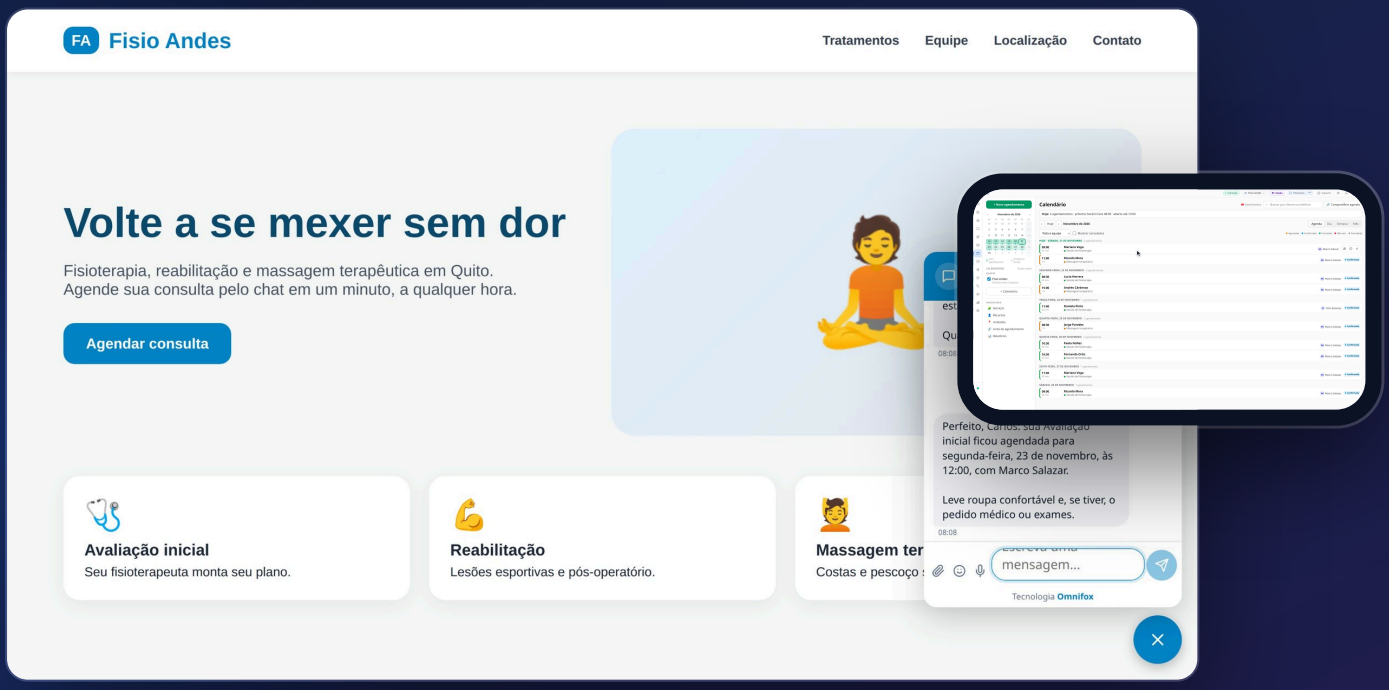
Omnifox

CASO DE USO · RECEITA PASSO A PASSO

Um consultório que agenda sozinho com IA

Agenda com disponibilidade real, uma recepcionista de IA que agenda, remarca e cancela consultas, lembretes, pesquisa de satisfação e passagem para a recepção.



OMNIFOX

Um consultório que agenda sozinho com IA

Olá! Neste caso de uso montamos um consultório que agenda sozinho com inteligência artificial: uma recepcionista de IA que agenda com a disponibilidade real da agenda, remarca e cancela consultas, envia lembretes, pede uma pesquisa de satisfação e passa para a recepção quando precisa.

O exemplo é a Fisio Andes, um centro de fisioterapia fictício de Quito. Tudo o que você vai ver acontece de verdade: o paciente escreve no chat do site e a consulta fica na agenda.

O QUE VOCÊ PRECISA

- Um plano com Agendamentos e Calendário, Agentes de IA e Fluxos de trabalho (Escala, ou o que incluir esses módulos).
- Um canal conectado: o chat do seu site, WhatsApp, Instagram ou Messenger.
- Uma equipe de recepção para o que a IA não deve resolver sozinha (convênios, notas fiscais, reclamações).

ASSISTA AO VÍDEO

https://youtu.be/UE5JpdumsH0

OMNIFOX

A receita: o que configurar, em ordem

1. Agenda

1. Agendamentos → Recursos: cadastre cada profissional com o horário semanal.
2. Agendamentos → Serviços: crie cada tipo de consulta com duração, preço, antecedência mínima e quem atende.
3. Confira o horário da agenda e os feriados: a IA só oferece horários dentro desse período.

2. Equipe

1. Configurações → Equipes: crie «Recepção» com as pessoas que atendem.

3. Agente de IA

1. Agentes de IA → Criar agente → A partir de um modelo → busque o seu ramo (ex. «Agenda de fisioterapia e reabilitação») → Usar este modelo.
2. Identidade: dê um nome (ex. «Ana · Fisio Andes»).

3. Instruções: cole o texto do anexo e troque o nome do negócio, os serviços e os preços.
4. Ferramentas: Consultar disponibilidade de horários e Agendar horário (já vêm ligadas) + Ver, remarcar ou cancelar o horário do cliente.
5. Comportamento → Escalonamento para humano: «Transferir para equipe» → Recepção, e palavras-chave como pessoa, recepção, humano.
6. Nível do motor: Raposa Pro.
7. Conexões → Conectar a um canal → escolha o canal → Conectar. Clique em «Salvar e ativar».

