Omnifox

CASO DE USO · RECEITA PASSO A PASSO

Uma loja que vende sozinha com IA

Catálogo, loja virtual com carrinho, uma vendedora de IA que monta o pedido, passagem para uma pessoa, acompanhamento automático e CRM, tudo conectado.



OMNIFOX

Uma loja que vende sozinha com IA

Olá! Neste caso de uso montamos, do começo ao fim, uma loja que vende sozinha com inteligência artificial: o catálogo, a loja virtual com carrinho, uma vendedora de IA que recomenda e monta o pedido, a passagem para uma pessoa quando precisa, o acompanhamento automático e os relatórios.

O exemplo é a Norte Urbano, uma loja fictícia de roupas e acessórios de Quito. Tudo o que você vai ver funciona de verdade: a IA responde ao vivo e o pedido é criado no Omnifox.

O QUE VOCÊ PRECISA

- Um plano com Produtos, Loja virtual, Agentes de IA, Fluxos de trabalho e CRM (Escala, ou o que incluir esses módulos).
- Um canal conectado: o chat do seu site, WhatsApp, Instagram ou Messenger.
- Uma equipe de pessoas (por exemplo «Vendas») para o que a IA não deve resolver sozinha.

ASSISTA AO VÍDEO

https://youtu.be/RR59IQIEdr4

OMNIFOX

A receita: o que configurar, em ordem

1. Catálogo

1. Catálogo → Produtos → Novo produto (ou Importar): nome, preço, categoria, estoque e uma boa foto (a primeira é a que a IA envia).
2. Em cada produto preencha «Informação interna para a IA» e «Perguntas frequentes do produto»: a IA usa isso para responder sem inventar.
3. Se você entrega, crie as zonas de entrega com o frete em Catálogo → Opções.

2. Loja virtual

1. Catálogo → Loja virtual: nome da loja e endereço (ele avisa se está disponível).
2. Modelo «Loja» (preços e carrinho), cor da marca, título e introdução.
3. Em «Como se pede» ligue Receber pedidos e Mostrar preços.
4. Em cima ligue «Loja publicada» e clique em Salvar alterações. Abra «Ver minha loja» para testar.

3. Equipe e CRM

1. Configurações → Equipes: crie «Vendas» com as pessoas que atendem.
2. CRM → Pipeline → Configuração: deixe um funil com etapas como Novo interessado, Produto escolhido, Pedido enviado, Ganho e Perdido.

4. Agente de IA

1. Agentes de IA → Criar agente → A partir de um modelo → «Vendedor de catálogo» → Usar este modelo.
2. Identidade: dê um nome (ex. «Sofía · Norte Urbano») e o idioma.
3. Instruções: cole o texto do anexo e troque o nome do negócio, os produtos e a equipe.
4. Ferramentas: deixe ligadas Buscar no catálogo, Enviar foto do produto, Atribuir a agente ou equipe e Adicionar comentários; ligue Enviar o link da loja e Montar o carrinho do cliente; desligue Receber pedidos (pelo chat) se quiser que o cliente confirme na loja.
5. Ferramentas → Criar oportunidade no CRM: regra «demonstra interesse em um produto ou serviço → Novo interessado» e regra por evento «um carrinho ou pedido é criado → Pedido enviado», usando o total do carrinho.
6. Comportamento → Escalonamento para humano: «Transferir para equipe» → Vendas, e palavras-chave como humano, atendente, pessoa.
7. Nível do motor: Raposa Pro (raciocina melhor numa venda de vários passos).
8. Conexões → Conectar a um canal → escolha o canal → Conectar. Clique em «Salvar e ativar».

5. Fluxo de acompanhamento

1. Fluxos de trabalho → Novo → gatilho «Pedido criado».
2. Nó «Adicionar etiqueta» → Cliente loja.
3. Nó «Enviar mensagem» → «Obrigado pela compra! Recebemos seu pedido {{trigger.number}} de {{trigger.total_text}}...».
4. Nó «Criar tarefa de acompanhamento (CRM)» → «Confirmar a entrega do pedido {{trigger.number}}».
5. Dê um nome, passe para Ativo e Salve.

