

Guía de Rebeca — todas tus redes en una sola bandeja

Esta guía es para quien acaba de contratar a **Rebeca**, la asistente virtual del módulo **OmniLeadHub**. Responde a quien le escribe a tu empresa por **Instagram, Messenger, WhatsApp, Telegram, correo y el chat de tu sitio** — todo en una sola bandeja —, descubre lo que la persona quiere y le pasa el contacto a la persona correcta de tu equipo. No necesitas saber de tecnología: cada paso dice el nombre exacto del botón.

Las capturas son reales, tomadas en el panel de una empresa de ejemplo (*Casa Modelo Reformas & Materiais*). La empresa de ejemplo es brasileña, por eso los textos que ella misma escribió aparecen en portugués; en tu cuenta verás los tuyos.

¿Nunca entraste al panel? Lee antes el capítulo [Primeros pasos](#): muestra cómo entrar, cómo está organizada la pantalla y cómo encontrar los módulos en el menú.

En esta guía

- [1. Lo que Rebeca hace por ti](#)
- [2. Antes de empezar](#)
- [3. Paso 1 — Conectar tus canales](#)
- [4. Paso 2 — Enseñarle a Rebeca sobre tu empresa](#)
- [5. Paso 3 — Decir a quién le pasa el contacto](#)
- [6. Seguir y tomar las conversaciones](#)
- [7. Preguntas frecuentes](#)
- [8. Cuando algo sale mal](#)

1. Lo que Rebeca hace por ti

Quien le escribe a tu empresa quiere respuesta **ya** — y quien espera, busca a otro. Rebeca responde al instante, en cualquier canal, a cualquier hora. Ella:

- **responde dudas** con lo que le enseñaste (servicios, precios, zona que atiendes);
- **entiende audios, fotos y documentos** que manda la persona — y responde según el contenido;
- **descubre con quién habla** y qué quiere, haciendo las preguntas que elijas;

- **pide un WhatsApp o correo** durante la conversación, para que el contacto no se pierda;
- **envía el contacto a tu embudo** (tu CRM) y **te avisa por WhatsApp** con un resumen;
- **pasa la conversación al área correcta** de tu equipo — ventas, presupuestos, soporte;
- **envía el PIX** con el valor acordado, si quieres (solo Brasil — nunca dice que el pago llegó).

Lo que **no** hace: inventar precios que no le enseñaste, prometer plazos que no están escritos ni fingir que es una persona. Cuando no sabe, lo dice con franqueza.

