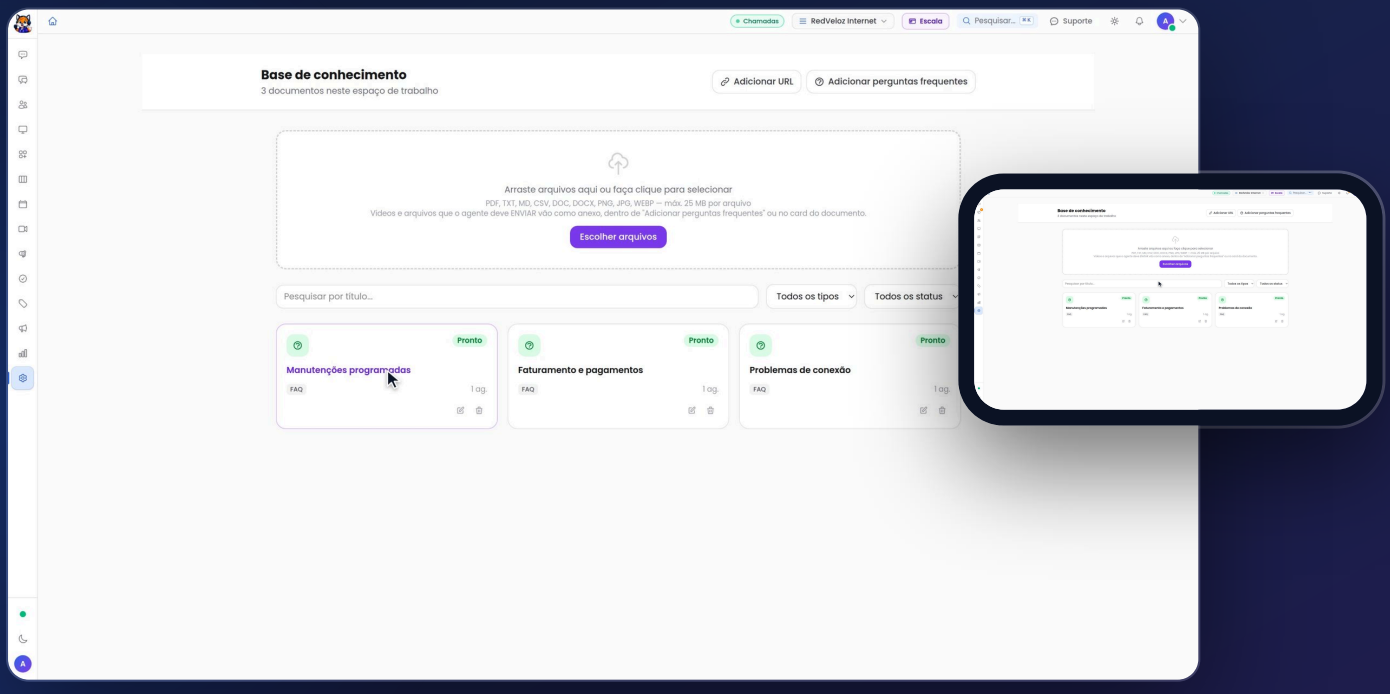
Omnifox

CASO DE USO · RECEITA PASSO A PASSO

Suporte com IA e equipe humana

A IA responde com a sua base de conhecimento e passa cada caso para a equipe certa, com SLA, Team, pesquisa de satisfação e relatórios.



OMNIFOX

Suporte com IA e equipe humana

Olá! Neste vídeo montamos, do começo ao fim, um atendimento ao cliente que combina inteligência artificial e pessoas. A IA responde na hora com o que a sua empresa sabe e, quando um caso precisa de alguém da equipe, passa para a pessoa certa, com todo o contexto.

O exemplo é a RedVeloz, um provedor de internet por fibra, fictício, de Cuenca. Tudo o que você vai ver funciona de verdade: os clientes escrevem pelo chat do site.

A receita conecta oito peças do Omnifox: a base de conhecimento, o agente de IA, as equipes, o horário e o SLA, as respostas rápidas e as notas, o Team, a pesquisa de satisfação e os relatórios.

