luci

MANUAL DE USO

21 de octubre de 2026

GUÍA RÁPIDA

Ajustes

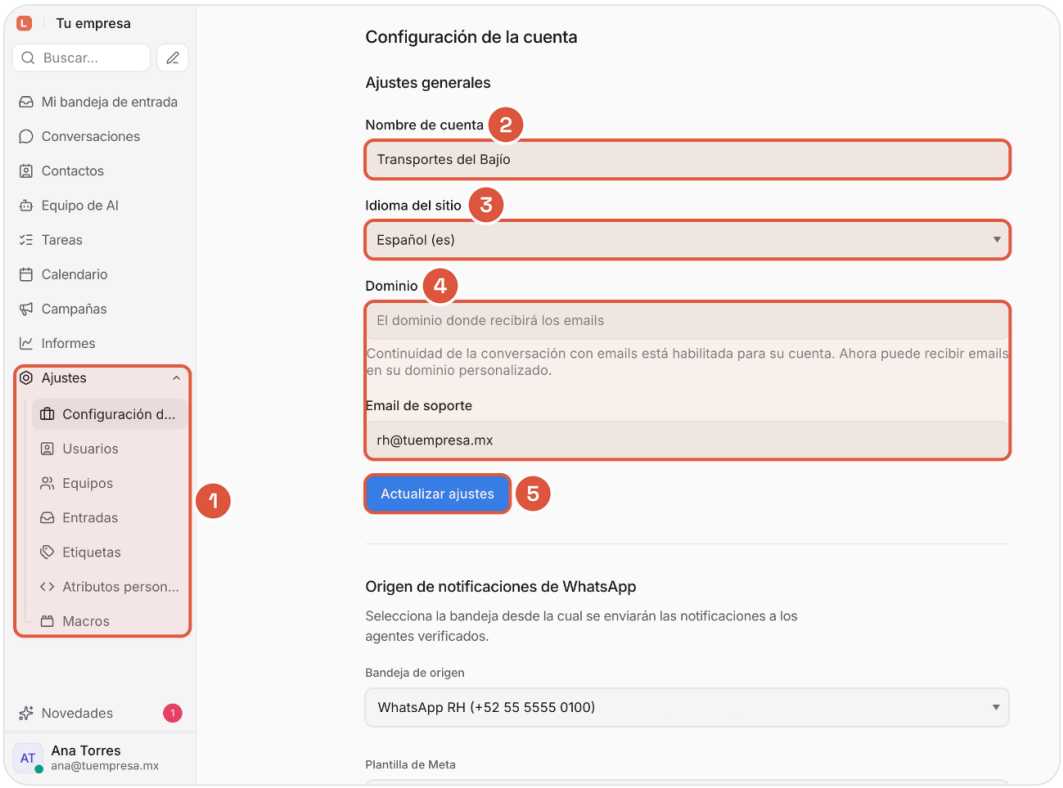
Aquí se configura tu cuenta: quién trabaja en ella, cómo se organizan y, sobre todo, tus bandejas de entrada. Esta guía pone el foco en WhatsApp.

Menú lateral → Ajustes

Las capturas usan datos de ejemplo; números, nombres y claves de tu cuenta no aparecen.

01 · CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA

Nombre, idioma y correo de tu cuenta



1 Secciones de Ajustes
Configuración de la cuenta, Usuarios, Equipos, Entradas (tus bandejas), Etiquetas, Atributos personalizados y Macros.

2 Nombre de tu empresa
El nombre de tu empresa dentro de Luci.

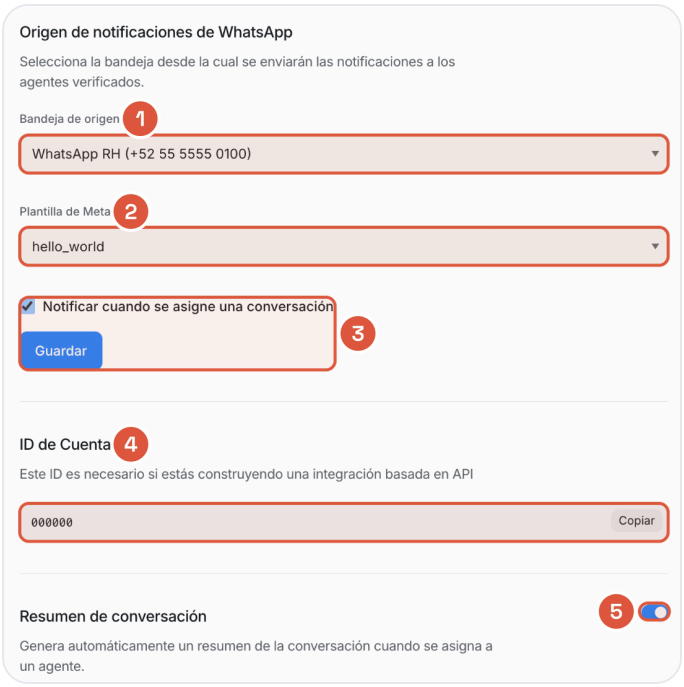
3 Idioma de la plataforma
El idioma de la plataforma para todo tu equipo.

