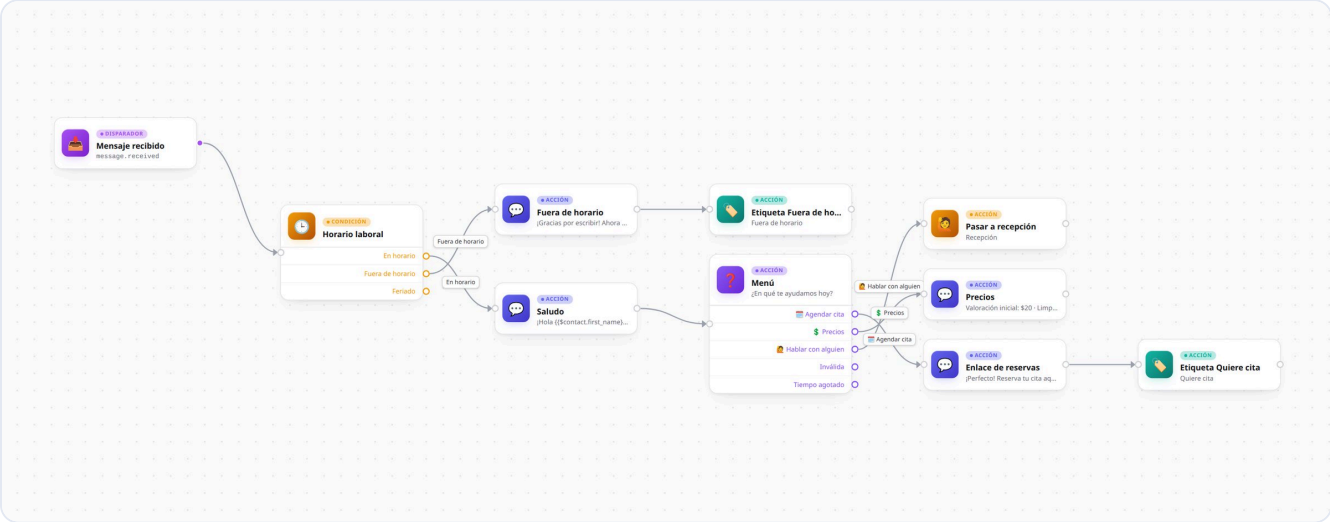
23

CAPÍTULO 23

Deshacer, rehacer y auto-organizar

Equivocarse no cuesta nada.

- **Deshacer**: Ctrl + Z o la flecha de la barra.
- **Rehacer**: Ctrl + Y (o Ctrl + Mayús + Z) o la otra flecha.
- **Auto-organizar** acomoda todo el flujo de izquierda a derecha, con las ramas ordenadas, y lo encaja en la pantalla. Si no te gusta cómo quedó, lo deshaces.



Después de Auto-organizar: todo de izquierda a derecha, con las ramas ordenadas.

> **OJO**
>
> Deshacer funciona dentro de la sesión del editor. Una vez que guardas y sales, no hay historial de versiones del flujo: antes de un cambio grande, duplica el flujo o expórtalo como respaldo.

24

CAPÍTULO 24

Validar, guardar y activar

Nada se dispara hasta que lo guardes activo.

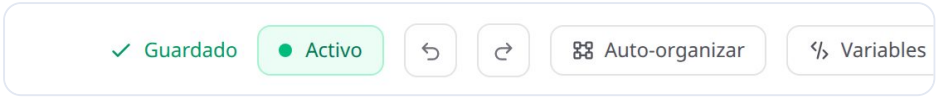
Validar

Mientras falte algo obligatorio, el nodo se marca en rojo con lo que le falta (por ejemplo, «Falta completar: mensaje») y el botón principal dice **Corrige errores**: no puedes guardar. Al completar todo, vuelve a decir **Guardar**.

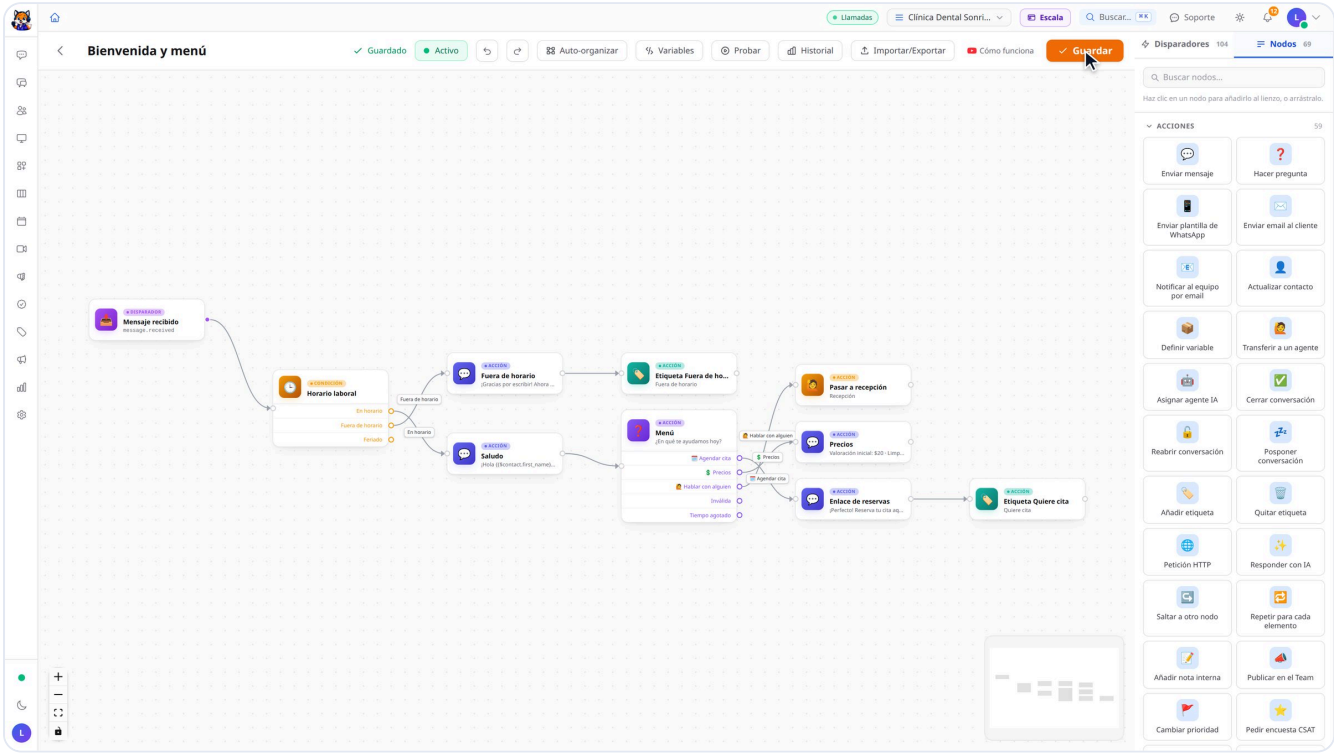
Guardar y activar

1. Pulsa **Guardar**. El estado cambia a **Guardado**. El flujo sigue **inactivo**.

2. Haz clic en la pastilla **Inactivo**: pasa a **Activo**.
3. Pulsa **Guardar** otra vez. Desde ahora, el flujo trabaja solo.



Guardado y Activo: el flujo ya trabaja solo.



Bienvenida y menú, guardado y activo.

- **No hay autoguardado**: si cierras o pulsas Volver con cambios pendientes, el editor te avisa.
- **Un flujo con errores no se puede activar**: si lo intentas, se guarda como borrador inactivo y Omnifox te dice qué corregir.
- Mientras corre una prueba no se puede guardar (capítulo 26).

> **CONSEJO**
> Antes de activar un flujo que escribe a clientes, pruébalo con tu propio número o con una conversación de prueba (capítulo 25).

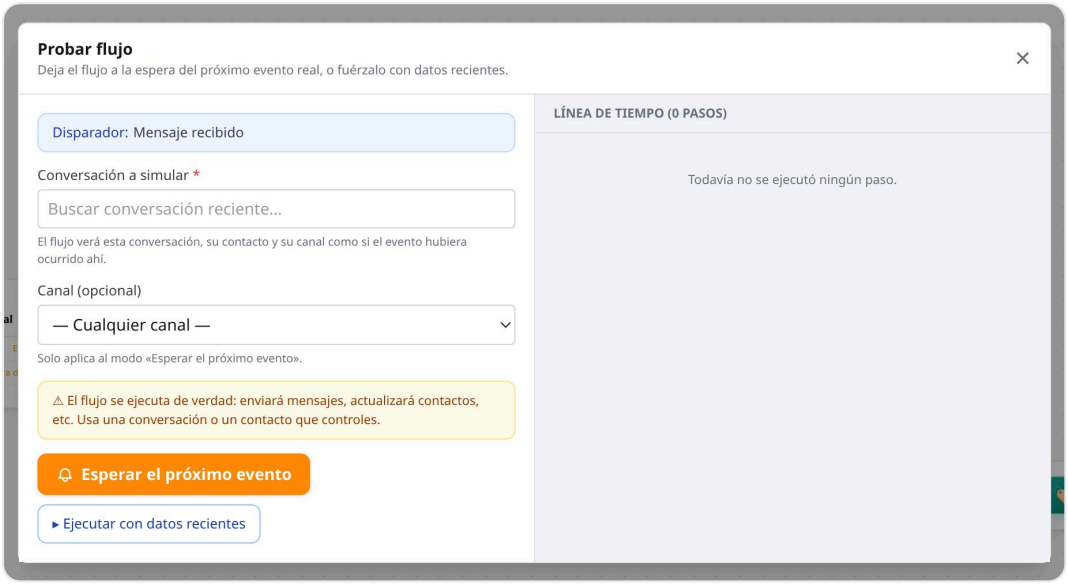
CAPÍTULO 25

25 Probar el flujo

Antes de dejarlo trabajar, se prueba.

Probar abre la ventana **Probar flujo** con dos modos:

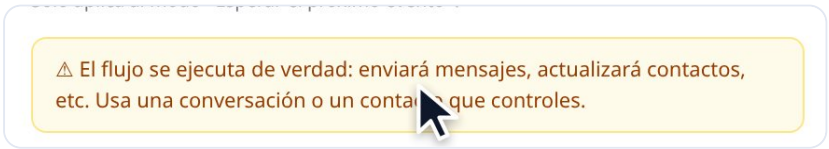
Modo	Qué hace	Cuándo usarlo
Esperar el próximo evento	Deja el flujo «armado», atento al siguiente evento real que llegue (por ejemplo, el próximo mensaje que escribas desde tu teléfono).	Para probar el recorrido completo, como lo vivirá el cliente.
Ejecutar con datos recientes	Lo ejecuta ahora mismo sobre la conversación o el contacto que elijas.	Para probar rápido, sin esperar.



Probar flujo: Esperar el próximo evento o Ejecutar con datos recientes, sobre la conversación que elijas.

Según el disparador, eliges qué simular:

- **Conversación a simular** («Buscar conversación reciente...»): el flujo verá esa conversación, su contacto y su canal como si el evento hubiera ocurrido ahí.
- **Contacto a simular**: para disparadores de contacto, como Contacto creado.
- **Oportunidad a simular**: para disparadores del CRM.
- **Datos del disparador**: los disparadores sin evento en tiempo real (programados, webhook, manual) se prueban con datos que escribes tú; puedes adjuntar una conversación, un contacto y un canal opcionales.



El aviso: la prueba es real, envía mensajes y cambia datos de verdad.

> **OJO**
>
> **La prueba es real**: envía los mensajes y cambia contactos de verdad. Usa tu propio número o una conversación de prueba, como una del chat web que abras tú mismo.

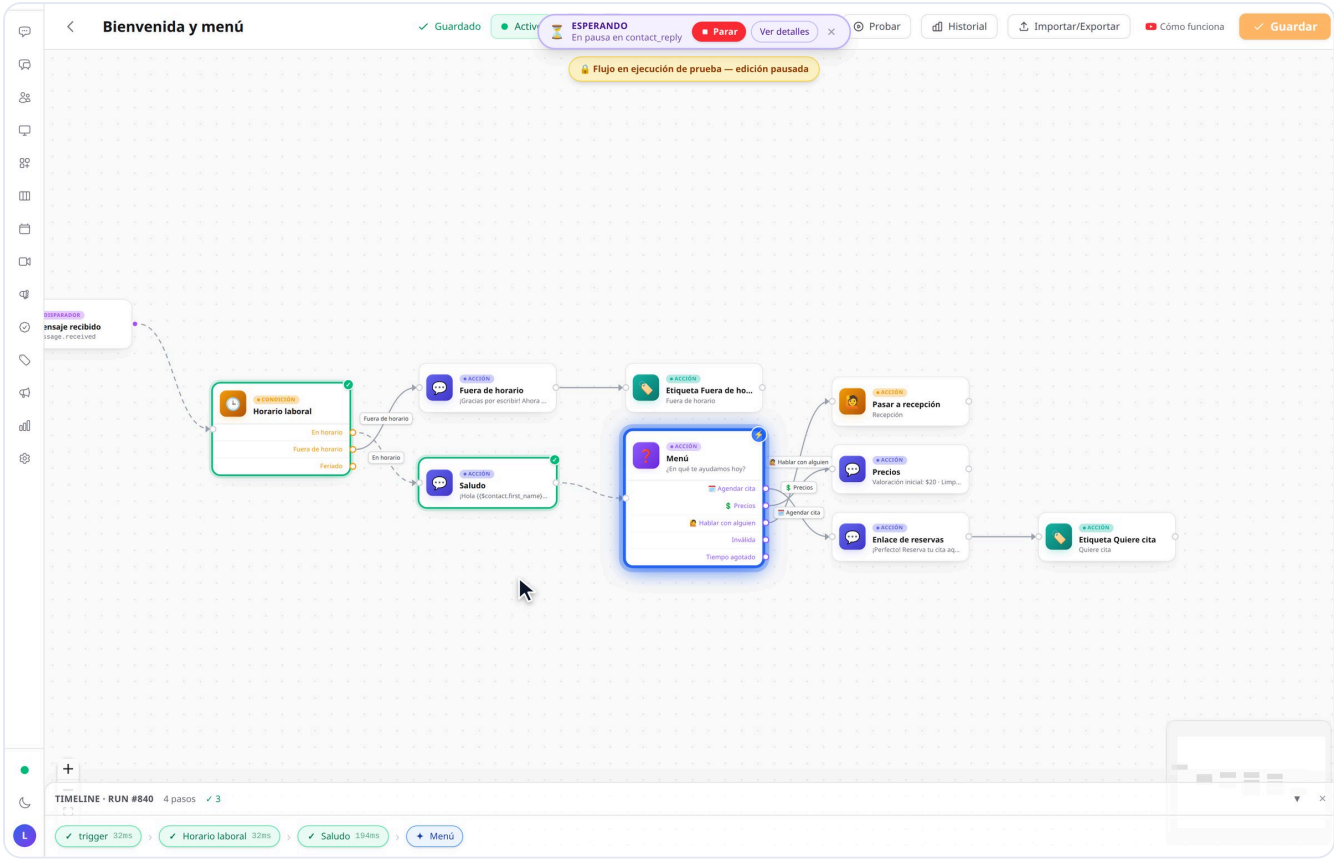
Mientras dura la prueba, la ejecución normal de ese mismo flujo sobre esa misma conversación queda en pausa, para que no lleguen mensajes duplicados.

26

CAPÍTULO 26

La ejecución en vivo

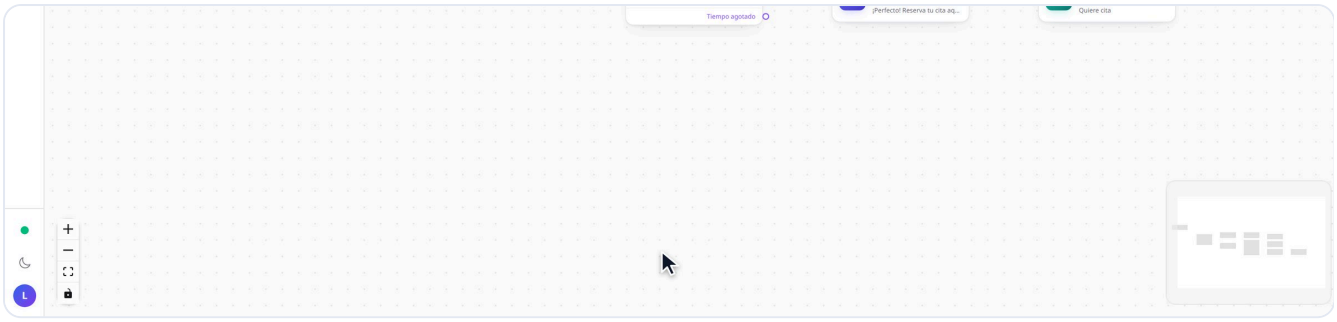
Mirar el flujo trabajar, paso a paso.