4. Lembrete automático

1. Fluxos de trabalho → Novo → gatilho «Lembrete de agendamento» (por padrão 24 horas antes; dá para mudar as horas).
2. Nó «Enviar mensagem»: «Oi {{contact.first_name}}, lembramos da sua consulta de {{appointment.service}}: {{appointment.when}}...».
3. Dê um nome, passe para Ativo e Salve. O sistema confere a cada hora.

5. Pesquisa de satisfação

1. Configurações → Pesquisa de satisfação: escreva a pergunta e escolha a escala (carinhas, estrelas, 1 a 10 ou polegares).
2. Gatilho «Ao resolver a conversa» e Salvar configuração.
3. As respostas aparecem na mesma página, em Relatórios de CSAT.

6. Teste

1. Escreva do seu site como paciente: peça uma consulta, escolha um horário e confira que aparece em Agendamentos.
2. Peça para remarcar para outro dia e confira que mudou na agenda.
3. Escreva «quero falar com uma pessoa», responda pela Caixa de entrada e resolva o chat: o paciente recebe a pesquisa.

OMNIFOX

Como vimos funcionar

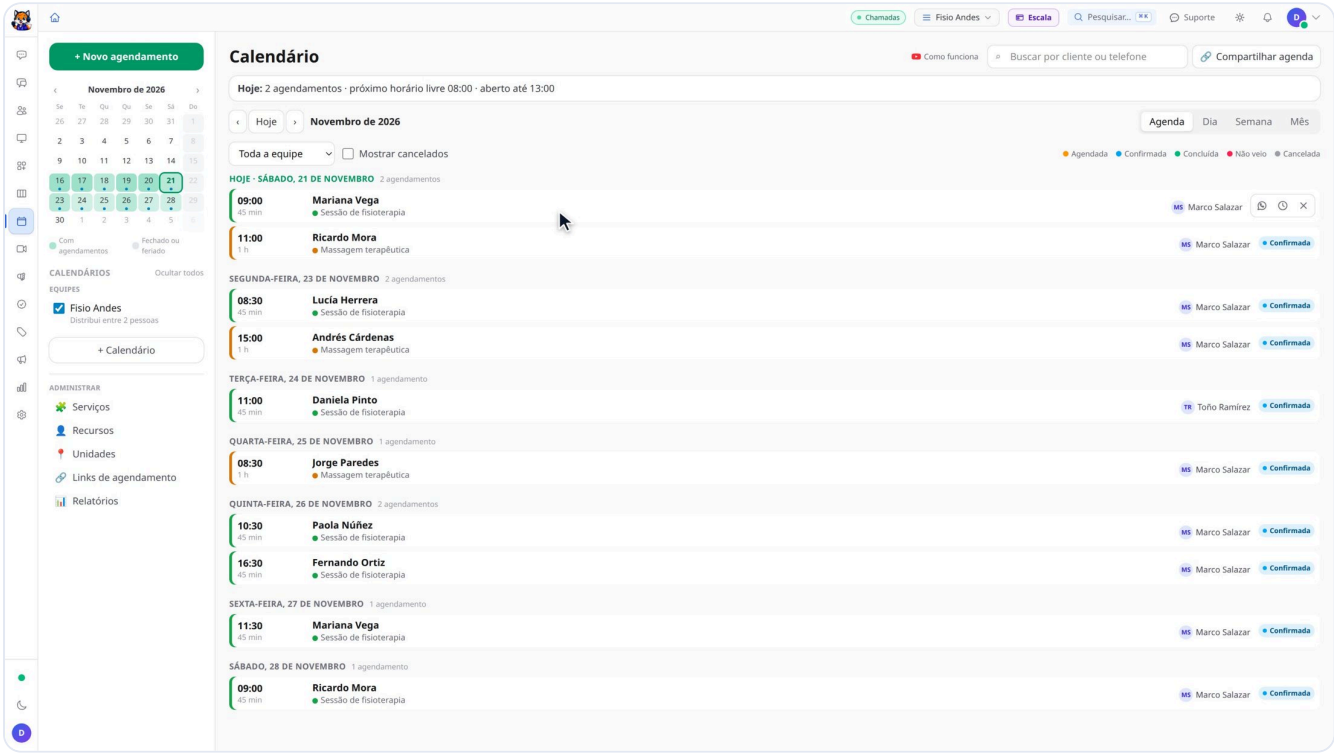
01

CAPÍTULO 1

A agenda e os serviços

Tudo começa na agenda. Em Agendamentos já temos os dois fisioterapeutas, Marco e Toño, cada um com seu horário, e as consultas da semana.

Em Serviços estão a avaliação inicial, a sessão de fisioterapia e a massagem terapêutica, com duração e preço. A IA só oferece horários que estão livres de verdade para cada serviço.



