Buzones, Microsoft 365 y WhatsApp en el Service Center

Remitentes y direcciones de respuesta propios por oferta o ubicación, conectar un buzón con Microsoft 365, correos entrantes como casos en el Service Center, respuestas desde el propio buzón, solución de problemas.

unitlify.de/docs/postfaecher · 2026-11-09

Para qué sirven los buzones

Sin buzones, todos los correos a clientes salen con el único nombre de remitente y la única dirección de respuesta de **Ajustes → Correo electrónico**. Con buzones, cada oferta o ubicación tiene su propio remitente, por ejemplo «Eisbahn Berlin Service» con respuesta a info@eisbahnberlin.de y «Equipo Parque de Aventura» con respuesta a aventura@… Las respuestas de los clientes llegan así al buzón correcto. Quién ve los casos en el Service Center lo sigue determinando el permiso del rol, no el buzón.

Si además conecta un buzón con **Microsoft 365**, el Service Center lee los correos entrantes de ese buzón y crea casos a partir de ellos. Las respuestas desde el Service Center salen directamente de su buzón y quedan en su carpeta «Enviados».

Crear un buzón

Ajustes → Correo electrónico → Buzones → Añadir buzón:

- **Nombre del remitente**: se muestra al cliente como remitente, p. ej. «Eisbahn Berlin Service».
- **Dirección de respuesta**: ahí llegan las respuestas de los clientes.
- **Buzón de Microsoft 365** (opcional): la dirección del buzón a conectar, p. ej. un buzón compartido como info@… Vacío significa: dirección de respuesta.

Si elimina un buzón, las ofertas y ubicaciones solo pierden la asignación. Los correos vuelven al ajuste de la empresa.

Asignar

- **Predeterminado**: marque un buzón en el diálogo como **predeterminado para todos los correos a clientes** y valdrá para todas las ofertas sin buzón propio. Para la mayoría de las empresas basta con eso.
- **Oferta**: en la oferta, en **Datos básicos**, sección **Buzón**.
- **Ubicación**: en la ubicación, campo **Buzón para correos a clientes**. Vale para todas las ofertas de la ubicación sin buzón propio.

Orden: oferta antes que ubicación antes que ajuste de la empresa. Todos los correos de una reserva (confirmación, cambio, enlace de pago, mensajes, propuesta de cambio) usan el buzón de la oferta reservada.

Equipo responsable

Por defecto, todo el personal con permiso de Service Center ve todos los casos y recibe avisos de nuevas solicitudes. Esto se puede acotar por buzón: en el buzón, en **Equipo responsable**, elija roles y/o personas concretas.

- Los casos de este buzón solo los ven entonces los miembros del equipo, también en los contadores de la barra lateral. Quien tenga el permiso **Gestionar Service Center** sigue viéndolo todo.
- Los avisos de correos nuevos de este buzón llegan al equipo, no a la lista de destinatarios de los ajustes del Service Center.
- Los casos sin buzón (chat en vivo, portal de reservas, formulario) siguen siendo visibles para todos.
- **Responsable por defecto**: los casos nuevos del buzón se asignan directamente a esta persona.

Ejemplo: buzón «Servicio» con equipo «Equipo de servicio», buzón «Taquilla» con equipo «Responsables de taquilla». Cada solicitud llega solo a quienes la atienden.

Conectar con Microsoft 365

Requisito: un **buzón de empresa en Microsoft 365** (Exchange Online), es decir, un buzón para el que su empresa tiene licencia de Microsoft 365. Las direcciones privadas de outlook.es, hotmail o live.com no se pueden conectar.

1. En el buzón, pulse **Conectar Microsoft 365**. Se abre una pequeña ventana con el inicio de sesión de Microsoft; el panel sigue conectado.
2. Inicie sesión con una cuenta de Microsoft con acceso a ese buzón. En un buzón compartido (info@…) suele ser su propia cuenta; en un buzón personal, el propio buzón.
3. Microsoft pide el consentimiento para «Unitlify Service Center» (editor DevMonics UG (haftungsbeschränkt), verificado). Solo se lee y envía en el buzón conectado. Según la configuración de su empresa, solo puede consentir un administrador de Microsoft 365; en ese caso inicie sesión con la cuenta de administrador o pídaselo a su administrador. El consentimiento se da una sola vez.
4. La ventana se cierra y el buzón muestra en verde **Microsoft 365** con el buzón leído y la cuenta conectada.

Desconectar elimina la conexión, **Recuperar ahora** recupera la bandeja de entrada al instante. Si la cuenta conectada caduca (un empleado se va, contraseña restablecida), el buzón muestra «Conexión con error»; basta con volver a conectar. Recomendación: conectar con una cuenta de servicio, no con la de una persona.

Qué ocurre con los correos entrantes

- La bandeja de entrada se recupera cada dos minutos. Solo se leen los correos que llegan **después** de la conexión; los anteriores no se tocan.
- Cada correo nuevo se convierte en un caso con origen **Correo electrónico** en el Service Center. Remitente y asunto figuran en el caso; el texto es el primer mensaje.
- Si el asunto contiene un número de caso (p. ej. «[#SC-123]») o el correo pertenece a una conversación respondida desde el Service Center, se asigna al caso existente y lo reabre si es necesario.
- Si el remitente tiene una reserva con usted, se vincula automáticamente la reserva más reciente no cancelada.
- Los correos que usted mismo envió desde ese buzón se omiten.