A RECEITA, PASSO A PASSO

1. Base de conhecimento — Configurações → Base de conhecimento → «Adicionar perguntas frequentes» (ou «Escolher arquivos» / «Adicionar URL»). Escreva as perguntas e respostas de faturamento, falhas e manutenções → «Salvar perguntas». Ela se conecta sozinha aos agentes de IA.
2. Agente de IA — Agentes de IA → crie ou abra o seu agente (nível Zorro Ágil ou Pro). Em Instruções: «responda só com a base», para qual equipe passar cada assunto e quando encerrar. Em Ferramentas ligue «Atribuir a agente ou equipe» e «Fechar conversa». Em Conexões, conecte ao chat do site (ou ao seu canal).
3. Equipes — Configurações → Equipes → crie Faturamento e Suporte técnico, adicione os membros e escolha a distribuição «Rodízio».
4. Horário e SLA — Configurações → Horário de atendimento (dias, horas, fuso horário). Depois Políticas de SLA → nova política: primeira resposta 15 min, resolução 8 h, «só no horário de atendimento».
5. Respostas rápidas — Configurações → Respostas rápidas → crie /visita, /pagamento, /reinicio com variáveis como {{contact.first_name}}. Na caixa de entrada, insira digitando «/».
6. Notas internas — na conversa, aba «Nota interna» (o cliente não vê); mencione um colega com @.
7. Team — crie um espaço (ex.: «Suporte») com as equipes. Na conversa: Ferramentas → Team → «Discutir no Team» → espaço + pergunta → «Enviar ao Team».
8. Pesquisa CSAT — Configurações → CSAT: ative a pesquisa, pergunta, escala de 1 a 5 estrelas, gatilho «Ao resolver ou fechar», atraso 0 → Salvar.
9. Relatórios — Analítica (conversas, primeira resposta, resolução, CSAT), a página CSAT (respostas e comentários) e Agentes de IA → «Ver analítica» (resolvidas sem escalar).