La ejecución en vivo: el editor bloqueado y cada nodo iluminado al ejecutarse.

- El editor **se bloquea** para que no cambies nada a mitad de camino: «Flujo en ejecución de prueba — edición pausada».
- Cada nodo **se ilumina** al ejecutarse («Ejecutando ahora») y queda marcado al terminar («Nodo ejecutado»).
- Arriba, una **pastilla** muestra el estado, con los botones **Parar**, **Ver detalles** y **Cerrar**.
- Abajo, la **Línea de tiempo** con cada paso; **Centrar #...** lleva la vista a ese nodo.

Estado	Qué significa
🟡 ARMADO · Esperando el próximo evento	Modo «Esperar el próximo evento»: todavía no llegó.
🟢 EJECUTANDO / Flujo en curso	Está pasando por los nodos.
⏳ ESPERANDO / En pausa en ...	Se detuvo en una pregunta o en una espera.
✓ COMPLETADO / Ejecución terminada	Llegó al final, con su duración.
✕ FALLÓ / Ejecución con errores	Algún paso falló; el detalle dice cuál.
🛑 CANCELADO	Lo paraste tú, o se detuvo (por ejemplo, porque un agente respondió).



La línea de tiempo con cada paso; aquí, en pausa en la pregunta.

En el ejemplo, el flujo quedó **en pausa en la pregunta**, esperando que el paciente elija una opción. Puedes cerrar el detalle: la pastilla y la línea de tiempo siguen mostrando el avance en vivo.

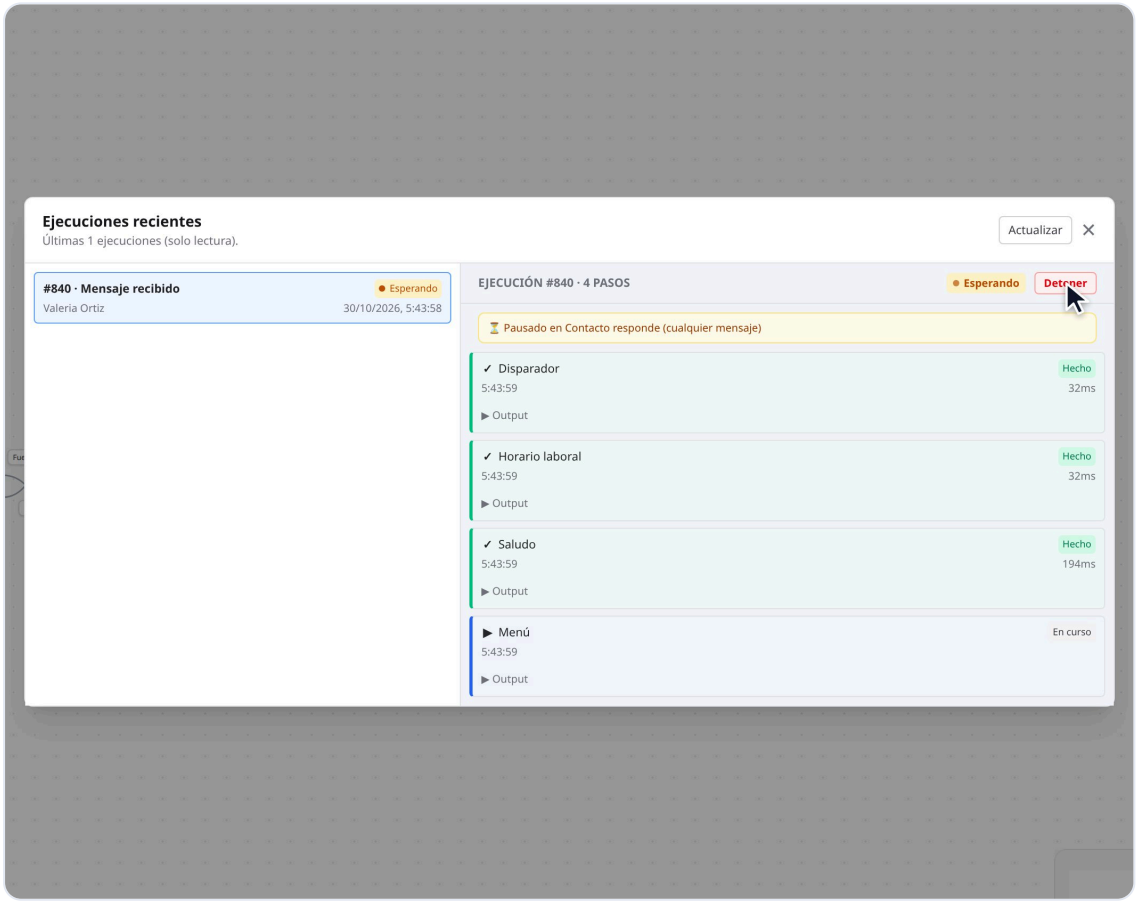
27

CAPÍTULO 27

El historial de ejecuciones

Qué hizo el flujo, cada vez, y dónde falló.

Historial abre **Ejecuciones recientes**: las últimas ejecuciones del flujo (de prueba y reales), en modo lectura, con el botón **Actualizar**.



Ejecuciones recientes: la lista a la izquierda y los pasos de la elegida a la derecha.

Parte	Qué muestra
La lista (izquierda)	Cada ejecución con su estado (terminada ✓, fallida ✕, cancelada, esperando o en curso), la fecha y «Duración: N s».
El detalle (derecha)	«Ejecución #… · N pasos» y cada paso en orden, con su resultado: ✓ completado, ▶ entró, ✕ fallido, – omitido.
Error	Si algo falló, el error aparece en rojo, en el paso exacto.
Pausado en	Si la ejecución está esperando (una respuesta, un tiempo), en qué nodo y qué espera.
Detener	Para una ejecución que está corriendo o esperando.
Motivo de cancelación	Por qué se detuvo: un agente respondió o tomó la conversación, se detuvo a mano, expiró la prueba…

Desde la lista de flujos, el enlace **Ver ejecución #…** de una tarjeta con fallos abre directamente esta ventana con esa ejecución.

Filtrar el historial

Filtro	Opciones
Estado	**Todos**, **Falló**, **Terminó bien**, **En curso o en espera** y **Cancelada**.
Flujo	**Este flujo** o **Todos los flujos** del espacio de trabajo. Con todos, cada ejecución lleva el nombre de su flujo y el botón **Abrir su flujo**.
Desde / **Hasta**	Un rango de fechas, en la zona horaria del espacio.
Quitar filtros	Vuelve a la vista completa. Si nada coincide: «No hay ejecuciones con estos filtros.».

Reintentar una ejecución fallida

En una ejecución que **falló** aparece el botón **Reintentar**. Corrige primero la causa (el paso en rojo te dice cuál fue) y pulsa Reintentar: Omnifox lanza una **ejecución nueva** del flujo completo, con los mismos datos del disparador y la **versión actual** del flujo («Reintento iniciado: ejecución #…»).

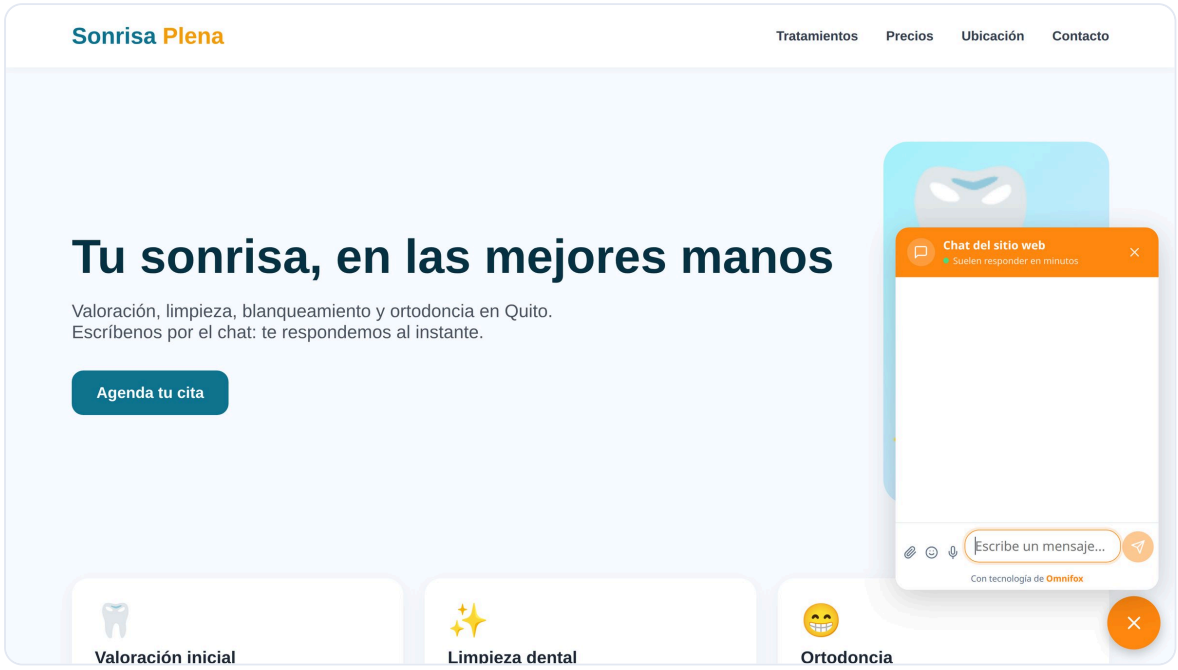
> **OJO**
> Reintentar repite el flujo desde el principio: los pasos que ya habían salido bien (por ejemplo, mensajes enviados) se vuelven a hacer. Por eso Omnifox pide confirmar antes. Solo se pueden reintentar las ejecuciones que fallaron, y hace falta permiso para administrar flujos.

28

CAPÍTULO 28

En la vida real: un paciente escribe desde la web

El flujo trabajando, sin que nadie toque nada.



El sitio web de la clínica con el chat de Omnifox.

Este es el sitio web de la clínica con el chat de Omnifox. Un paciente escribe «Hola». Al instante:

Hola

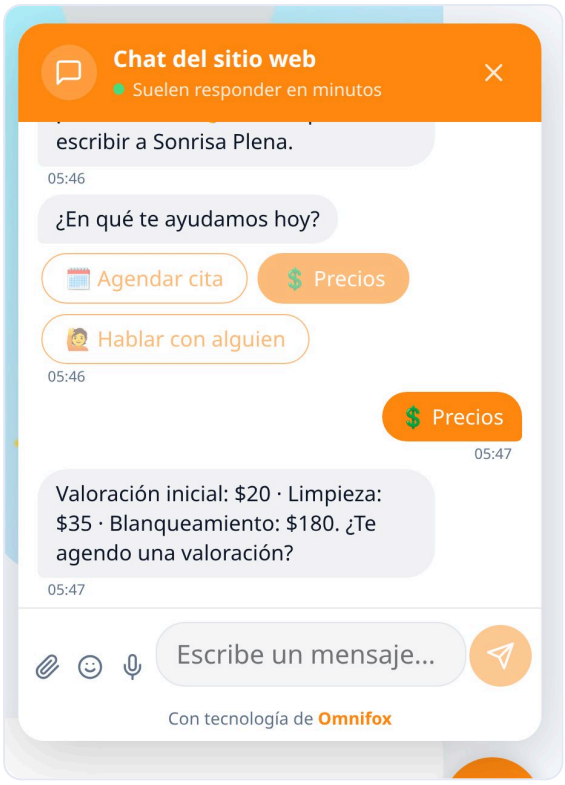
¡Hola `{{$contact.first_name}}`! 👋 Gracias por escribir a Sonrisa Plena.

¿En qué te ayudamos hoy?

🗓️ Agendar cita | 💲 Precios | 💁 Hablar con alguien

💲 Precios

Valoración inicial: $20 · Limpieza: $35 · Blanqueamiento: $180. ¿Te agendo una valoración?



El paciente escribe «Hola» y recibe la bienvenida y el menú; elige Precios.

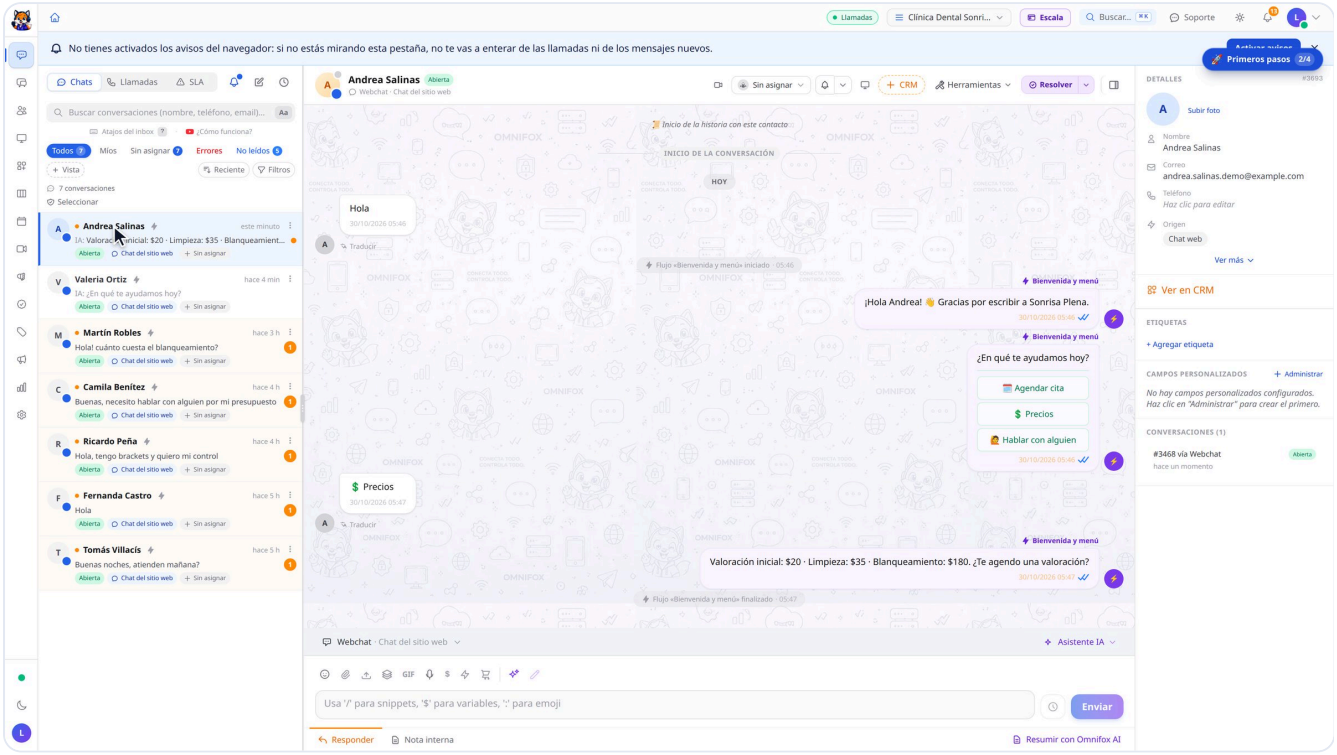
Recibe la bienvenida con su nombre y el menú; elige **Precios** y el flujo le responde con la lista. Nadie de la clínica tocó nada.