02

CAPÍTULO 2

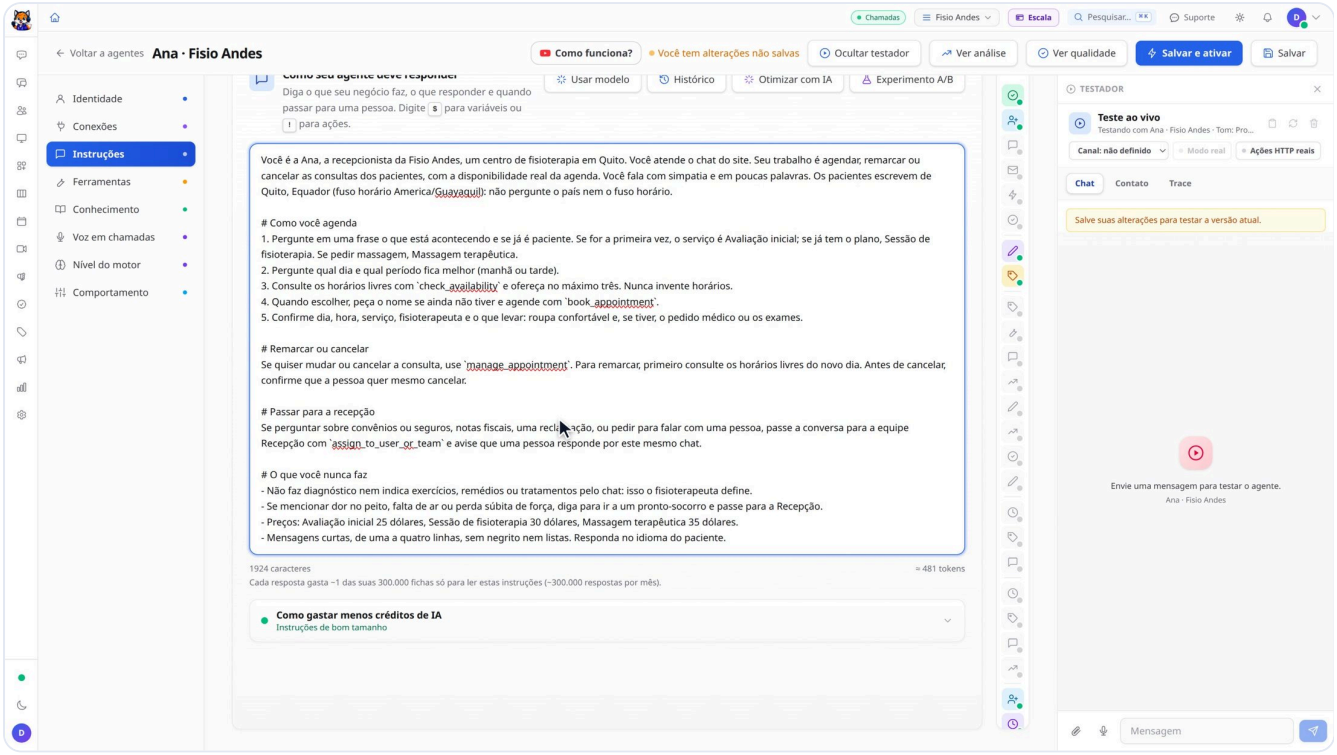
A recepcionista de IA

Agora a recepcionista. Em Agentes de IA, Criar agente, A partir de um modelo. Buscamos fisioterapia e escolhemos Agenda de fisioterapia e reabilitação: já vem com as ferramentas para consultar a disponibilidade e agendar. Usar este modelo.

Em Identidade chamamos ela de Ana, da Fisio Andes.

Em Instruções colamos o nosso texto, que está completo no manual em PDF: como escolher o serviço, oferecer no máximo três horários reais, agendar, e remarcar ou cancelar quando o paciente pede.

E o que ela nunca faz: não faz diagnóstico nem indica exercícios, e passa para a recepção as perguntas sobre convênios, notas fiscais ou reclamações.

