luci

MANUAL DE USO

21 de octubre de 2026

GUÍA RÁPIDA

Conversaciones

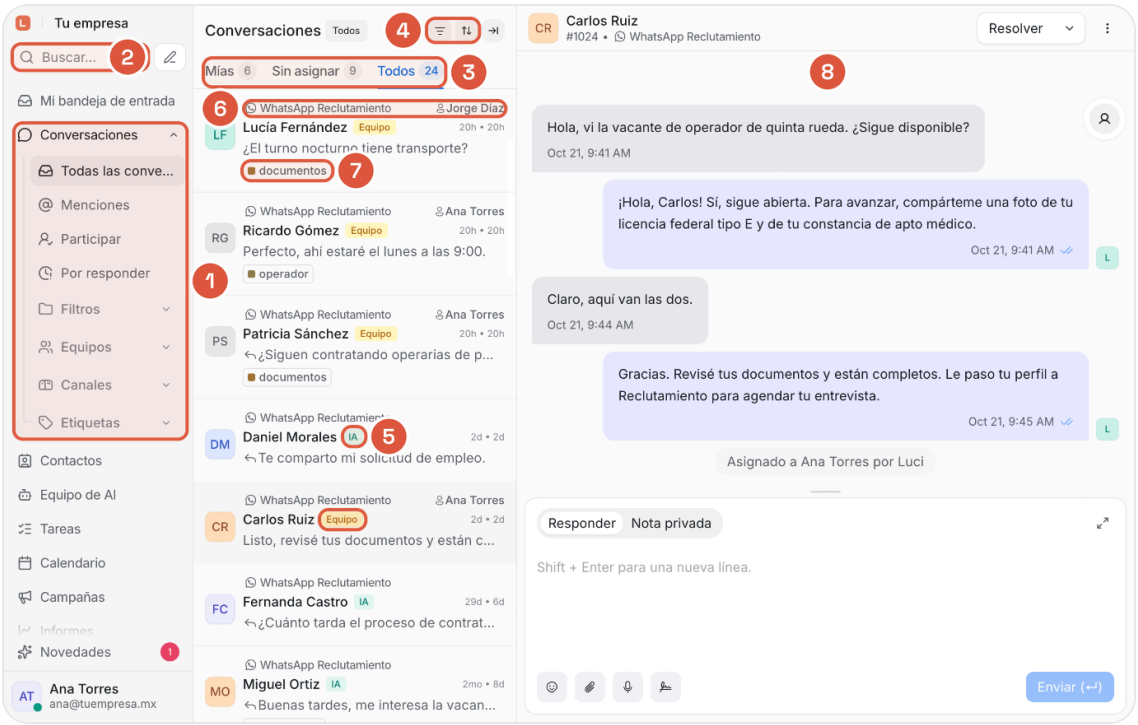
Todos los mensajes de tus canales en una sola bandeja. Luci, tu equipo de IA, contesta lo repetitivo y tu equipo entra cuando hace falta.

Menú lateral → Conversaciones

Las capturas usan datos de ejemplo; tu pantalla mostrará tus canales, equipos y contactos.

01 · LA BANDEJA

Todos tus mensajes en una sola lista



1 Vistas rápidas y grupos
Vistas rápidas: todas, menciones, las que sigues y las que esperan respuesta de tu equipo. Abajo, agrupadas por equipo, canal o etiqueta.