29

CAPÍTULO 29

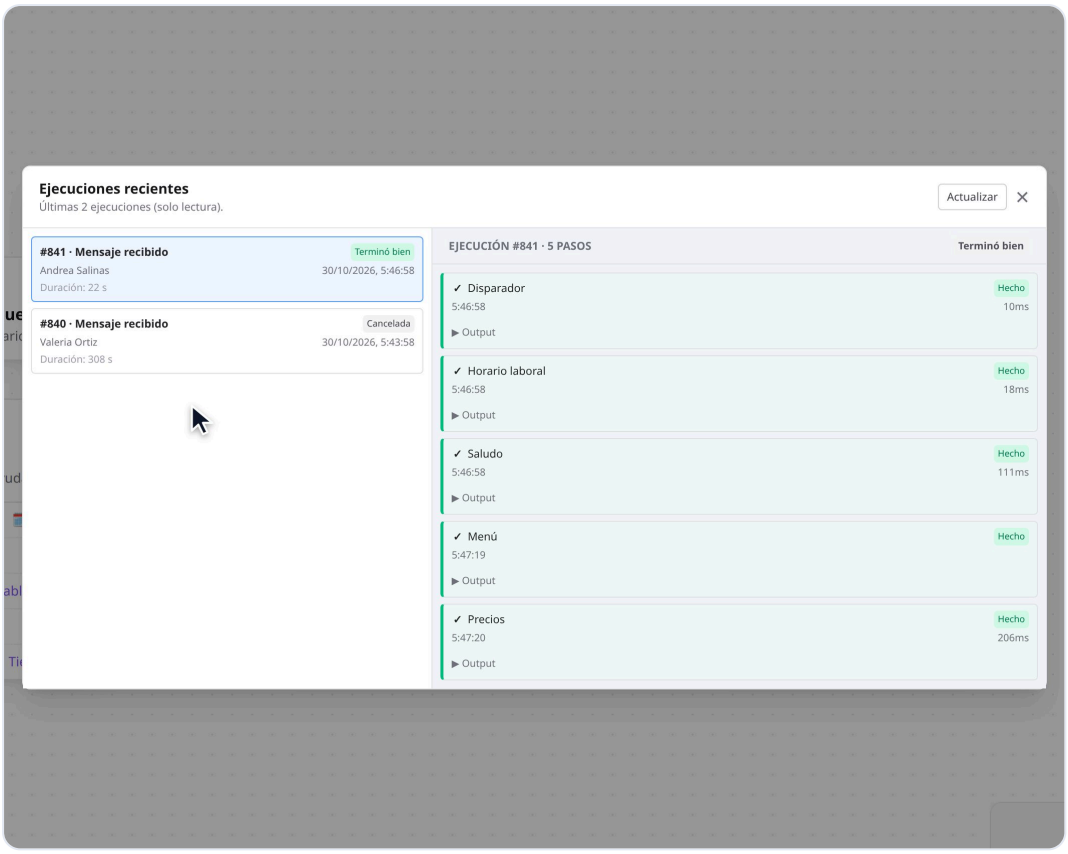
El flujo en la bandeja

Lo que ve tu equipo mientras un flujo está activo.



La misma conversación en la bandeja, con el aviso del flujo activo y el botón para detenerlo.

- La conversación muestra **todo lo que envió el flujo**, igual que los mensajes de una persona.
- Mientras un flujo está activo en la conversación (por ejemplo, esperando la respuesta del menú), arriba aparece un **aviso** con el nombre del flujo y el botón para **detenerlo**, si una persona quiere tomar el control.
- Si el flujo tiene encendido «Detener este workflow cuando el agente responda» (capítulo 11), basta con escribir: se retira solo.
- En el **Historial** del flujo queda la ejecución completa, paso a paso.



En el Historial del flujo queda la ejecución completa, paso a paso.

30

CAPÍTULO 30

Condición Si: una sola regla

Dos caminos: se cumple o no se cumple.



Si (una sola regla): Campo, Operador y Valor; salidas Sí y No.

Si (una sola regla) tiene dos salidas: **Sí** y **No**. Se arma con tres campos:

- **Campo**: qué mirar. Están agrupados: Conversación (estado, prioridad, responsable, equipo, canal, tipo de canal, no leídos), Contacto (nombre, correo, teléfono, empresa, idioma...), Mensaje (texto, tipo), IA, Respuesta (de una pregunta), Bucle, Error, Espacio, Usuario, Equipo, Traspaso de la IA y Ahora (hora, día de la semana, fin de semana, dentro del horario). En **Avanzado → Variable personalizada...** puedes escribir cualquier variable.
- **Operador**: es igual, no es igual, contiene, no contiene, empieza con, termina con, mayor que, menor que, está vacío, no está vacío.
- **Valor**: con qué comparar. Admite {{$variable}} para comparar dos datos entre sí.

Ejemplo	Campo	Operador	Valor
¿Escribió por WhatsApp?	Tipo de canal	es igual	whatsapp
¿Pidió precio?	Texto del mensaje	contiene	precio
¿Es fin de semana?	Ahora · fin de semana	es igual	true
¿Dejó su correo?	Contacto · correo	no está vacío	—

CONSEJO

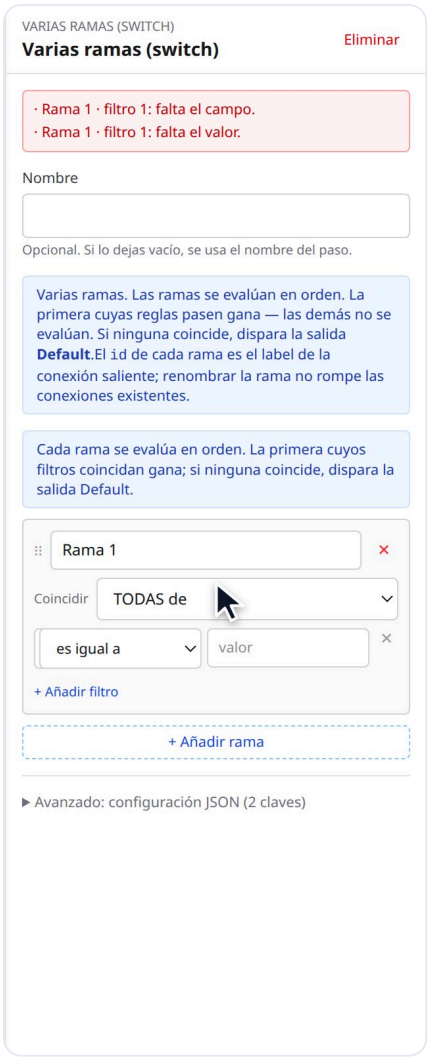
Para más de dos caminos, no encadenes muchos Si: usa Varias ramas (capítulo 31).

31

CAPÍTULO 31

Varias ramas

Como varias condiciones Si juntas, en orden.



Varias ramas (switch): cada rama con su nombre y sus reglas, más la rama por defecto.

Varias ramas (switch) tiene una lista de ramas. Cada rama tiene:

- un **nombre**, que es el nombre de su salida en el lienzo (renombrarla no rompe sus conexiones);
- sus **reglas** (campo, operador, valor, como en Si), unidas con **Y** (todas) u **O** (alguna).

Las ramas se evalúan **en orden** y **gana la primera que se cumple**: las demás ni se miran. Si ninguna se cumple, el flujo sigue por la rama **por defecto**.

Cada rama es una salida que conectas a lo que quieras.

Ejemplo: según **Tipo de canal**, una rama «WhatsApp», otra «Chat web» y la rama por defecto para todo lo demás.

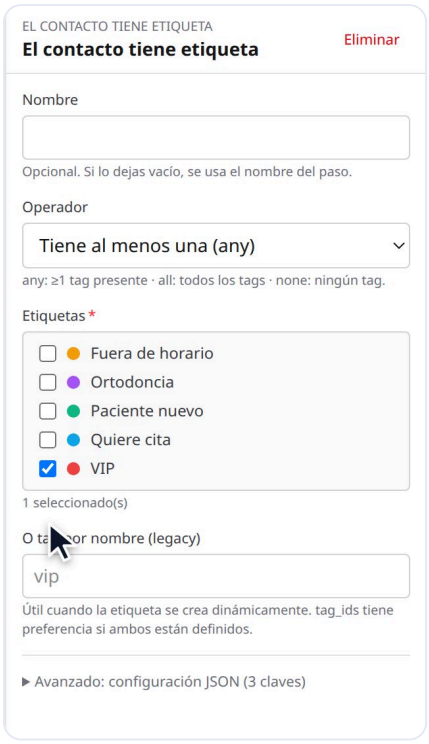
> **OJO**
>
> Pon primero las ramas más específicas. Si la primera rama es muy amplia, se lleva todos los casos y las de abajo nunca se usan.

32

CAPÍTULO 32

El contacto tiene etiqueta

Preguntar por las etiquetas del contacto.



El contacto tiene etiqueta: alguna, todas o ninguna de las etiquetas elegidas.

El contacto tiene etiqueta mira las etiquetas que elijas y sigue por **Sí** o por **No**, según el **Operador**:

- **alguna** (any): tiene al menos una de las etiquetas;
- **todas** (all): las tiene todas;
- **ninguna** (none): no tiene ninguna.

Eliges las **Etiquetas** de la lista; también se puede escribir una por nombre.

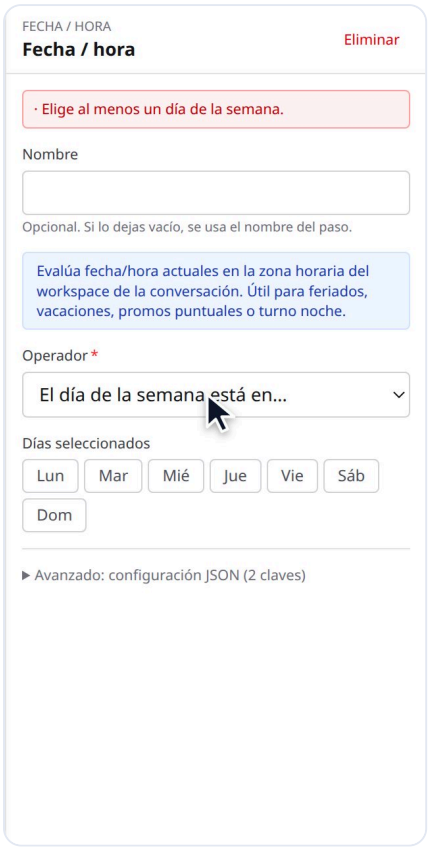
CONSEJO

Un truco: con «ninguna» sirve de freno. Si el paciente tiene la etiqueta «No escribir», el flujo no sigue. Ponlo al principio de tus seguimientos y campañas automáticas.

CAPÍTULO 33

33 Fecha y hora

Responder distinto según el día, el mes o la hora.



Fecha / hora: el operador y sus valores, en la zona horaria del espacio.

Operador	Qué compara
Fecha exacta	Hoy es ese día.
Antes de / Después de	Antes o después de una fecha.
Entre fechas	Entre dos fechas (Desde / Hasta).
Días de la semana	Ciertos días (lunes a domingo).
Días del mes	Números separados por coma, p. ej. 1, 15.
Meses	Ciertos meses del año.
Rango de horas	Entre dos horas. Si «Hasta» es menor que «Desde», cruza la medianoche (22:00 → 06:00).

Fecha / hora compara el momento actual, **en la zona horaria del espacio**, y sigue por Sí o No. Por ejemplo, para responder distinto durante una promoción de diciembre, o solo los sábados.

> **NOTA**
> Para el horario de atención de todos los días usa Horario laboral (capítulo 14), que ya conoce tu horario y tus feriados. Fecha / hora es para excepciones.

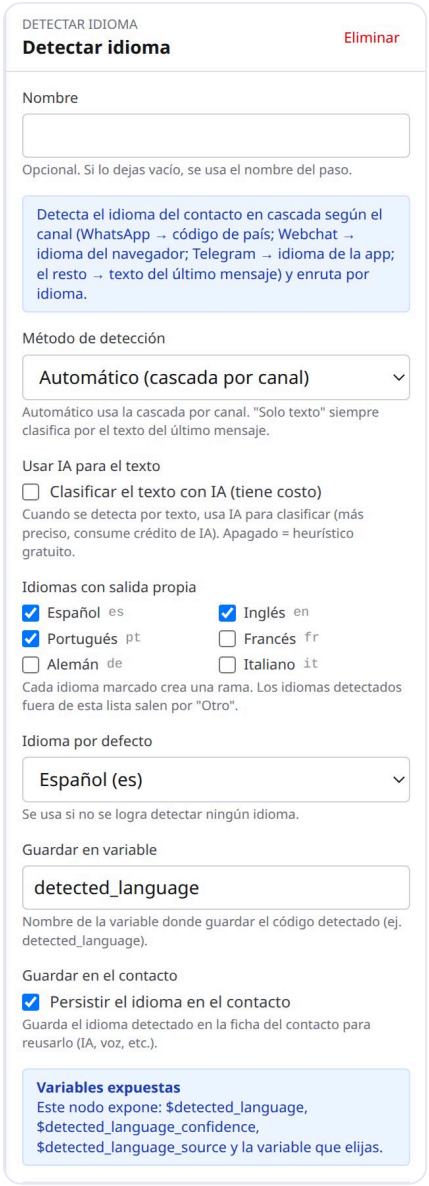
34

CAPÍTULO 34

Detectar idioma y agente en equipo

Ramas por idioma y por equipo del agente.

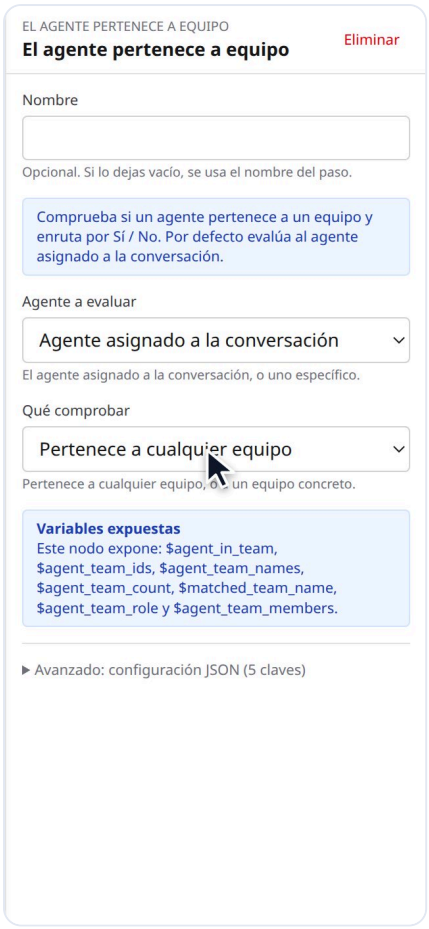
Detectar idioma



Detectar idioma: método, idiomas con salida propia e idioma por defecto.

Campo	Qué es
Método de detección	**Automático (cascada por canal)**: en WhatsApp, por el código de país; en el chat web, por el idioma del navegador; si no, por el texto. **Solo por texto del mensaje**: siempre por el texto.
Usar IA para el texto	Clasifica el texto con IA: más preciso, pero consume crédito de IA.
Idiomas con salida propia	Cada idioma marcado (español, inglés, portugués, francés, alemán, italiano) es una rama; los demás salen por «Otro».
Idioma por defecto	Si no logra detectar ninguno.
Guardar en variable · Guardar en el contacto	Guarda el código (es, en, pt...) en una variable y, si quieres, en la ficha del contacto, para reutilizarlo (IA, voz, etc.).

El agente pertenece a equipo



El agente pertenece a equipo: qué agente evaluar y qué comprobar.

Revisa si un agente está en un equipo y sigue por **Sí** o **No**:

- **Agente a evaluar**: el **agente asignado a la conversación**, o **un agente específico**.
- **Qué comprobar**: si **pertenece a cualquier equipo** o a **un equipo específico**.

Útil para no reasignar a quien ya es del equipo correcto: si el agente asignado ya es de Recepción, no hace falta transferir.

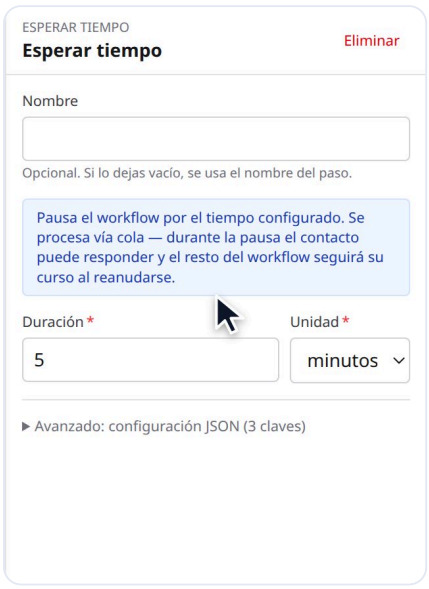
35

CAPÍTULO 35

Esperar tiempo y esperar un evento

Pausar el flujo un tiempo, o hasta que pase algo.