4 Correo de soporte y dominio
Datos del canal de correo: el dominio donde recibes correos y el remitente de soporte.

5 Guardar los cambios
Guarda los cambios de este bloque.

02 · AVISOS POR WHATSAPP Y RESUMEN

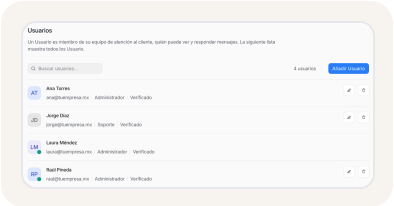
Avisos por WhatsApp a tu equipo



1. **Número que envía los avisos**
   El número de WhatsApp desde el que Luci avisa a tus usuarios cuando les asignan una conversación.
2. **Mensaje del aviso**
   El mensaje aprobado por Meta que se usa para ese aviso.
3. **Activar el aviso**
   Activa o apaga el aviso y presiona «Guardar». Cada usuario vincula su número desde su perfil.
4. **ID para conectar por API**
   Solo se usa si conectas Luci con otro sistema por API.
5. **Resumen al asignar**
   Al asignar una conversación, Luci deja una nota privada con el resumen para quien la recibe.

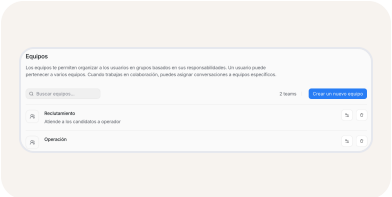
03 · TU EQUIPO

Invita a tu equipo y organiza etiquetas



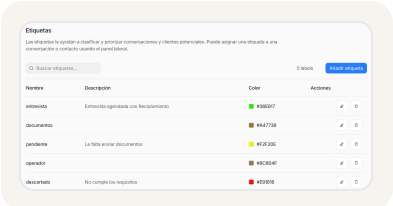
Invitar a un usuario

1. «Añadir Usuario» invita a una persona con su correo.
2. Elige su rol: «Administrador» o «Soporte».
3. El lápiz edita y el bote de basura la quita.



Crear un equipo

1. «Crear un nuevo equipo», por ejemplo Reclutamiento.
2. Agrega a sus integrantes.
3. Luego puedes asignarle conversaciones o usarlo en tus reglas de Equipo de IA.

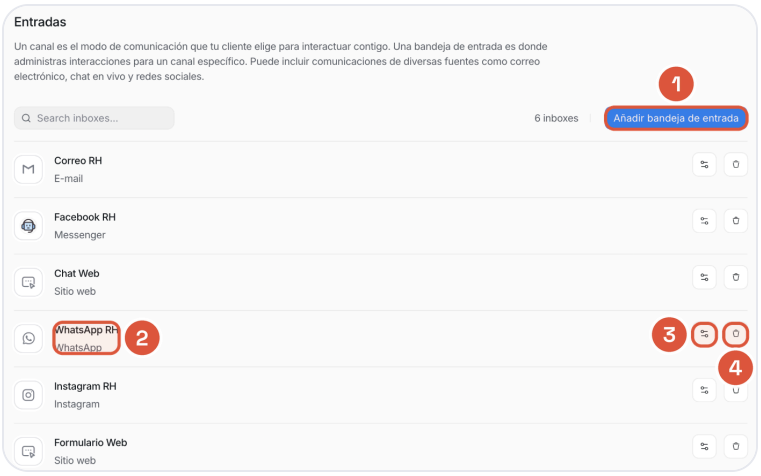


Crear una etiqueta

1. «Añadir etiqueta» con nombre, descripción y color.
2. Úsalas en conversaciones y contactos.
3. Luci también puede ponerlas con tus reglas de clasificación.