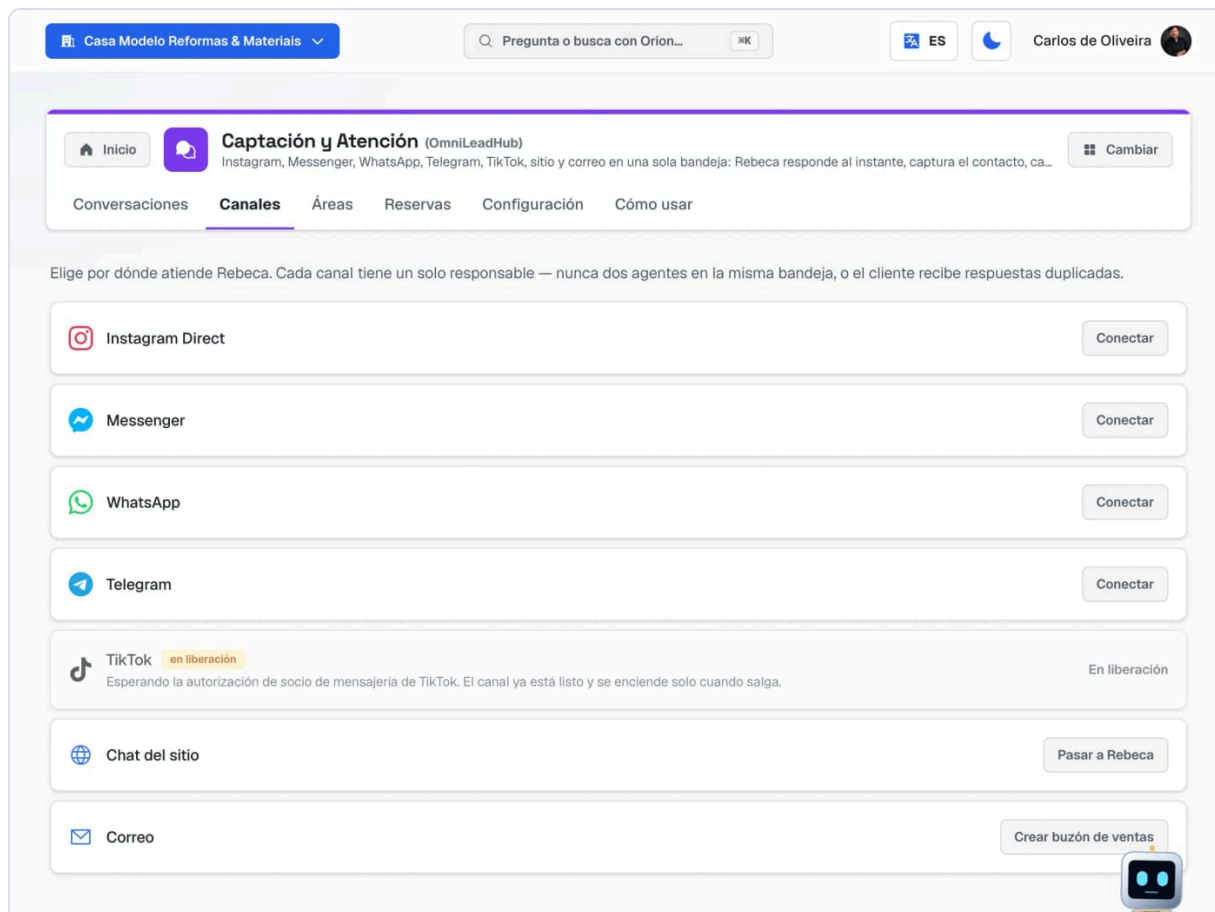
Rebeca atiende a quien está llegando. Quien ya es tu cliente y tiene un problema (reparación, reclamo) es tema de la Central de Atención — si tienes ese módulo, ella lo deriva allí.

2. Antes de empezar

Qué	Por qué
El acceso a tus redes	Para conectar Instagram y Messenger entras con el Facebook que administra la Página de la empresa.
Un celular con el WhatsApp de ventas	Si quieres que Rebeca atienda el WhatsApp. Puede ser el número que ya usas o uno solo para ventas.
El WhatsApp de quien recibe los contactos	Ahí llega el aviso de cada contacto calificado.
Tu lista de precios y de servicios	Es lo que Rebeca usa para responder. Puede ser un PDF, una página de tu sitio o un texto.

3. Paso 1 — Conectar tus canales

Dónde: Inicio → **Tus apps** → **OmniLeadHub** → pestaña **Canales**.



Cada canal tiene **un solo responsable** — nunca dos asistentes en la misma bandeja, o el cliente recibe respuestas duplicadas. Conecta uno a la vez:

Instagram y Messenger

1. En la tarjeta **Instagram Direct** (o **Messenger**), haz clic en **Conectar**.
2. **Sales del panel y vas a Facebook**. Entra con la cuenta que administra la Página de tu empresa y autoriza la Página.
3. Vuelves solo al panel con un aviso de éxito. Si dice que la autorización quedó guardada y que el canal se enciende cuando Meta lo libere, todo está bien: solo espera.

WhatsApp

1. En la tarjeta **WhatsApp**, haz clic en **Conectar**.
2. Elige **Usar el número actual** (el WhatsApp que tu empresa ya usa) o **Conectar número dedicado** (un chip solo para Rebeca).
3. Aparece un código QR. En el celular de ese número, abre WhatsApp → **Dispositivos vinculados** → **Vincular un dispositivo** y apunta la cámara al código.
4. Deja la pantalla abierta: el código se renueva solo y la pantalla avisa cuando se conecta.

Si usas **WhatsApp Business**, desactiva su **Mensaje de bienvenida** automático (en el celular: **Herramientas para la empresa** → **Mensaje de bienvenida**). Ahora saluda Rebeca; con los dos activos, el cliente recibe dos bienvenidas seguidas.

Correo

Haz clic en **Crear buzón de ventas**. El sistema crea una dirección de correo y te la muestra. Todo lo que llegue ahí entra en la bandeja de Rebeca.

