

VÉRTICE LABS · VÉRTICECHAT

Avisos al móvil

Manual de uso

A qué teléfono llegan los avisos del negocio, quién los recibe y cómo saber de un vistazo cuáles están sonando de verdad.

Producto	VérticeChat
Pantalla	Administración → Avisos al móvil
Quién entra	Propietario y Administrador
Versión	24 de agosto de 2026

1. Qué es y por qué existe

VérticeChat avisa por WhatsApp de las cosas que no pueden esperar a que alguien se sienta delante del panel: que la IA ha dejado un chat esperando a una persona, que entra o se cae una reunión, que vence un seguimiento. Quien tiene que atender eso muchas veces está en la tienda, en la furgoneta o con un cliente delante.

Esta pantalla decide **a qué móviles** llegan esos avisos. Antes, cada aviso tenía su casilla escondida en su propia pantalla y ninguna sabía de las otras: era fácil tener el teléfono puesto en una y no enterarse de nada de lo que pasaba por las demás, sin que nada diera error. Ahora hay un solo sitio, y además dice cuáles están sonando de verdad y cuáles no.

Nota — No es lo mismo que «Notificaciones». Aquella es tuya —qué quieres ver tú dentro del panel— y la abre cualquiera. Ésta es del negocio: el teléfono de quien tiene que atender, y solo la tocan el Propietario y los Administradores.

2. Cómo se llega

En el menú lateral, dentro de **Administración**, entrada **«Avisos al móvil»**. La pantalla tiene dos partes: arriba los números, abajo el cuadro de a dónde va cada aviso.

Avisos al móvil

Los números de la casa

A estos móviles llegan todos los avisos internos. Cada aviso puede tener el suyo, pero si no lo tiene usa estos.

Quitar

Añadir un númeroGuardar

A dónde va cada aviso

Y qué le falta al que no suena.

La IA pasa un chat a una persona Ajustes → Agente IA +34600111222 — los de la casa	Suena
Entra, se mueve o se cae una reunión Apps → Agenda +34600333444 Usar los de la casa	Suena
Vence un seguimiento Apps → Recordatorios +34600111222 — los de la casa La plantilla «aviso_reunion» no está aprobada por Meta en este canal: sin eso el aviso no sale.	No suena
Clientes de un comercial que hoy no han pedido La ficha de cada persona (Ajustes → Usuarios) Va al móvil de la ficha de cada persona: 4 de 6 lo tienen puesto.	Suena

Figura 1 — Arriba los números de la casa; abajo, cada aviso con su destino y su estado.

3. Poner el teléfono (los números de la casa)

Los **números de la casa** son los móviles a los que llega cualquier aviso interno. Se ponen una vez y valen para todos: no hay que ir aviso por aviso.

1. Pulsa **«Añadir un número»**.
2. Escríbelo en formato internacional, con el prefijo del país delante: **+34600111222**.
3. Repite si quieren enterarse varias personas. Caben hasta **diez**.
4. Pulsa **«Guardar»**. El cuadro de abajo se recalcula solo y ya puedes ver el efecto.

Consejo — Puedes escribirlo como lo escribirías a mano — **+34 600 11 12 22** — o con el **00** de marcación internacional: se guarda siempre igual.

Ojo — **Un número sin prefijo de país no se acepta**, y es a propósito. Nadie puede adivinar de qué país es **600111222**; darlo por español acierta hasta el día que no, y ese día el aviso se va al móvil de un desconocido sin que nada dé error. Es preferible que la pantalla te lo diga en el momento.

Para quitar un número

Pulsa **«Quitar»** en su línea y guarda. Deja de recibir todos los avisos que dependan de los números de la casa.

4. El cuadro: a dónde va cada aviso

Debajo está la lista completa de avisos. De cada uno dice el teléfono al que llega **de verdad**, en qué pantalla se configura, y una etiqueta.

A dónde va cada aviso	
Y qué le falta al que no suena.	
La IA pasa un chat a una persona Ajustes → Agente IA +34600111222 — los de la casa	Suena
Entra, se mueve o se cae una reunión Apps → Agenda +34600333444 Usar los de la casa	Suena
Vence un seguimiento Apps → Recordatorios +34600111222 — los de la casa La plantilla «aviso_reunion» no está aprobada por Meta en este canal: sin eso el aviso no sale.	No suena
Clientes de un comercial que hoy no han pedido La ficha de cada persona (Ajustes → Usuarios) Va al móvil de la ficha de cada persona: 4 de 6 lo tienen puesto.	Suena

Figura 2 — Cada fila: el aviso, dónde se configura, a qué móvil va y si suena.

Lo que ves	Qué significa
Suena	Hoy ese aviso llegaría a un teléfono. Todo está en su sitio.
No suena	No llegaría. Justo debajo pone por qué , y es lo único que hay que arreglar.
— los de la casa	Ese aviso usa los números de arriba. Si los cambias, cambia con ellos.
«Usar los de la casa»	Ese aviso tiene su propio teléfono. Al pulsarlo se lo quitas y pasa a usar los de arriba como los demás.

Ojo — «Suena» no es lo mismo que «está configurado». Un número puesto con la plantilla de WhatsApp todavía sin aprobar por Meta se guarda en verde y después no sale ni un mensaje: es el fallo que más caro sale, porque parece que funciona. Por eso la etiqueta mira las tres condiciones a la vez —que el aviso esté encendido, que haya teléfono y que la plantilla esté aprobada— y te dice cuál falla.