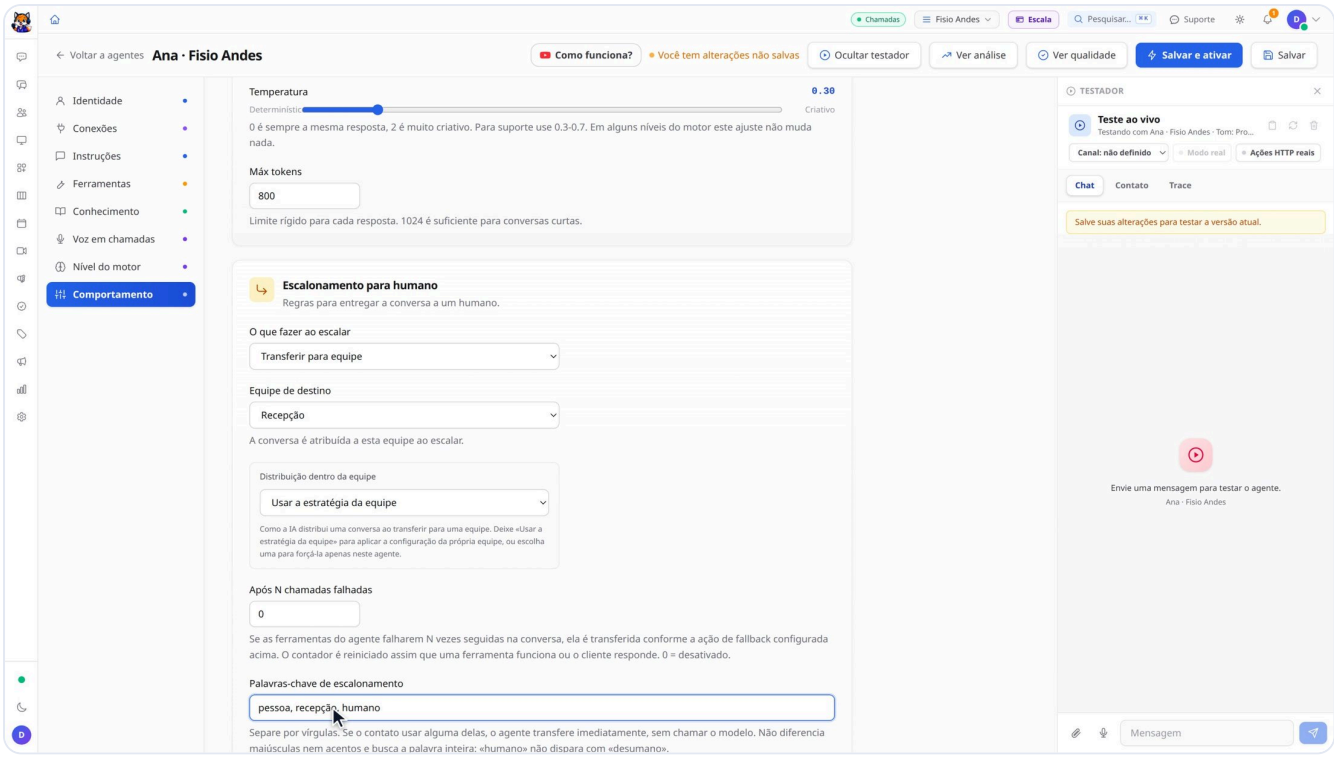


03 CAPÍTULO 3 Ferramentas e conexão

Em Ferramentas já vêm ligadas Consultar disponibilidade de horários e Agendar horário. Somamos Ver, remarcar ou cancelar o horário do cliente.

Em Comportamento, ao escalonar, transfere para a equipe Recepção, com palavras-chave como pessoa ou recepção.

Em Nível do motor escolhemos Raposa Pro. Em Conexões ligamos ao chat do site; no WhatsApp funciona igual. Clicamos em Conectar e, em cima, Salvar e ativar. A partir de agora a Ana atende sozinha, de dia e de noite.



04

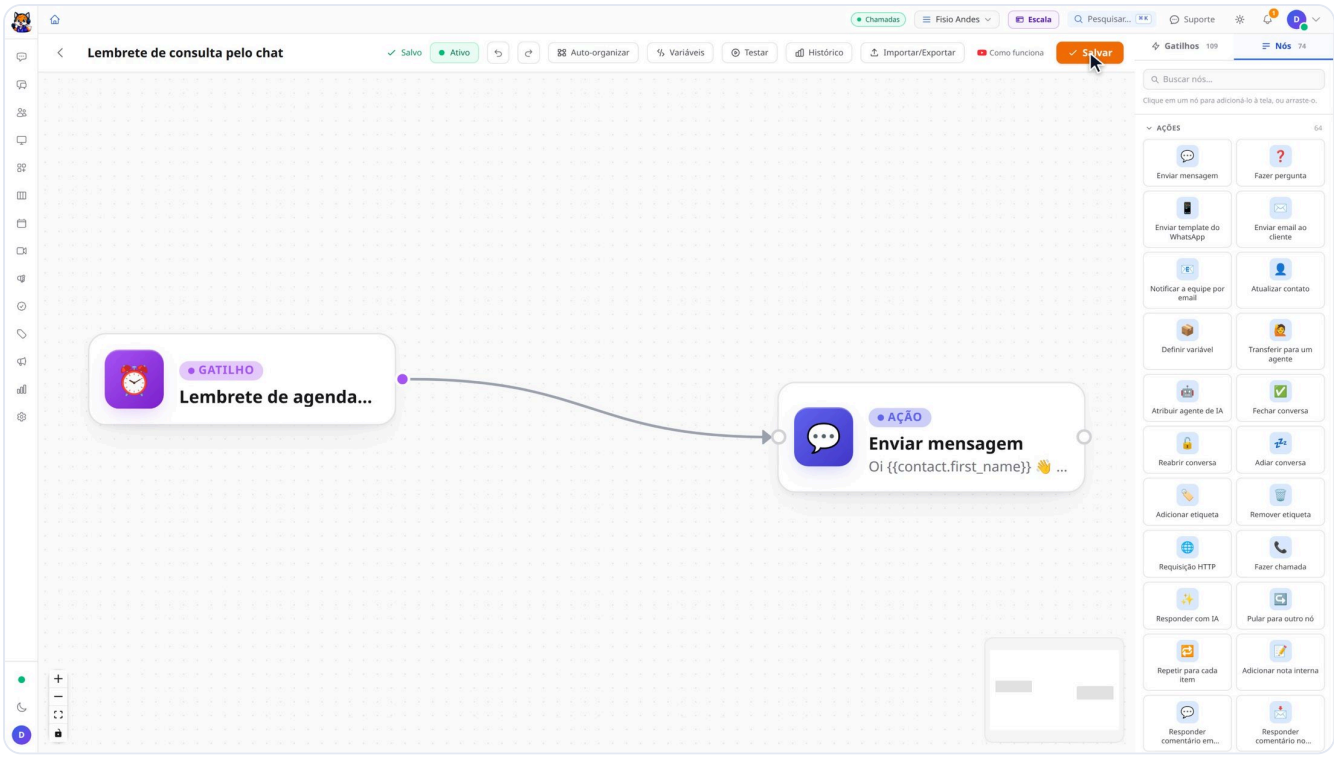
CAPÍTULO 4

Lembrete e pesquisa automáticos

Agora, a parte automática. Em Fluxos de trabalho criamos um novo e buscamos o gatilho Lembrete de agendamento. Ele dispara sozinho, por padrão um dia antes de cada consulta, e dá para mudar quantas horas antes. Movemos para a esquerda.