Chat del sitio

Haz clic en **Pasar a Rebeca**. Aparece un código: haz clic en **Copiar código** y pégalo en tu sitio, en la parte de abajo de la página (si otra persona cuida tu sitio, envíale el código). Si tu sitio ya lo atiende **Sérgio**, elige uno de los dos — el canal es de uno solo.

Telegram

Haz clic en **Conectar** y sigue los 4 pasos que muestra la pantalla (crear un bot con el **BotFather** de Telegram y pegar el código que devuelve en el campo **Token del bot**).

TikTok aparece **En liberación**: falta una autorización del propio TikTok. Cuando salga, el canal se enciende solo — no tienes que hacer nada.

4. Paso 2 — Enseñarle a Rebeca sobre tu empresa

Dónde: pestaña **Configuración**.

4a. Quién es y cómo habla



Identidad

NOMBRE DEL AGENTE

Rebeca

ROL (PERSONA)

Vendedor digital — Calificar contactos y agendar reunión

TONO DE VOZ

Casual y amigable

Mensajes

SALUDO (PRIMER MENSAJE)

Oí! 🌟 Em que posso ajudar?

MENSAJE FUERA DE HORARIO

Estamos fora do horário comercial agora. Volta a falar com você assim que possível!

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS (OPCIONAL)

Ej: Siempre ofrece 5% de descuento en efectivo. Nunca prometas entrega los domingos.

CONVERSACIÓN MODELO (OPCIONAL)

Escribe una conversación de ejemplo entre tu asistente y un cliente, tal como quieres que atienda. Sigue el orden, el trato y el largo de los mensajes, y nunca inventa lo que no esté aquí o en el material de la empresa. Para enviar un archivo de la biblioteca en un momento, escríbelo entre paréntesis, por ejemplo: (enviar video del recibimiento).

CLIENTE: Buenas tardes, me interesa su servicio.
ASISTENTE: ¡Buenas tardes! Qué alegría recibir su mensaje!

0 / 12.000

Campo	Qué poner
Nombre del agente	El nombre que ve el cliente. Puedes dejar "Rebeca" o cambiarlo.
Rol (persona)	Si vendes servicios, Vendedor digital — Calificar contactos y agendar reunión o Ventas — Vender, manejar objeciones, cerrar .
Tono de voz	Casual y amigable funciona bien para la mayoría de los servicios.
Saludo	La primera frase que lee la persona. Corta, con el nombre de la empresa.
Mensaje fuera de horario	Lo que dice cuando alguien escribe fuera del horario que marques.
Instrucciones específicas	Las reglas de tu casa, en frases simples. Ej.: "No atendemos los domingos."
Rebeca activa	Déjala marcada. Desmarcada, deja de responder en todos los canales.

4b. Horario y preguntas

 **Horario de atención**

Marca los días en que tu empresa atiende. La asistente usa esto para saber cuándo responder normalmente y cuándo usar el mensaje fuera de horario.

ZONA HORARIA

America/Sao_Paulo

☒ Lunes	09:00 	a	18:00 
☒ Martes	09:00 	a	18:00 
☒ Miércoles	09:00 	a	18:00 
☒ Jueves	09:00 	a	18:00 
☒ Viernes	09:00 	a	18:00 
☐ Sábado	Cerrado		
☐ Domingo	Cerrado		

Sin ningún día marcado, la asistente responde a cualquier hora — igual que hoy.

Marca los días y horarios en que la empresa atiende. Fuera de ese horario ella sigue respondiendo, pero avisa que el equipo vuelve después. Justo abajo, en **Preguntas de calificación**, haz clic en **Agregar pregunta** para cada cosa que necesitas saber antes de atender (ej.: "*¿En qué barrio?*"). Pregunta una por vez, dentro de la conversación — nunca como formulario.

4c. Lo que necesita saber para vender

Lo que necesita saber para vender

Rebeca solo afirma precio, plazo y cobertura si está escrito aquí o en el perfil de tu empresa. Lo demás, dice con franqueza que no tiene ese dato — y el lead te llega por el aviso en WhatsApp.

CATÁLOGO Y PRECIOS

Ej.: Plan Start — \$500/mes, Incluye X e Y. Entrega: 5 días hábiles.