04 · BANDEJAS DE ENTRADA

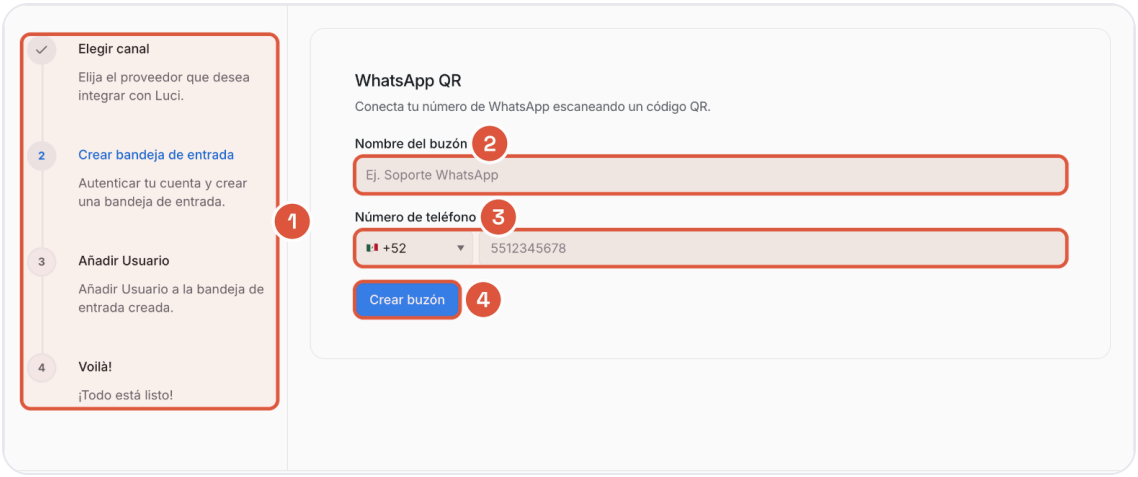
Agrega y administra tus canales



1. **Conectar un canal nuevo**
   Conecta un canal nuevo (secciones 05 a 07).
2. **Nombre y tipo de canal**
   Su nombre y el tipo de canal: WhatsApp, correo, chat web, Facebook o Instagram.
3. **Configurar la bandeja**
   Abre las pestañas de la bandeja (sección 09).
4. **Borrar la bandeja**
   Borra la bandeja. Hazlo solo si ya no la vas a usar.

05 · ALTA DE UNA BANDEJA DE WHATSAPP

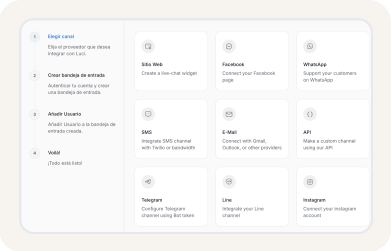
Conecta tu WhatsApp en cuatro pasos



1. **Avance del alta**
   Elegir canal, crear la bandeja, añadir usuarios y listo.
2. **Nombrar la bandeja**
   Cómo verás la bandeja, por ejemplo «WhatsApp RH».
3. **Número a conectar**
   El número de WhatsApp que vas a conectar.
4. **Crear y vincular con QR**
   Crea la bandeja y muestra el código QR para vincular el teléfono. Antes de este botón no se crea nada.

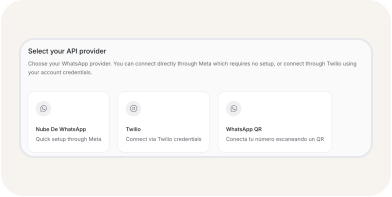
06 · CONECTAR WHATSAPP PASO A PASO

De «Añadir bandeja» a tu número conectado



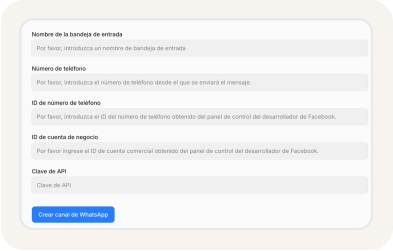
Elegir WhatsApp como canal

1. Ajustes → «Entradas» → «Añadir bandeja de entrada».
2. Elige la tarjeta «WhatsApp».



Elegir API oficial o QR

1. «Nube de WhatsApp»: API oficial de Meta.
2. «WhatsApp QR»: tu número actual, escaneando un código.
3. «Twilio»: si ya contrataste WhatsApp con Twilio.