Esperar tiempo



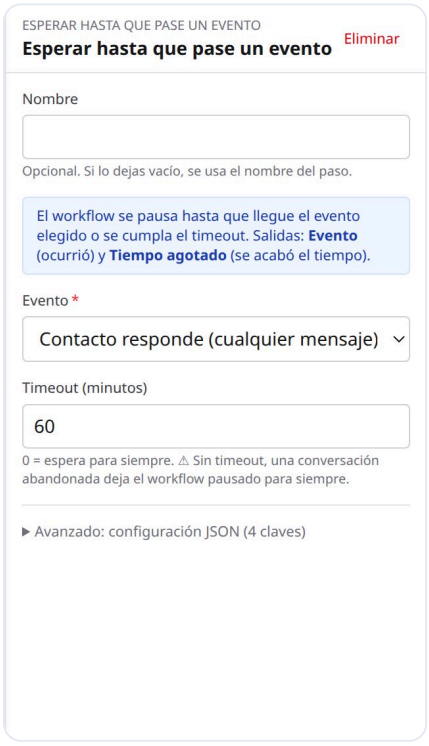
Esperar tiempo: cantidad y unidad.

Pausa el flujo unos **minutos**, **horas** o **días** y luego sigue. Durante la pausa, el contacto puede responder y la conversación sigue normal.

Por ejemplo, un día después de enviar el enlace de reservas, preguntar si pudo reservar:

> ¿Pudiste reservar tu cita, `{{$contact.first_name}}`?
> Si te ayudo con algo, aquí estoy. 😊

Esperar hasta que pase un evento



Esperar hasta que pase un evento: el evento y el tiempo límite.

Campo	Qué es
Evento	El cliente responde, la conversación se asigna (a un agente), se cierra, se resuelve o recibe una etiqueta.
Timeout (minutos)	Cuánto esperar como máximo. 0 = para siempre.
Salidas	**Ocurrió** (llegó el evento) y **Tiempo agotado** (se acabó el tiempo).

OJO

Pon siempre un tiempo límite en las esperas de eventos: sin él, una conversación abandonada deja el flujo esperando para siempre.

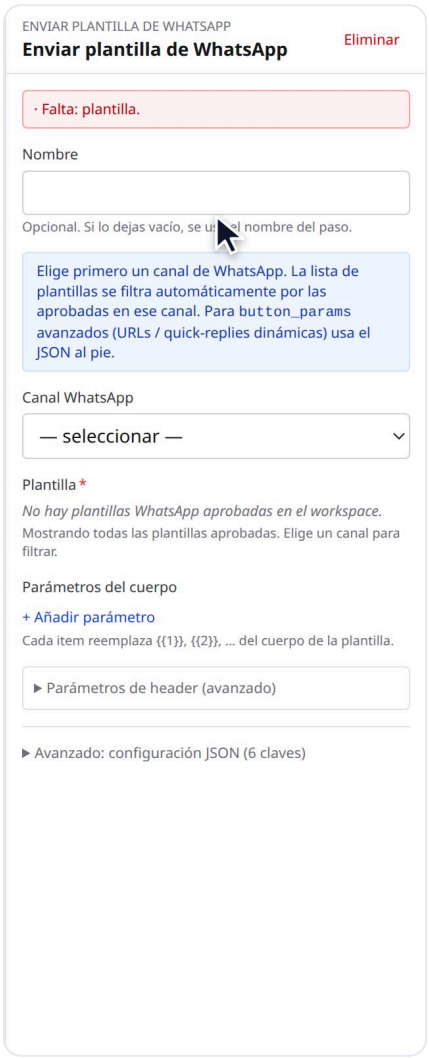
36

CAPÍTULO 36

Plantilla de WhatsApp y la ventana de 24 horas

Escribir fuera de la ventana de 24 horas.

En WhatsApp solo puedes escribir libremente **dentro de las 24 horas desde el último mensaje del cliente**. Fuera de esa ventana necesitas una **plantilla aprobada por Meta**. Un recordatorio de cita, que sale un día antes, casi siempre cae fuera de la ventana.



Enviar plantilla de WhatsApp: canal, plantilla aprobada y parámetros del cuerpo.

Campo	Qué es
Canal WhatsApp	Elige primero el canal: la lista de plantillas se filtra por las aprobadas en ese canal.
Plantilla *	La plantilla aprobada. Si no hay, crea una en Plantillas WhatsApp.
Parámetros del cuerpo	Cada fila reemplaza {{1}}, {{2}}... del cuerpo, en orden, con un valor o una variable como `{{$contact.first_name}}`.
Parámetros de header	Solo si la plantilla tiene un encabezado con variable.

Es lo que usa el flujo «Recordatorio de cita por WhatsApp» de Sonrisa Plena:

Hola `{{$contact.first_name}}` 👋 Te recordamos tu cita de `{{$appointment.service_name}}` mañana a las `{{$appointment.time}}` en Sonrisa Plena. Responde SÍ para confirmar.

CONSEJO

Crea plantillas pensadas para su uso (un recordatorio dice que es un recordatorio). Las plantillas de utilidad se aprueban más rápido y cuestan menos que las de marketing.

37

CAPÍTULO 37

Emails: al cliente y al equipo

Dos nodos de correo: uno para el cliente y otro interno.

Enviar email al cliente

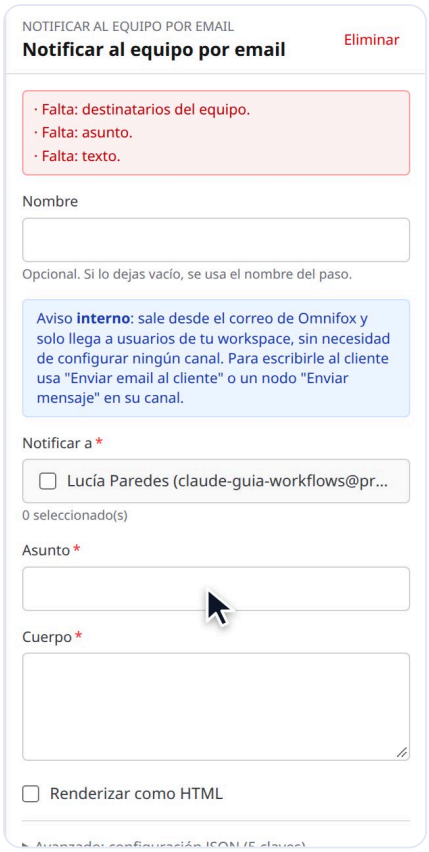


Enviar email al cliente: desde qué canal de Email, asunto y cuerpo.

Campo	Qué es
Enviar desde	Tu canal de Email. Vacío = el de la conversación si la hay, y si no el primer canal de Email activo.
Asunto · Cuerpo	Con variables, por ejemplo «Bienvenido `{{$contact.first_name}}`».
Renderizar como HTML	Para un correo con formato.

Le escribe **al contacto del flujo** desde tu canal de Email. Si el contacto no tiene correo, el paso se omite. Para WhatsApp u otro canal, usa Enviar mensaje.

Notificar al equipo por email



Notificar al equipo por email: a quién, asunto y cuerpo.

Campo	Qué es
Notificar a	Las personas de tu espacio que recibirán el aviso (obligatorio).
Asunto · Cuerpo	El aviso, con variables.
Renderizar como HTML	Opcional.

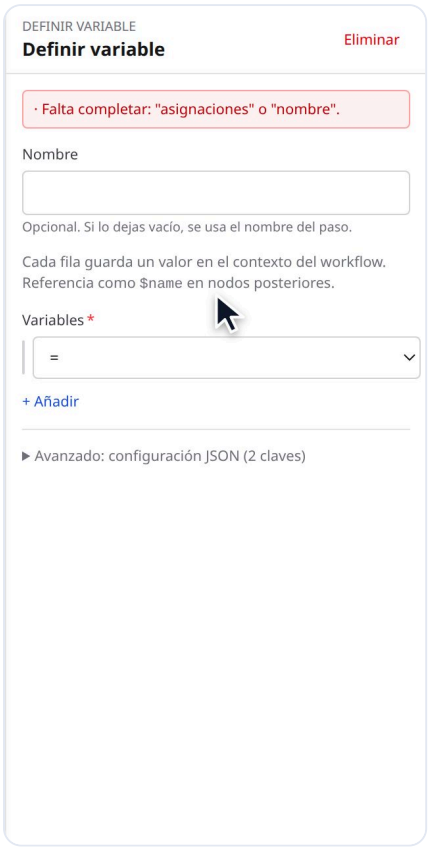
Es un aviso **interno**: sale desde el correo de Omnifox y solo llega a usuarios de tu espacio de trabajo, sin configurar ningún canal. Por ejemplo, «Paciente VIP escribiendo: `{{$contact.display_name}}`».

38

CAPÍTULO 38

Contactos y variables

Escribir en la ficha, guardar valores y encontrar al contacto.



Actualizar contacto: cada fila escribe un campo de la ficha.

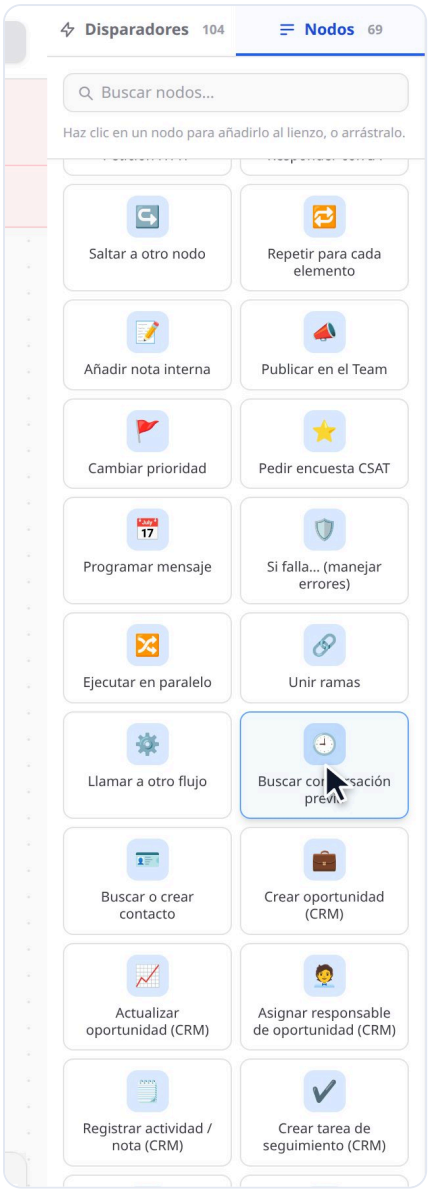
Actualizar contacto

Cada fila de **Asignaciones** escribe un campo de la ficha (nombre, apellido, nombre visible, correo, teléfono, empresa, notas, idioma o un campo personalizado) con un valor fijo o una variable, incluso con la respuesta que dio el paciente ({{$opcion}}).

Definir variable

Cada fila guarda un valor en el flujo, para usarlo más adelante como {{$nombre}}. Admite otras variables en el valor.

Buscar o crear contacto



Buscar o crear contacto: por teléfono o correo, con los datos para crearlo.

Campo	Qué es
Buscar por	**Teléfono** o **Correo**. El teléfono se normaliza: 0960... y +593960... son el mismo.
Identificador	El dato, normalmente una variable, por ejemplo `{{$webhook.payload.cliente.telefono}}`.
Nombre, Apellido, Nombre visible, Empresa (solo al crear)	Solo se usan si el contacto no existía; nunca pisan datos.
Abrir conversación	Abre (o reutiliza) una conversación con el contacto, en el canal que elijas o en el automático.
Salidas	**Creado**, **Encontrado** o **Sin identificar**. Deja `{{$contact_id}}` y `{{$conversation_id}}`.

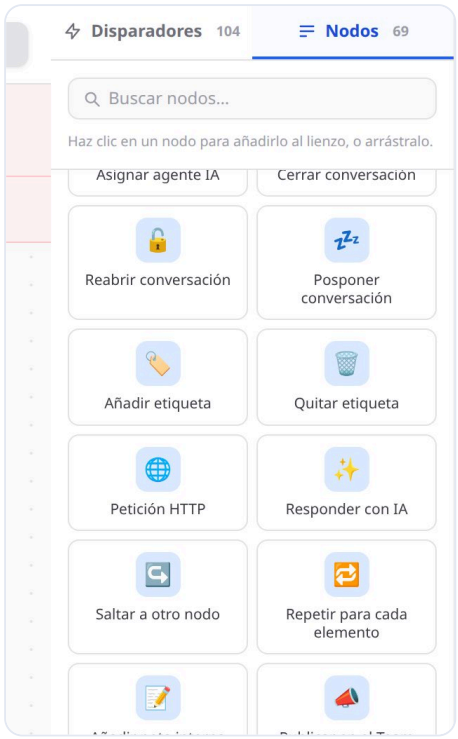
Buscar conversación previa

Encuentra la conversación más reciente del contacto que cumpla los filtros (**Estados a buscar**, **Filtrar por equipo**, **Edad máxima (horas)**, **Excluir la conversación que disparó el workflow**) y sigue por **Encontrada con agente**, **Encontrada sin agente** o **No encontrada**. Deja variables como `{{$last_agent_id}}`: con ellas puedes **devolver al paciente con la misma persona** que lo atendió la última vez.

CAPÍTULO 39

39 Acciones sobre la conversación

Cerrar, reabrir, posponer, priorizar, anotar y encuestar.



Una acción sobre la conversación.

Nodo	Qué hace y qué pide
Cerrar conversación	**Resolución**: cerrarla o marcarla como resuelta.
Reabrir conversación	La vuelve a estado abierto.
Posponer conversación	La saca de la bandeja abierta por la duración que indiques; cuando vence, vuelve sola.
Cambiar prioridad	Sin prioridad, baja, media, alta o urgente, en la conversación donde corre el flujo.
Añadir nota interna	Una nota con variables que **solo ve tu equipo**; nunca se envía al contacto.
Pedir encuesta CSAT	Envía la encuesta de satisfacción del espacio (hay una por espacio). Se omite si ya se envió en esa conversación. En WhatsApp, Instagram, Messenger y TikTok solo sale dentro de las 24 horas.
Programar mensaje	Deja un mensaje listo para enviarse más tarde: a una hora exacta o dentro de cierto tiempo. Las variables se resuelven al programarlo.

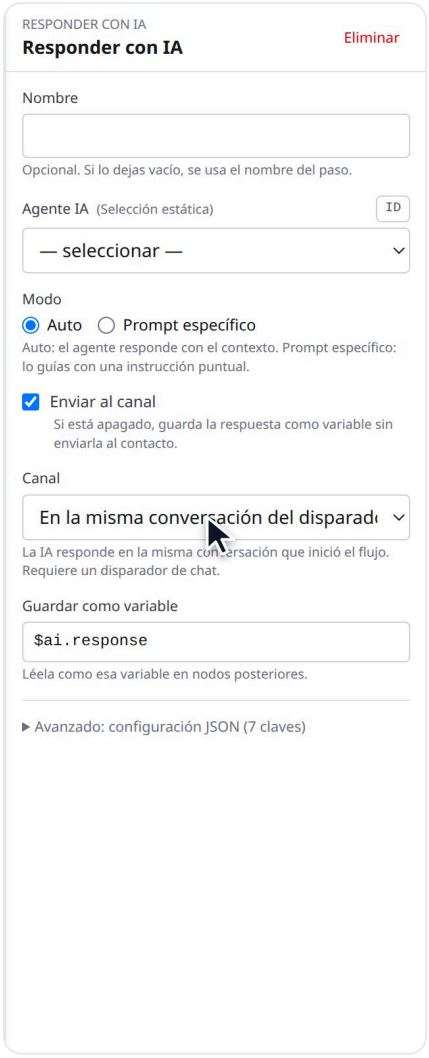
Por ejemplo, el flujo «Encuesta al cerrar la conversación» de Sonrisa Plena: disparador **Conversación cerrada**, espera una hora y **Pedir encuesta CSAT**.

CAPÍTULO 40

40 Responder con IA y clasificador IA

La IA dentro del flujo: para contestar o para decidir el camino.