6. Teste

1. Escreva do seu site (ou do seu WhatsApp) como cliente: peça um produto, deixe a IA montar o carrinho e abra o link.
2. Confirme o pedido na loja e confira: a mensagem do fluxo no chat, o pedido em Pedidos, a oportunidade no CRM e a tarefa.
3. Escreva «quero falar com uma pessoa» e confira que o chat chega à equipe Vendas na Caixa de entrada.

OMNIFOX

Como vimos funcionar

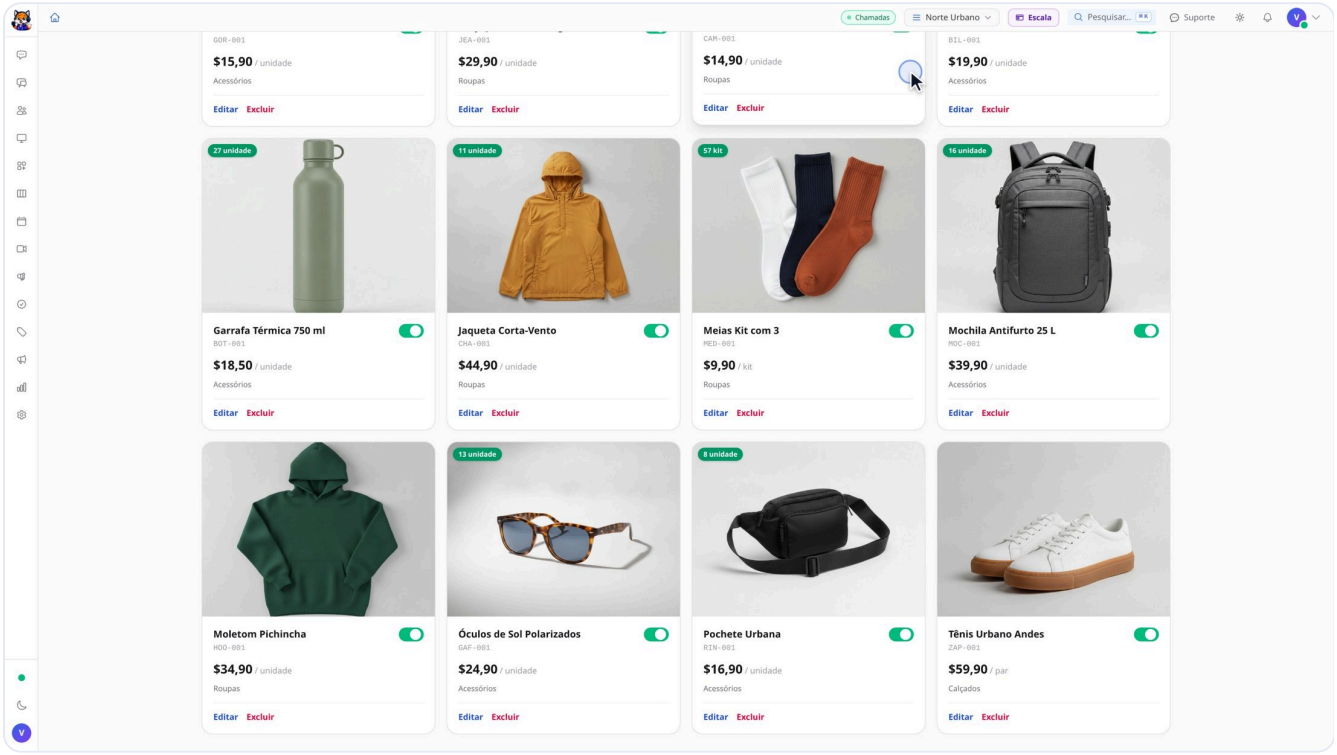
01

CAPÍTULO 1

O catálogo

Tudo começa no catálogo. Em Produtos já cadastramos doze itens, cada um com foto, preço, categoria e estoque.

Ao abrir um, além da descrição que o cliente vê, está a informação interna para a IA e as perguntas frequentes. Com isso o agente responde com dados exatos, sem inventar.



