

Canales

Donde conectas WhatsApp, Instagram, Messenger, el chat de tu web, el correo, las llamadas y Google Calendar.

FICHA	BLOQUE	DÓNDE
05-01	Configurar	Ajustes → Manual

1 Canales

Donde conectas WhatsApp, Instagram, Messenger, el chat de tu web, el correo, las llamadas y Google Calendar.

1. Cada tarjeta trae su estado a la vista: “Sin configurar”, “Pendiente”, “Conectado”, “Apagado”, “Con problemas”, “Token vence en N días” o “Webhook ⚠ N errores”. Toca la tarjeta para abrirla.
2. Adentro, el primer interruptor es “Canal activo”. Apágalo para dejar de recibir por ahí sin borrar las credenciales.
3. WhatsApp, Instagram y Messenger: lo normal es el botón “Conectar con Facebook”, en “Conectar en un toque”. Entrás con la cuenta de Facebook que administra tu WhatsApp Business o tu página, eliges el número o la página, y no copias nada. Si el resultado sale con “✓”, quedó.
4. WhatsApp a mano (solo si la conexión automática no está habilitada): abre “Configuración manual (avanzado)” y llena “Phone Number ID”, “WhatsApp Business Account ID”, “Token permanente de acceso” y “Verify token (el que pegas en Meta)”. Los tres primeros salen de tu app de WhatsApp en Meta for Developers; el “Verify token” lo genera Vozkan solo, no lo cambies.
5. Instagram a mano: “Page ID”, “Instagram Account ID” y “Token de la página”. Messenger a mano: “Page ID” y “Token de la página”. Salen de Meta, de la página de Facebook que tiene ligado tu Instagram profesional.
6. Con cualquiera de esos tres, copia la URL de webhook que aparece abajo y pégala en Meta for Developers → tu app → Webhooks, junto con el verify token, y suscribe el campo messages.
7. Si ya conectaste WhatsApp, el enlace “Ver en WhatsApp Manager” te lleva a tu cuenta en Meta para revisar el número y las plantillas.
8. Web: elige el “Color del botón de chat” (o toca uno de los seis círculos), escribe el “Primer mensaje que ve tu cliente” y, si quieres, “Tu sitio web (opcional, ej. minegocio.com)”. Guarda.
9. Vuelve a entrar al canal Web: ya aparece “Código para tu sitio”. Toca “Enviar a quien maneja mi sitio” o “Copiar código” y que lo peguen antes de `</body>` en todas las páginas. Sale un botón de chat abajo a la derecha.
10. Email: llena “Resend API Key”, “Correo remitente (ej. hola@tudominio.com)” y “Nombre del remitente”. La llave se saca de tu cuenta de Resend. Luego copia la URL de “Para tu técnico (avanzado)” y pégala en Resend → Webhooks con el evento email.received, y configura ahí el dominio de recepción.
11. Voz: llena “Vapi API Key”, “Vapi Phone Number ID”, “Número de teléfono” y “Secreto del webhook (lo inventas tú y lo pegas en Vapi)”. La llave y el id del número salen de tu cuenta de Vapi. Después pega la URL de webhook en Vapi → tu assistant → Server URL.

12. Toca “Guardar”, vuelve a abrir la tarjeta y toca “Probar conexión”. Lee el resultado: mientras diga “Pendiente” y no “Conectado”, el canal no está verificado.
 13. Google Calendar no es canal de mensajes pero está en la misma pantalla: toca “Conectar”, entra con tu cuenta de Google y acepta. Conectado, el agente reserva ahí y respeta lo que ya tienes ocupado; sin conectar, agenda solo dentro de Vozkan. “Desconectar” lo suelta.
- “Phone Number ID” y “WhatsApp Business Account ID”: dos números distintos de Meta. El primero es del número de teléfono; el segundo, de la cuenta de WhatsApp Business que lo contiene.
 - “Token permanente de acceso”: tiene que ser un token que no expire. Si pegas uno temporal, el canal se cae a los pocos días y la tarjeta te avisa con “Token vence en N días”.
 - “Verify token”: es tuyo y lo inventa Vozkan. Solo sirve para que Meta compruebe que el webhook es tu app. Tiene que quedar IDÉNTICO aquí y en Meta.
 - “Secreto del webhook” de Voz: ese sí lo inventas tú, y va igual en Vozkan y en Vapi.
 - “Resend API Key” y “Vapi API Key”: son llaves de esos proveedores, no de Vozkan. Se crean en tu cuenta de Resend y de Vapi, y esos cargos los pagas tú directo a ellos.

Un número de teléfono NO puede estar al mismo tiempo en la app de WhatsApp Business del celular y en la API de Meta. Si lo conectas aquí, dejas de usarlo allá. Y si la tarjeta dice “Con problemas” o “Webhook ⚠ N errores”, casi nunca es la app: es el webhook mal pegado o el token vencido en Meta.

Si algo no cuadra

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