Guía de uso de Fenix Flow AI

Todo lo que hace tu panel, paso a paso y con imágenes. Busca arriba lo que quieres hacer o elige un tema.

PARTE 1 · CONOCE EL SISTEMA

1 Qué es Fenix Flow AI

Un asistente con inteligencia artificial que atiende a tus clientes por ti, y un panel para controlarlo.

Atiende 24/7

Responde en segundos, de día y de noche, aunque estés ocupado o con el negocio cerrado.

WhatsApp e Instagram

Contesta en los canales donde ya te escriben tus clientes, con el tono de tu negocio.

Tú tienes el control

Lees cada conversación, entras cuando quieras y lo pausas con un botón.

¿Qué hace por tu negocio?

- Responde preguntas: horario, ubicación, formas de pago, delivery.
- Da los precios de tu lista y manda tu catálogo o tu menú.
- Toma pedidos completos y los pasa a tu cocina (si tienes el módulo Restaurante).
- Agenda citas en tu calendario.
- Te avisa al momento cuando un cliente necesita hablar con una persona.

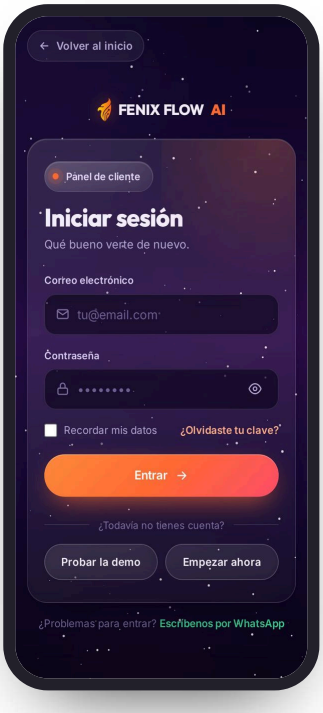
Tip

El asistente sabe lo que cargas en tu panel. Mientras más completo esté (precios, horario, preguntas frecuentes), mejor responde.

2 Cómo se entra

Desde fenixflowai.com, con el correo y la clave de tu cuenta.

1. Entra a **fenixflowai.com** y toca **Entrar** (arriba a la derecha; en el teléfono, en el menú).
2. Escribe tu **correo** y tu **clave**. Marca **Recordar mis datos** si es tu equipo personal.
3. Toca **Entrar**: llegas a la pantalla de Inicio de tu panel.



La entrada al panel

¿Olvidaste la clave?

1. En la pantalla de entrada toca **¿Olvidaste tu clave?**
2. Escribe tu correo. Te llega un enlace que **vence en 60 minutos**.
3. Elige una clave nueva de al menos 6 caracteres.

Tip

Guarda **fenixflowai.com/login** en favoritos. Si no ves el correo de la clave, revisa la carpeta de spam.

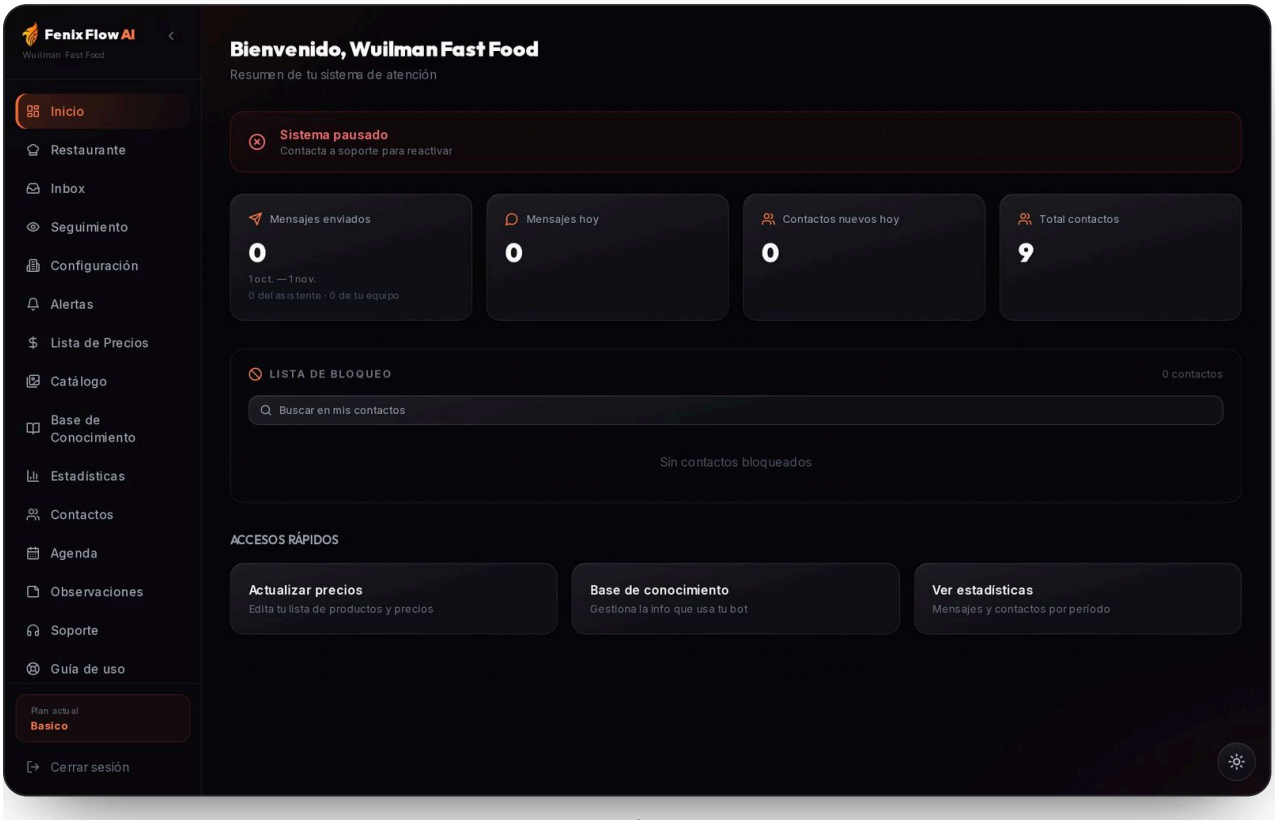
Ojo

Si al entrar ves **cuenta suspendida**, tu plan venció. Escríbenos por WhatsApp para renovarlo; no se borra nada.

PARTE 1 · CONOCE EL SISTEMA

3 Inicio

Lo primero que ves al entrar: cómo está tu asistente hoy.



Inicio: estado del asistente, mensajes y contactos del día

Estado

Arriba ves si el asistente está **activo y respondiendo** o **pausado**.

Mensajes

Los enviados en el período de tu plan (del asistente y de tu equipo) y los de hoy.

Contactos

Cuántas personas nuevas te escribieron hoy y el total.

Lista de bloqueo

Son los contactos a los que el asistente **no les está respondiendo**, por ejemplo porque los atendió una persona. Búscalos por nombre o teléfono y quítalos de la lista para que el asistente vuelva a atenderlos.

PARTE 1 · CONOCE EL SISTEMA

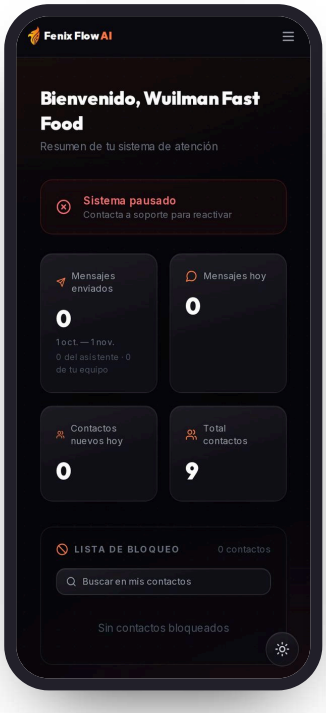
4 El menú y el teléfono

Todo el panel funciona igual en la computadora y en el teléfono.

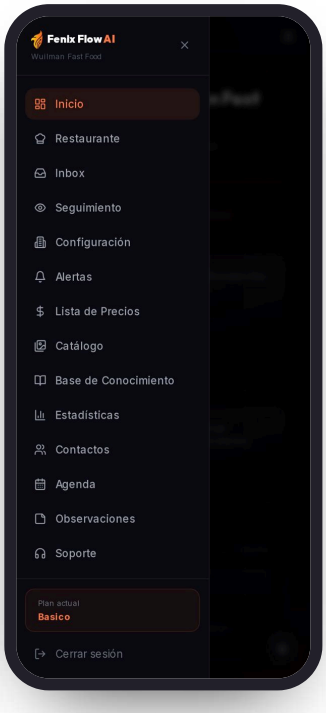
El menú de la izquierda tiene una sección por cada cosa que controlas. Si tu plan incluye Restaurante, aparece debajo de Inicio con sus propias pantallas.

- **En la computadora**, la flecha del borde oculta el menú para ganar espacio.
- **En el teléfono**, el menú se abre con el botón de tres líneas (arriba a la derecha) y se cierra solo al elegir una sección.
- Abajo del menú ves tu **plan actual** y el botón para **cerrar sesión**.

> **Tip**
>
> En el teléfono, usa “Agregar a pantalla de inicio” en el navegador: el panel se abre como una app y puedes recibir notificaciones.