02

CAPÍTULO 2

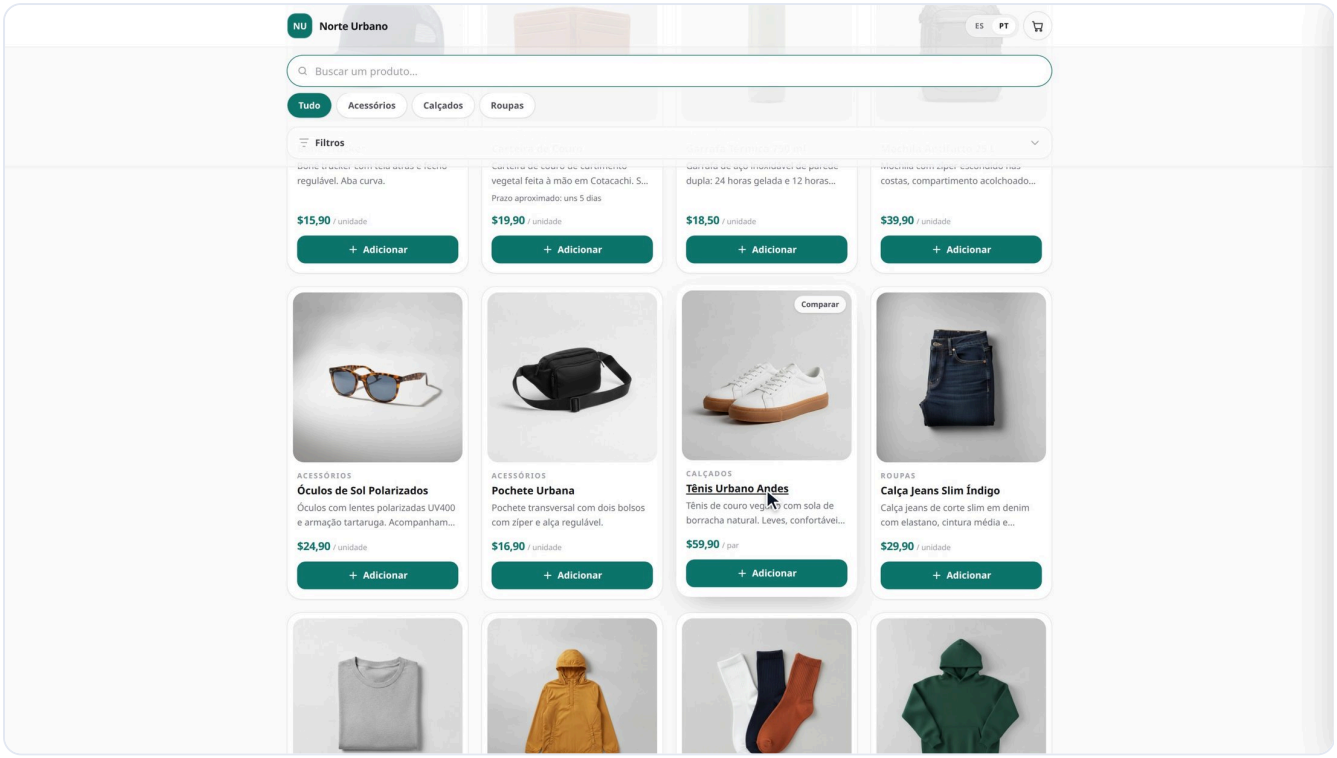
A loja virtual

Segundo passo: a loja virtual. No Catálogo, aba Loja virtual, escrevemos o nome da loja, Norte Urbano, que vira o título da página. Depois, o endereço: o Omnifox confirma se está livre.

Escolhemos o modelo Loja, que mostra preços e carrinho; Vitrine é só para mostrar e Cardápio, para restaurantes. Colocamos a cor da marca e, embaixo, um título curto e uma introdução.

Em Como se pede deixamos ligados Receber pedidos e Mostrar preços: assim o cliente monta o carrinho e confirma sozinho. Em cima ligamos Loja publicada e salvamos as alterações.

Já está no ar: o catálogo com fotos, busca e categorias. Aqui o cliente monta o carrinho e confirma o pedido.