ASSISTA AO VÍDEO

https://youtu.be/3Xa2WzfRvE8

01

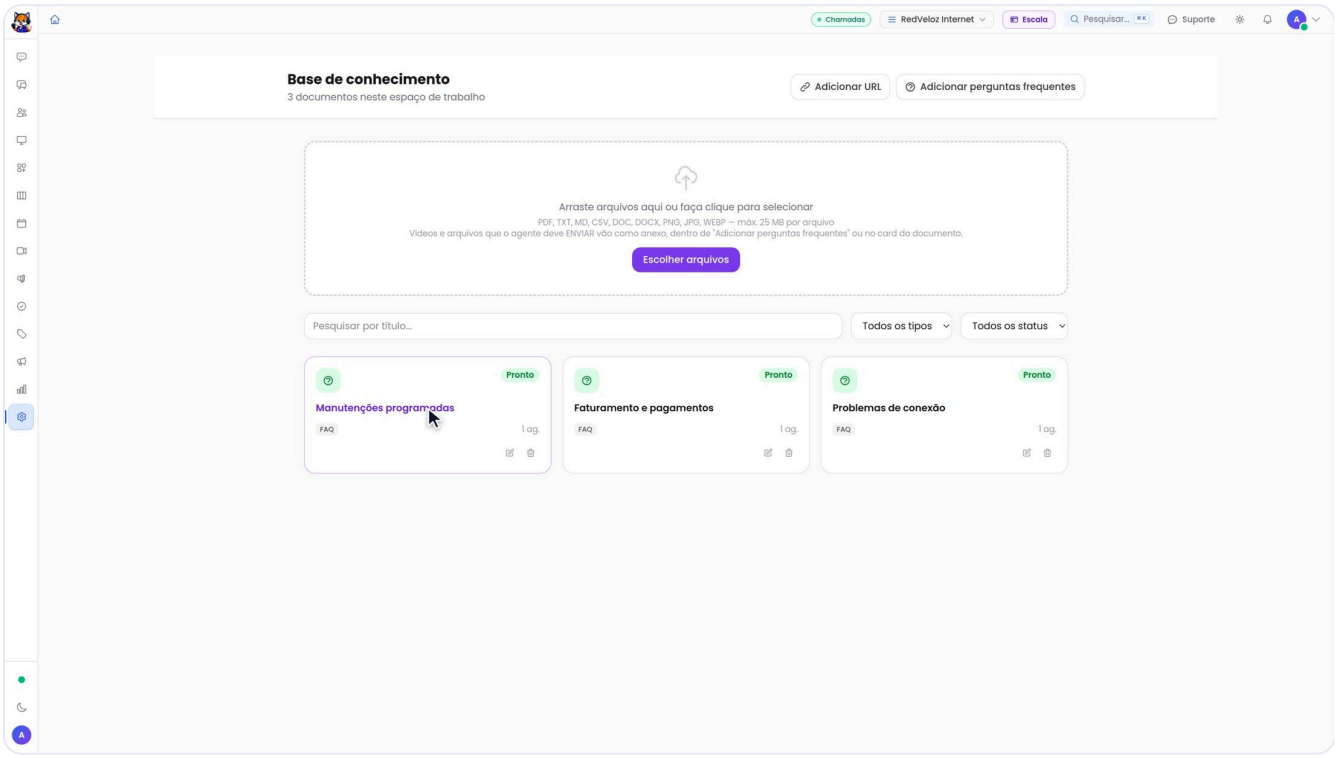
PASSO 1

A base de conhecimento

Tudo começa pelo que a IA precisa saber. Em Configurações, Base de conhecimento, a RedVeloz já carregou dois grupos de perguntas frequentes: Faturamento e pagamentos, e Problemas de conexão. Você também pode enviar PDFs e documentos, ou adicionar o endereço do seu site.

Adiciono um novo com Adicionar perguntas frequentes. O título: Manutenções programadas. A pergunta: há manutenções programadas esta semana? E a resposta, com o dia, o horário e os bairros.

Salvo. O documento fica pronto e se conecta sozinho aos agentes de IA do espaço de trabalho.



02

PASSO 2

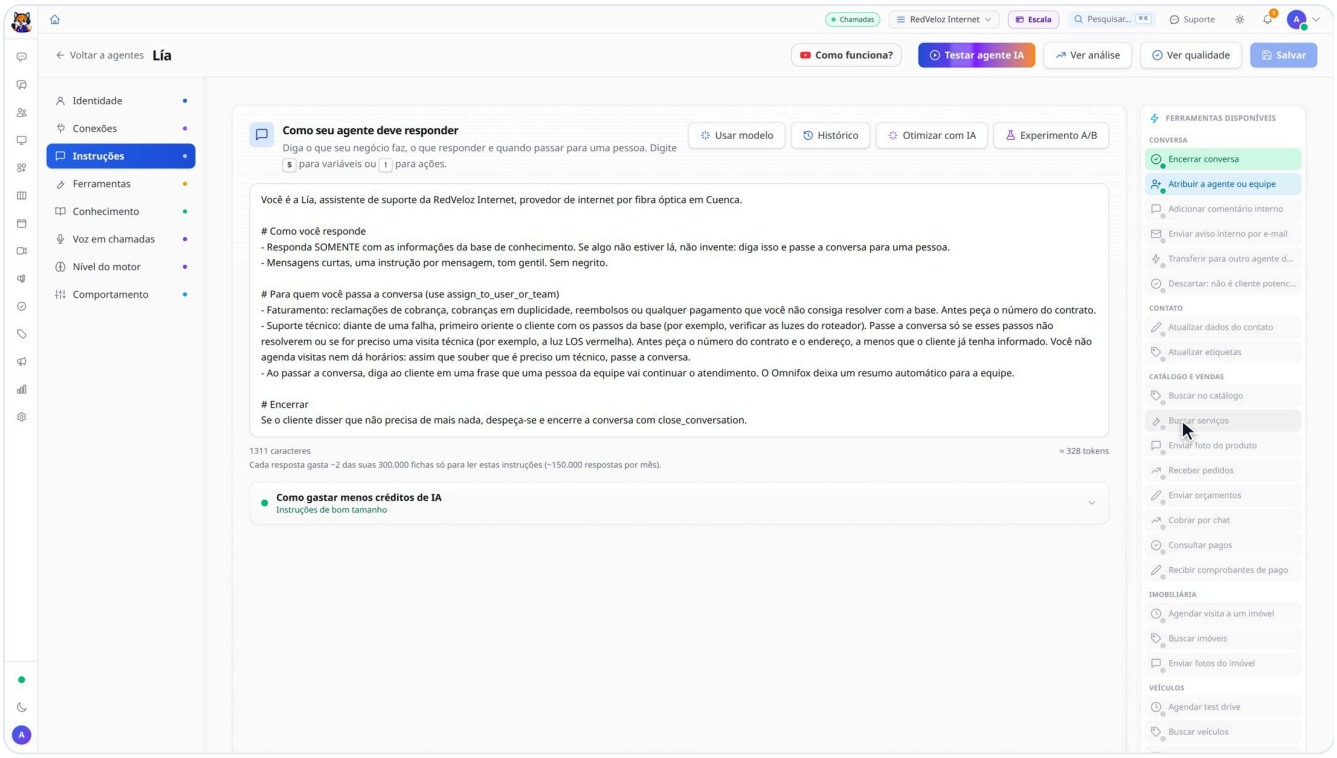
O agente de IA

Agora o agente. Em Agentes de IA está a Lía, a agente de suporte. Em Instruções dissemos três coisas: que responda só com a base de conhecimento, para qual equipe passar cada assunto, e que encerre a conversa quando o cliente não precisar de mais nada.