Capturar datos de Meta

1. Llena nombre, número, ID de número, ID de cuenta de negocio y clave de API.
2. «Crear canal de WhatsApp» crea la bandeja.
3. Copia la URL y el token del webhook que te muestra y configúralos en Meta.

07 · API OFICIAL O QR

¿API oficial o QR? Cuál te conviene

Nube de WhatsApp

API oficial de Meta con número verificado. Permite plantillas aprobadas y muestra la salud del número.

WhatsApp QR

Conectas tu número actual: en el teléfono, Configuración → Dispositivos vinculados → Vincular dispositivo. Sin plantillas; el teléfono debe seguir vinculado.

Confirmar el QR

Presiona «Ya escaneé el código, Continuar». El código vence y se renueva solo.

Ligar usuarios y agente

El asistente te pide los usuarios de la bandeja. Después liga a tu agente en la pestaña «Agente de IA».

Si eliminas una bandeja de WhatsApp QR, también se borra su conexión.

08 · ATRIBUTOS, MACROS Y CALENDARIO

Atributos, macros y calendario, en una línea

Atributos personalizados

Campos extra para contactos o conversaciones, en sus pestañas «Contacto» y «Conversación».

Macros

Conjuntos de acciones que tu equipo aplica con un clic. Se crean con «Añadir una nueva macro».

Calendario

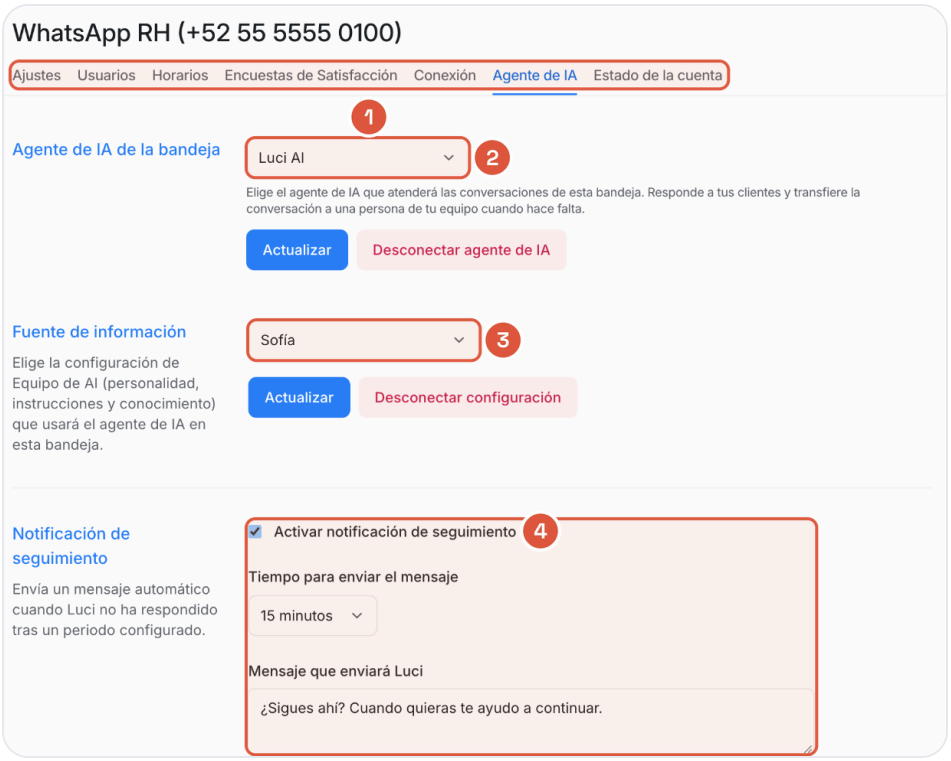
Si tu cuenta lo tiene, las bandejas se ligan desde Calendario → Configuración, en el paso «Bandejas».

Secciones que Luci oculta

Integraciones, Respuestas predefinidas y Automatización de Chatwoot no aparecen en Luci.