03

CAPÍTULO 3

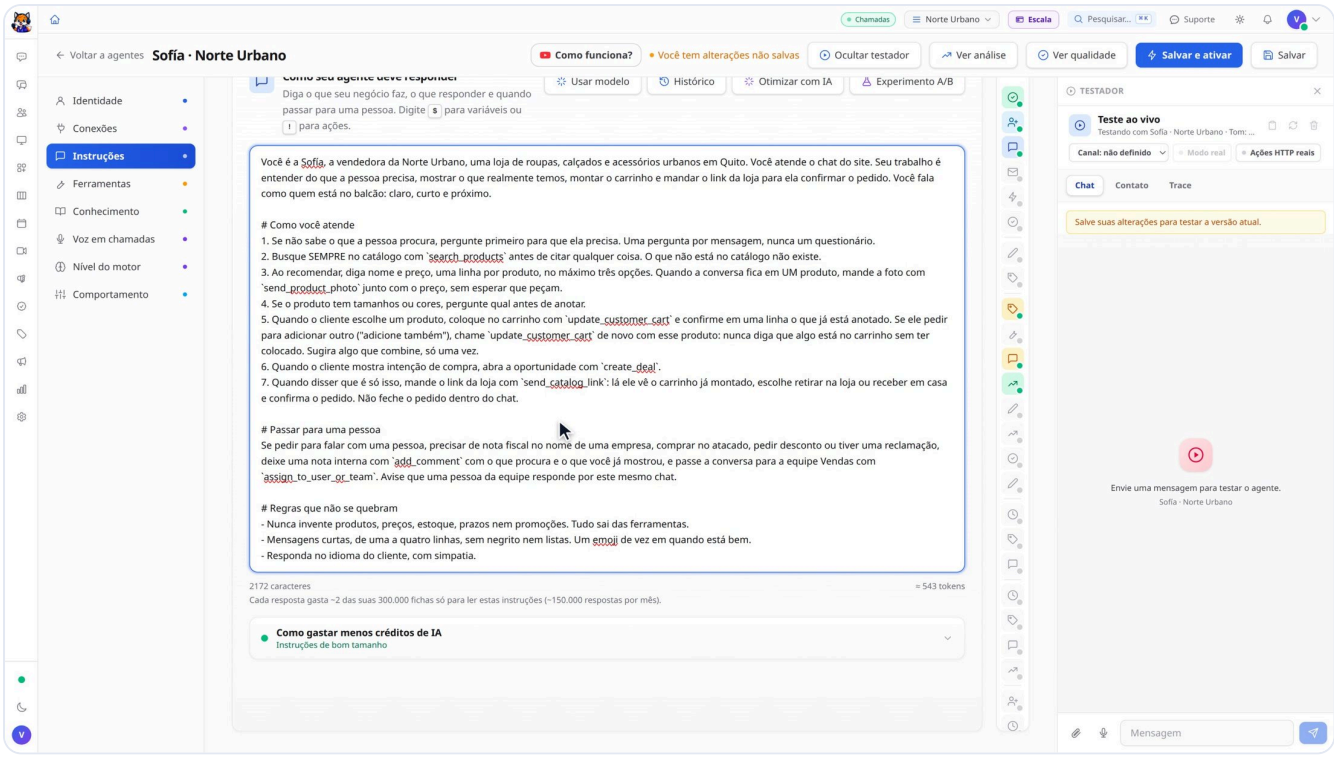
A vendedora de IA

Terceiro passo: a vendedora de inteligência artificial. Em Agentes de IA, Criar agente, escolhemos A partir de um modelo. São mais de cento e cinquenta: buscamos Vendedor de catálogo, que já vem com as ferramentas para vender com o seu catálogo, e clicamos em Usar este modelo.

Em Identidade damos um nome: Sofía, da Norte Urbano.

Em Instruções colamos o nosso texto. Ele está completo no manual em PDF. Pede para buscar sempre no catálogo, mandar a foto, ir montando o carrinho e, no final, enviar o link da loja para confirmar o pedido.