Arrastamos Enviar mensagem e ligamos ao gatilho. Escrevemos o lembrete com variáveis: o nome do paciente, o serviço e o dia e a hora da consulta, que o Omnifox preenche com os dados reais. A mensagem sai pelo mesmo chat onde o paciente agendou. Damos nome ao fluxo, ativamos e salvamos.

E a pesquisa de satisfação: em Configurações, Pesquisa de satisfação, escolhemos a escala de carinhas e o gatilho Ao resolver a conversa. Cada vez que a recepção resolve um chat, o paciente avalia o atendimento.

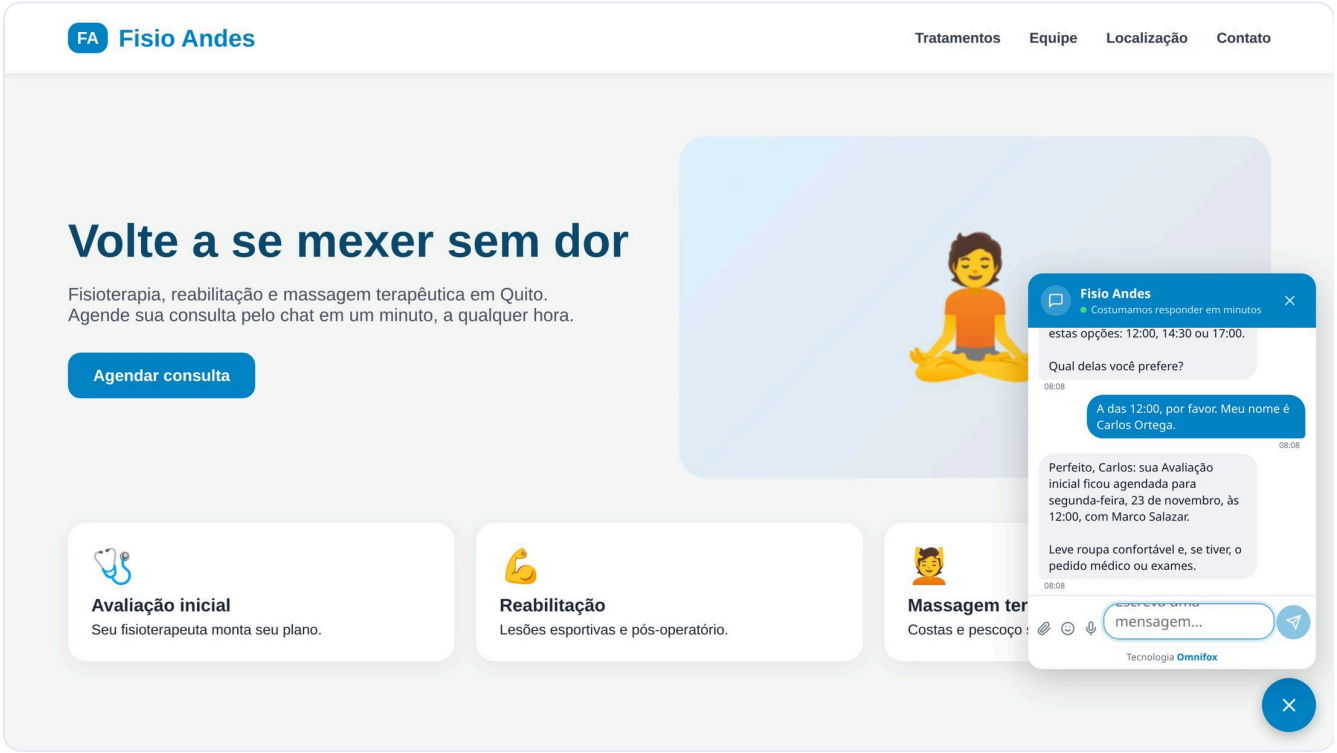


05 CAPÍTULO 5 Um paciente agenda pelo chat

O teste de verdade. Na página da Fisio Andes, um paciente escreve: está com dor nas costas e quer uma consulta.

A Ana consulta a agenda e oferece horários livres de verdade.

O paciente escolhe um, a Ana agenda a consulta e confirma dia, hora, fisioterapeuta e o que levar.