09 · AGENTE DE IA DE LA BANDEJA

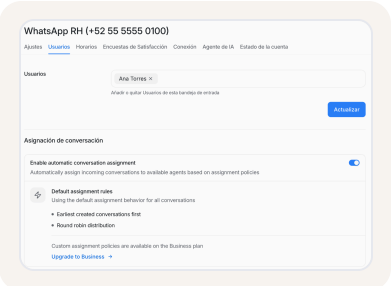
Elige qué agente atiende la bandeja



1. **Pestañas de configuración**
   Ajustes, Usuarios, Horarios, Encuestas de Satisfacción, Conexión (claves del canal), Agente de IA y Estado de la cuenta.
2. **Agente que contesta**
   Quién contesta en esta bandeja. «Desconectar agente de IA» lo apaga.
3. **Instrucciones y conocimiento**
   La configuración de Equipo de IA que usa: instrucciones y conocimiento.
4. **Mensaje si el contacto no responde**
   Si el contacto no contesta después del último mensaje de Luci, ella le escribe una sola vez pasado el tiempo que elijas (15, 30 o 60 minutos).

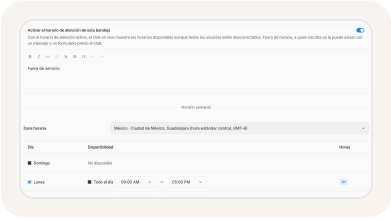
10 · USUARIOS, HORARIO Y REAPERTURA

Quién atiende, cuándo y cómo regresan



Quién atiende la bandeja

1. En «Usuarios» elige quién ve y responde la bandeja y presiona «Actualizar».
2. Revisa la «Asignación de conversación» (sección 12).



Horario de atención

1. En «Horarios» activa el horario y escribe el mensaje para quien escriba fuera de horario.
2. Elige zona horaria, días y horas.
3. Presiona «Guardar horario de atención».

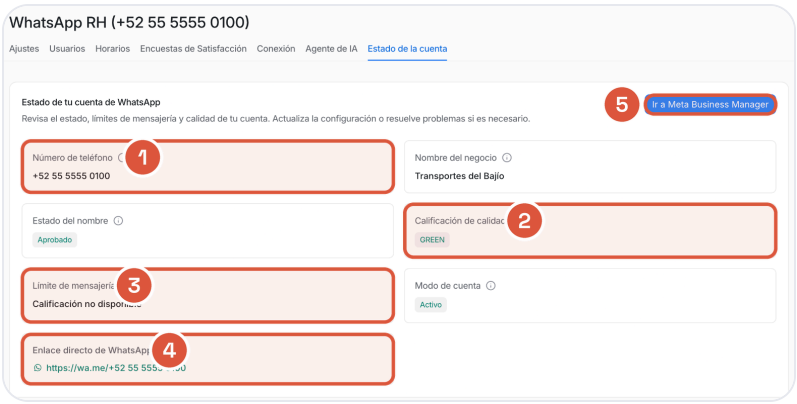


Reabrir conversaciones

1. En «Ajustes», «Crear una conversación nueva» abre otra si la anterior ya se resolvió.
2. «Reabrir la misma conversación» retoma la anterior.
3. Guarda con «Actualizar».

11 · SALUD DE TU NÚMERO DE WHATSAPP

Revisa la calidad y los límites de tu número



1. **Número y nombre aprobado**
   El número conectado y el nombre aprobado por Meta.
2. **Calificación de calidad**
   Cómo califica Meta tus mensajes; si baja, revisa lo que envías.
3. **Conversaciones que puedes iniciar**
   Cuántas conversaciones puedes iniciar según Meta.
4. **Enlace para que te escriban**
   Un enlace para que te escriban por WhatsApp; úsalo en tus anuncios de vacantes.
5. **Resolver problemas en Meta**
   Abre tu cuenta de Meta para resolver problemas. En WhatsApp QR esta pestaña muestra si el teléfono sigue conectado.

12 · ANTES DE ENCENDER A LUCI

Liga el agente, revisa la asignación y prueba

Luci contesta solo las conversaciones que no tienen una persona ni un equipo asignados.

01
Liga el agente
En «Agente de IA» elige el agente y su «Fuente de información»; presiona «Actualizar» en cada uno.

02
Revisa la asignación automática
En «Usuarios», si la asignación automática está activa, las conversaciones nuevas se asignan solas a una persona y Luci no las contesta.

03
Prueba la bandeja
Escribe desde otro teléfono y revisa en Conversaciones que la etiqueta diga «IA».

¿Dudas o algo se ve distinto?

Escríbenos a hola@luci.mx. Este manual se actualiza cuando cambia la pantalla.

luci

hola@luci.mx · luci.mx