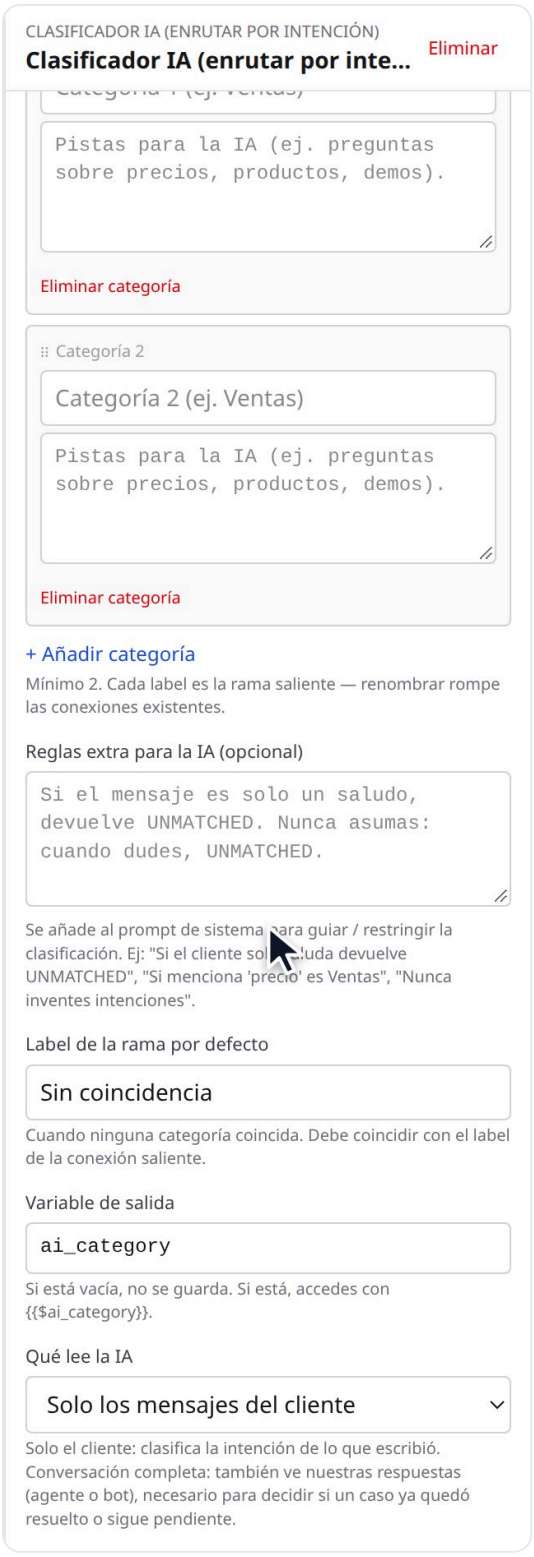
Responder con IA



Responder con IA: el agente, el modo y si se envía o se guarda.

Campo	Qué es
Agente IA	Cuál de tus agentes de IA contesta.
Modo	**Auto**: responde con el contexto de la conversación. **Prompt específico**: lo guías con una instrucción, por ejemplo «Discúlpate por la demora y pídele el número de orden».
Enviar al canal	Encendido, la respuesta se envía. Apagado, solo se guarda en una variable.
Guardar como variable	Para usar la respuesta en los pasos siguientes (`{{$ai.response}}`).

Clasificador IA (enrutar por intención)



Clasificador IA: las categorías, las reglas extra y la variable de salida.

Lee el mensaje del cliente y elige **una** de tus categorías. No conversa con el cliente: solo clasifica y sigue.

- **Categorías**: mínimo 2, cada una con su nombre (que es su salida) y pistas para la IA, por ejemplo **Agendar**, **Precios**, **Reclamo**.
- **Reglas extra para la IA (opcional)**: «Si el mensaje es solo un saludo, no elijas ninguna».
- **Label de la rama por defecto**: la salida cuando ninguna encaja («Sin coincidencia»).
- **Variable de salida**: guarda la categoría en {{$ai_category}}.
- **Qué lee la IA**: solo los mensajes del cliente o la conversación completa, y si incluye los últimos 5 mensajes (útil cuando el cliente empieza con «hola»).

OJO

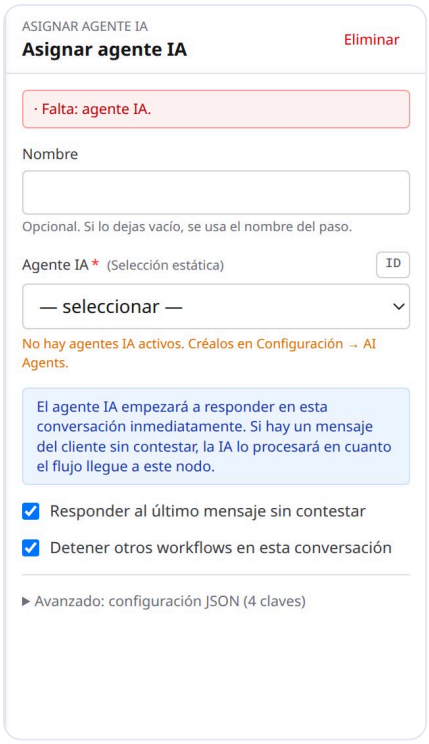
Estos nodos consumen crédito de IA (el clasificador, muy poco por mensaje). Si el crédito se agota, el clasificador sigue por la rama por defecto.

41

CAPÍTULO 41

Agentes de IA y flujos, juntos

Un flujo que entrega a la IA, y una IA que lanza flujos.



Asignar agente IA: el agente y Responder al último mensaje sin contestar.

Asignar agente IA

Le entrega la conversación a uno de tus agentes de IA, que **empieza a responder de inmediato**. Con **Responder al último mensaje sin contestar**, la IA contesta lo que el cliente ya había escrito. También tiene **Detener otros workflows en esta conversación**.

Y al revés

- Un agente de IA puede **lanzar un flujo** con su herramienta **Activar flujos de trabajo**: por ejemplo, el flujo de «registrar pedido» cuando el cliente confirma. El flujo usa el disparador **Manual (lo llama otro flujo o la IA)**.
- El disparador **La IA transfirió la conversación** se activa cuando la IA pasa un caso a una persona (con el motivo del traspaso como filtro y como variable): ideal para avisar al equipo o dejar una nota.

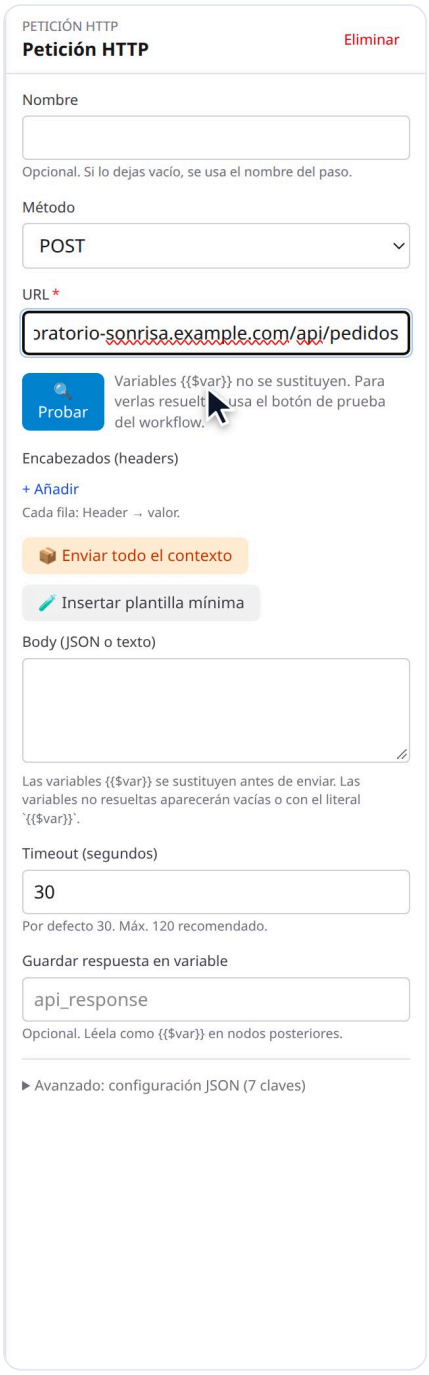
CONSEJO

Reparte el trabajo: la IA conversa y entiende; el flujo hace los pasos que siempre tienen que ser iguales (etiquetar, crear la oportunidad, avisar).

CAPÍTULO 42

42 Petición HTTP

Conectar Omnifox con cualquier otro sistema.



Petición HTTP: método, URL, encabezados, cuerpo, tiempo límite y el botón Probar.

Campo	Qué es
Método	GET, POST, PUT, PATCH o DELETE.
URL *	La dirección, con variables si hace falta.
Encabezados (headers)	Cada fila: encabezado → valor (por ejemplo, la clave de la API).
Body (JSON o texto)	El cuerpo, con variables; **Enviar todo el contexto** o **Insertar plantilla mínima** lo arman por ti, y el editor te dice si el JSON es válido.
Timeout (segundos)	Por defecto 30; máximo recomendado 120.
Guardar respuesta en variable	Para leerla en los nodos siguientes, por ejemplo {{$api_response.body.estado}}.
Probar	Envía la petición ahora y te muestra la respuesta, antes de guardar.

Tiene dos salidas, **éxito** y **error**. En Sonrisa Plena, «Avisar al laboratorio (HTTP)» envía el pedido al sistema del laboratorio cuando un paciente recibe la etiqueta Ortodoncia.

```
POST https://laboratorio-sonrisa.example.com/api/pedidos
```

```
{ "paciente": "{{$contact.display_name}}", "telefono": "{{$contact.phone}}" }
```

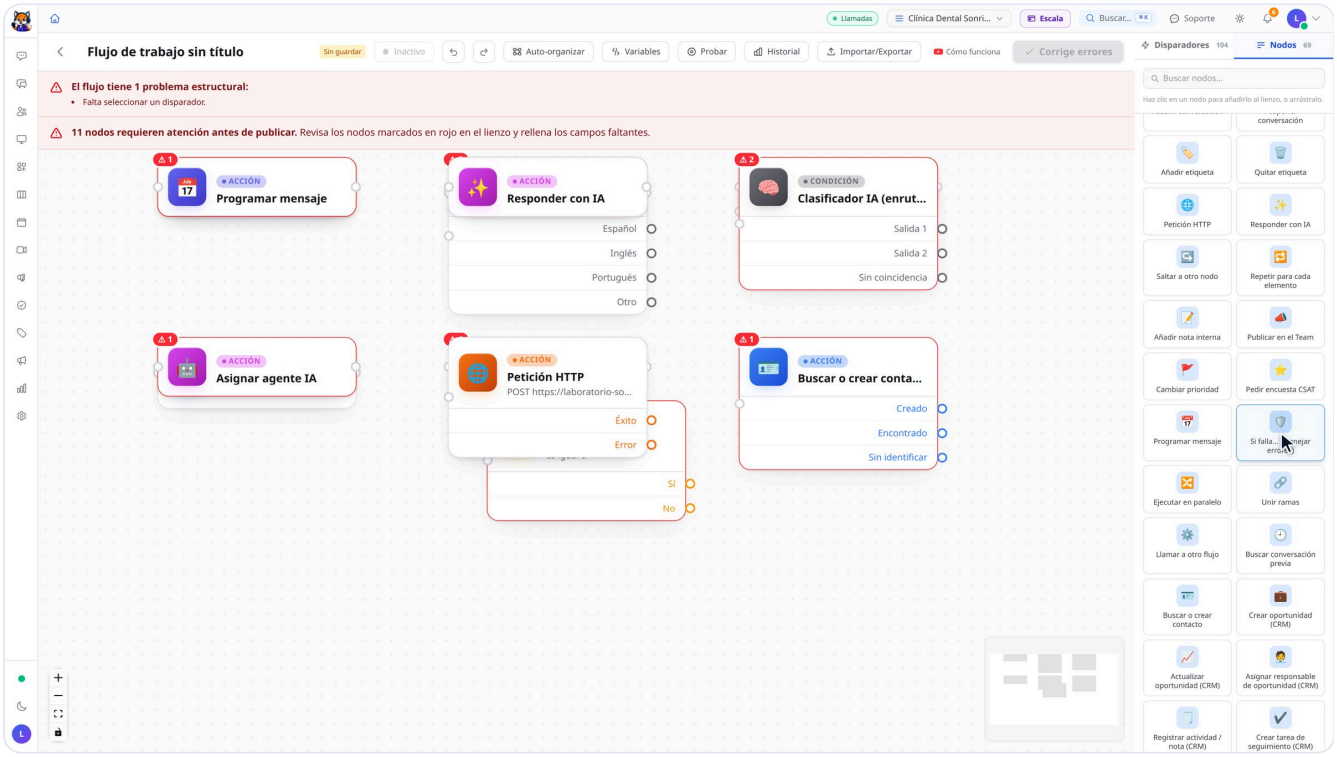
OJO

El botón Probar del nodo envía la petición de verdad, pero sin reemplazar las variables: para verlas resueltas, prueba el flujo entero (capítulo 25). Conecta la salida error a un aviso al equipo, para enterarte si el otro sistema está caído.

CAPÍTULO 43

43 Control de flujo

Ordenar flujos grandes y reutilizar pasos.



Un flujo con nodos de control: repetir, ramas en paralelo y unirlas.

Nodo	Qué hace
Saltar a otro nodo	Continúa en el nodo que elijas: para volver atrás (reintentar una pregunta) o adelantar.
Repetir para cada elemento	Recorre una lista (de una petición HTTP o una variable): **Variable origen**, **Variable de item**, **Variable de índice** y **Máx. iteraciones**. La rama de vuelta corre una vez por elemento ({{$item}}, {{$index}}) y la otra sigue al terminar.
Si falla... (manejar errores)	Revisa el paso **inmediatamente anterior** y sigue por éxito o por **Si falla**, con {{$error.message}} y {{$error.node}}. Ubícalo justo después del nodo a vigilar.
Ejecutar en paralelo	Abre de 1 a 5 ramas (b1...b5).
Unir ramas	Espera a que lleguen todas las ramas conectadas y recién ahí sigue.
Llamar a otro flujo	Ejecuta otro flujo tuyo cuyo disparador es **Manual (lo llama otro flujo o la IA)**, con un **Input (opcional)** que el otro lee como {{$caller.input}}.

CONSEJO

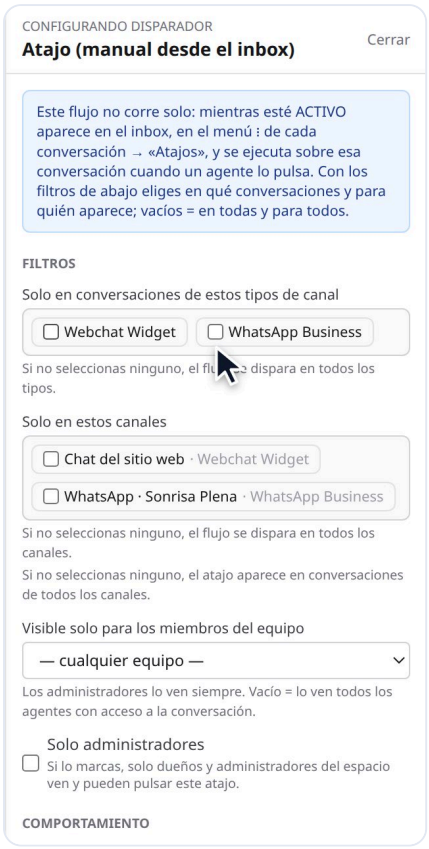
Llamar a otro flujo es ideal para pasos comunes: por ejemplo, un flujo «Avisar a recepción» que usan cinco flujos distintos. Lo cambias en un solo lugar.