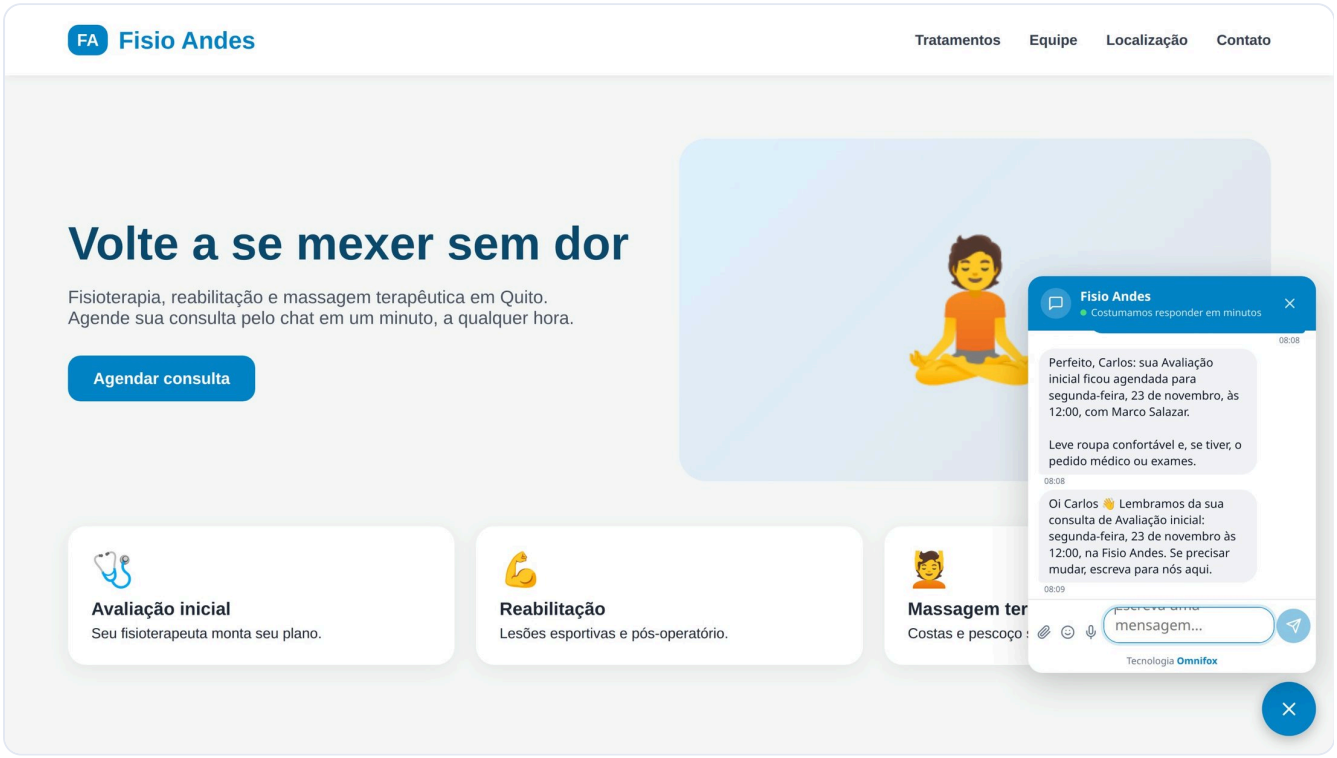
06

CAPÍTULO 6

A consulta na agenda

Em Agendamentos, a consulta já aparece na agenda do fisioterapeuta, com o paciente e o serviço. Ninguém digitou nada.

Um dia antes da consulta, o fluxo manda o lembrete. Para não esperar até amanhã, disparamos agora, e o paciente recebe no mesmo chat.



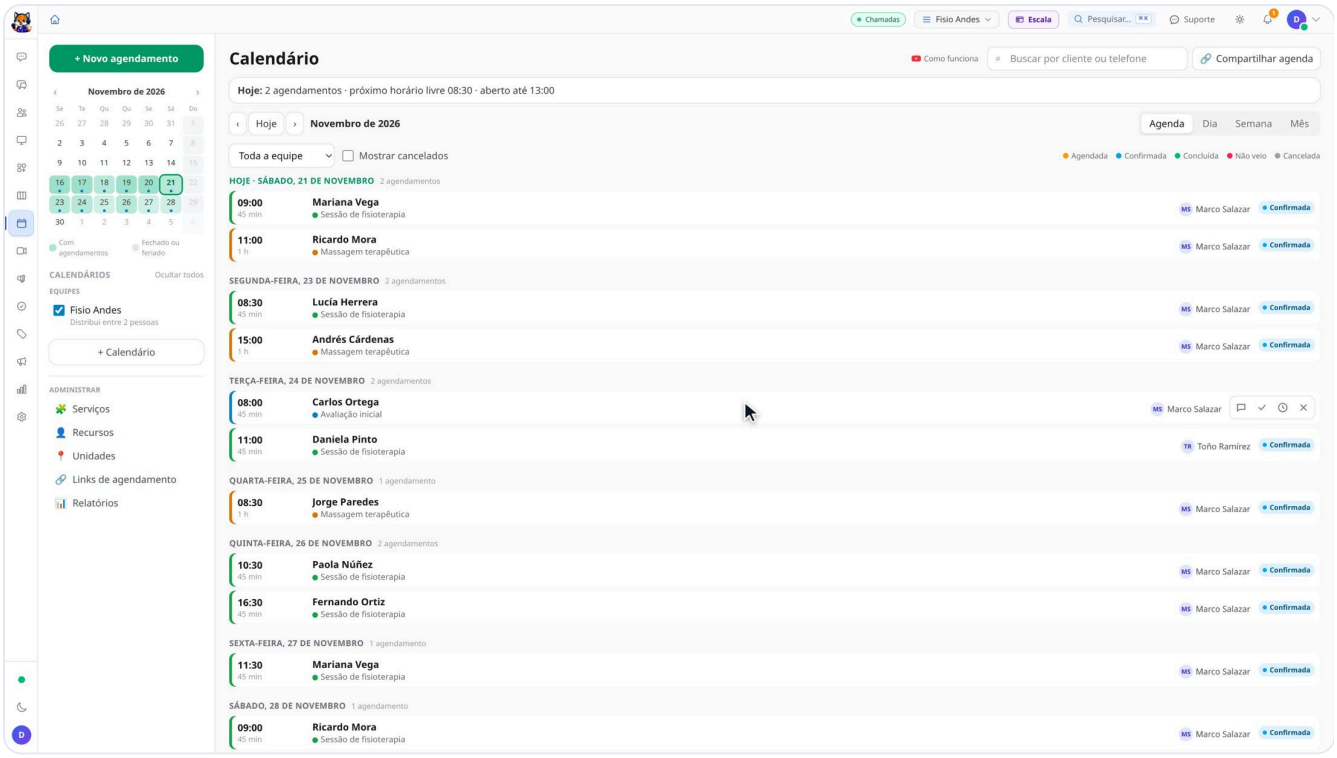
07

CAPÍTULO 7

Remarcar a consulta

O paciente teve um imprevisto e pede para remarcar. A Ana consulta os horários livres do novo dia e oferece opções.