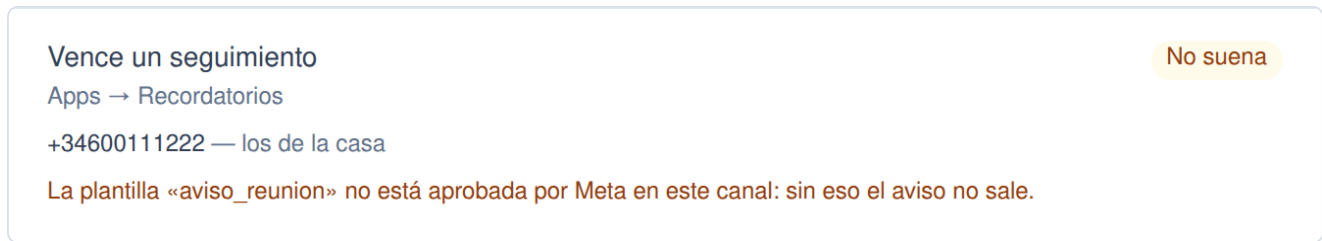


Figura 3 — Cuando pone «No suena», la línea de abajo dice exactamente qué falta.

5. Cuándo darle su propio teléfono a un aviso

Cuando esa cosa concreta la atiende otra persona. Dos casos típicos:

- El aviso de la **agenda** va a quien lleva la agenda.
- El de los **chats que la IA traspasa** va a quien está en la bandeja.

Se pone desde la pantalla de ese aviso —la que indica la columna «dónde» del cuadro— y a partir de ahí ese aviso deja de mirar los números de la casa. Mientras tenga el suyo, cambiar los de arriba no le afecta.

Para devolverlo al común, pulsa «**Usar los de la casa**» en su fila. No hace falta entrar en su app.

6. El aviso que no usa esta lista

«**Cientes de un comercial que hoy no han pedido**» va al móvil de la ficha de **cada comercial**, no a un número común: cada uno recibe solo sus clientes, y mandarlos todos al mismo teléfono sería enseñar la cartera de los demás.

La pantalla te dice cuántas personas tienen el WhatsApp puesto en su ficha. Las que no lo tengan no reciben nada. Se rellena en **Administración** → **Equipo**, en la ficha de cada persona.

7. Si no llega ningún aviso

La propia pantalla lo dice, pero éste es el orden en que conviene mirarlo:

Lo que pone	Qué hacer
«Esta cuenta no tiene ningún WhatsApp conectado todavía»	Falta conectar el número de la empresa. Administración → Canales . Sin canal no sale ningún aviso, y no es problema de esta pantalla.
«No hay ningún teléfono al que mandarlo»	Pon un número arriba y guarda. Valdrá para éste y para todos los demás que no tengan el suyo.
«La plantilla ... no está aprobada por Meta»	Meta tiene que aprobarla y suele tardar poco. No hay que hacer nada: la pantalla se pone en verde sola cuando la aprueban.
«Está en "no avisar a nadie"» / «está apagado en su app»	Alguien apagó ese aviso a propósito. Se enciende en la pantalla que indica la columna «dónde».
Pone Suena y aun así no llega	Comprueba que el móvil no tenga bloqueado o silenciado el número de la empresa, y que sea el número correcto (el cuadro enseña el que se está usando).

8. Desde el teléfono

La pantalla funciona igual desde el móvil, que es donde se suele mirar cuando uno se da cuenta de que no le ha llegado algo.

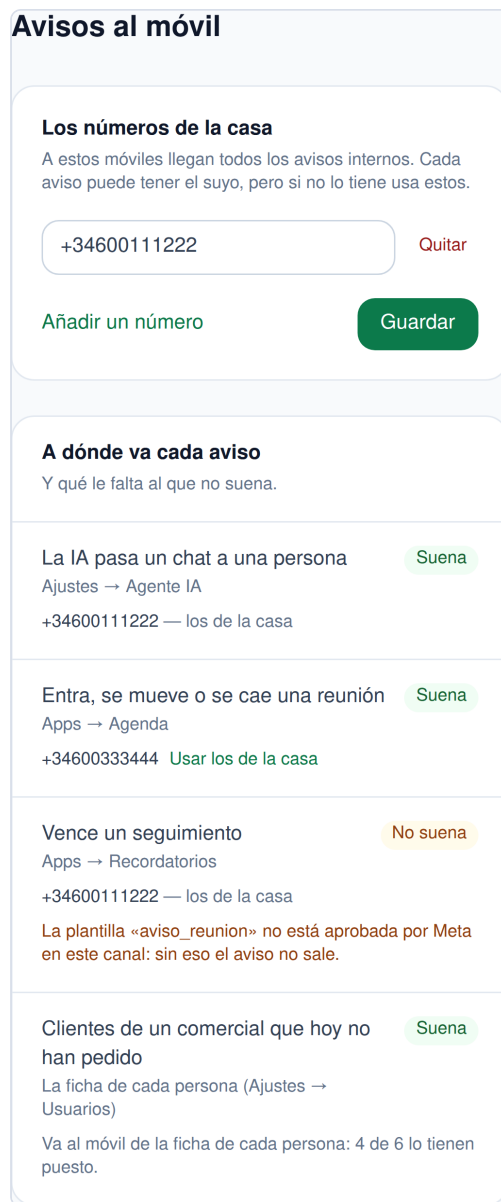


Figura 4 — La misma pantalla en un teléfono.

Manual elaborado probando la pantalla en vivo (agosto de 2026). Este mismo contenido está publicado en verticelabs.es/vertichat/manual, apartado 18.