Inicio en el teléfono

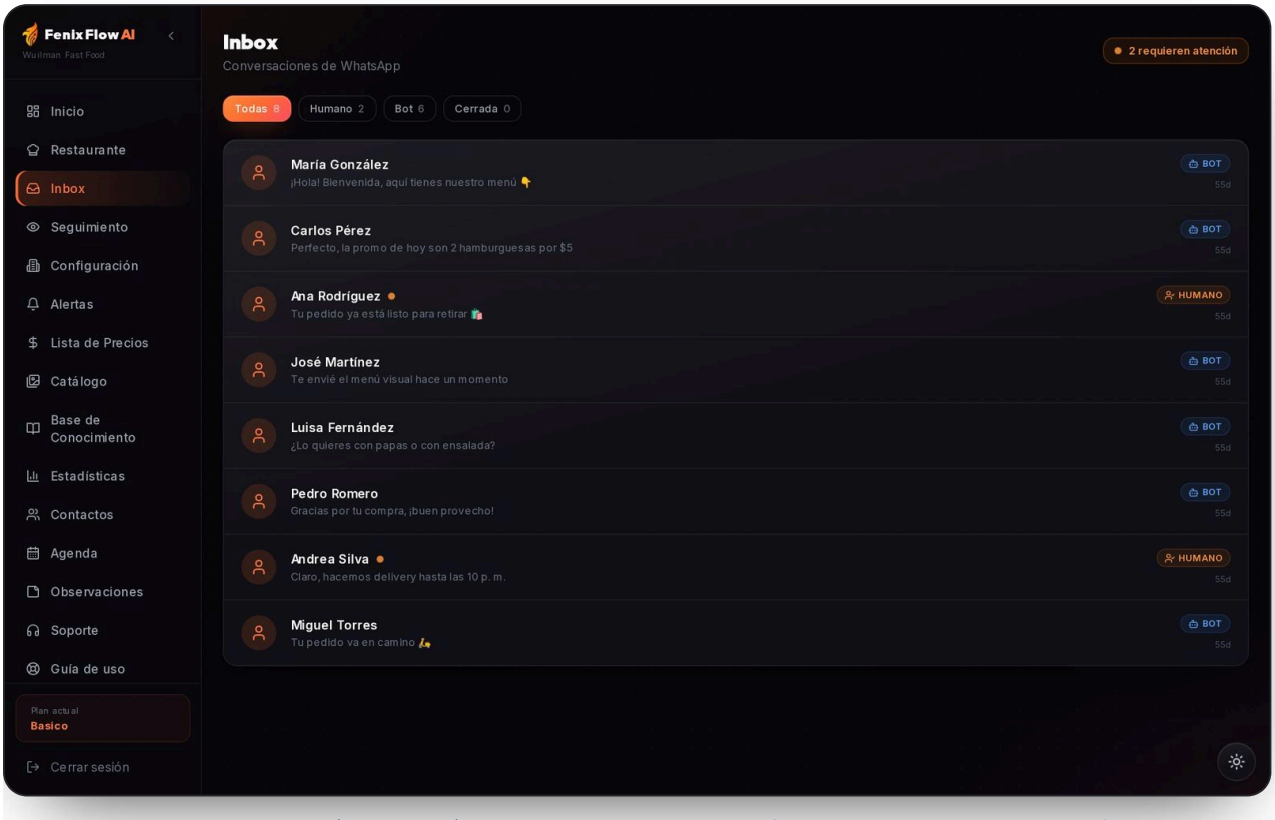


El menú abierto

PARTE 1 · CONOCE EL SISTEMA

5 Inbox: tus conversaciones

Todo lo que el asistente habla con tus clientes, en un solo lugar.



La bandeja: cada conversación con su último mensaje y su estado (los nombres son de ejemplo)

Los tres estados de una conversación

Bot
El asistente está respondiendo solo.

Humano
Una persona tomó el chat; el asistente no le responde a ese cliente.

Cerrada
La conversación terminó.

Arriba filtras por estado y ves cuántas **requieren atención**.

Para responder tú

1. Abre la conversación: ves el chat completo con fotos, audios y ubicaciones.
2. Escribe abajo y envía. El chat pasa solo a **Humano**, así el asistente no se mete. También puedes mandar imágenes y audios.
3. Cuando termines, toca **Devolver al bot**. Si no lo haces, ese cliente se queda sin respuesta automática.

Tip

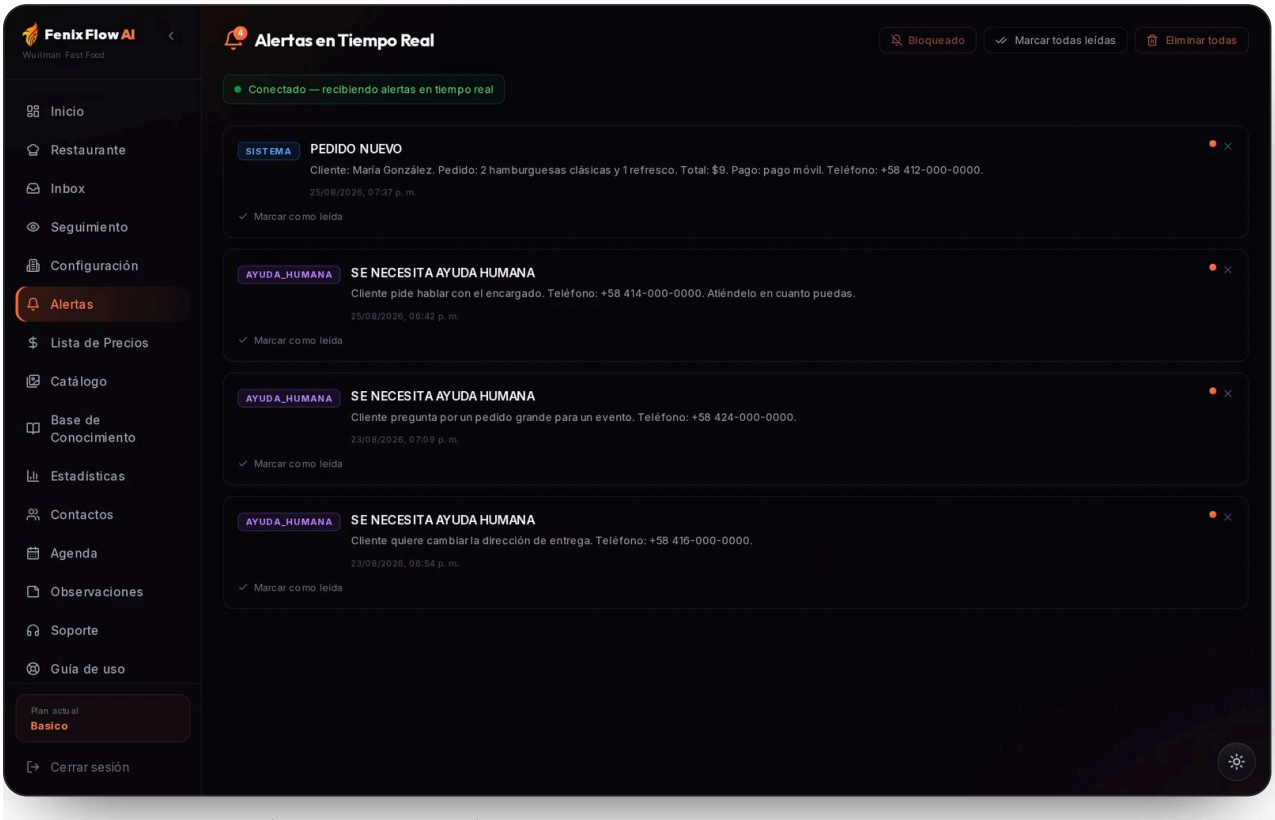
Al cerrar una conversación puedes calificar cómo atendió el asistente y dejar un comentario: nos ayuda a mejorarlo.

Ojo **Eliminar** una conversación borra todos sus mensajes y no se puede deshacer.

PARTE 1 · CONOCE EL SISTEMA

6 Alertas y notificaciones

Te avisa al momento lo que necesita una persona.



Alertas en tiempo real (datos de ejemplo)

Cada alerta dice qué pasó y con quién: un pedido nuevo, un cliente que pide hablar con una persona, un caso que el asistente no pudo resolver. Puedes marcarlas como leídas o borrarlas.