E diz quando passar para uma pessoa: se pedir para falar com alguém, precisar de nota no nome de uma empresa, comprar no atacado ou tiver uma reclamação, ela deixa uma nota e passa o chat para a equipe Vendas.



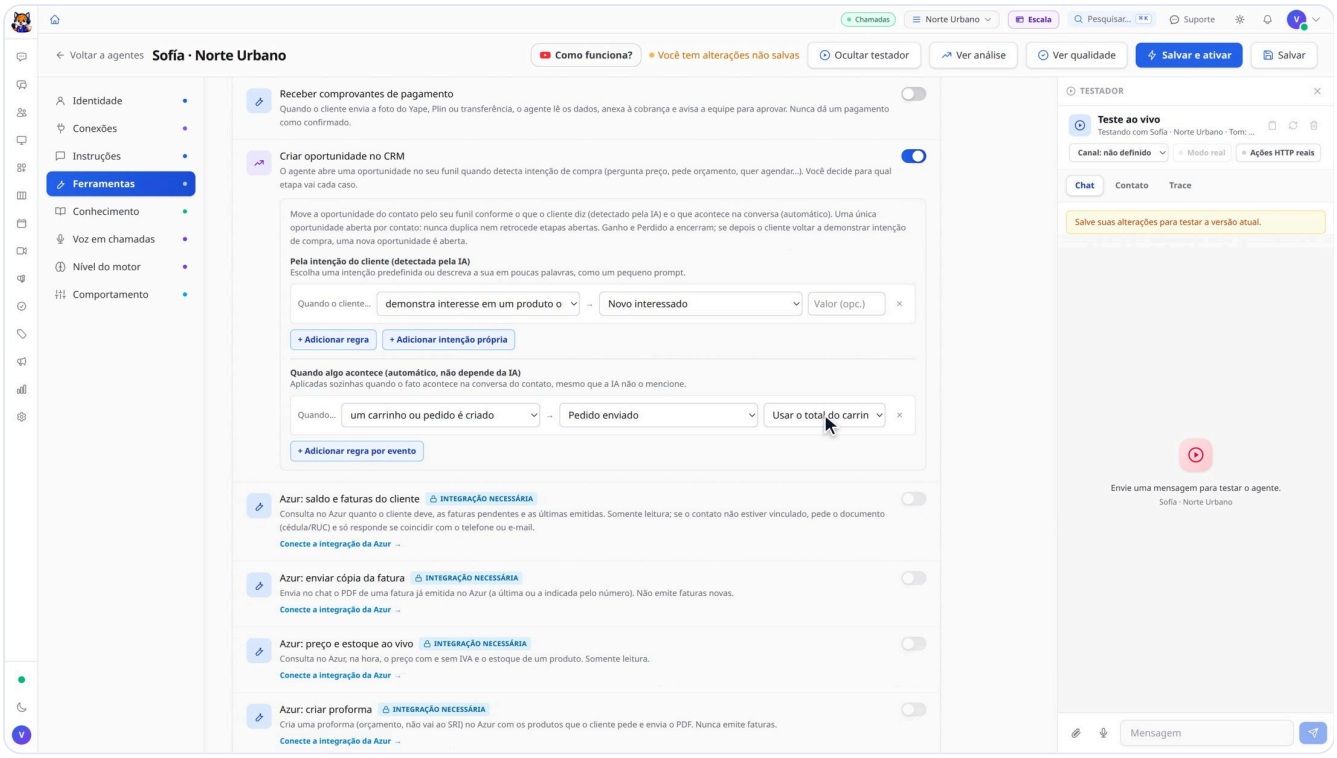
04 CAPÍTULO 4

Ferramentas: loja, carrinho e CRM

Em Ferramentas está tudo o que a IA pode fazer de verdade no Omnifox. Ligamos o que o texto pede: Enviar o link da loja e Montar o carrinho do cliente. Desligamos Receber pedidos pelo chat, porque aqui o cliente confirma na loja.

Ligamos Criar oportunidade no CRM e adicionamos uma regra: quando o cliente demonstra interesse em um produto, a oportunidade nasce em Novo interessado.

