

Configurar

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

BLOQUE	PANTALLAS	ACTUALIZADO
Configurar	4	01/10/2026

EN ESTE MANUAL

- | | |
|-------------|---------------------|
| 1. Canales | 3. Automatizaciones |
| 2. Campañas | 4. Ajustes |

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.

2 Campañas

Envíos masivos por WhatsApp con plantillas aprobadas por Meta.

1. Si arriba sale el aviso de conectar WhatsApp, primero ve a Canales: sin WhatsApp por la API oficial de Meta no hay campañas.
2. Ve a la pestaña “Plantillas” y toca el botón de las flechas en círculo: baja las plantillas de tu cuenta de Meta. Aquí solo se usan; se crean y se aprueban allá.
3. Pasa a “Campañas” y toca “+”. Llena “Nombre interno” (solo lo ves tú) y elige la “Plantilla”.
4. En “Destinatarios” elige la “Etiqueta” para filtrar, o “Todos con teléfono”. Abajo te dice cuántos la van a recibir: revisa ese número antes de seguir.
5. Si la quieres mandar después, prende “Programar” y pon “Fecha y hora”.
6. Guarda y confirma con “Sí”. En “Resultado” ves los enviados (✓) y los fallidos (✗).

Meta te cobra cada mensaje de plantilla y esa cuenta la pagas directo a Meta, no a Vozkan. Mira el número de destinatarios ANTES de confirmar, porque no hay cómo detener un envío a medias.

3 Automatizaciones

Reglas “Si pasa esto → HAZ esto”, sin programar nada.

1. Lo más rápido: toca una de las “Plantillas rápidas” (“Si preguntan precio → etiquetar ‘prospecto’”, “Si un cliente VIP escribe → asignarme”, “Si una oportunidad supera \$10,000 → avisar”, “Si pasa a humano fuera de horario → mensaje”) y ajústala.
2. Para armar una desde cero, toca “+” y escribe el “Nombre de la regla”.
3. En “Si pasa esto” elige el “Evento”: desde que llega un mensaje o se detecta una intención, hasta que se acepta una cotización, se recibe un pago o baja el stock.
4. Si hace falta acotar, usa “y además...”: escribe el “valor” y toca “Agregar”.
5. En “HAZ esto” elige la “Acción”: avisar al equipo, enviar un mensaje al cliente, etiquetarlo, asignarlo a alguien, pasar la conversación a una persona, crear una tarea, cambiar el estado de una oportunidad o mandar un webhook.
6. Si la acción es enviar mensaje, en el texto puedes usar {{nombre}}, {{producto}}, {{total}} y {{folio}}: se rellenan solos.
7. Si es webhook, pega tu dirección: mandamos un POST con el evento, el contacto y la conversación (sirve para Zapier, Make o tu ERP).
8. Deja “Activa” prendida y guarda. Para apagarla, entra y quítale “Activa”; para borrarla, desliza y toca “Borrar”.

Los mensajes automáticos al cliente por WhatsApp solo salen dentro de la ventana de 24 h y nunca a contactos bloqueados. Si armaste una regla que manda mensaje y no llega, ese es el motivo casi siempre.

4 Ajustes

Todo lo que se configura una vez: negocio, equipo, plan, seguridad, datos y tus preferencias.

1. Usa el buscador “Buscar en ajustes”: es más rápido que bajar la lista.
2. En “Negocio” revisa el nombre, el giro y la zona horaria, y guarda. Ahí mismo están las plantillas de mensajes, la encuesta de satisfacción y las reglas de puntuación de clientes.
3. Para dar de alta a alguien, entra a Equipo → “Invitar”: por correo o con un código que vence en 7 días. En permisos por rol decides qué ve cada quien.
4. En “Suscripción” está tu plan y la barra de conversaciones usadas del mes. Ahí se sube de plan y está “Restaurar compras”.
5. Pon tu límite de gasto de IA en “Tope mensual”. Al 80 % te avisamos; al 100 % el agente se pausa y todo pasa a atención humana.
6. En Notificaciones elige en “Avisarme cuando” qué te avisa, y pon el “Horario silencioso” para que no te despierte.
7. En Preferencias están el idioma, la apariencia clara u oscura y “Qué ver al abrir”.
8. En Seguridad: “Verificación en dos pasos”, “Sesiones activas”, “Historial de accesos”, la actividad del equipo, el tiempo máximo sin responder, la papelera de 30 días y la retención de conversaciones.
9. En Datos y privacidad exportas todos tus datos o los bajas a Excel.
10. En Ayuda están esta “Guía de uso”, las “Preguntas frecuentes”, ver el recorrido otra vez, “Qué hay de nuevo” y reportar un problema.

El plan se cobra por la App Store y se renueva solo hasta que lo canceles ahí. Los cargos de WhatsApp (Meta), de voz (Vapi) y de los modelos de IA son aparte y se pagan directo a esos proveedores con tus propias llaves: la

suscripción de Vozkan no los incluye.

Si algo no cuadra

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