Faturamento recebe as reclamações de cobrança. Suporte técnico, as falhas que os passos da base não resolvem, como a luz LOS vermelha, que precisa de uma visita técnica.

Em Conhecimento estão os documentos que ela consulta, incluindo o que acabamos de criar. Em Ferramentas estão ligadas Fechar conversa e Atribuir a agente ou equipe. E em Conexões, a Lía atende o chat do site.

Se um dia quiser mudar o que ela responde, você edita as instruções e testa no testador, à direita, antes de salvar.

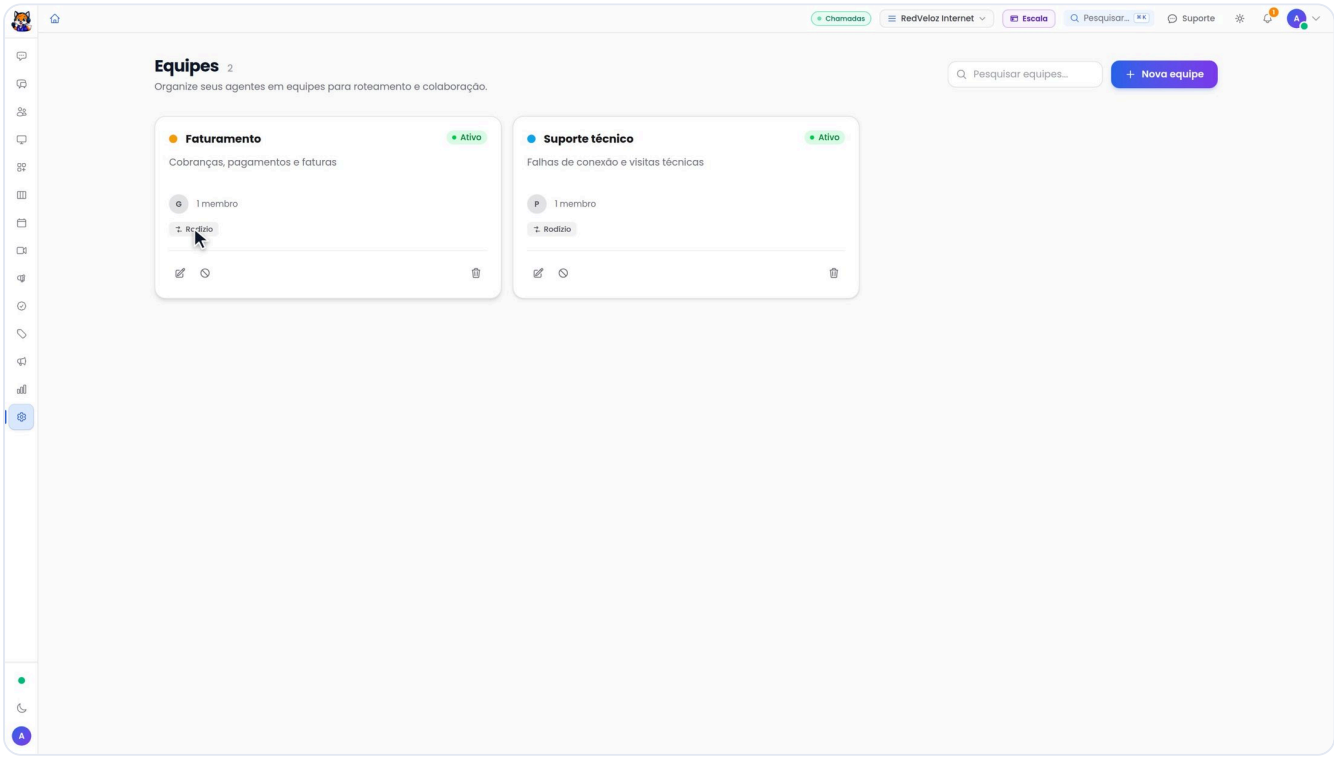


03

PASSO 3

As equipes

As equipes ficam em Configurações, Equipes: Faturamento, com o Gabriel, e Suporte técnico, com a Paula. Cada equipe distribui por rodízio: quando a IA passa um caso, o Omnifox atribui à próxima pessoa disponível.



