

Conversación

La pantalla donde contestas. Aquí conviven tus mensajes, los del agente y las notas internas del equipo.

FICHA	BLOQUE	DÓNDE
02-02	Atender clientes	Ajustes → Manual

1 Conversación

La pantalla donde contestas. Aquí conviven tus mensajes, los del agente y las notas internas del equipo.

1. Antes de escribir, lee los avisos de arriba: “Un humano está a cargo” (trae el motivo del escalado y el botón “Devolver a IA”), “El agente propuso una respuesta. Revísala en Entrenar.”, o el aviso de que pasaron más de 24 h desde el último mensaje del cliente en WhatsApp y solo se pueden enviar plantillas aprobadas.
 2. Escribe en el compositor de abajo. Cuando está vacío te ofrece cinco respuestas rápidas (“¡Hola! ¿En qué te ayudo?”, “Un momento, lo reviso.”...): tócalas y se llenan solas.
 3. Toca la varita para que el agente te redacte un borrador. Llega al campo de texto: editalo antes de enviar.
 4. Con el otro botón abres “Nota interna (el cliente no la ve)”, “Mencionar a” un compañero y “Plantillas” (rellenan solas nombre, empresa, producto, precio, negocio, fecha y hora).
 5. En el menú “...” de arriba: “Ver contacto”, “Asignar a...”, “Resumir con IA”, “Marcar resuelta” y “Tomar yo (pausa la IA)” o “Devolver a la IA”.
 6. Entra a “Ver contacto” y llena “Empresa”, “Ciudad”, “Producto o servicio de interés”, “Valor potencial” y “Vendedor asignado”; agrega etiquetas en “Nueva etiqueta” y toca “Agregar”.
 7. Si va a pedir factura, llena ahí mismo “Datos de facturación”: “Razón social”, “RFC / Tax ID”, “Código postal fiscal”, “Régimen fiscal”, “Uso de CFDI” y “Correo para facturas”.
 8. Abajo de esa ficha está “Lo que el agente recuerda de este cliente”. Escribe en “Agregar algo que deba recordar” lo que nunca debe olvidar, y borra lo que esté mal.
- Burbuja “Tú”: la escribiste tú. “Agente IA”: la escribió el agente. “Nota interna”: solo la ve tu equipo, nunca el cliente.
 - Debajo de cada mensaje enviado: una palomita = salió; doble palomita = el cliente lo leyó; advertencia = falló el envío.

En cuanto TÚ escribes, el agente se pausa en esa conversación (lo dice el aviso permanente del compositor). No regresa solo: hay que tocar “Devolver a la IA” en el menú “...”.

Si algo no cuadra

- El botón ? de esa pantalla abre esta misma ayuda dentro de la app.