SCRIPT Y REGLAS DE ATENCIÓN

Ej.: Preguntar siempre la ciudad antes de hablar de plazos. Nunca prometer entrega el mismo día.

Guardar material

Esta es la tarjeta más importante. Rebeca solo afirma precio, plazo y cobertura si está escrito aquí (o en el perfil de tu empresa).

- **Catálogo y precios:** cada servicio con su precio y lo que incluye. Ej.: *"Remodelación de baño: desde \$1.500.000, incluye demolición y cerámica. Plazo: 15 días hábiles."*
- **Script y reglas de atención:** cómo quieres que conduzca la conversación. Ej.: *"Siempre preguntar la comuna antes de hablar de plazos."*

Haz clic en **Guardar material**.

4d. Archivos y páginas que ella lee

Archivos que ella lee

Sube la propuesta, el catálogo, la lista de precios o el manual de atención: el texto se vuelve memoria y Rebeca pasa a responder con lo que está escrito en ellos.

Estos archivos son de tu empresa y valen para todo el equipo de agentes, no solo para Rebeca. Son los mismos que aparecen en [Memoria](#).

 **DOCUMENTOS (0)**

Subir archivo

PDF, TXT, Markdown o DOCX (hasta 15MB). El texto se vuelve memoria que los agentes leen antes de trabajar.

Aún no hay documentos. Sube propuestas, catálogos, manuales — se vuelven conocimiento del equipo.

En **Subir archivo**, envía la propuesta, el catálogo, la lista de precios en PDF. El texto se vuelve memoria y ella pasa a responder con lo que está escrito.

Aprender de una página

Pega la dirección de una página — tu lista de precios, la página de un servicio, un FAQ — y Rebeca pasa a responder con lo que está escrito ahí.

Enseña solo páginas que tu empresa controla o en las que confía: su texto se vuelve la palabra de tu empresa en boca de Rebeca. Queda guardado el contenido del día en que la enseñaste — si la página cambia, enséñala de nuevo. Hasta 20 páginas.

Enseñar esta página



Aún no hay páginas

Pega la dirección de una página tuya arriba y Rebeca aprende lo que está escrito allí para responder por ti.

En **Aprender de una página**, pega la dirección de una página de tu sitio (precios, la página de un servicio, un FAQ) y haz clic en **Enseñar esta página**. Si la página cambia, enséñala de nuevo.

4e. PIX y archivos para enviar (opcional)

❖ Cobrar por PIX

Cuando el cliente cierre, Rebeca envía el PIX "copiar y pegar" con el valor acordado y pide el comprobante. Rebeca nunca dice que el pago fue confirmado: el comprobante va a ti para revisarlo en la cuenta, por WhatsApp y por el e-mail de derivación.

☐ Enviar el PIX cuando el cliente cierre

LLAVE PIX

NOMBRE DE QUIEN RECIBE (COMO APARECE EN EL BANCO)

CIUDAD DE QUIEN RECIBE

El PIX es solo de Brasil. Marca **Enviar el PIX cuando el cliente cierre** y completa la llave, el nombre (como aparece en el banco) y la ciudad. Ella envía el PIX "copiar y pegar" y pide el comprobante — **nunca confirma el pago**.

Fotos, videos y documentos que Rebeca puede enviar

Registra aquí lo que Rebeca puede enviarle al cliente durante la conversación: tu lista de precios en PDF, fotos de trabajos terminados, un video mostrando el trabajo. Rebeca solo envía lo que esté en esta lista y encendido, y solo cuando la conversación lo pida.
Cada archivo se guarda al instante, sin necesidad del botón Guardar de arriba.

ARCHIVO

Elegir archivo

Foto (JPG, PNG o WEBP) hasta 5 MB · Video MP4 hasta 16 MB · PDF hasta 20 MB

TÍTULO

Ej.: Lista de precios 2026

CUÁNDO ENVIAR

Ej.: cuando el cliente pida fotos de trabajos terminados

En pocas palabras, en qué momento Rebeca debe enviar este archivo.

Agregar a la lista

Aún no hay archivos

Agrega arriba una foto, un video o un PDF, y Rebeca podrá enviárselo al cliente cuando tenga sentido.

Registra aquí lo que puede enviarle al cliente (lista de precios en PDF, fotos de trabajos, un video): **Elegir archivo** → **Título** → **Cuándo enviar** → **Agregar a la lista**. Esta tarjeta se guarda al instante.