04

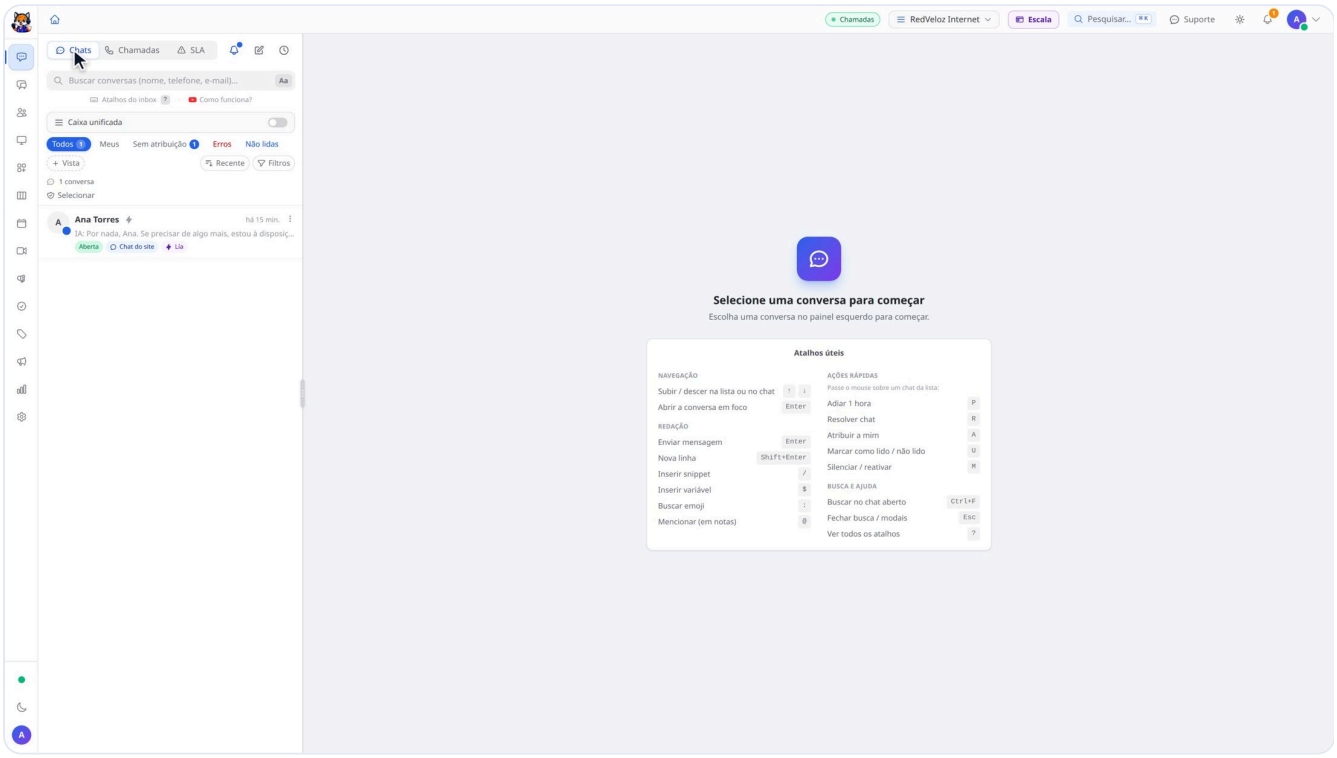
PASSO 4

Horário de atendimento e SLA

Em Horário de atendimento, a equipe humana atende todos os dias, das sete às vinte e duas. Fora desse horário a IA continua respondendo e avisa o cliente quando uma pessoa vai entrar em contato.

E em Políticas de SLA está a meta: primeira resposta em quinze minutos e resolução em oito horas, contando só o horário de atendimento. Se um caso chega perto do limite, a caixa de entrada sinaliza.

E na Caixa de entrada, a aba SLA reúne as conversas com a meta perto de vencer ou já vencida, para atender primeiro o urgente.



05

PASSO 5

A IA resolve sozinha

Vamos ver com clientes reais. A Marcela entra no site da RedVeloz, abre o chat, escreve o nome e pergunta se há manutenções programadas esta semana em El Vergel.

A Lía responde na hora com a informação que carregamos há pouco: o dia, o horário e que o serviço volta sozinho.

