

Atender clientes

Las pantallas de este bloque, una por una, con sus pasos y el error que de verdad se comete ahí.

BLOQUE	PANTALLAS	ACTUALIZADO
Atender clientes	3	01/10/2026

EN ESTE MANUAL

- | | |
|----------|-----------------|
| 1. Inbox | 2. Conversación |
| | 3. Entrenar |

1 Inbox

Todas las conversaciones de todos los canales en una sola lista, ordenada por urgencia y no por hora.

1. Empieza por la tarjeta de arriba, “N cosas requieren tu atención”: son los asuntos que no pueden esperar. Toca uno y te lleva a la conversación.
2. Filtra con las tres filas de chips: la primera por canal (cada uno trae su número), la segunda por situación (“Requiere atención”, “Cliente esperando”, “IA puede resolver”, “Seguimiento pendiente”, “VIP”, “Cliente molesto”) y la tercera por estado (“Abierta”, “Necesita humano”, “Por aprobar”, “Resuelta”).
3. Toca un renglón para abrir la conversación. La pastilla de la derecha te dice el estado o la intención que detectó el agente; si dice “El agente está escribiendo...”, déjalo terminar.
4. En iPhone desliza el renglón: “Resolver” la cierra, “Tomar” la pasa a atención humana y te la asigna, “Devolver a IA” se la regresa al agente.
5. Los botones “Resolver”, “Tomar yo”, “Devolver a IA” y “Reabrir” hacen lo mismo sin deslizar.
6. Busca con la lupa por nombre, teléfono, empresa, mensaje o etiqueta. Con dos letras o más también busca en el historial completo, en la sección “En todo el historial”.
7. En el menú de filtros (arriba a la derecha) prende “Solo asignadas a mí” para ver nada más lo tuyo, o toca “Actualizar” para recargar.
 - “Abierta”: el agente la está llevando, no necesita nada de ti.
 - “Necesita humano”: alguien del equipo tiene que contestar. Estas son las urgentes.
 - “Por aprobar”: el agente ya escribió la respuesta y te espera en Entrenar.
 - “Resuelta”: cerrada. Se va hasta abajo de la lista.

La lista NO está en orden de hora: un cliente molesto que lleva 40 minutos esperando sube hasta arriba. Si andas buscando “el mensaje de hace rato”, úsalo con el buscador, no bajando la lista.

2 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: edítalo 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 “...”.

3 Entrenar

La bandeja de respuestas que el agente ya escribió pero todavía no manda. De aquí no sale nada sin que tú lo apruebes.

1. Lee la tarjeta completa: arriba “El cliente dijo” y abajo “El agente propone”.
2. Si la respuesta está bien, toca “Aprobar y enviar”: sale tal cual, sin cambios.
3. Si está casi bien, toca “Corregir”, escribe tu versión en “Tu versión (se envía y el agente aprende la diferencia)” y guarda: se manda la tuya y el agente crea una regla con la diferencia.
4. Si esa conversación no es para el agente, toca “Rechazar”: la conversación pasa a atención humana.
5. En iPhone también funciona deslizando: a la derecha aprueba, a la izquierda rechaza.
6. Cuando no queda nada por revisar, la pantalla te muestra “Lo que ya aprendió de tus correcciones”. Léelo cada tanto: ahí compruebas si aprendió lo que querías.

Corregir vale mucho más que rechazar: rechazar solo tapa el hoyo de hoy, corregir enseña. Y cuando lleves varios días aprobando casi todo sin cambiarle nada, cámbiale el modo a “Automático” en Agente: si no, sigues contestando tú.

Si algo no cuadra

- El botón ? de cada pantalla abre el artículo de ESA pantalla.
- El índice completo está en **Ajustes** → **Manual**.