2 Buscar contactos y mensajes
Encuentra un contacto, una conversación o un mensaje.

3 Ver las tuyas, sin asignar o todas
Las que tienes asignadas, las que no tienen persona responsable y todas juntas.

4 Filtrar y ordenar
El embudo abre el filtro avanzado (sección 04). Las flechas eligen el estado y el orden.

5 Quién atiende: IA o Equipo
IA: la atiende Luci. Equipo: ya tiene una persona o un equipo asignado (ver sección 06).

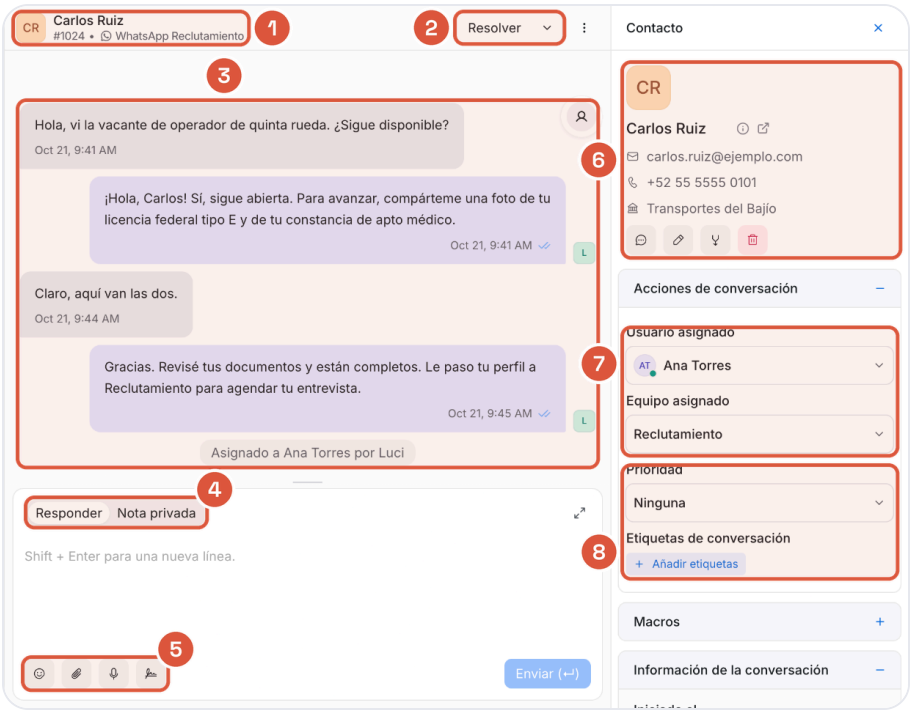
6 Por dónde llegó y quién la tiene
Por dónde llegó el mensaje y quién tiene asignada la conversación.

7 Etiquetas para clasificar
Clasifican la conversación, por ejemplo «documentos». Las pones tú o Luci.

8 Abrir una conversación
Haz clic en una tarjeta para abrirla. En la sección 02 ves todo lo que puedes hacer ahí.

02 · ATENDER UNA CONVERSACIÓN

Responde, asigna y cierra desde el chat



1. **Quién escribe y por qué canal**
   Nombre, número de la conversación y bandeja por la que llegó.
2. **Cerrar la conversación**
   Ciérrala cuando ya quedó atendida. La flecha ofrece posponer o marcar como pendiente.
3. **Historial de mensajes**
   Izquierda: lo que escribe el contacto. Derecha: respuestas de Luci y de tu equipo. Las líneas grises registran cambios, como una asignación.
4. **Responder o dejar nota privada**
   Responder le llega al contacto. La nota privada solo la ve tu equipo.
5. **Enviar emojis, archivos y audios**
   Adjunta lo que necesites. Enter envía; Shift + Enter agrega una línea.
6. **Ver y editar datos del contacto**
   Correo, teléfono y empresa. Con el lápiz los editas.
7. **Asignar persona y equipo**
   Elige la persona y el equipo responsables. Mientras haya alguien asignado, Luci no contesta.
8. **Marcar prioridad y etiquetar**
   Marca la urgencia y agrega etiquetas para encontrarla después.

03 · ESTADOS DE UNA CONVERSACIÓN

Qué significa cada estado

Abierta
En curso: alguien debe darle seguimiento.

Pendiente
En espera. Las conversaciones que atiende Luci suelen empezar aquí.

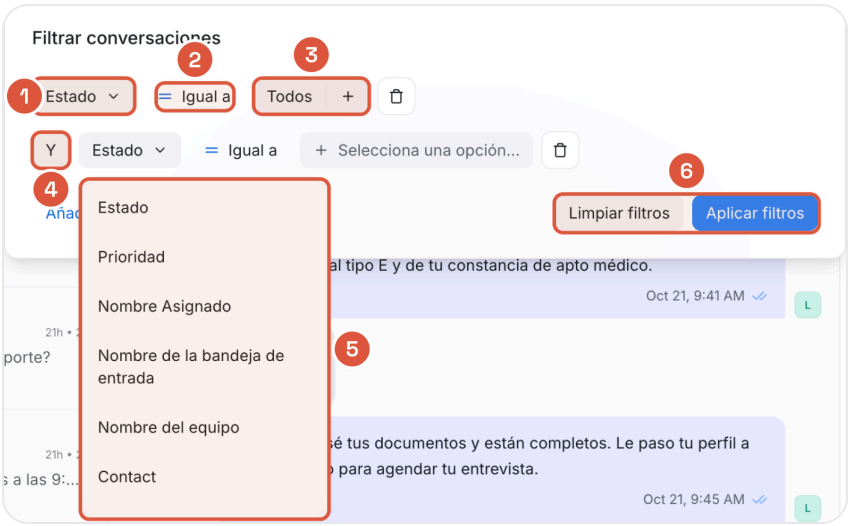
Pospuesta
Oculta hasta la fecha elegida o hasta que el contacto responda; luego vuelve a abrirse.

Resuelta
Terminada. Si el contacto vuelve a escribir, regresa a tu bandeja.

Cambiar el estado no cambia quién contesta: eso lo decide la asignación (sección 06).