A Marcela agradece, a Lía se despede e encerra a conversa. Ninguém da equipe precisou intervir.



06

PASSO 6

Quando é preciso uma pessoa

Agora o Jorge: está sem internet desde a manhã. A Lía pede que ele confira as luzes do roteador, como diz a base de conhecimento.

O Jorge responde que a luz LOS está vermelha. Isso não se resolve reiniciando: a Lía avisa que uma pessoa da equipe vai continuar o atendimento e passa a conversa para o Suporte técnico.



07

PASSO 7

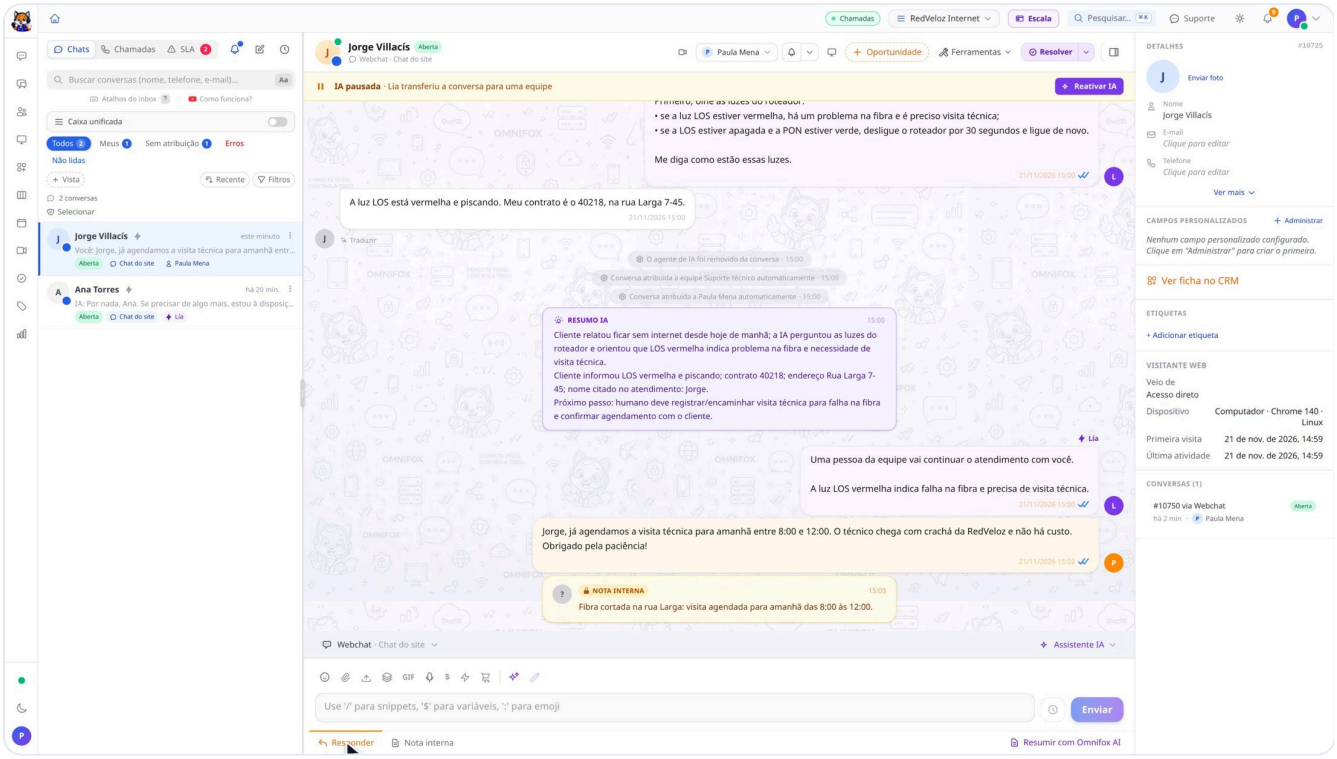
A técnica assume o caso

É assim que a Paula, do Suporte técnico, vê. A conversa do Jorge chegou atribuída a ela por rodízio, com a etiqueta de transferida e o tempo sem resposta.

No alto está o resumo que a IA deixou ao passar o caso: o que acontece com o Jorge, os dados dele e o próximo passo. A Paula não precisa perguntar nada de novo.

Ela responde com uma resposta rápida: digita barra, visita, e entra a mensagem da visita técnica, com o nome do Jorge. Envia.