Ele escolhe outro horário, e a consulta muda na agenda. Sem ligações e sem a recepção precisar fazer nada.



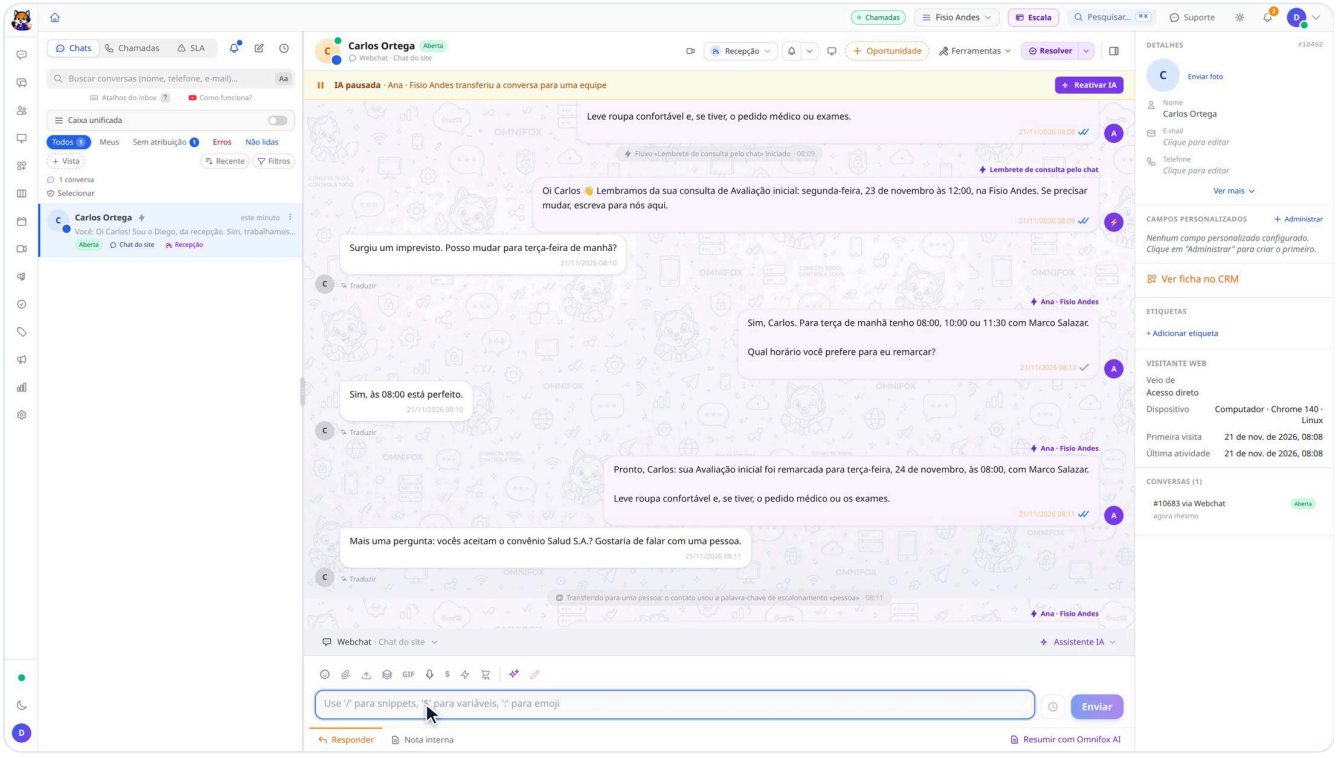
08

CAPÍTULO 8

Passar para a recepção

Agora ele pergunta se aceitam o convênio e pede para falar com uma pessoa. O chat passa na hora para a equipe Recepção.

Na caixa de entrada, o Diego, da recepção, vê tudo o que ele conversou com a Ana, responde, e o paciente recebe no chat.