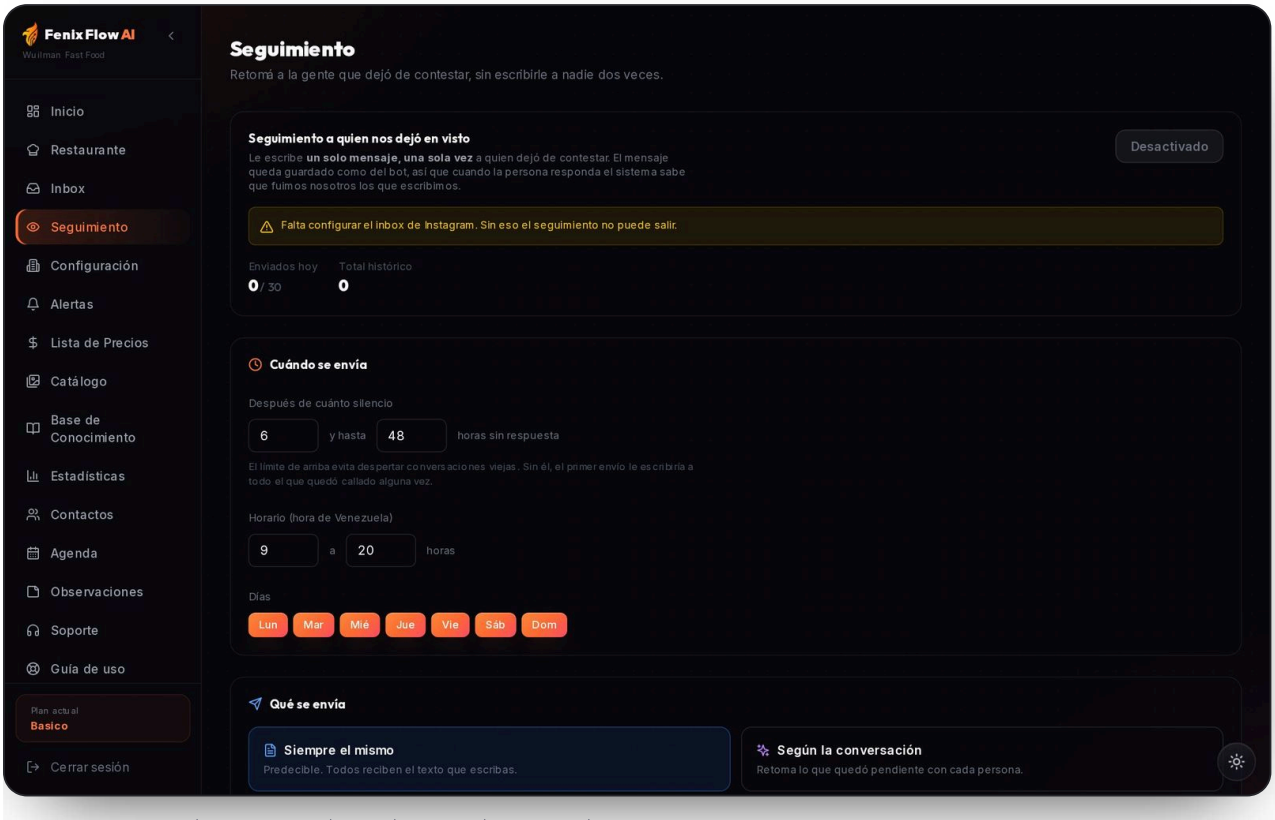
Recibirlas en el teléfono

1. Entra a **Alertas** desde el teléfono o la computadora donde las quieres.
2. Toca la campana para **activar notificaciones**.
3. Acepta el permiso que pide el navegador.

> **Tip**
>
> Se activan en cada equipo por separado. En iPhone, primero agrega el panel a la pantalla de inicio.

7 Seguimiento a quien te dejó en visto

Retoma a la gente que dejó de contestar, sin escribirle a nadie dos veces.



Seguimiento: cuándo se envía, qué se envía y a quién no

Le escribe **un solo mensaje, una sola vez** a quien dejó de contestar. El mensaje queda guardado en la conversación, así cuando la persona responde el asistente sabe que fuimos nosotros los que le escribimos.

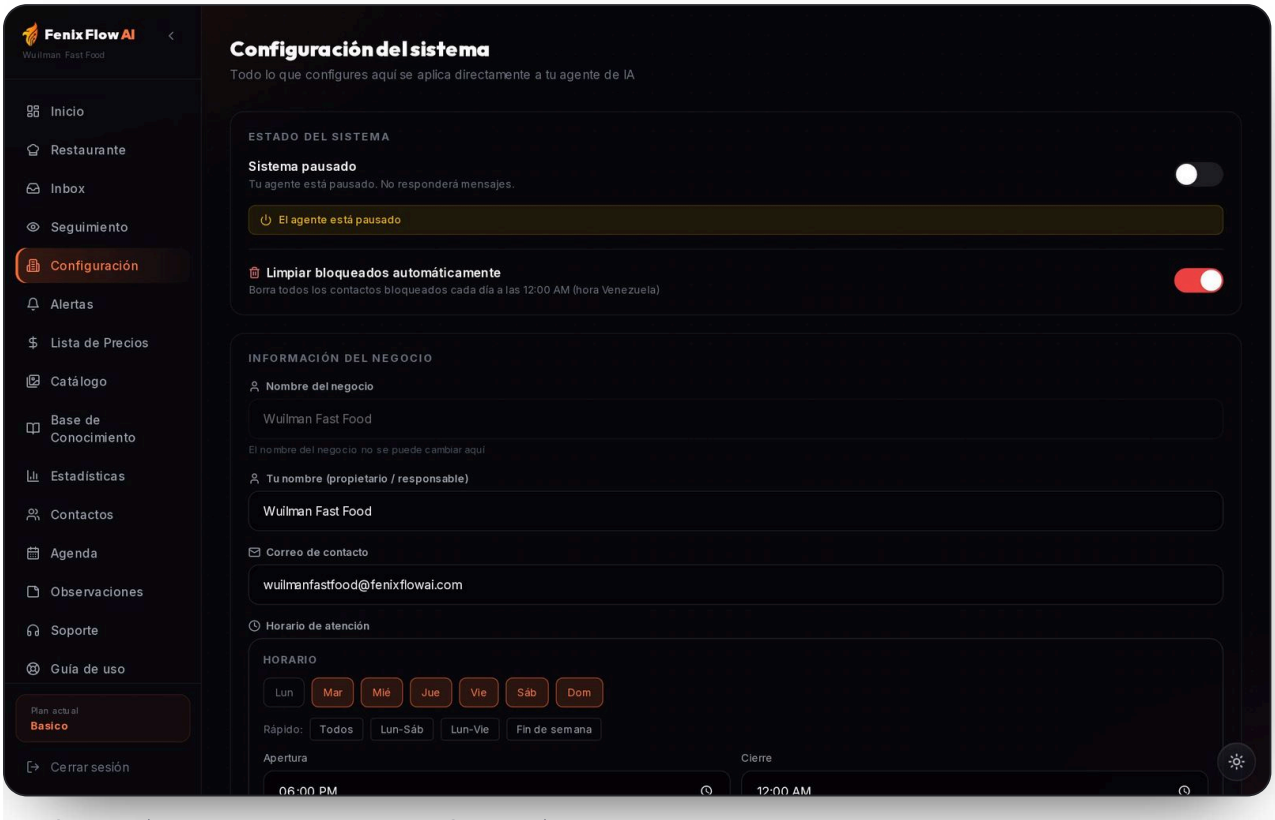
- **Cuándo se envía:** después de cuántas horas de silencio (por ejemplo entre 6 y 48) y en qué horario, en hora de Venezuela.
- **Qué se envía:** siempre el mismo texto, o uno escrito según la conversación de cada persona.
- **A quién no escribirle** nunca.
- **Tope de envíos por día:** el freno si algo queda mal configurado.

> **Tip** Antes de guardar, toca **Ver qué se enviaría**: es una vista previa y no envía nada.

PARTE 2 · LO QUE SABE TU ASISTENTE

8 Configuración

Encender o pausar el asistente y decirle cómo atender.



Configuración: estado del sistema e información del negocio

Encender o pausar

El interruptor de **Estado del sistema** enciende o pausa el asistente. Pausado no le responde a **ningún** cliente hasta que lo vuelvas a activar; el panel te pide confirmar.

Lo que puedes ajustar

- **Horario de atención** e **instrucciones fuera de horario**: qué hacer cuando escriben con el negocio cerrado.
- **Instrucciones de saludo**: cómo quieres que salude.
- **Tu nombre y correo de contacto.**
- **Limpiar bloqueados automáticamente**: vacía la lista de bloqueo cada día a las 12:00 a. m.

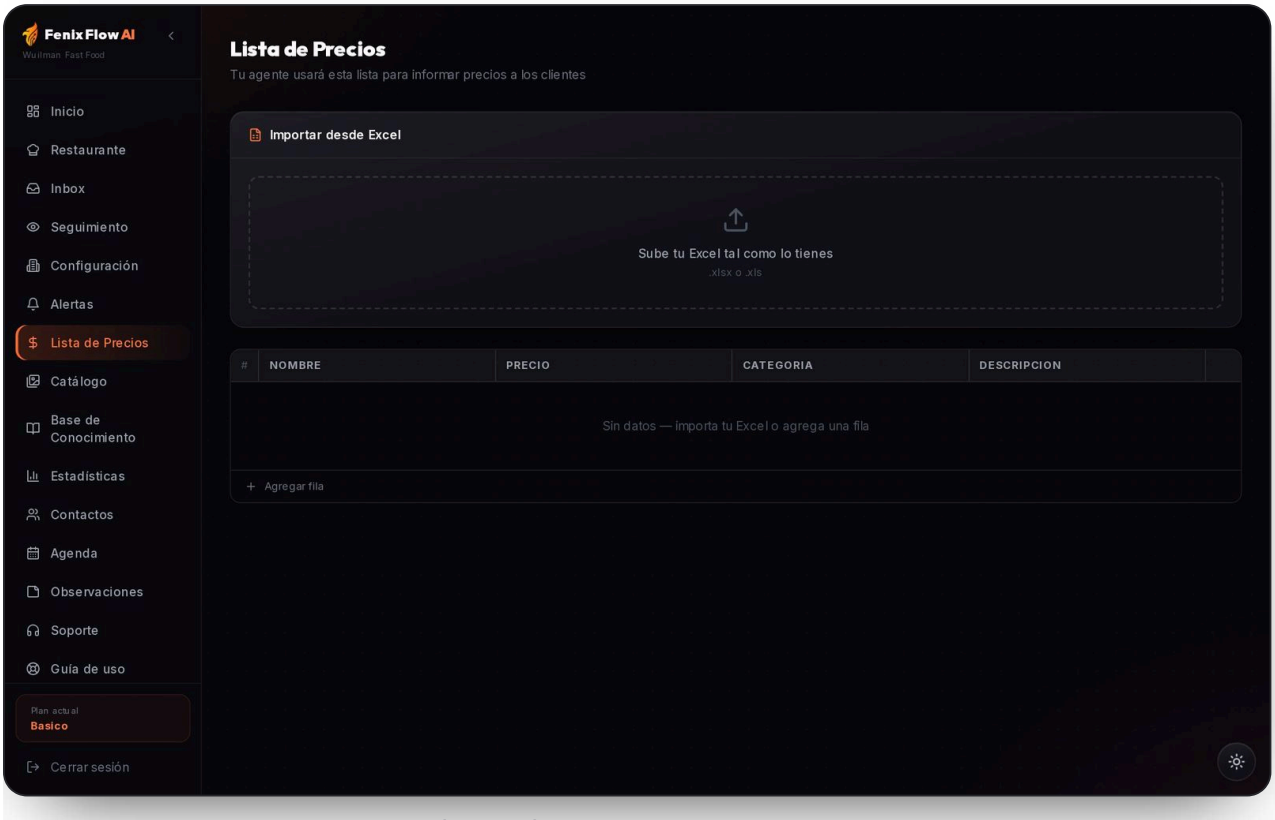
Toca **Guardar cambios** al terminar.