E deixa uma nota interna, que o cliente não vê, para ficar no registro do caso.



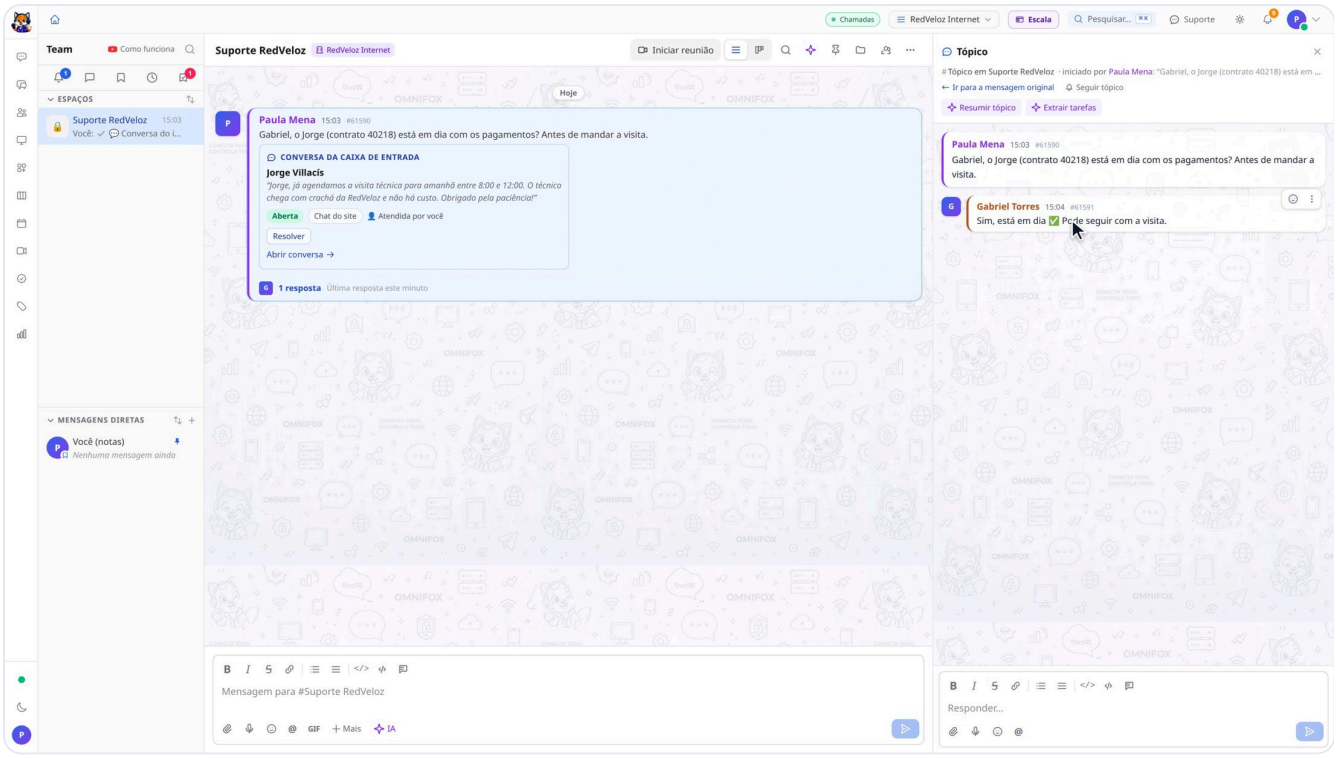
08

PASSO 8

Coordenar no Team

Antes de mandar o técnico, a Paula quer confirmar com o Faturamento que o Jorge está em dia. Em Ferramentas, Team, Discutir no Team, compartilha a conversa no espaço Suporte RedVeloz, com uma pergunta para o Gabriel.

No Team aparece o cartão da conversa, com o status ao vivo, e o Gabriel responde no mesmo fio: está em dia. Tudo se coordena por dentro, sem escrever nada ao cliente.



09 PASSO 9 Resolver e medir a satisfação

A Paula marca a conversa como resolvida. A pesquisa de satisfação se configura em Configurações, CSAT: a pergunta, a escala de uma a cinco estrelas, e que seja enviada ao resolver ou ao fechar, sem espera.

O Jorge recebe no mesmo chat, escolhe cinco estrelas e deixa um comentário.