Después de cambiar las tarjetas de arriba, haz clic en **Guardar configuración**.

5. Paso 3 — Decir a quién le pasa el contacto

El aviso de cada contacto

🔔 Quién recibe el aviso de lead

Cuando Rebeca califica un lead, este WhatsApp recibe un resumen: quién es, qué busca y cómo contactarlo. El aviso sale desde el número de tu empresa, una vez por conversación, después de 15 minutos sin mensajes nuevos.

WHATSAPP DE QUIEN ATIENDE

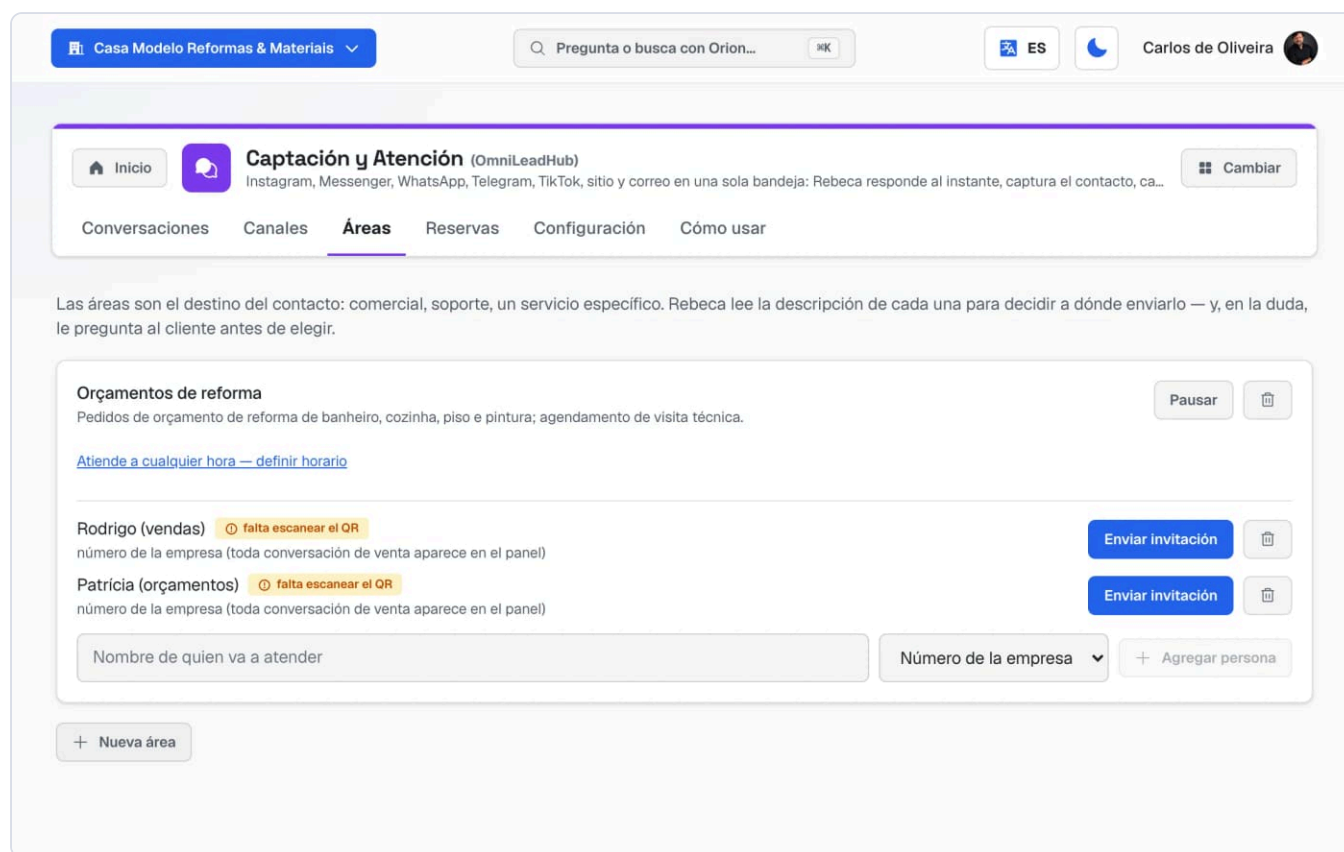
+56912345678

Guardar

En la pestaña **Configuración**, tarjeta **Quién recibe el aviso de lead**, pon el WhatsApp de quien atiende (con código de país y de área) y haz clic en **Guardar**. Cuando Rebeca califica un contacto, ese WhatsApp recibe un resumen: quién es, qué busca y cómo contactarlo. El aviso sale una vez por conversación, después de 15 minutos sin mensajes nuevos.