> **Ojo** El nombre del negocio no se cambia aquí: pídelo a soporte.

PARTE 2 · LO QUE SABE TU ASISTENTE

9 Lista de precios

Los precios que el asistente le da a tus clientes.



Lista de precios: carga desde Excel o fila por fila

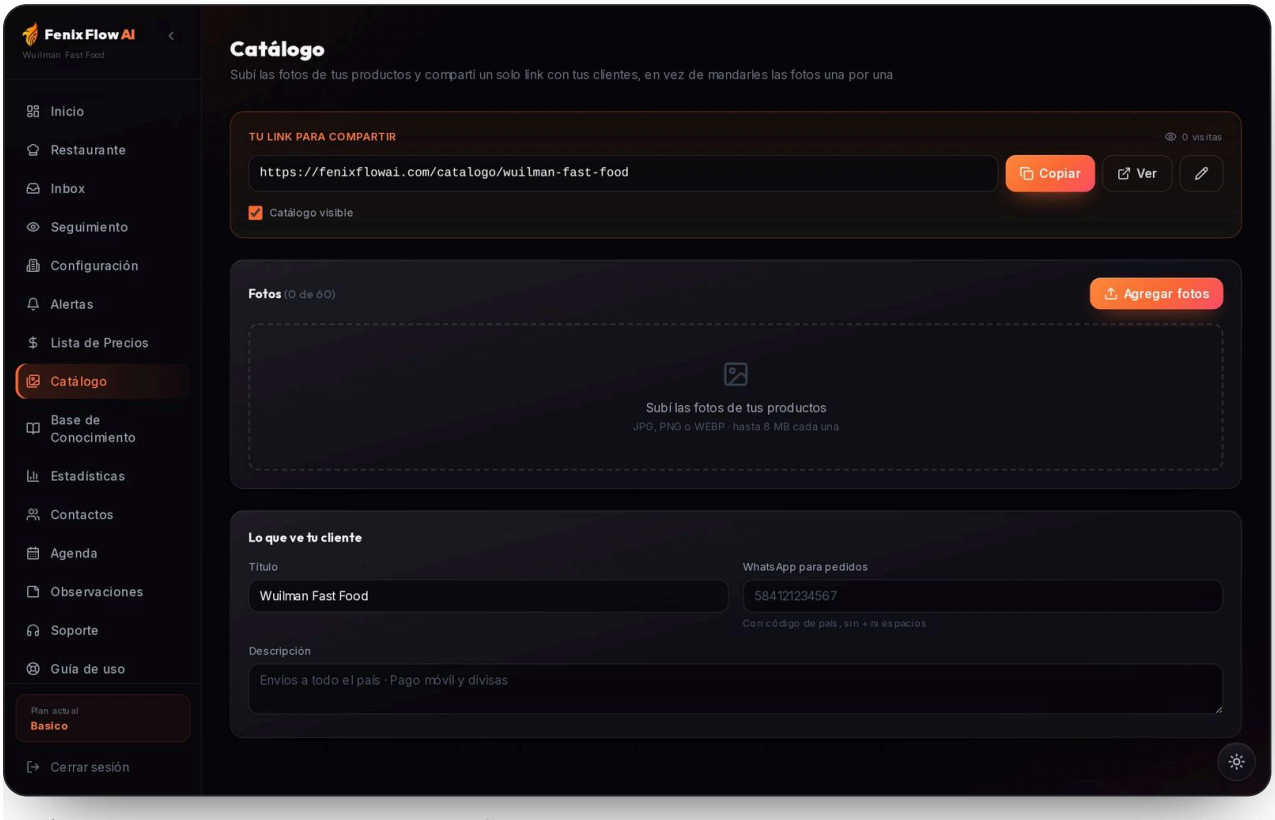
1. Sube tu Excel **tal como lo tienes** (.xlsx o .xls), o toca **Agregar fila**.
2. Cada fila lleva nombre, precio, categoría y descripción.
3. Corrige o borra cualquier fila cuando cambie algo.

> **Ojo**
>
> El asistente da el precio que está guardado. Si cambias un precio en el negocio, cámbialo aquí el mismo día.

PARTE 2 · LO QUE SABE TU ASISTENTE

10 Catálogo con fotos

Un enlace con las fotos de tus productos para compartir.



Catálogo: tu enlace para compartir y las fotos

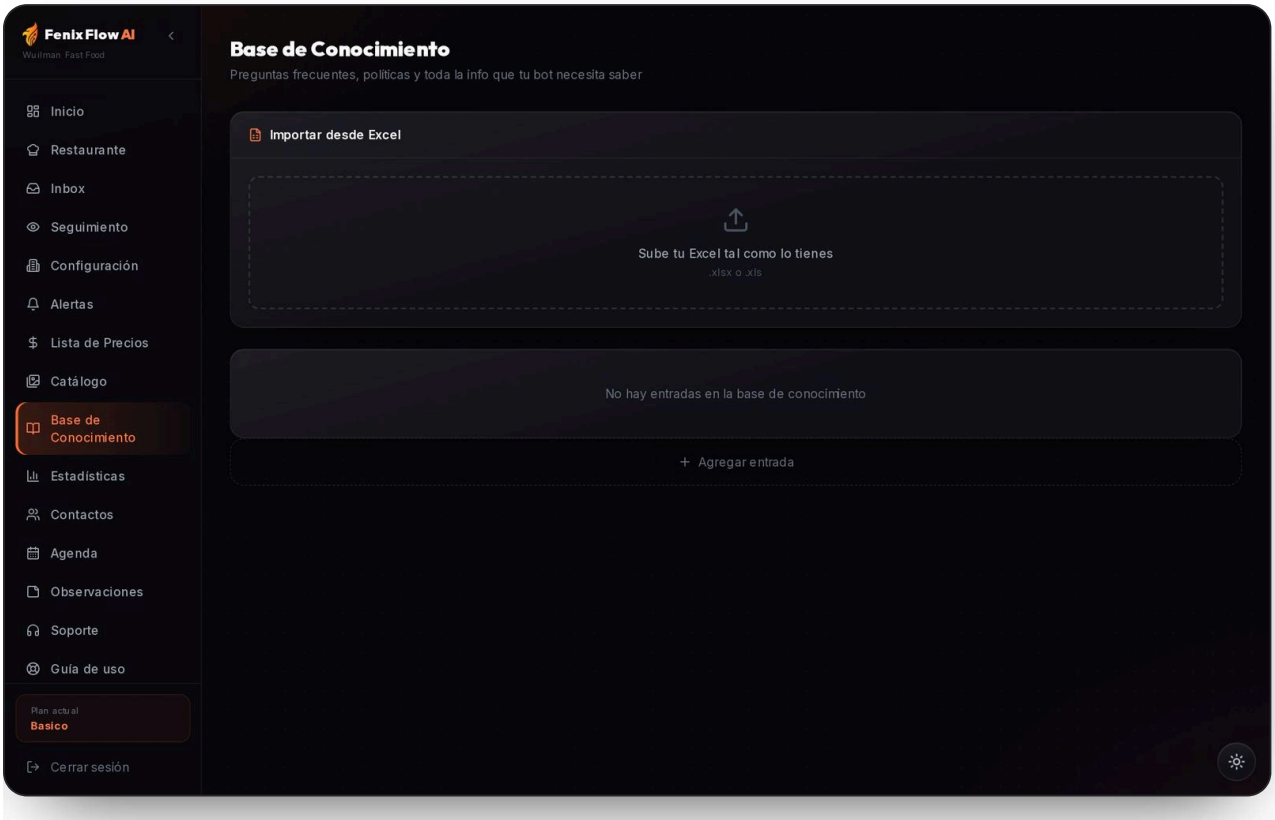
1. Toca **Agregar fotos**: JPG, PNG o WEBP, de hasta 8 MB cada una.
2. Ponle una descripción a tu catálogo y el **WhatsApp para pedidos**, con código de país y sin + ni espacios (ej. 584121234567).
3. Copia **tu enlace** y compártelo; también puedes cambiar su dirección.

Arriba ves cuántas veces lo han visitado y puedes ocultarlo con **Catálogo visible**.

PARTE 2 · LO QUE SABE TU ASISTENTE

11 Base de conocimiento

Las preguntas frecuentes y políticas que el asistente debe saber.



Base de conocimiento: entradas de pregunta y respuesta

Cada entrada es una **pregunta o tema** y su **respuesta**. Por ejemplo:

¿Hacen delivery?

Sí, de lunes a viernes de 11 a. m. a 9 p. m., en toda la ciudad.

¿Aceptan pago móvil?

Sí: pago móvil, efectivo en dólares y Zelle.

Agrega aquí garantías, zonas de entrega, cambios y devoluciones. También puedes importarlo desde Excel.