Responder

En los casos procedentes de un correo, las respuestas del Service Center salen del buzón conectado, con su nombre de remitente y el número de caso en el asunto. El correo queda después en su carpeta «Enviados». Si no hay buzón conectado, Unitlify envía la respuesta con el nombre de remitente y la dirección de respuesta del buzón.

WhatsApp Business

Los clientes escriben a su número de WhatsApp, cada mensaje se convierte en un caso con origen **WhatsApp**, las respuestas desde el Service Center vuelven por WhatsApp. Su **app WhatsApp Business sigue funcionando en paralelo** (Meta lo llama coexistencia): lo que se escribe en la app aparece también en el caso, y viceversa.

Conectar: Service Center → Ajustes → tarjeta **WhatsApp Business** → **Conectar WhatsApp**. Se abre el inicio de sesión de Meta: inicie sesión con la cuenta de Facebook que gestiona su empresa en Meta, elija su empresa y **asuma el número existente de la app WhatsApp Business** (escanee el código QR con el teléfono donde está la app). Opcionalmente se importan contactos y los chats de los últimos seis meses. Después el número aparece en verde en la tarjeta.

Requisitos en Meta: una cuenta de empresa de Facebook (Business Manager) y un método de pago guardado en la cuenta de WhatsApp. Las simples solicitudes de clientes no cuestan nada allí.

Así funciona:

- Cada mensaje entrante de un número llega al caso abierto de ese número; si no hay, se crea uno nuevo. Si el cliente tiene una reserva con ese teléfono, se vincula automáticamente.
- Imágenes, notas de voz y documentos aparecen por ahora como aviso; el archivo está en la app WhatsApp Business.
- Responder desde el Service Center solo es posible **dentro de las 24 horas desde el último mensaje del cliente**. Después WhatsApp solo permite plantillas de pago, que Unitlify no usa

a propósito. El editor indica cuándo se cerró la ventana; contacte entonces por correo o teléfono.
- Las respuestas desde la app WhatsApp Business figuran en el caso como mensajes de la app.
- El campo **Buzón** de la conexión define qué equipo ve los casos de WhatsApp y recibe avisos.

Costes: mensajes entrantes y respuestas dentro de 24 horas son gratis en Meta. Unitlify no envía mensajes de marketing ni plantillas.

Desconectar elimina la conexión; la app sigue funcionando igual.

Firma y datos legales obligatorios

Firma: en **Ajustes** → **Correo electrónico** define una firma estándar para las respuestas del Service Center; cada buzón puede tener la suya. Variables: `{name}` (empleado que responde, como se muestra en el chat), `{mailbox}` (nombre del buzón), `{company}`, `{phone}`, `{website}`, `{email}` (dirección de respuesta del buzón). Sin firma aparece «Nombre · Empresa» bajo la respuesta, como hasta ahora.

Datos obligatorios: según el derecho alemán, los correos comerciales de una GmbH, UG o AG deben indicar la empresa con forma jurídica, sede, tribunal y número de registro y los representantes legales (§ 35a GmbHG, § 37a HGB, § 80 AktG). Unitlify añade esta línea automáticamente al final de **cada** correo a clientes de la empresa, también en confirmaciones de reserva y enlaces de pago, en el idioma del correo. Los datos proceden de **Ajustes** → **Empresa** → **Impuestos y registro**: nombre de la empresa, dirección, registro mercantil (p. ej. «Amtsgericht Charlottenburg HRB 291111 B»), **administradores** (nuevo, solo los nombres, p. ej. «Dean Kidder, Dominik Kriehuber»; para una AG escriba «Vorstand: nombre») y NIF-IVA. El pie tiene el formato de bloque habitual: empresa y dirección, teléfono, correo y web, debajo domicilio social, registro, representantes y NIF-IVA. Si falta un campo, falta esa línea; revise los datos de la empresa una vez por completo.

Protección de datos

Los correos entrantes se guardan cifrados como todos los mensajes de caso. El inicio de sesión de Microsoft se queda en Microsoft; Unitlify solo recibe una autorización de acceso cifrada al buzón y ninguna contraseña. Puede revocarla en cualquier momento con **Desconectar** o en su centro de administración de Microsoft 365.

Lista de comprobación ante problemas

Qué	Dónde
«Conexión con error» o texto de error rojo en el buzón	Pulse **Recuperar ahora**. Si el error persiste, **Desconectar** y volver a conectar.
Error `graph:401` justo después de conectar	El buzón aún no está totalmente configurado en Microsoft (licencia reciente). La recuperación se reintenta automáticamente cada dos minutos.
Microsoft indica «Se requiere aprobación del administrador»	Inicie sesión con la cuenta de administrador de Microsoft 365 de su empresa o pida al administrador que consienta.
Dirección privada (outlook.es, hotmail)	No es posible; se necesita un buzón de empresa de Microsoft 365.
El correo no aparece en el Service Center	Espere dos minutos o **Recuperar ahora**. Solo se leen los correos posteriores a la conexión. Sus propios envíos se omiten.
Los correos a clientes salen con el remitente equivocado	Revise la asignación: oferta (Datos básicos → Buzón) antes que ubicación antes que ajuste de la empresa.