Las áreas de tu equipo

Dónde: pestaña **Áreas**.



Un área es **quién atiende** cada tipo de contacto: ventas, presupuestos, soporte. Rebeca lee la descripción de cada área para decidir a dónde mandarlo — y, si tiene dudas, le pregunta al cliente.

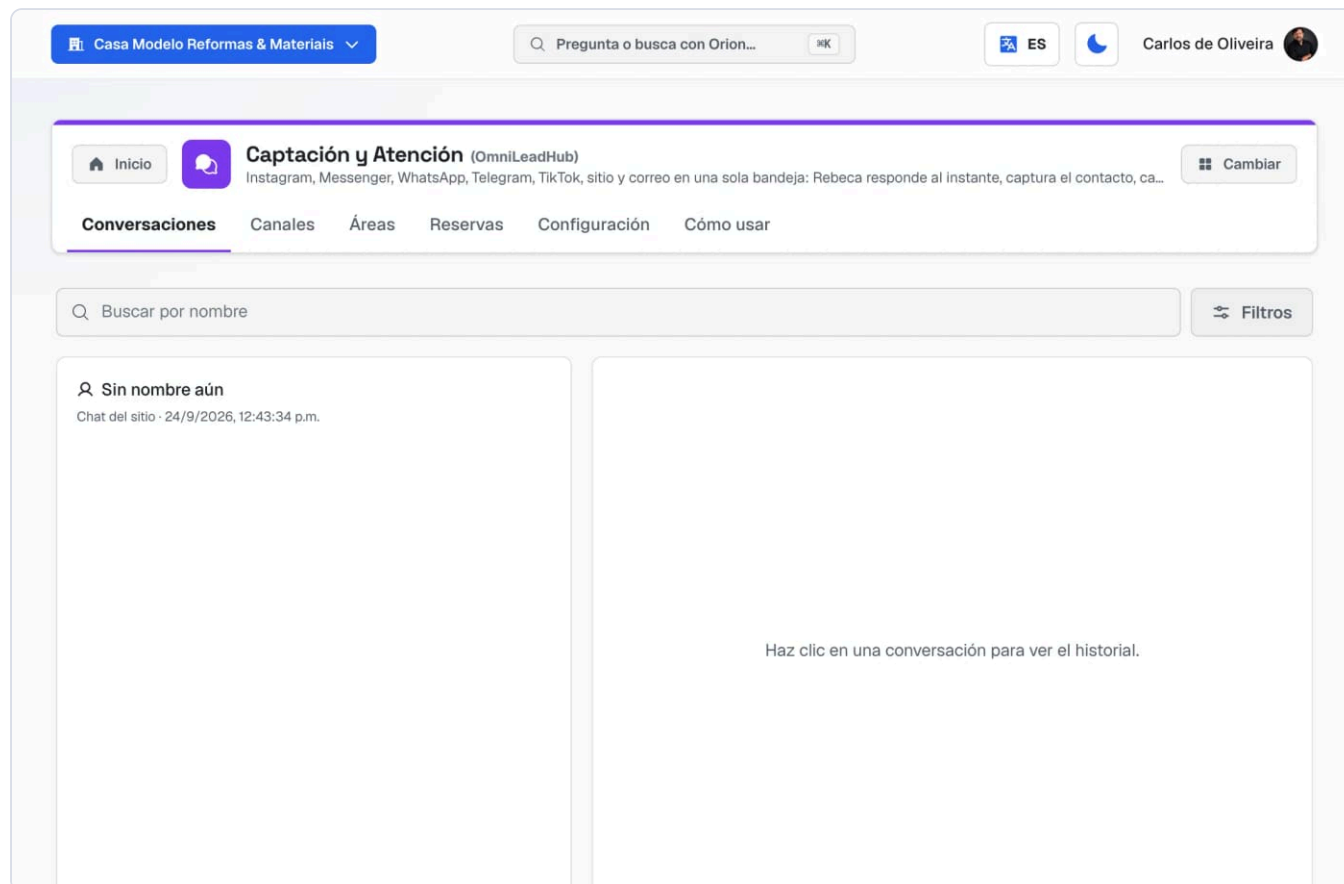
1. Haz clic en **Nueva área**, ponle un **Nombre del área** y escribe **lo que atiende esta área** — sé concreto (ej.: "*presupuestos de remodelación de baño y cocina, visita técnica*"). Haz clic en **Crear área**.
2. En la tarjeta del área, escribe el **Nombre de quien va a atender**, elige **Número de la empresa** o **Número personal** y haz clic en **Agregar persona**.
3. Haz clic en **Enviar invitación**. El enlace se copia: envíalo al celular de esa persona.
4. La persona abre el enlace en su celular y escanea el QR. La etiqueta cambia de **falta escanear el QR** a **conectado**.