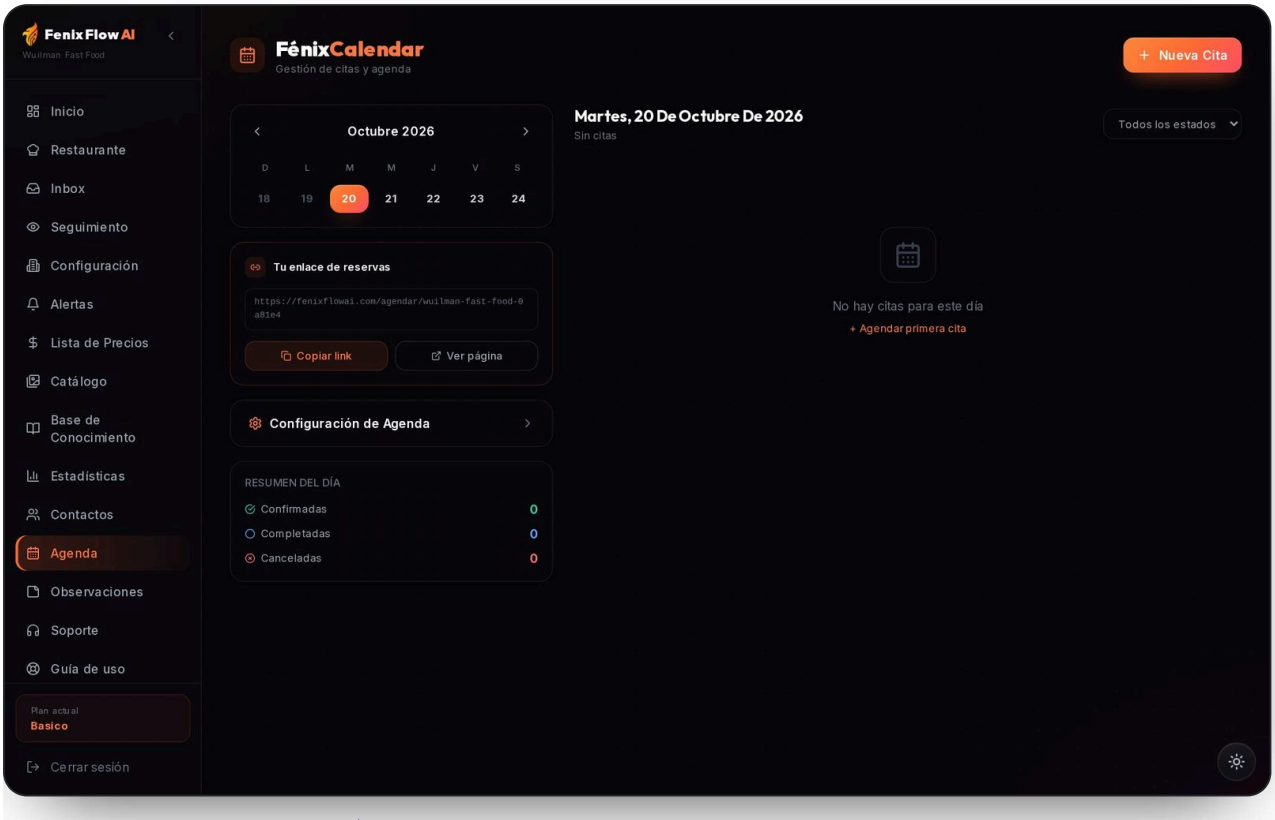
Tip

¿El asistente no supo responder algo? Agrégalo aquí como pregunta y respuesta: la próxima vez lo sabrá.

PARTE 2 · LO QUE SABE TU ASISTENTE

12 Agenda y citas

Tu calendario y tu enlace de reservas.



Agenda: calendario, citas del día y enlace de reservas

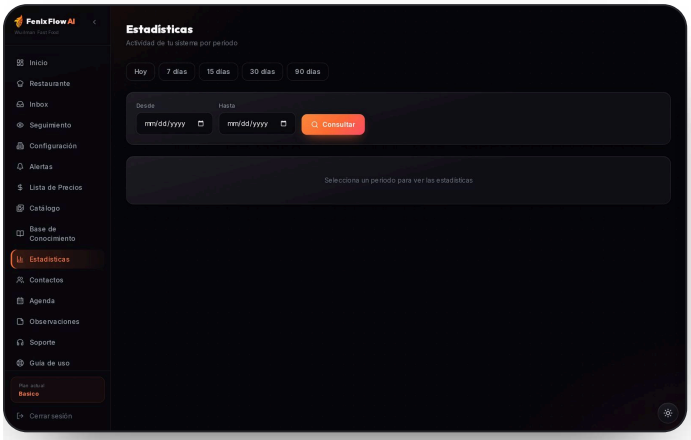
- **Nueva cita**: agéndala tú a mano.
- **Tu enlace de reservas**: compártelo y tus clientes eligen hora solos. Cópialo o ábrelo con **Ver página**.
- **Configuración de agenda**: días laborables, horario y zona horaria.
- **Resumen del día**: citas confirmadas y completadas.

PARTE 2 · LO QUE SABE TU ASISTENTE

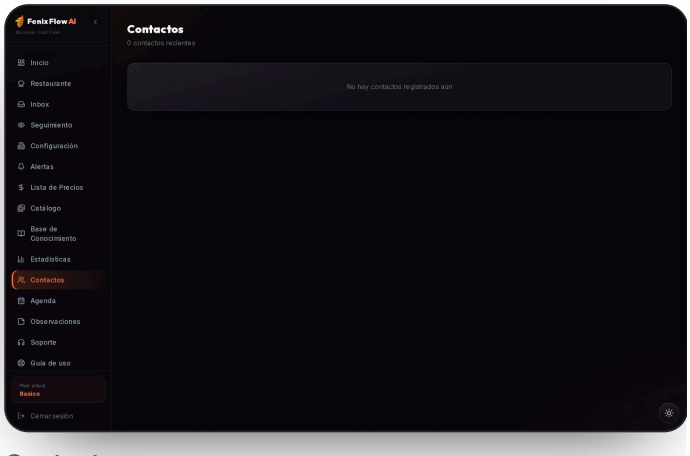
13

Estadísticas y contactos

Cuánto trabajó el asistente y quiénes te escriben.



Estadísticas por período



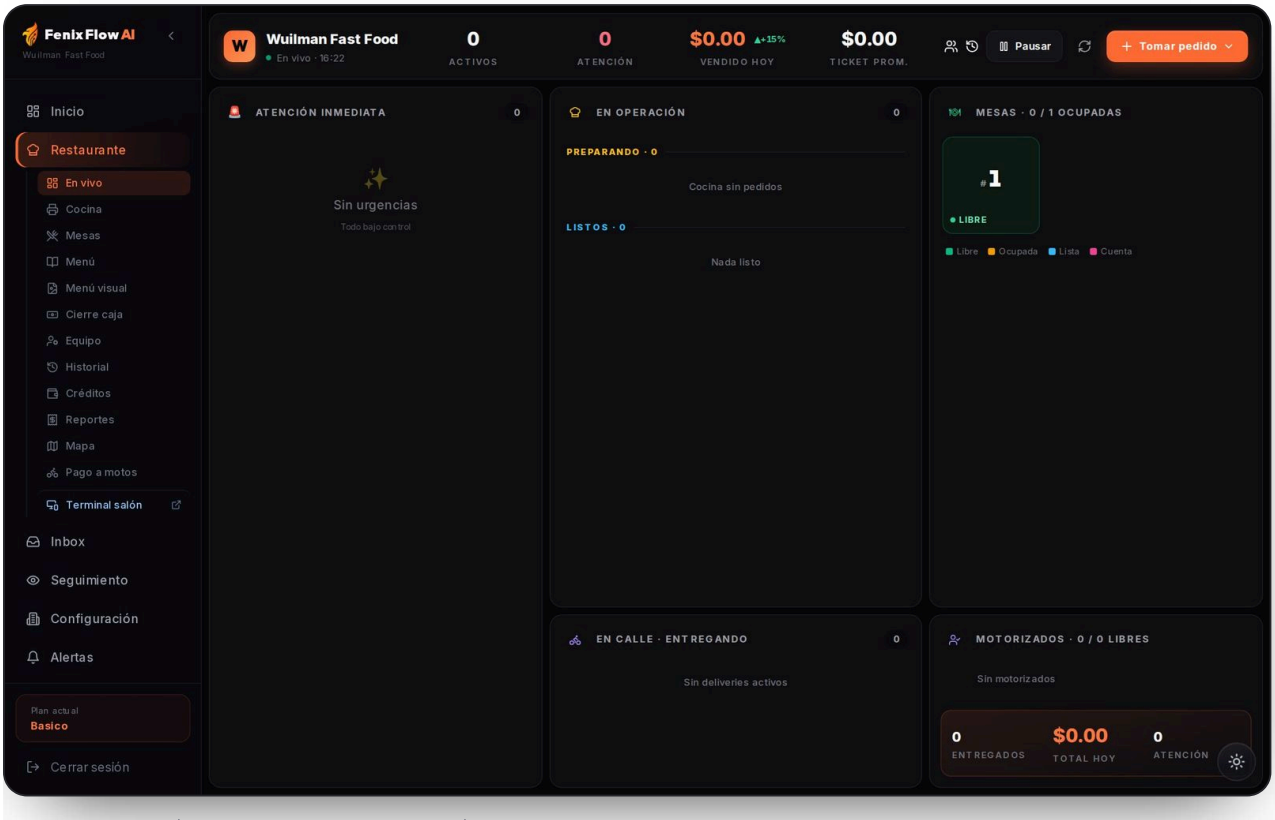
Contactos

- **Estadísticas**: mensajes respondidos y contactos nuevos. Elige Hoy, 7, 15, 30 o 90 días, o un rango de fechas, y toca **Consultar**.
- **Contactos**: la lista de personas que te han escrito.
- **Observaciones**: notas internas para ti y el equipo de Fenix. El asistente no las lee: si debe saberlo, ponlo en la base de conocimiento.