10

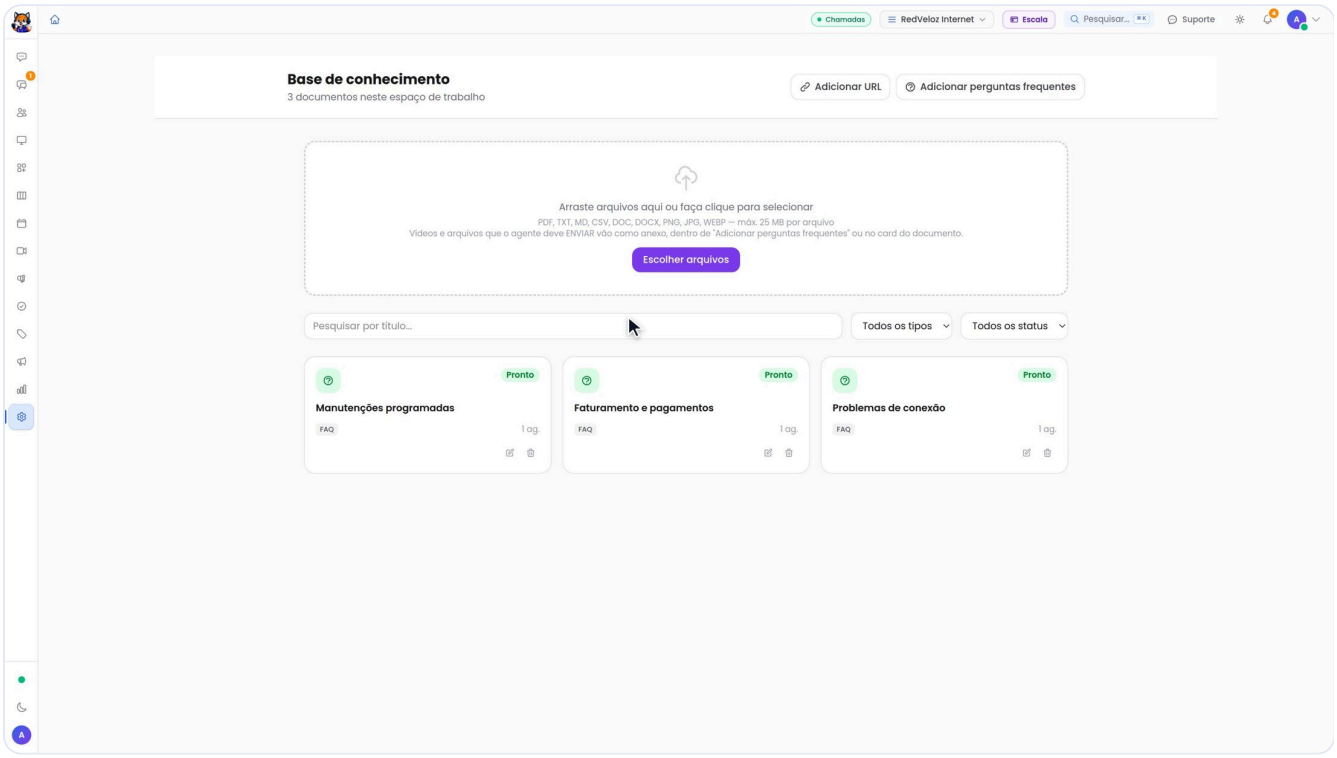
PASSO 10

Os relatórios

O chefe de suporte acompanha tudo em Analítica: conversas, tempo de primeira resposta, tempo de resolução e a pontuação de satisfação.

Na página de CSAT estão as respostas uma a uma, com o comentário. E na analítica da Lía, quantas conversas ela atendeu e que porcentagem resolveu sem passar para a equipe.

Com esses números você ajusta a receita: se um assunto se repete, você o adiciona à base de conhecimento, e na próxima vez a IA resolve sozinha.



✓

OMNIFOX

Dicas

- Escreva a base de conhecimento como você responderia: perguntas reais de clientes e respostas curtas.
- Nas instruções do agente, use os nomes das equipes exatamente como estão no Omnifox: a IA usa esses nomes para transferir.
- Quando a IA transfere, deixa um «Resumo IA» na conversa: o atendente não precisa perguntar de novo.
- Fora do horário de atendimento a IA continua atendendo e avisa o cliente quando uma pessoa vai entrar em contato.
- Use «Discutir no Team» para coordenar entre áreas sem escrever nada ao cliente.
- Toda semana, revise as respostas CSAT com 1 a 3 estrelas e complete a base de conhecimento com o que faltar.

Mais tutoriais e manuais: omnifox.io/help