04 · FILTRO AVANZADO

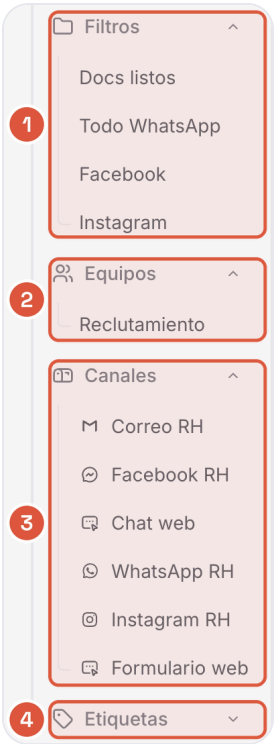
Filtra por estado, equipo, etiqueta y más



1. **Elegir qué revisar**
   Qué revisar: estado, prioridad, persona asignada, bandeja, equipo, etiquetas, fechas y más.
2. **Elegir cómo comparar**
   Cómo comparar: «Igual a», «No igual a», «Está presente»... según la condición.
3. **Escribir qué buscar**
   Qué buscar, por ejemplo la etiqueta «documentos» o el equipo Reclutamiento.
4. **Combinar condiciones**
   «Añadir Filtro» suma otra condición. Elige «Y» si deben cumplirse todas u «O» si basta con una.
5. **Ver todas las condiciones**
   Todas las opciones disponibles; desplázate para ver más.
6. **Aplicar o quitar el filtro**
   «Aplicar filtros» muestra el resultado; «Limpiar filtros» regresa a la lista completa.

05 · FILTROS GUARDADOS Y ATAJOS

Vuelve a tus filtros con un clic



1. **Abrir un filtro guardado**
   Tus filtros con nombre. Para crear uno, aplica un filtro, toca el ícono «Guardar filtro» junto al título de la lista y escribe su nombre.
2. **Conversaciones por equipo**
   Las conversaciones asignadas a cada equipo.
3. **Conversaciones por canal**
   Las conversaciones de cada bandeja: WhatsApp, correo, chat web, Facebook o Instagram.
4. **Conversaciones por etiqueta**
   Despliégalo para ver las conversaciones de cada etiqueta.

06 · PASAR DE LUCI A TU EQUIPO

¿Quién contesta: Luci o tu equipo?

Lo decide la asignación, no el estado. Fíjate en la etiqueta junto al nombre del contacto:

IA Sin persona ni equipo asignado. Luci contesta en las bandejas que tienen agente de IA.

Equipo Con una persona o un equipo asignado. Luci deja de contestar y sigue tu equipo.



01
Luci te la pasa

Cuando se cumple una regla de clasificación de tu agente (por ejemplo, «documentos completos»), Luci asigna la conversación a la persona o equipo que definiste en Equipo de AI.

02
Tomar una conversación

Elígete en «Usuario asignado». Desde ese momento contestas tú.

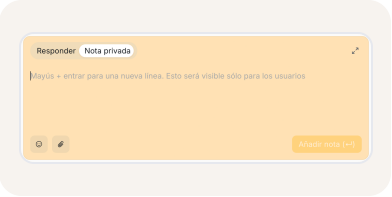
03
Devolverla a Luci

Elige «Ninguna» en «Usuario asignado» y en «Equipo asignado». Luci retoma con el siguiente mensaje del contacto.

La etiqueta IA / Equipo solo aparece en conversaciones abiertas o pendientes.

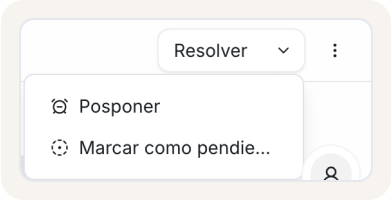
07 · TAREAS FRECUENTES

Notas, cierres y vistas, paso a paso



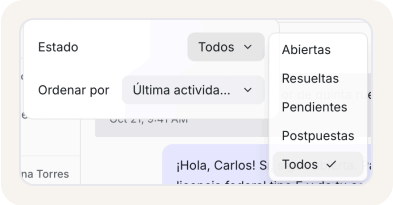
Dejar una nota a tu equipo

1. Abre la conversación y elige «Nota privada»: el editor se pone amarillo.
2. Escribe @ y el nombre de alguien para avisarle; le aparece en «Menciones».
3. Presiona «Añadir nota». El contacto no la ve.



Resolver, posponer o dejar pendiente

1. «Resolver» cierra la conversación atendida.
2. Con la flecha, «Posponer» la oculta hasta la fecha que elijas o hasta que el contacto vuelva a escribir.
3. «Marcar como pendiente» la deja en espera.



Filtrar por estado y ordenar la lista

1. Haz clic en las flechas, junto al embudo de la lista.
2. En «Estado» elige Abiertas, Resueltas, Pendientes, Pospuestas o Todos.
3. En «Ordenar por» elige cómo acomodar la lista.

¿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