PARTE 3 · RESTAURANTE

14 Pedidos en vivo

Los pedidos que toma el asistente llegan solos a esta pantalla.



En vivo: atención inmediata, en operación y mesas

Arriba ves los pedidos **activos**, los que piden **atención**, lo **vendido hoy** y el ticket promedio. Con **Tomar pedido** creas uno a mano (por teléfono o en el local) y con **Pausar** dejas de recibir pedidos un rato.

El recorrido de un pedido

1. **Esperando pago**: el cliente pidió. Revisa el comprobante antes de seguir.
2. **Pago OK**: confirmaste el pago.
3. **En cocina** y **Preparando**: la cocina lo está haciendo.
4. **Listo**: salió de cocina.
5. **Recogido**, **En camino** y **En la puerta**: solo delivery, con el motorizado asignado.
6. **Entregado**: pedido cerrado.

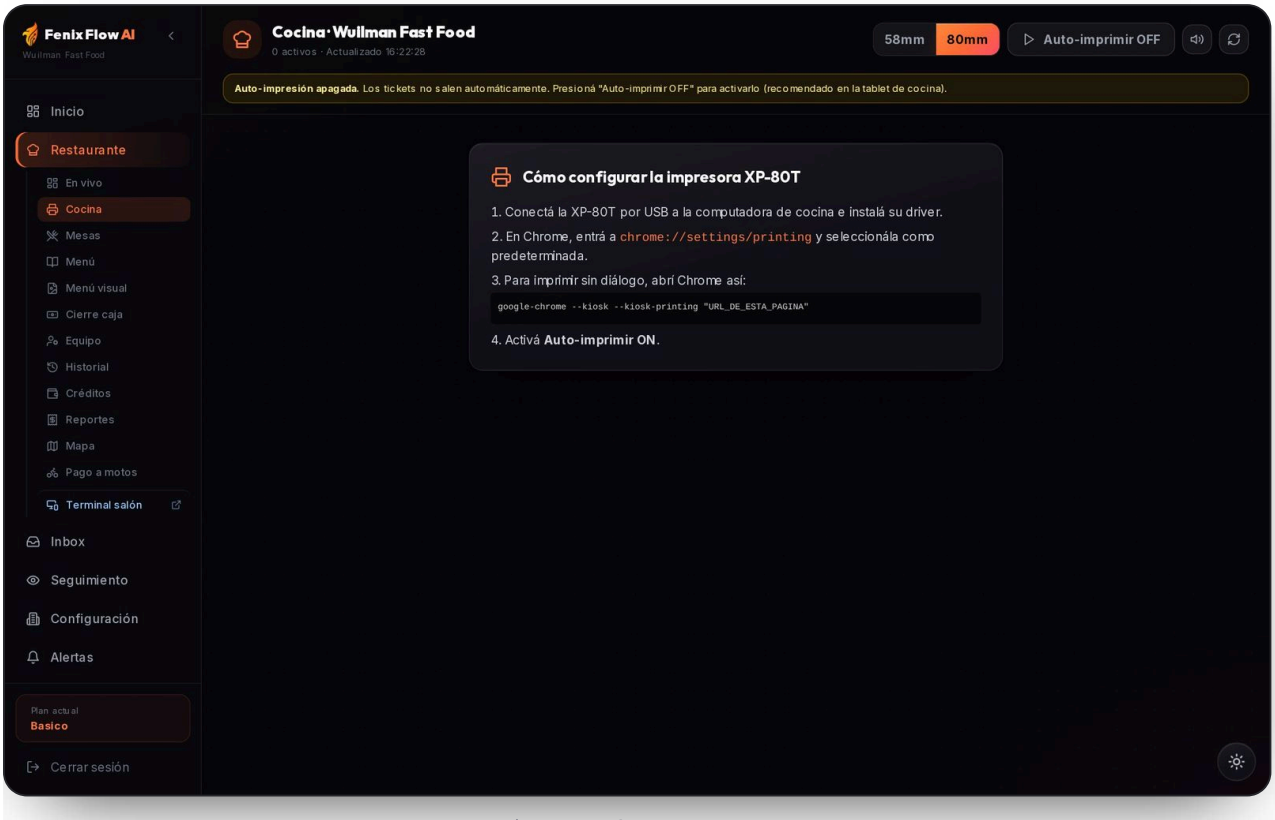
> **Ojo** Cancelar un pedido le avisa al cliente y no se puede deshacer.

Tip No hace falta otra tableta: todo el restaurante se maneja desde esta pantalla.

PARTE 3 · RESTAURANTE

15 Cocina y comandas

La vista de la cocina, con impresión automática.



Cocina: tamaño de papel, auto-imprimir y cómo configurar la impresora

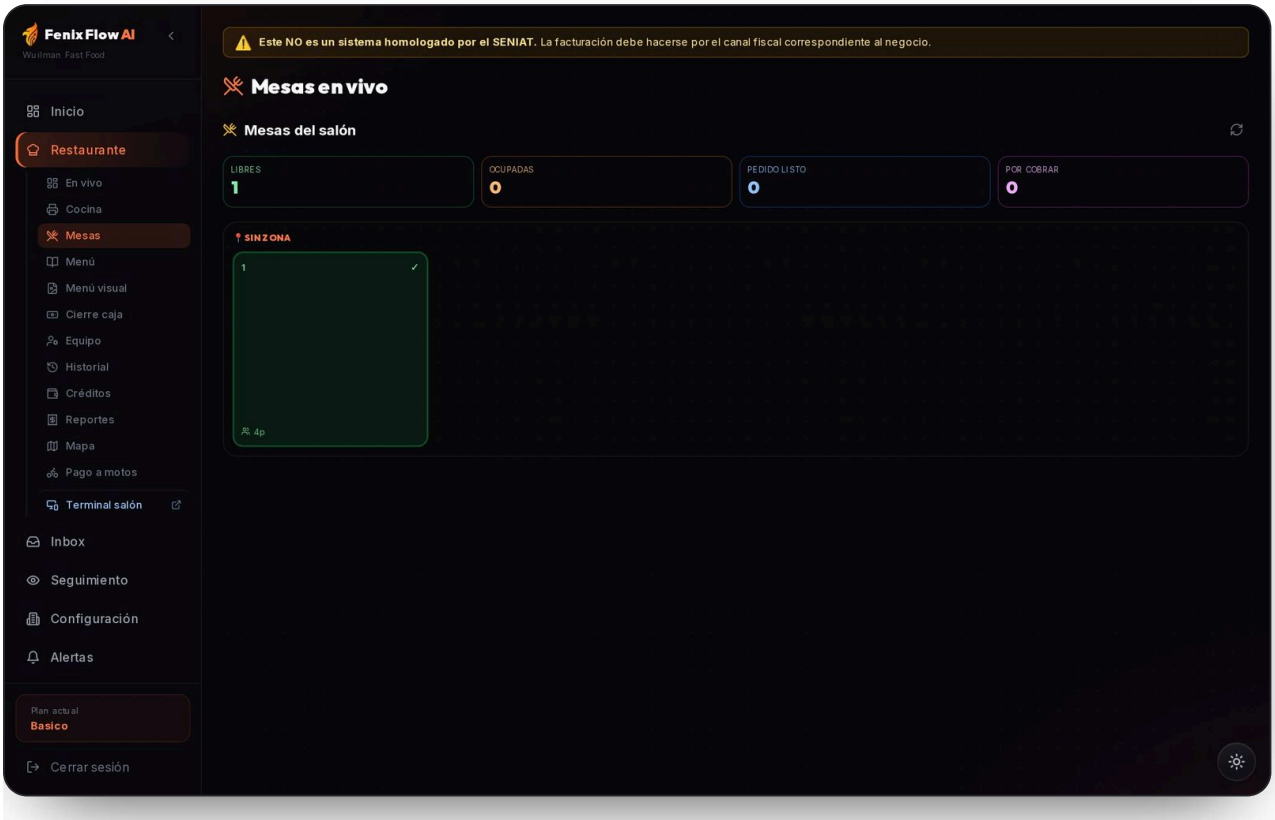
1. Elige el papel de tu impresora térmica: **58 mm** u **80 mm**.
2. Conecta la impresora por USB a la computadora de la cocina y déjala como predeterminada en Chrome.
3. Activa **Auto-imprimir**: cada pedido nuevo sale impreso solo.

> **Tip**
>
> La pantalla trae los pasos exactos para la impresora XP-80T. Si te trabas, escríbenos y lo dejamos andando contigo.

PARTE 3 · RESTAURANTE

16 Mesas y salón

Abrir mesas, sumar pedidos, dividir la cuenta y cobrar.