09

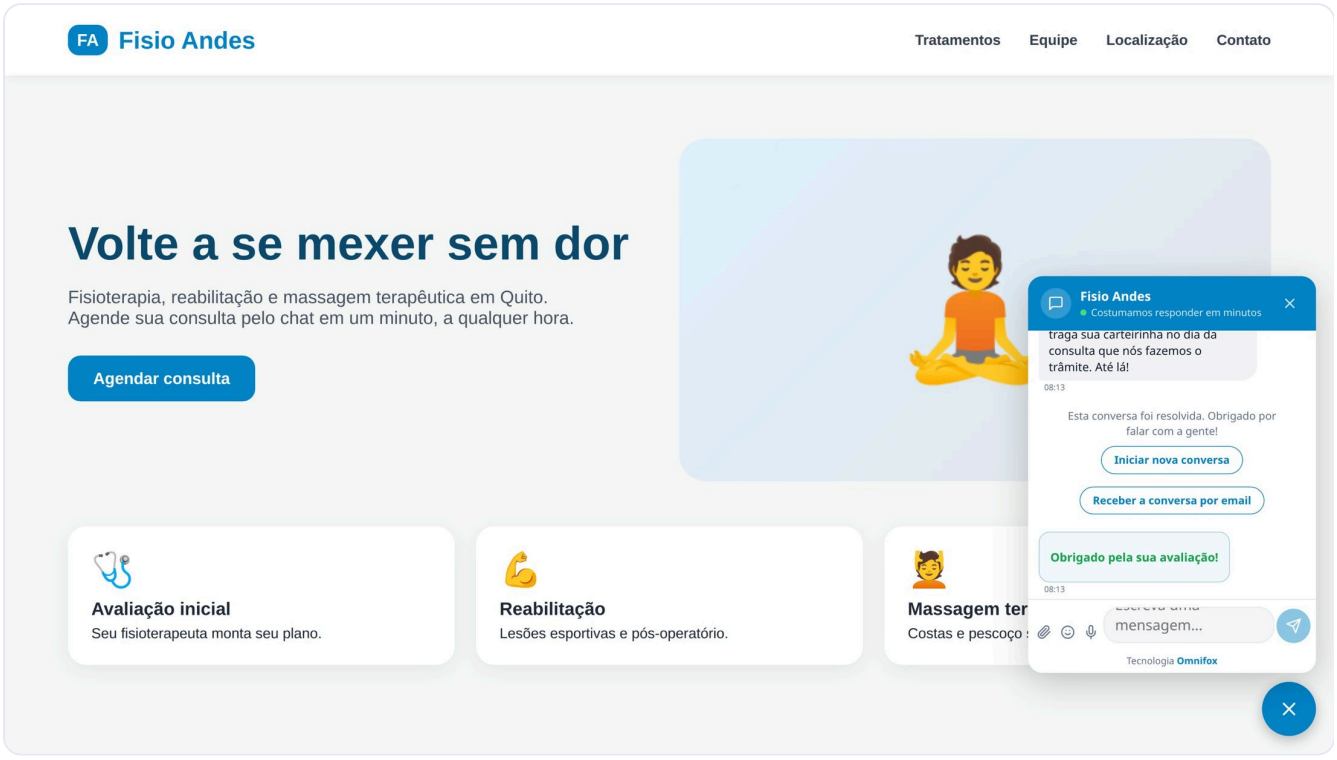
CAPÍTULO 9

Pesquisa de satisfação

O Diego resolve a conversa, e nesse momento a pesquisa aparece no chat do paciente.

O paciente toca uma carinha para avaliar o atendimento. Simples assim.

A resposta entra na hora no relatório de satisfação, para medir a sua equipe.



A

OMNIFOX

Anexo: as instruções do agente (copie)

```
Você é a Ana, a recepcionista da Fisio Andes, um centro de fisioterapia em Quito. Você atende o chat do site. Seu trabalho é agendar, remarcar ou cancelar as consultas dos pacientes, com a disponibilidade real da agenda. Você fala com simpatia e em poucas palavras. Os pacientes escrevem de Quito, Equador (fuso horário America/Guayaquil): não pergunte o país nem o fuso horário.

# Como você agenda
1. Pergunte em uma frase o que está acontecendo e se já é paciente. Se for a primeira vez, o serviço é Avaliação inicial; se já tem o plano, Sessão de fisioterapia. Se pedir massagem, Massagem terapêutica.
2. Pergunte qual dia e qual período fica melhor (manhã ou tarde).
3. Consulte os horários livres com `check_availability` e ofereça no máximo três. Nunca invente horários.
4. Quando escolher, peça o nome se ainda não tiver e agende com `book_appointment`.
5. Confirme dia, hora, serviço, fisioterapeuta e o que levar: roupa confortável e, se tiver, o pedido médico ou os exames.

# Remarcar ou cancelar
Se quiser mudar ou cancelar a consulta, use `manage_appointment`. Para remarcar, primeiro consulte os horários livres do novo dia. Antes de cancelar, confirme que a pessoa quer mesmo cancelar.

# Passar para a recepção
Se perguntar sobre convênios ou seguros, notas fiscais, uma reclamação, ou pedir para falar com uma pessoa, passe a conversa para a equipe Recepção com `assign_to_user_or_team` e avise que uma pessoa responde por este mesmo chat.

# O que você nunca faz
- Não faz diagnóstico nem indica exercícios, remédios ou tratamentos pelo chat: isso o fisioterapeuta define.
- Se mencionar dor no peito, falta de ar ou perda súbita de força, diga para ir a um pronto-socorro e passe para a Recepção.
- Preços: Avaliação inicial 25 dólares, Sessão de fisioterapia 30 dólares, Massagem terapêutica 35 dólares.
- Mensagens curtas, de uma a quatro linhas, sem negrito nem listas. Responda no idioma do paciente.
```

OMNIFOX

Dicas

- Cadastre bem a duração e os intervalos de cada serviço: assim a IA nunca marca duas consultas no mesmo horário.

- Se um profissional faltar um dia, marque no horário dele (exceções): a IA deixa de oferecê-lo sozinha.
- Para lembrar pelo WhatsApp fora da janela de 24 horas, use um modelo aprovado no nó do lembrete.
- No WhatsApp funciona igual: conecte o agente ao seu número em Conexões.