Número de la empresa muestra en el panel toda conversación de venta de ese celular.

Número personal muestra solo las conversaciones con quien ya es contacto — úsalo para el celular particular de un vendedor.

6. Seguir y tomar las conversaciones

Dónde: pestaña **Conversaciones**.



Todo lo que llega, de todos los canales, aparece aquí. Haz clic en una conversación para leerla entera — incluido el texto de los audios.

- **Para tomarla:** abre la conversación y haz clic en **Asumir**. Rebeca deja de responder al instante y aparece el campo para que escribas tú.
- **Para devolverla:** haz clic en **Devolver a Rebeca** — vuelve a atender.
- **Enviar al embudo:** en la franja de la ficha del contacto, haz clic en **Enviar al embudo** para que entre en tu CRM con la conversación completa.
- **Pasar a un área:** haz clic en **Pasar a un área**, elige el área y **Pasar ahora**. La persona recibe un resumen y sigue por su WhatsApp.

¿Cuándo llama Rebeca a una persona por su cuenta? Solo cuando el propio cliente pide hablar con alguien. Aunque quede marcada como esperando a un humano, sigue atendiendo hasta que alguien haga clic en **Asumir** — el cliente nunca queda en silencio.

7. Preguntas frecuentes

¿Responde audios y fotos? Sí. Escucha el audio y mira la foto, y responde según el contenido.

¿Puedo usar un WhatsApp distinto del que ya uso? Sí. En **Canales** → **WhatsApp** → **Conectar**, elige **Conectar número dedicado**. Es común separar el número que vende del que da soporte.

¿Puedo responder a un contacto de Instagram días después? Rebeca sola solo alcanza a la persona hasta 24 horas después de su último mensaje — es regla de Meta, en cualquier herramienta. Si **asumes** la conversación, el plazo pasa a 7 días. Por eso ella pide WhatsApp o correo durante la conversación.

¿Agenda visitas en la agenda? No. Quien agenda visitas en la agenda de tu equipo es **Ava** (WhatsApp) y **Sérgio** (sitio). Rebeca le pasa el contacto a tu equipo para coordinar.

¿Puedo pausar a Rebeca? Sí: desmarca **Rebeca activa** en la pestaña Configuración y guarda.

8. Cuando algo sale mal

Qué pasa	Qué hacer
No responde en un canal	En Canales , revisa que la tarjeta esté conectada. Si pide reconectar, haz clic y conéctalo de nuevo.
El cliente recibe respuestas duplicadas	Dos asistentes en el mismo canal (ej.: Rebeca y Sérgio en el chat del sitio). Deja solo uno.
Dos bienvenidas seguidas en WhatsApp	Desactiva el Mensaje de bienvenida de WhatsApp Business en el celular.
Dice "no tengo esa información"	Falta en Catálogo y precios o en los archivos. Completa la pestaña Configuración .
Nadie recibe el aviso de contacto	Completa el WhatsApp en Quién recibe el aviso de lead .
La persona del área no recibe el contacto	Su etiqueta todavía dice falta escanear el QR : reenvía la invitación.

¿Te quedó alguna duda? En el menú completo, usa **Hablar con el Director** — nuestro equipo responde ahí. El capítulo [Academy y ayuda](#) muestra el camino.