44

CAPÍTULO 44

Atajos para tu equipo en la bandeja

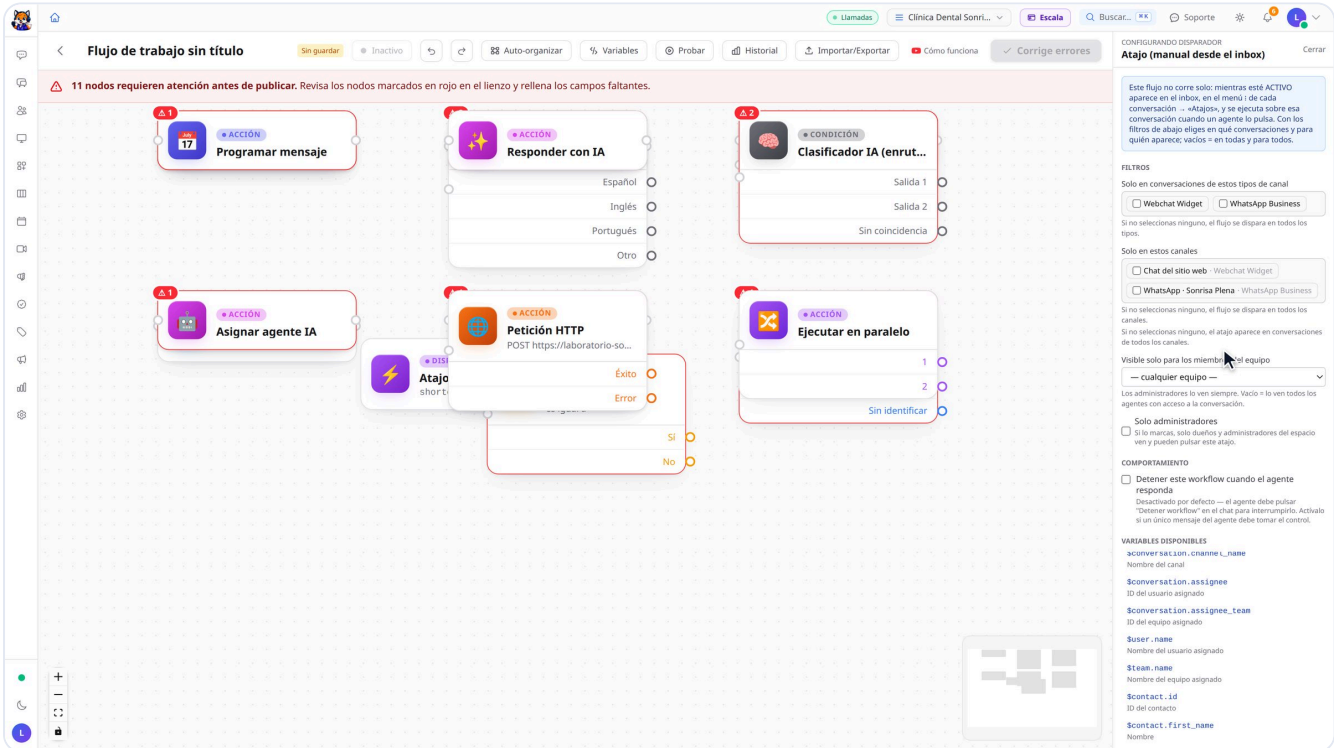
Un botón en la bandeja que hace siempre lo mismo.



El disparador Atajo y dónde aparece.

Con el disparador **Atajo (manual desde el inbox)**, el flujo se convierte en un botón: tu equipo lo encuentra en el menú de la conversación, en **Atajos**, y lo ejecuta con un clic.

- **Solo en conversaciones de estos tipos de canal** y **Solo en estos canales**: dónde aparece.
- **Visible solo para los miembros del equipo**: quién lo ve (los administradores lo ven siempre).



El atajo en el menú de la conversación, en la bandeja.

Por ejemplo, «Enviar indicaciones antes de la limpieza»: un clic y el paciente recibe todo, siempre igual, sin copiar y pegar.

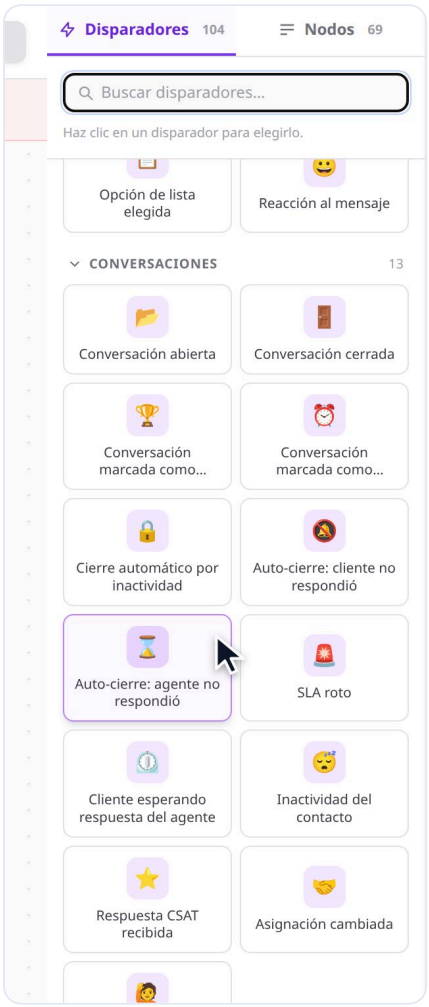
45

CAPÍTULO 45

Programados y webhook entrante

Flujos que arrancan por la hora o por otro sistema.

Programado (cron)



Programado (cron) con sus Atajos: cada X minutos, cada hora, diario, semanal o mensual.

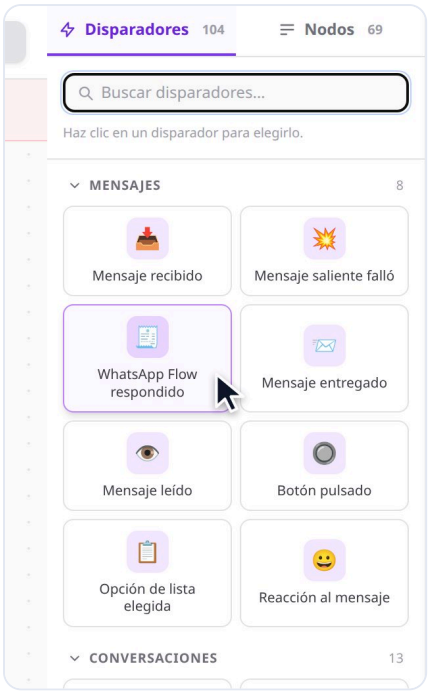
Ejecuta el flujo según un horario. Con **Atajos** armas la regla sin saber cron:

- **Cada X minutos**;
- **Cada hora (en el minuto...)**;
- **Diario a HH:MM**;
- **Semanal** (días de la semana y hora);
- **Mensual** (día del mes y hora).

Debajo ves el **Cron generado**, por ejemplo `0 9 * * 1` = todos los lunes a las 9:00.

Fecha relativa (categoría Tiempo) sirve para avisos como «tres días antes de que venza algo»: eliges el tipo de registro y los **Días de desfase** (negativo = antes, positivo = después).

Webhook entrante



Webhook entrante: la URL del webhook con Copiar y Regenerar URL.

Te da una **URL del webhook** propia, con **Copiar** y **Regenerar URL**. Cuando otro sistema envía un POST (JSON) a esa dirección, se ejecuta **solo este flujo**, con esos datos en {{$webhook.payload.campo}}.

- Guarda el flujo para que se genere la URL.
- **Coincidencia por JSON path** filtra, por ejemplo, `event.type == "order.paid"`.
- Regenerar la URL deja de aceptar la anterior al guardar.

> **OJO**
>
> Trata la URL del webhook como una contraseña: quien la tenga puede lanzar el flujo. Si se filtra, regénérala.

46

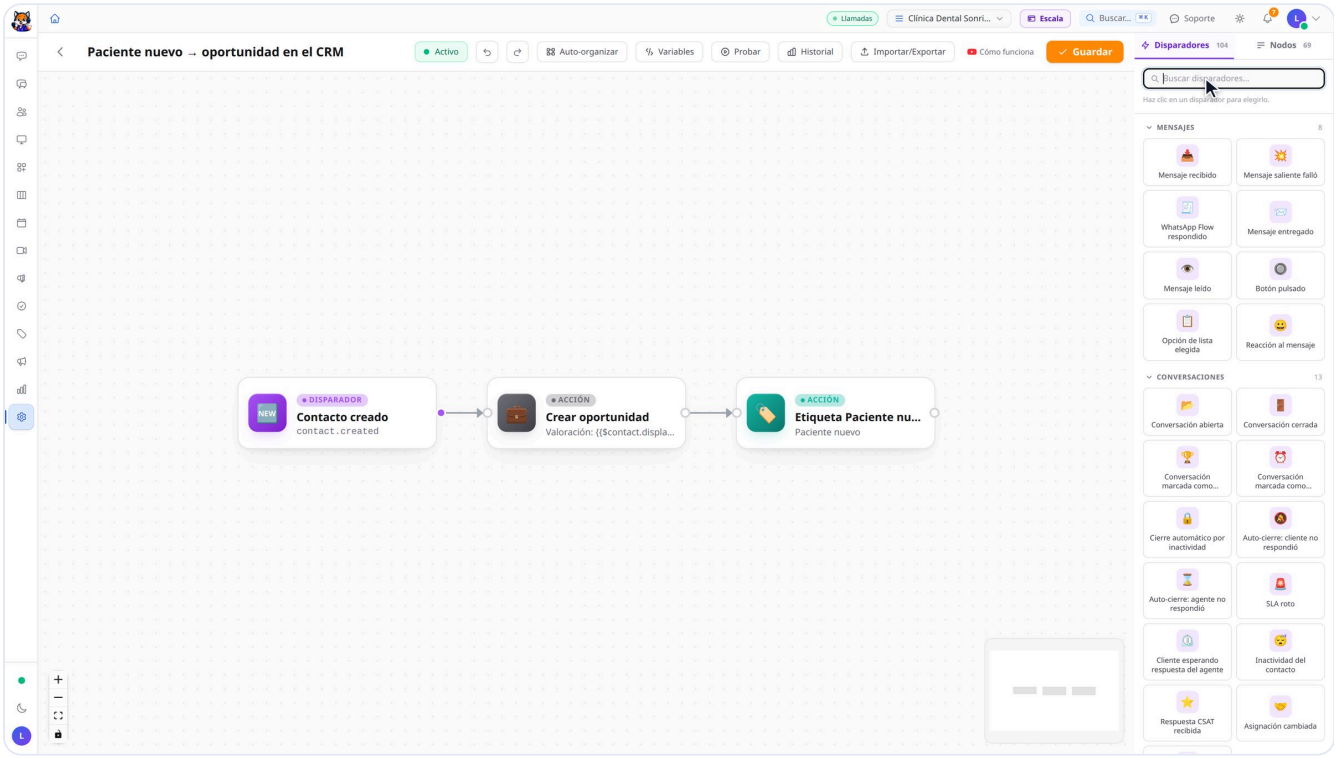
CAPÍTULO 46

CRM: disparadores y nodos

Oportunidades, tareas y actividades, en automático.

Con el CRM, los flujos se disparan cuando se **crea** una oportunidad, **cambia de etapa**, se **gana** o se **pierde**, lleva **días sin actividad**, se **estanca en una etapa**, cambia su prioridad, su cliente no responde o vence una actividad (tabla del capítulo 9).

Nodo	Qué hace
Crear oportunidad (CRM)	Título (con variables), embudo, etapa (vacío = la primera), monto, moneda, contacto, responsable, etiquetas y descripción. Si el contacto ya tiene una abierta en ese embudo, la reutiliza.
Actualizar oportunidad (CRM)	Cambia la etapa (o la marca ganada/perdida con motivo), el responsable, los datos y las etiquetas. Cada cambio queda en su historial.
Asignar responsable de oportunidad (CRM)	De la lista o por variable.
Registrar actividad / nota (CRM)	Una nota, llamada, reunión o correo en la ficha (se guardan como ya realizadas).
Crear tarea de seguimiento (CRM)	Tipo, título, vencimiento (fecha fija o relativa, respetando el horario laboral), recordatorio y responsable. Aparece en Pendientes del responsable.



Paciente nuevo → oportunidad en el CRM.

El flujo «Paciente nuevo → oportunidad en el CRM» convierte a cada paciente nuevo en una oportunidad «Valoración: `{{$contact.display_name}}`» del embudo **Tratamientos**, en la etapa «Nuevo paciente».

47

CAPÍTULO 47

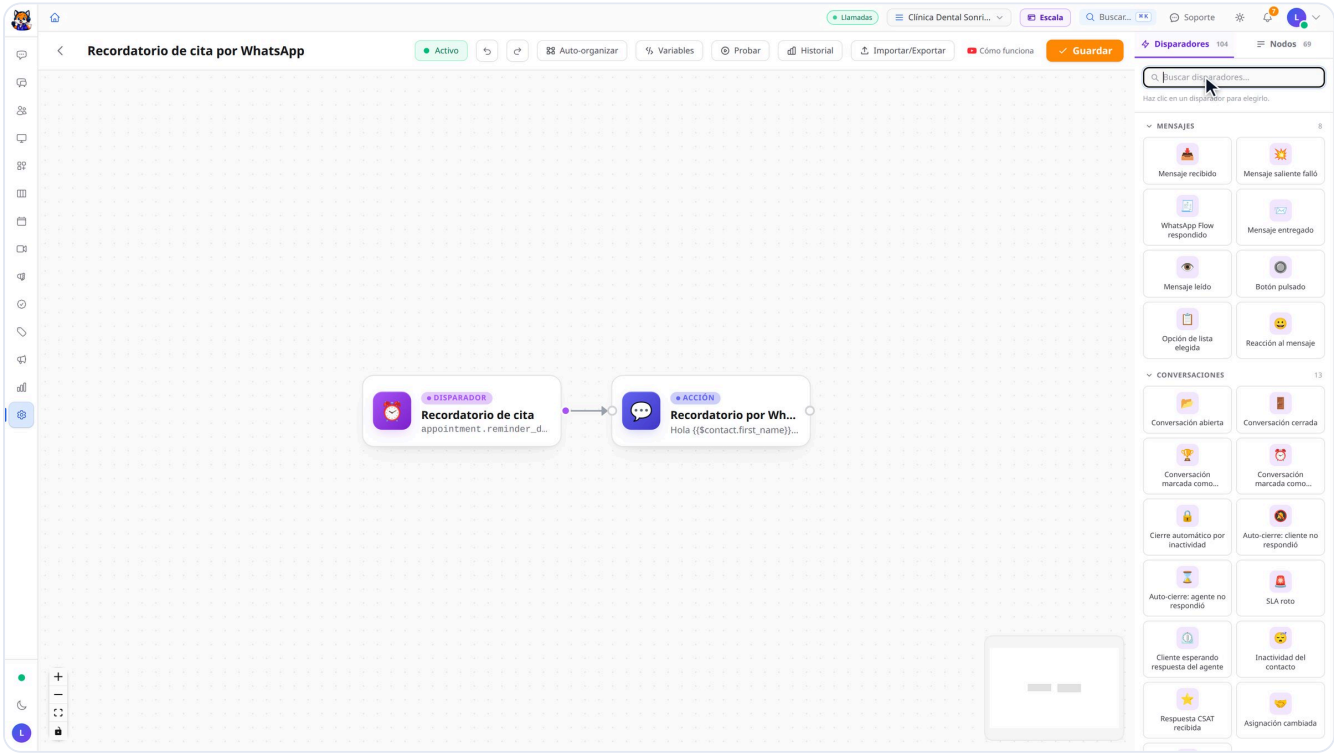
Citas: disparadores y nodos

Recordatorios, ausencias y lista de espera.

Disparadores del calendario: **Cita creada**, **Cita cancelada**, **Cita reprogramada**, **Cita confirmada por el cliente**, **Recordatorio de cita**, **El cliente no vino (no-show)**, **Cita atendida**, **Se liberó un cupo** y **Entró alguien de la lista de espera**. Traen variables como `{{$appointment.service_name}}` y `{{$appointment.time}}`.

Nodo	Qué hace
Agendar cita (Calendario)	Fecha y hora de inicio (o variable), calendario, servicio y título. Puede ser una videollamada de Omnifox.
Reprogramar cita	Mueve una cita a otra fecha; si el horario está ocupado, no la mueve.
Cancelar cita	La cancela (con motivo) y libera el cupo, lo que dispara «Se liberó un cupo».
Confirmar cita	La pasa a confirmada: útil en la rama «si responde SÍ».
Marcar que no vino	Marca la ausencia de esa persona.
Anotar en lista de espera	Si hay cupo entra directo; si no, queda esperando.
Consultar disponibilidad	Busca horarios libres (como la página de reservas) para ofrecerlos.
Bloquear un rato en la agenda	Nadie puede reservar en ese rato.

Sin ID de cita, los nodos usan la cita del disparador o la próxima cita del contacto.



Recordatorio de cita por WhatsApp.

«Recordatorio de cita por WhatsApp» envía, con **Recordatorio de cita** y una plantilla, el mensaje del día anterior; «No vino a su cita → reprogramar» le escribe al paciente que faltó y crea una tarea para recepción:

> Hola `{{$contact.first_name}}`, te esperábamos hoy y no pudiste venir. ¿Quieres que te busquemos otro horario? 🦷

OJO

Si usas un flujo de recordatorio, apaga el recordatorio de fábrica del calendario, o el paciente recibirá dos.

Horas antes de la cita

El disparador **Recordatorio de cita** tiene el campo **Horas antes de la cita**. Vacío, el flujo corre con el recordatorio general del espacio (24 h antes por defecto, o las horas del módulo Médico). Con un número, por ejemplo 2 o 48, ese flujo tiene **su propio recordatorio**: corre una vez por cita cuando falten esas horas. Así puedes tener un flujo a las 48 h y otro a las 2 h, cada uno en su momento. Se revisa cada hora.