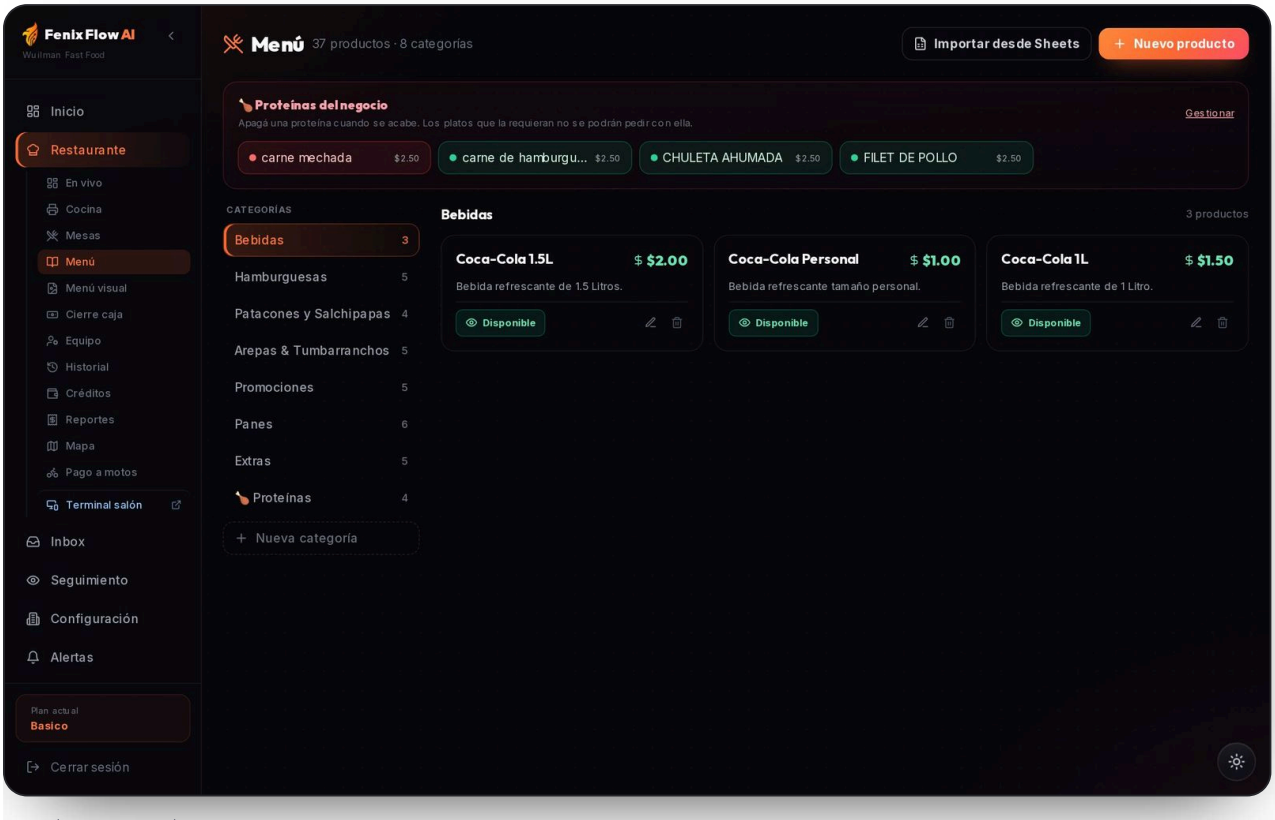
Mesas en vivo: libres, ocupadas, con pedido listo y por cobrar

- Cada mesa muestra su estado: **libre**, **ocupada**, **pedido listo** o **por cobrar**.
- Toca una mesa para abrirla, añadir pedidos, **dividir la cuenta** o cobrar (Bs, USD o mixto).
- Una mesa se puede cerrar sin cobro (cortesía) poniendo un motivo; queda en el historial.
- **Terminal salón** (en el menú) abre la pantalla para la compu del salón.

PARTE 3 · RESTAURANTE

17 Menú y menú visual

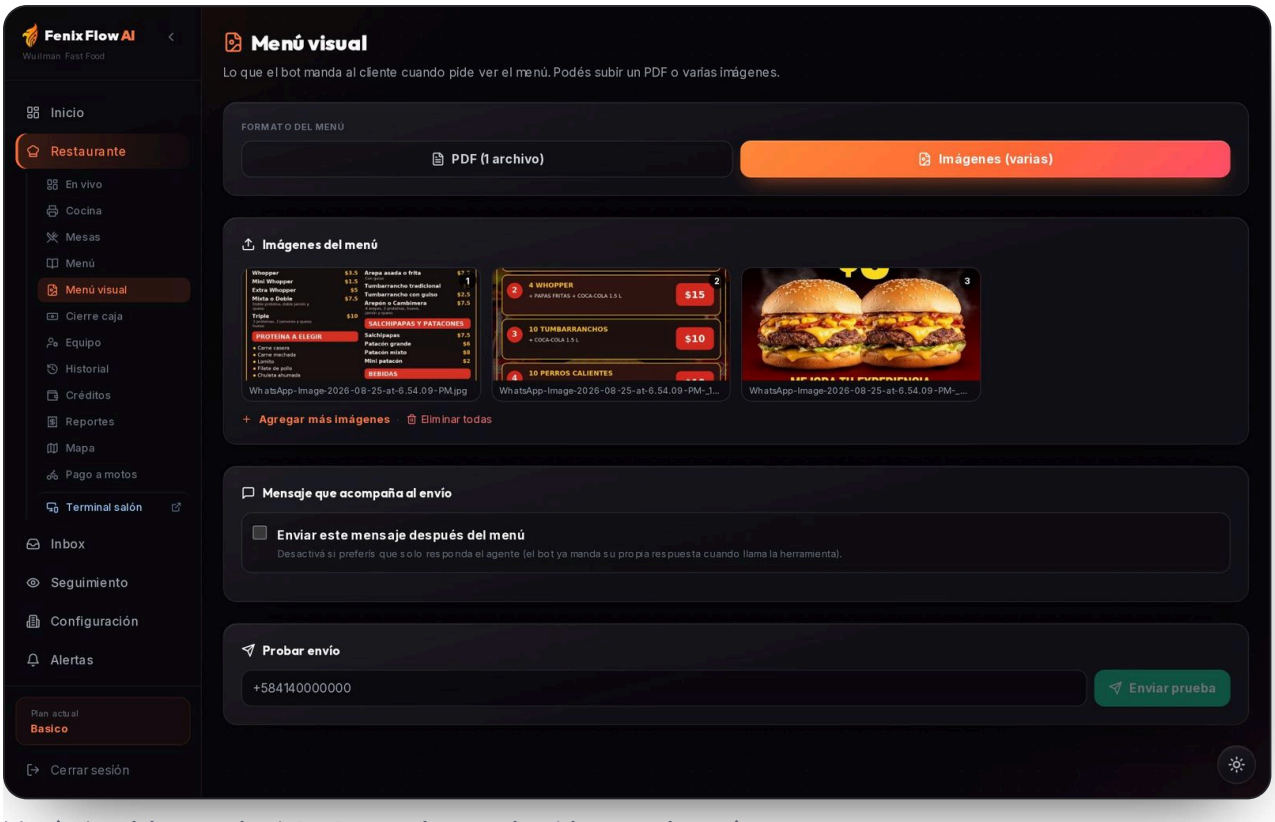
Lo que vendes, sus precios y lo que está disponible hoy.



Menú: categorías, productos, precios y disponibilidad

- **Nuevo producto** o **Importar desde Sheets** para cargarlo todo de una vez.
- Cada producto tiene su categoría, precio, descripción y adiciones.
- **Proteínas del negocio**: apaga una proteína cuando se acabe y los platos que la llevan no se podrán pedir con ella.

> **Tip**
>
> Cuando se acabe algo, márcalo como **no disponible** en vez de borrarlo: el asistente deja de ofrecerlo y lo vuelves a prender cuando llegue.



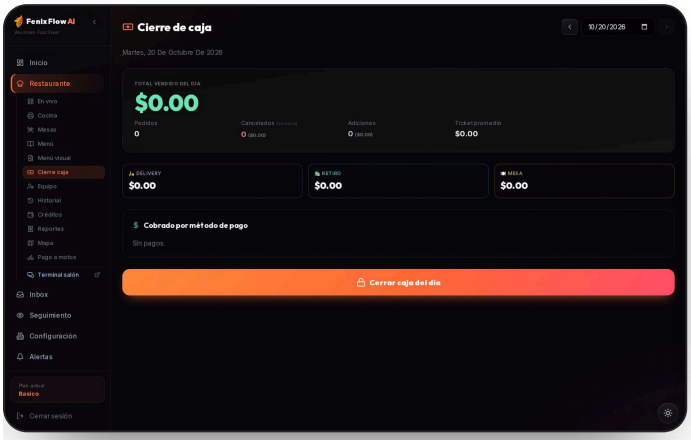
Menú visual: lo que el asistente manda cuando piden ver el menú

En **Menú visual** subes un PDF o varias imágenes del menú y el mensaje que las acompaña.

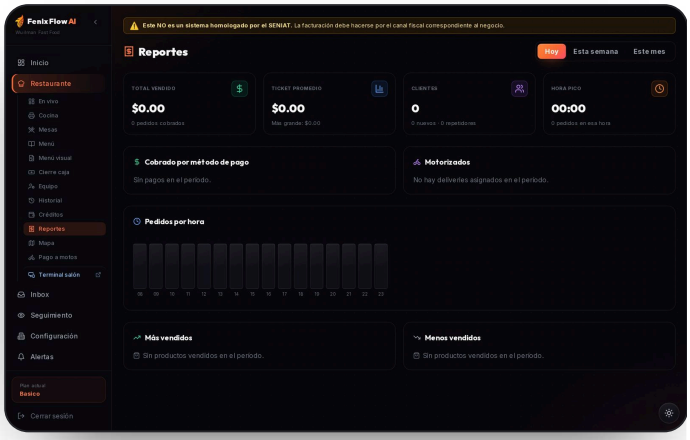
PARTE 3 · RESTAURANTE

18 Caja, reportes e historial

Cuánto se vendió y cómo se cobró.



Cierre de caja del día



Reportes por día, semana o mes

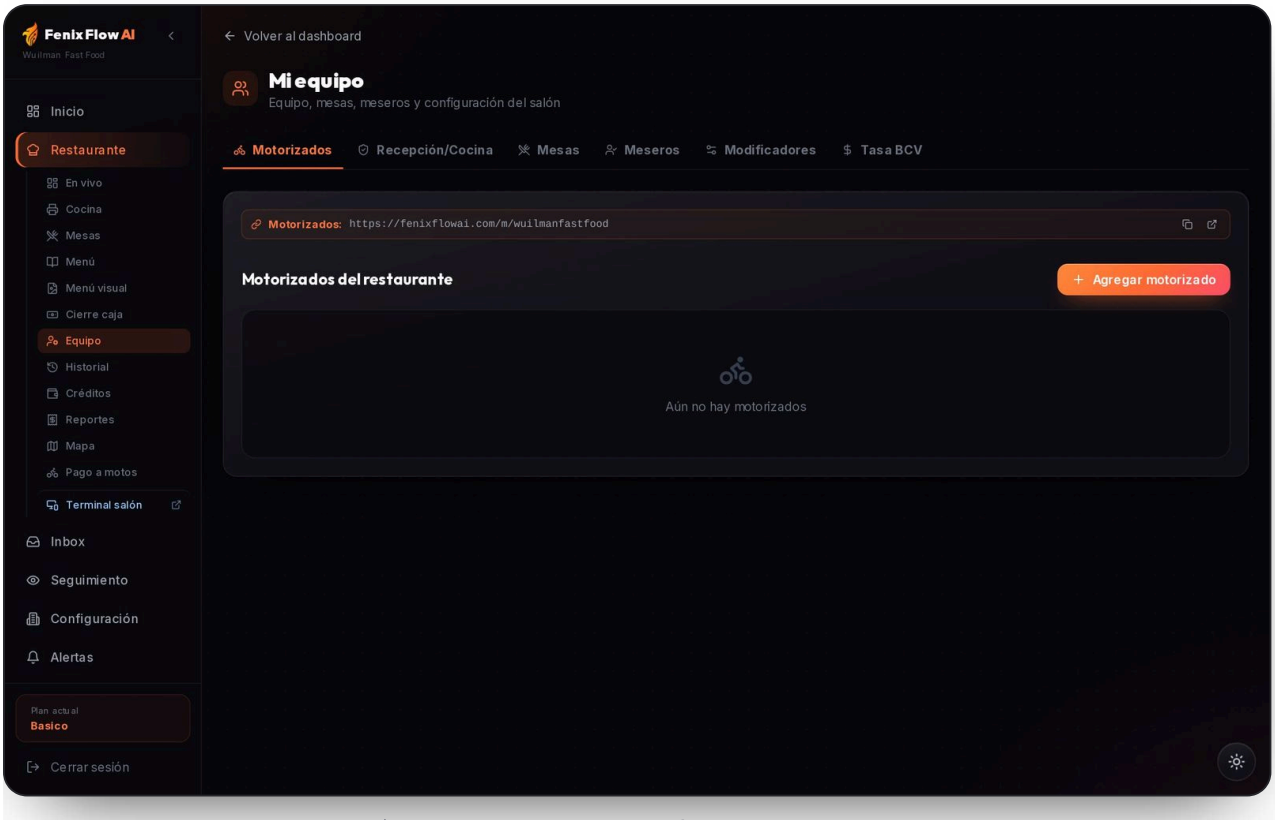
- **Cierre caja**: lo vendido del día, separado por delivery, retiro y mesa, y lo cobrado por cada método de pago.
- **Reportes**: total vendido, ticket promedio, clientes, hora pico, pedidos por hora y lo de los motorizados.
- **Historial**: todos los pedidos, con filtro por día, estado, nombre o número.
- **Créditos**: pedidos que tus empleados se llevan y pagan después.

> **Ojo**
>
> Es un control interno: no es un sistema homologado por el SENIAT. La facturación fiscal va por su canal.

PARTE 3 · RESTAURANTE

19 Equipo y motorizados

Tu gente, sus accesos y lo que se le paga a cada moto.



Mi equipo: motorizados, recepción, mesas, meseros, modificadores y tasa BCV

- **Motorizados**: agrégalos y compárteles su enlace para ver los pedidos que les tocan.
- **Meseros**: cada uno entra con su PIN.
- **Mesas** y **Modificadores**: el salón y las opciones de los platos.
- **Tasa BCV**: la tasa con la que se calculan los bolívares.
- **Pago a motos**: lo que se le debe a cada motorizado por delivery, por día, semana o mes.
- **Mapa**: dónde quedaron las entregas.

20 Tu primera semana

Cinco pasos para que el asistente responda como tú.

1. **Día 1**: revisa Configuración (horario, saludo, fuera de horario).
2. **Día 1**: carga tu lista de precios o tu menú completo.
3. **Día 2**: agrega 10 preguntas frecuentes a la base de conocimiento.
4. **Día 2**: activa las notificaciones en tu teléfono.
5. **Toda la semana**: lee algunas conversaciones cada día en Inbox y agrega lo que le faltó saber.

Tip Leer las conversaciones es la forma más rápida de mejorar al asistente.

21 Preguntas frecuentes

¿El asistente dio un precio viejo?

Corrígelo en Lista de precios (o en Menú, si eres restaurante). Responde con lo guardado.

¿Un cliente no recibe respuesta?

Mira en Inbox si su chat quedó en Humano y toca Devolver al bot. Si nadie recibe respuesta, revisa en Configuración que el asistente esté activo.

¿Quiero atender yo a un cliente?

Escríbele desde Inbox: el asistente se aparta solo de ese chat.

¿No me llegan las notificaciones?

Actívalas en Alertas en ese mismo equipo y revisa el permiso del navegador.

¿El asistente no sabe algo?

Agrégalo como pregunta y respuesta en la base de conocimiento.

¿Qué pasa si vence mi plan?

Te avisamos por correo antes. Si vence, el asistente se pausa hasta renovar; no se borra nada.

¿No me aparece una pantalla de esta guía?

Depende de tu plan. Restaurante, por ejemplo, solo aparece si lo tienes contratado.

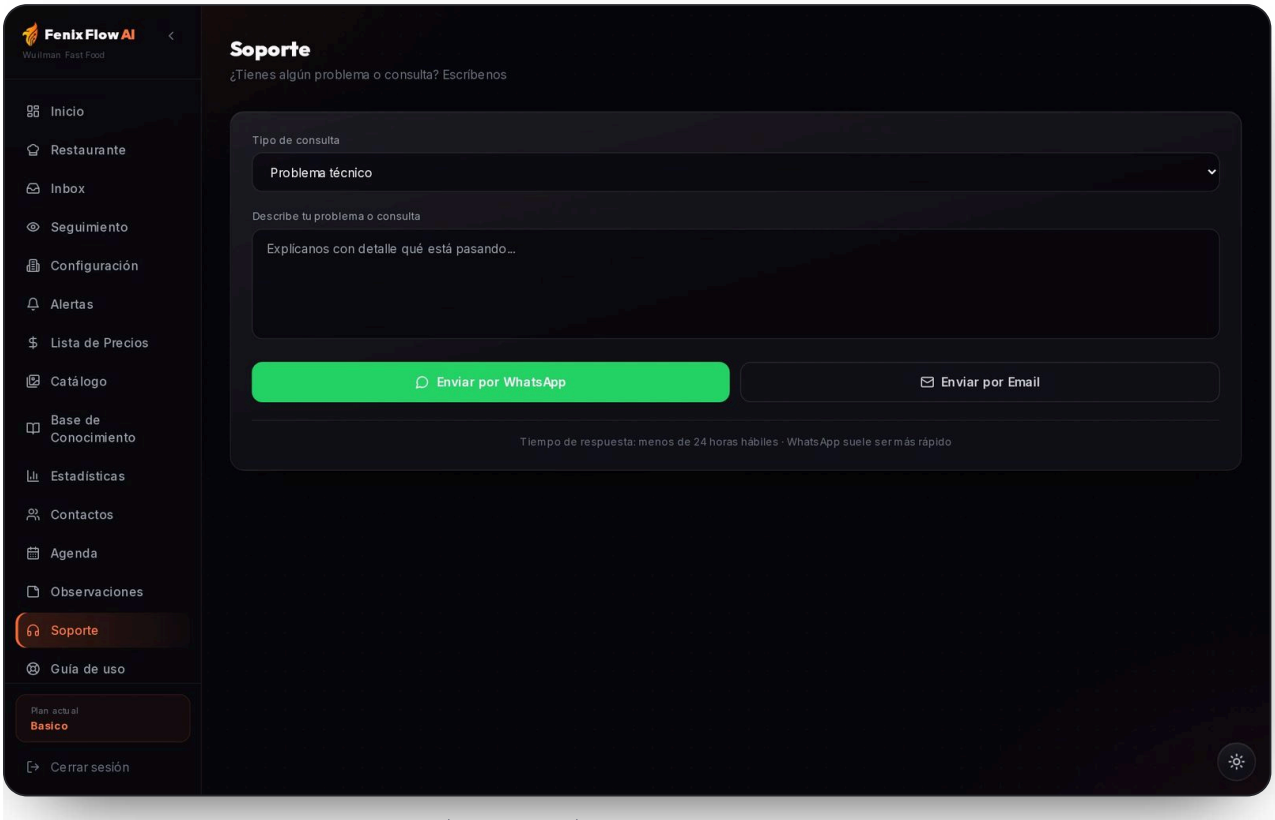
¿Puedo darle la clave a mi equipo?

Solo a quien de verdad atiende el negocio. Los meseros entran con su PIN, sin tu clave.

PARTE 4 · TU PRIMERA SEMANA Y AYUDA

22 Dónde pedir ayuda

Estamos para ayudarte.



Soporte: elige el tipo de consulta y cuéntanos qué pasa

En **Soporte** eliges el tipo de consulta (el bot no responde, problema técnico, facturación o actualizar información), nos cuentas qué pasa y lo envías por WhatsApp o por correo. Respondemos en menos de 24 horas hábiles; por WhatsApp suele ser más rápido.

WHATSAPP	CORREO	WEB
+1 (305) 464-0108	admin@fenixflowai.com	fenixflowai.com