48

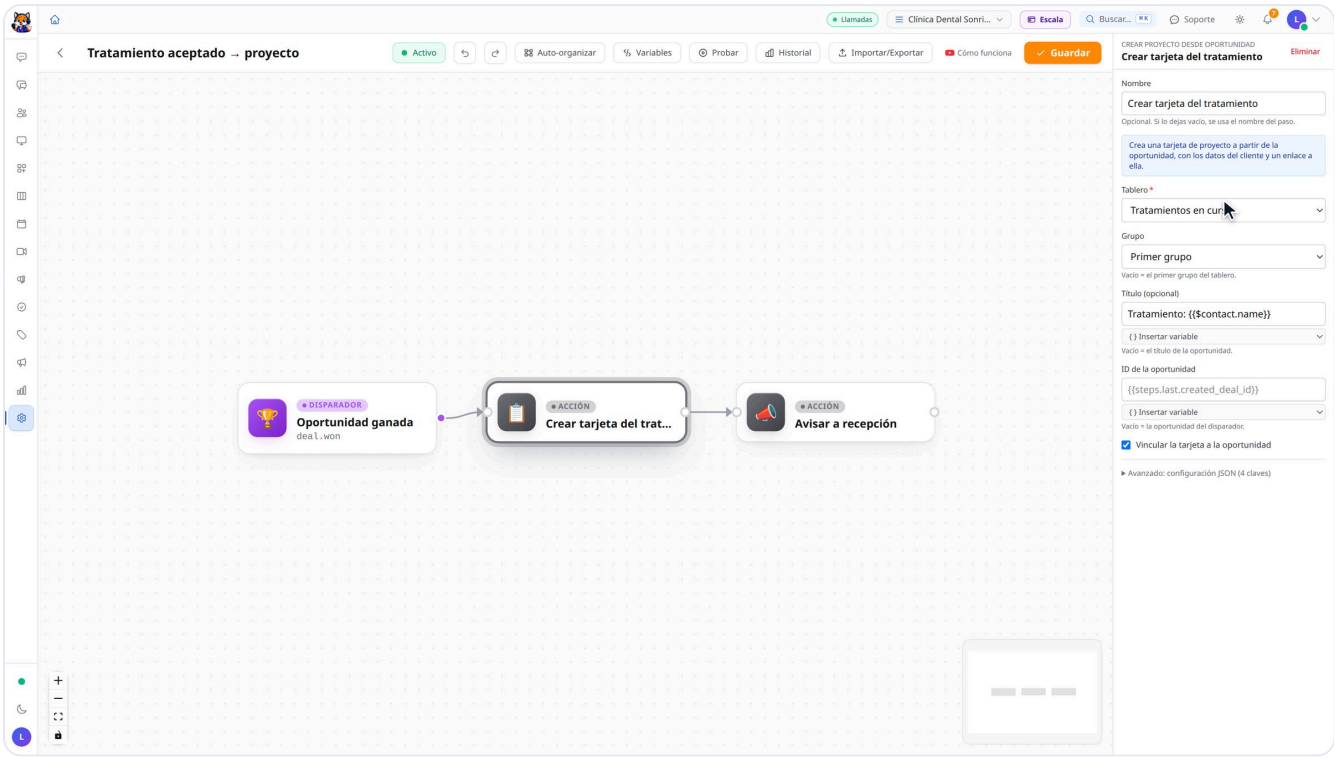
CAPÍTULO 48

Proyectos y Team

Tableros y comunicación interna.

Proyectos

Cuando se acepta un tratamiento, el flujo «Tratamiento aceptado → proyecto» (disparador **Oportunidad ganada**) crea la tarjeta del paciente en el tablero **Tratamientos en curso**, vinculada a la oportunidad, con **Crear proyecto desde oportunidad**.



Tratamiento aceptado → proyecto.

Nodo	Qué hace
Crear elemento en tablero	Una tarjeta en el tablero y grupo que elijas.
Crear proyecto desde oportunidad · **Crear tarjeta en tablero (desde la conversación)** · **(desde la cita)**	Una tarjeta con los datos ya puestos y el enlace al registro de origen.
Actualizar celda de tarea · **Completar tarea** · **Mover tarea de grupo**	Cambian una tarjeta existente (la del disparador, o la recién creada).
Vincular registro (item ↔ oportunidad)	Une una tarjeta con una oportunidad o un contacto.

Y los disparadores de **Tableros**: columna cambió, elemento creado, entró a un grupo, asignado, tarea cambió de estado, subtarea creada, por vencer y vencida.

Los formularios de los nodos de tablero

Estos cuatro nodos tienen su propio formulario en el inspector. En un flujo de tablero usan las columnas de ese tablero; en un flujo normal eliges **Tablero** · **Columna** entre todos los tableros del espacio.

Nodo	Qué completas
Asignar una persona	**Columna de persona**, las **Personas a asignar** (miembros del espacio) y, si quieres, copiar a quien esté asignado en otra columna de la tarjeta.
Poner una fecha	**Columna de fecha** y **¿Qué fecha poner?**: **Hoy**, **Dentro de N días** (con los días; un número negativo da una fecha pasada) o **Una fecha fija** (AAAA-MM-DD o una variable).
Agregar fila en Google Sheets	El **ID de la hoja de cálculo**, la **Pestaña** y las **Celdas de la fila** (una por línea o separadas por |, con variables). Vacíos, usan la hoja y la pestaña de la integración. Requiere Google Sheets conectado.
Crear/actualizar contacto en HubSpot	**Email** (obligatorio), **Nombre**, **Apellido**, **Teléfono** y **Empresa**. Si ya existe un contacto con ese email, lo actualiza. Requiere HubSpot conectado.

> **NOTA**
>
> Las integraciones de Google Sheets y de HubSpot todavía figuran como «Próximamente» en Integraciones: estos dos nodos ya se pueden configurar, y empezarán a funcionar cuando la integración esté disponible para conectar.

Team

Nodo	Qué hace
Publicar en el Team	Publica en un espacio del Team, con variables y, si quieres, la tarjeta de la conversación.
Enviar DM en el Team	Un mensaje directo a una persona del equipo.
Crear recordatorio en el Team	Un recordatorio para alguien, en una fecha.
Programar mensaje en el Team	Publica en un espacio más tarde.

Disparadores del Team interno: **Te mencionaron en el Team**, **Mensaje publicado en un Espacio del Team**, **Recordatorio del Team venció** y **Encuesta del Team cerrada**. «Paciente VIP → avisar a la doctora» publica en el espacio **Recepción y agenda** cuando escribe un paciente con la etiqueta VIP.

49

CAPÍTULO 49

Pedidos, cobros, llamadas y más

Catálogo, cobros y teléfono.

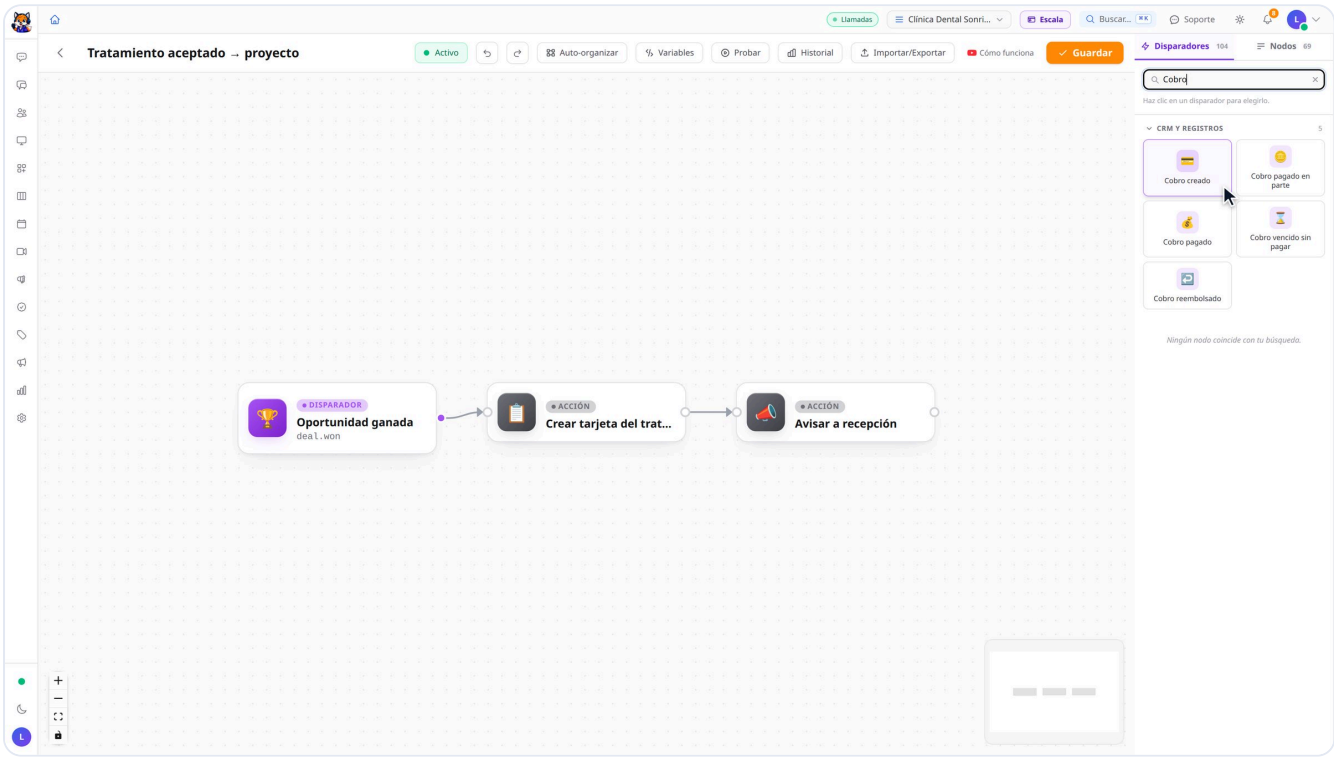
Pedidos, carritos y cobros

Si vendes por el catálogo, hay disparadores de **pedidos** (creado, confirmado, cambió de estado, pagado, cancelado), de **carritos** (creado, modificado, abandonado, convertido en pedido, vencido) y de **cobros** (creado, comprobante recibido, pagado en parte, pagado, vencido, reembolsado), con estos nodos:

Nodo	Qué hace
Enviar enlace del carrito	Envía al cliente el enlace de su carrito, con lo que ya tenía dentro. Ideal tras «Carrito abandonado».
Vaciar el carrito	Lo deja sin productos.
Convertir el carrito en pedido	Crea el pedido con los precios actuales.
Cambiar estado del pedido	Confirmado, Preparando, Listo, Enviado, Entregado o Cancelado, con motivo.

Llamadas

Con llamadas: **Llamada perdida**, **Llamada fuera de horario**, **Grabación lista**, **Voicemail recibido**, **IVR: opción seleccionada** y los demás de la tabla del capítulo 9. Por ejemplo, ante una llamada perdida, escribirle por WhatsApp: «Vimos tu llamada, ¿en qué te ayudamos?». Los disparadores de llamadas están en los planes con llamadas.



Disparadores de pedidos, cobros y llamadas.

> **NOTA**
>
> Con la integración de Azur conectada aparecen además los disparadores Factura autorizada en Azur y Factura anulada en Azur, y nodos para dar de alta al cliente y enviarle el PDF de la factura.

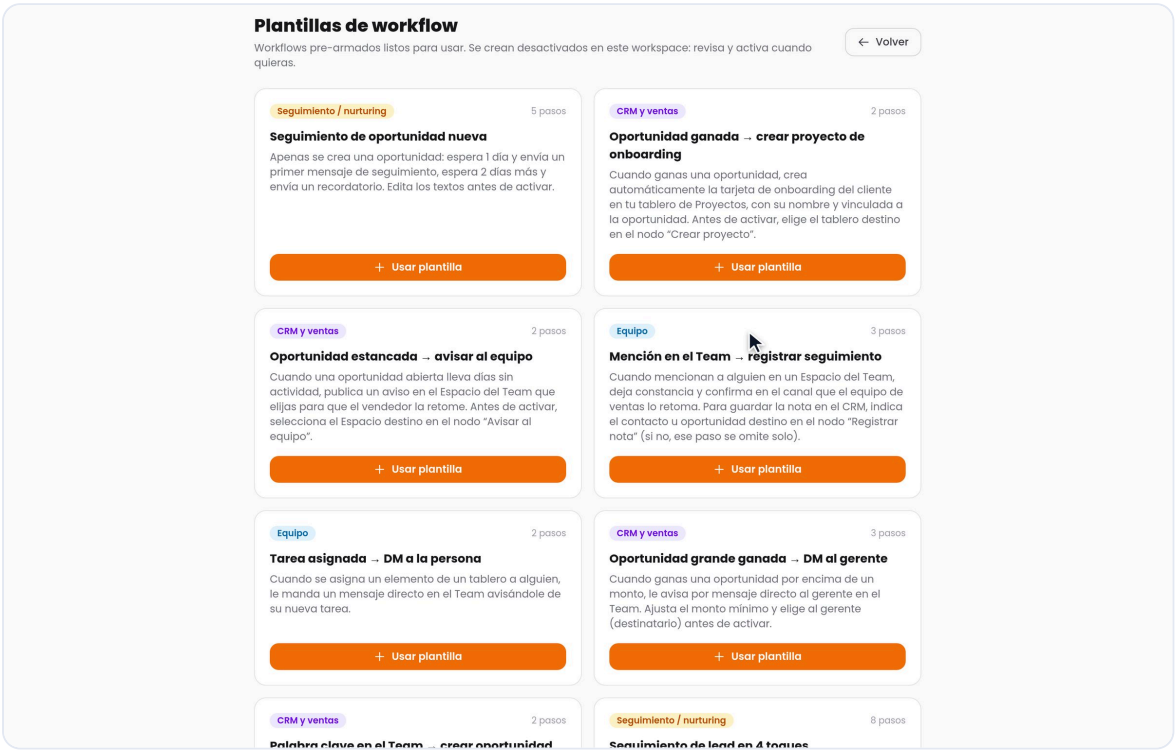
50

CAPÍTULO 50

La galería de plantillas

Flujos listos para los casos de siempre.

En **Plantillas** (botón de la lista) tienes flujos ya armados, agrupados en **CRM y ventas**, **Seguimiento / nurturing**, **Equipo** y **Citas**.



La galería de plantillas, agrupada por tema.

Plantilla	Qué hace	Completa antes de activar
Cita creada → confirmación por WhatsApp	Confirma cada cita nueva.	Apaga el aviso de fábrica del calendario.
Recordatorio de cita → WhatsApp	Recuerda la cita.	Apaga el recordatorio de fábrica.
Seguimiento de oportunidad nueva	Dos mensajes con esperas tras crear una oportunidad.	Los textos.
Seguimiento de lead en 4 toques	Mensaje, correo, tarea y mensaje, con esperas; se pausa si el lead responde.	Los textos.
Reactivar oportunidad estancada	Mensaje, correo y tarea a una oportunidad fría.	Los textos.
Bienvenida a lead nuevo	Mensaje, correo y tarea a cada contacto nuevo.	Los textos.
Oportunidad ganada → crear proyecto de onboarding	Crea la tarjeta del proyecto.	El tablero destino.
Oportunidad estancada → avisar al equipo	Publica en el Team.	El espacio del Team.
Oportunidad grande ganada → DM al gerente	Avisa por DM si el monto es alto.	El monto y el gerente.
Palabra clave en el Team → crear oportunidad	Crea una oportunidad desde un mensaje del Team.	La palabra clave.
Mención en el Team → registrar seguimiento	Publica y registra la actividad.	El espacio del Team.
Tarea asignada → DM a la persona	Avisa a quien recibe una tarea.	—

1. Pulsa **Usar plantilla**.
2. Se crea en tu espacio, **inactiva**, y se abre en el editor con el aviso «Plantilla creada. Revisa y activa...».
3. Revisa lo que dice que hay que completar (el tablero, el espacio del Team...) y ajusta los textos a tu negocio.
4. Pruébala y actívala.

> **NOTA**
> Si ya habías usado esa plantilla, Omnifox te lleva a tu copia en lugar de crear otra.

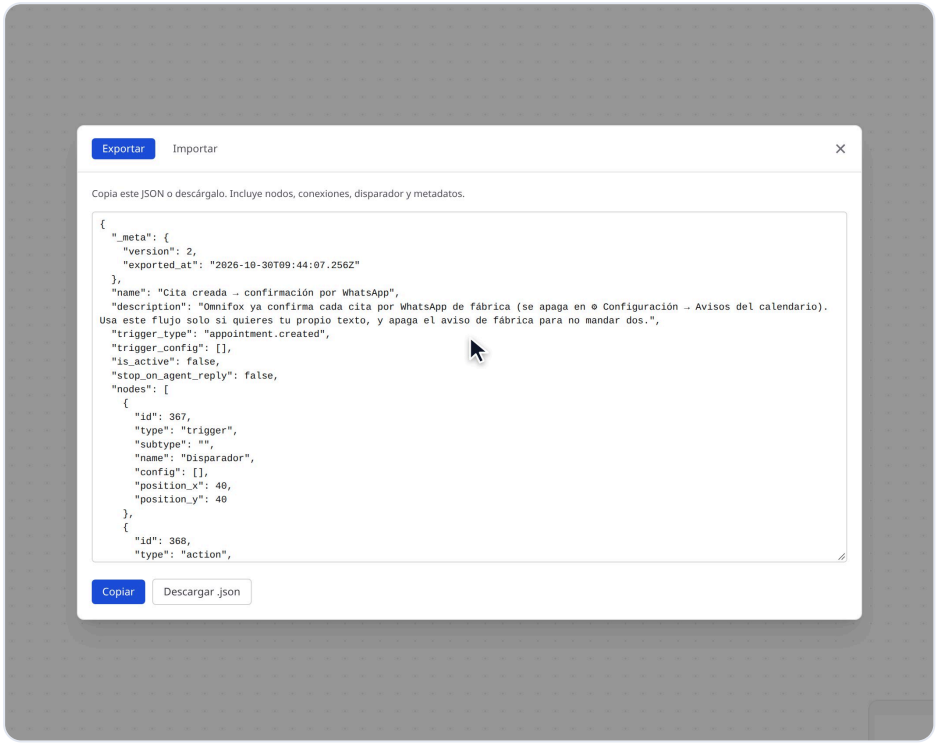
51

CAPÍTULO 51

Exportar e importar

Llevar un flujo a otro espacio o guardarlo de respaldo.

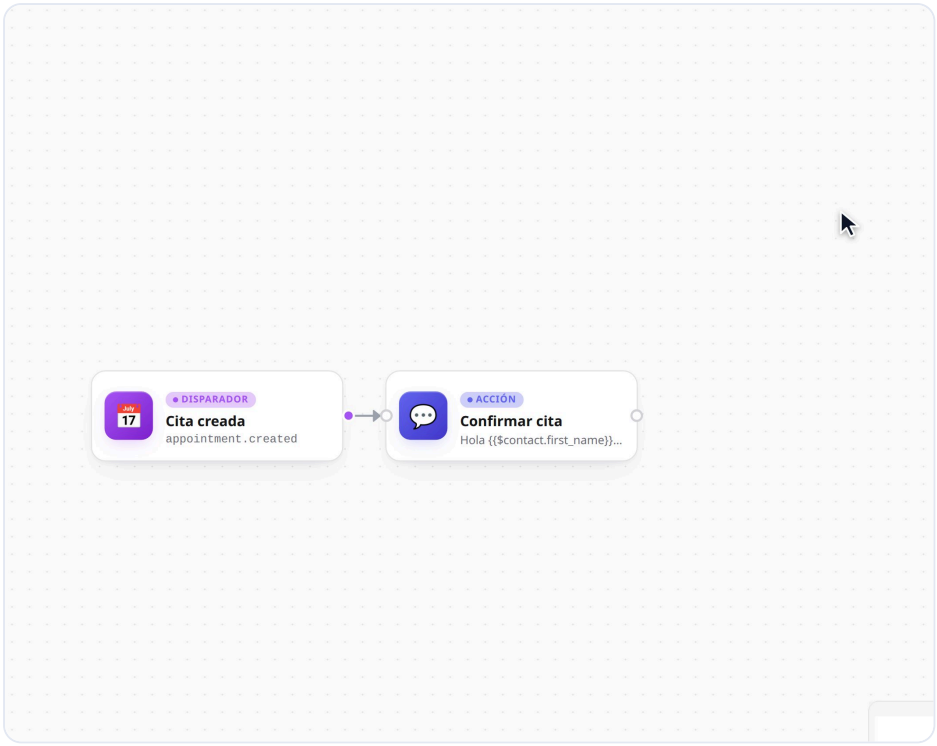
Exportar



Importar/Exportar, pestaña Exportar: el flujo como JSON para copiar o descargar.

En el editor, **Importar/Exportar → Exportar** te da el flujo como texto JSON («Incluye nodos, conexiones, disparador y metadatos») para **Copiar** o **Descargar .json**. Desde la lista, el botón Exportar de la tarjeta descarga el mismo archivo.

Importar



Importar: asignar referencias externas y elegir la estrategia.

1. En **Importar/Exportar → Importar**, usa **Cargar .json** o pega el JSON. Omnifox lo valida («Archivo válido — N nodos / N conexiones»).
2. En **Asignar referencias externas**, empareja lo que no existe en este espacio: canales, equipos, usuarios, etiquetas, agentes de IA, flujos llamados y plantillas de WhatsApp. Déjala sin asignar para omitirla.
3. Elige la **Estrategia**: **Añadir junto al flujo actual** o **Reemplazar el flujo completo**.
4. Pulsa **Aplicar importación** y después **Guardar** (aplicar no guarda).

Desde la lista, el botón **Importar** hace lo mismo con un archivo (hasta 2 MB) y crea un flujo nuevo, **inactivo**.

> **CONSEJO**
> Exportar es también tu respaldo: antes de un cambio grande, descarga el .json. Si algo sale mal, lo importas con «Reemplazar el flujo completo».

52

CAPÍTULO 52

Planes, límites y permisos

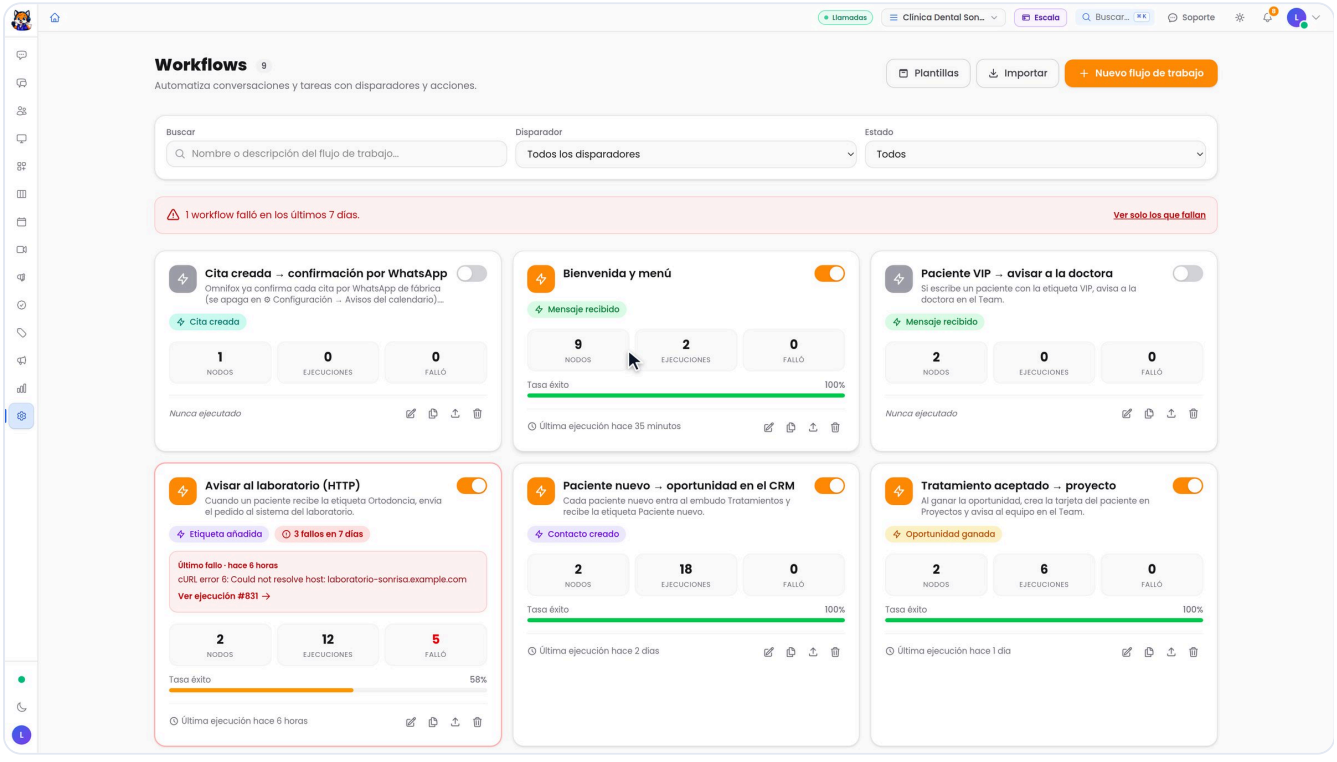
Cuánto puedes ejecutar y quién puede editar.

Ejecuciones por mes

Cada plan incluye una cantidad de **ejecuciones al mes**. Una ejecución es cada vez que un flujo arranca, haga uno o veinte pasos.

Plan	Ejecuciones al mes
Lite	1.000
Impulsa	5.000
Conecta	15.000
Crece	30.000
Escala	50.000
Exclusivo	Ilimitadas

- Al **80 %** te avisamos por correo.
- Al llegar al tope, los flujos **se pausan hasta el próximo mes**: no arrancan ejecuciones nuevas (queda registro del motivo).
- El contador lo comparten los flujos de trabajo y los menús telefónicos (IVR).
- Los disparadores de llamadas están en los planes con llamadas (desde Conecta); algunos nodos pueden pedir un plan superior y se ven con candado en la paleta.



Ejecuciones de workflows en Facturación.

Permisos

Permiso	Qué permite
Ver flujos	Ver la lista y abrir el editor en **modo lectura**.
Gestionar flujos	Crear, editar y guardar, activar y desactivar, probar, duplicar, eliminar, usar plantillas, importar y exportar.

En el celular, el editor se abre en **modo lectura**, paso a paso: puedes revisar un flujo, pero se edita desde la computadora.

> **NOTA**
> Los contactos bloqueados no disparan flujos (salvo los atajos y los flujos manuales). Y cada flujo trabaja solo con los datos de su espacio de trabajo.

53

CAPÍTULO 53

Buenas prácticas

Flujos que funcionan desde el primer día.

- **Ponle nombre a cada nodo** («Saludo», «Menú», «Pasar a recepción»): el lienzo y el historial se leen solos.
- **Empieza con flujos cortos** y agrégales pasos cuando funcionen.
- **Pruébalos siempre** con tu propio número o una conversación de prueba antes de activarlos.
- Usa **Solo en el primer mensaje entrante** para las bienvenidas, o el cliente recibirá el menú con cada mensaje.
- **Pon siempre un tiempo límite** en las preguntas y en las esperas de eventos, y conecta Tiempo agotado.
- Conecta las salidas **Feriado**, **Inválida** y **error**: un camino sin conectar es un cliente sin respuesta.
- En seguimientos largos, enciende **Detener este workflow cuando el agente responda**.
- Fuera de las 24 horas de WhatsApp, usa **plantillas**.
- Para pasos que se repiten en varios flujos, usa **Llamar a otro flujo**.
- **Revisa cada semana** el aviso de fallos de la lista y el historial de tus flujos más importantes.
- Antes de un cambio grande, **duplica o exporta** el flujo.

54

CAPÍTULO 54

Solución de problemas

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

Síntoma	Qué revisar
El flujo no se dispara	Que esté **activo y guardado** (pastilla Activo + Guardado). Que el evento cumpla los **filtros** del disparador: un filtro que no se cumple no deja error ni ejecución. Que no esté marcado «Ejecutar solo una vez por contacto» con un contacto que ya pasó. Que el contacto no esté bloqueado.
Se cortó a la mitad	Abre el **Historial**: el paso en rojo dice exactamente qué falló. Revisa si quedó «Pausado en» una pregunta o una espera sin tiempo límite.
Un mensaje de WhatsApp no llegó	Puede ser la **ventana de 24 horas**: fuera de ella, usa Enviar plantilla de WhatsApp. Revisa también el disparador «Mensaje saliente falló».
El cliente recibe el menú con cada mensaje	Marca **Solo en el primer mensaje entrante de una conversación** en Mensaje recibido.
Un mensaje salió con un hueco donde iba el nombre	Ese contacto no tiene el dato: las variables vacías quedan vacías. Usa `{{$contact.display_name}}` o revisa la ficha.
No puedo guardar	El botón dice **Corrige errores**: completa los nodos en rojo. Si hay una prueba en curso, espera a que termine o párala.
No puedo activar	El flujo tiene errores: se guardó como borrador inactivo. Corrige lo que indica el aviso.
Se dispara dos veces	Revisa si hay dos flujos con el mismo disparador y filtros parecidos (filtra la lista por Disparador).
El flujo siguió escribiendo cuando ya atendía una persona	Enciende **Detener este workflow cuando el agente responda**, o usa Detener desde el aviso de la conversación.
Los flujos se pausaron todos	Llegaste al tope de ejecuciones del mes (capítulo 52).

Preguntas frecuentes

¿Cuántos flujos puedo tener activos a la vez?

Varios a la vez; lo que tu plan limita son las **ejecuciones al mes** (capítulo 52).

¿Un flujo puede tener dos disparadores?

No, uno solo. Si necesitas dos eventos, crea dos flujos y que ambos usen **Llamar a otro flujo** con los pasos comunes.

¿Hay historial de versiones?

No. Antes de un cambio grande, duplica el flujo o expórtalo como respaldo.

¿Se puede generar un flujo con IA?

No: los flujos se arman en el editor o se parten de una plantilla. Lo que sí puedes es combinarlos con agentes de IA (capítulo 41).

¿Se puede reintentar una ejecución fallida?

Sí. En el **Historial**, abre la ejecución fallida y pulsa **Reintentar** (capítulo 27): corre el flujo completo otra vez, con los mismos datos del disparador y la versión actual. Ojo: los pasos que ya habían salido bien se repiten.

¿La prueba gasta ejecuciones y envía mensajes reales?

Sí: la prueba es una ejecución real. Usa tu número o una conversación de prueba.

¿Puedo enviar una imagen o un PDF?

Sí: en Enviar mensaje elige Tipo de mensaje Imagen o Archivo y pega la URL; el texto va como pie.

¿Puedo editar flujos desde el celular?

En el celular el editor se abre en modo lectura. Para editar, usa una computadora.

¿Qué pasa con un flujo en pausa si lo desactivo?

No se disparan ejecuciones nuevas. Las que ya estaban esperando puedes detenerlas desde el Historial.

¿Los flujos funcionan con la clínica cerrada?

Sí, las 24 horas. Para responder distinto de noche, usa Horario laboral.

Glosario

Flujo de trabajo (workflow)
Una automatización: un disparador y una cadena de nodos.

Disparador
El evento que pone en marcha el flujo. Uno por flujo.

Filtro
Condición del disparador: si el evento no la cumple, el flujo no arranca.

Nodo
Cada paso del flujo: acción, condición o espera.

Acción
Un nodo que hace algo: enviar, etiquetar, asignar, crear.

Condición
Un nodo que elige el camino según una regla (Si, Varias ramas, Horario laboral...).

Espera
Un nodo que pausa el flujo por un tiempo o hasta un evento.

Salida / rama
Cada camino que sale de un nodo, con su nombre (Sí, En horario, Precios...).

Conexión
La línea que une la salida de un nodo con la entrada del siguiente.

Inspector
El panel de la derecha con los campos del nodo seleccionado.

Paleta
El panel con las pestañas Disparadores y Nodos.

Variable
Un dato que cambia en cada ejecución, como `{{$contact.first_name}}`.

Ejecución
Cada vez que un flujo arranca. Se cuentan por mes según tu plan.

Historial
La lista de ejecuciones recientes de un flujo, con sus pasos.

Atajo
Un flujo que tu equipo lanza con un botón desde la conversación.

Webhook
Una dirección que recibe datos de otro sistema y lanza el flujo.

Plantilla de WhatsApp
Un mensaje aprobado por Meta para escribir fuera de la ventana de 24 horas.

Ventana de 24 horas
El tiempo, desde el último mensaje del cliente, en que WhatsApp permite escribir libremente.

Oportunidad
Un posible negocio en un embudo del CRM.

¿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**.