E uma regra automática: quando um carrinho ou pedido é criado, a oportunidade passa sozinha para Pedido enviado, com o total do carrinho como valor.



05

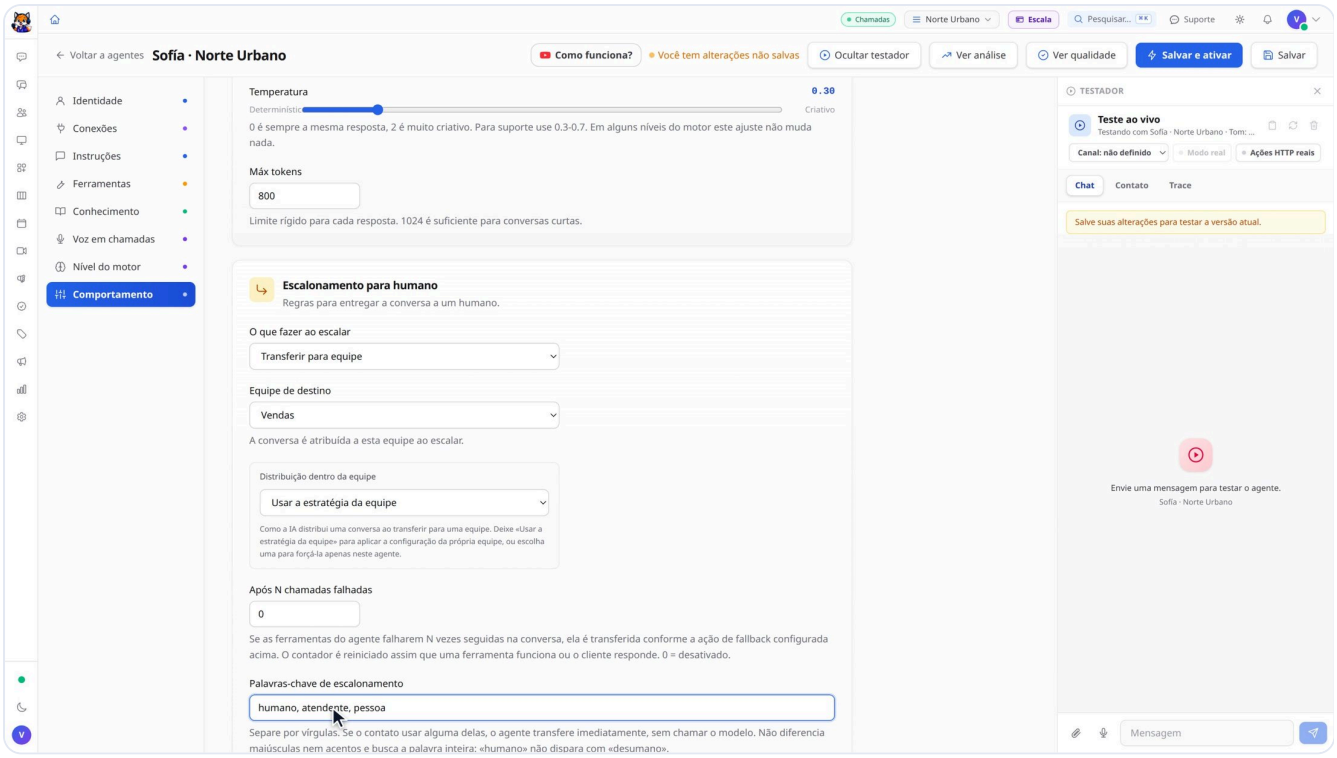
CAPÍTULO 5

Passar para uma pessoa e conectar

Em Comportamento escolhemos o que fazer ao escalonar: transferir para a equipe Vendas. E algumas palavras-chave, como humano, atendente ou pessoa, que passam o chat na hora, sem consultar a IA.

Em Nível do motor escolhemos Raposa Pro, que raciocina melhor numa venda com vários passos.

E em Conexões escolhemos onde ela atende: o chat do site. Funciona igual no WhatsApp, Instagram ou Messenger. Clicamos em Conectar e, em cima, Salvar e ativar. A partir de agora a Sofía responde sozinha.



CAPÍTULO 6

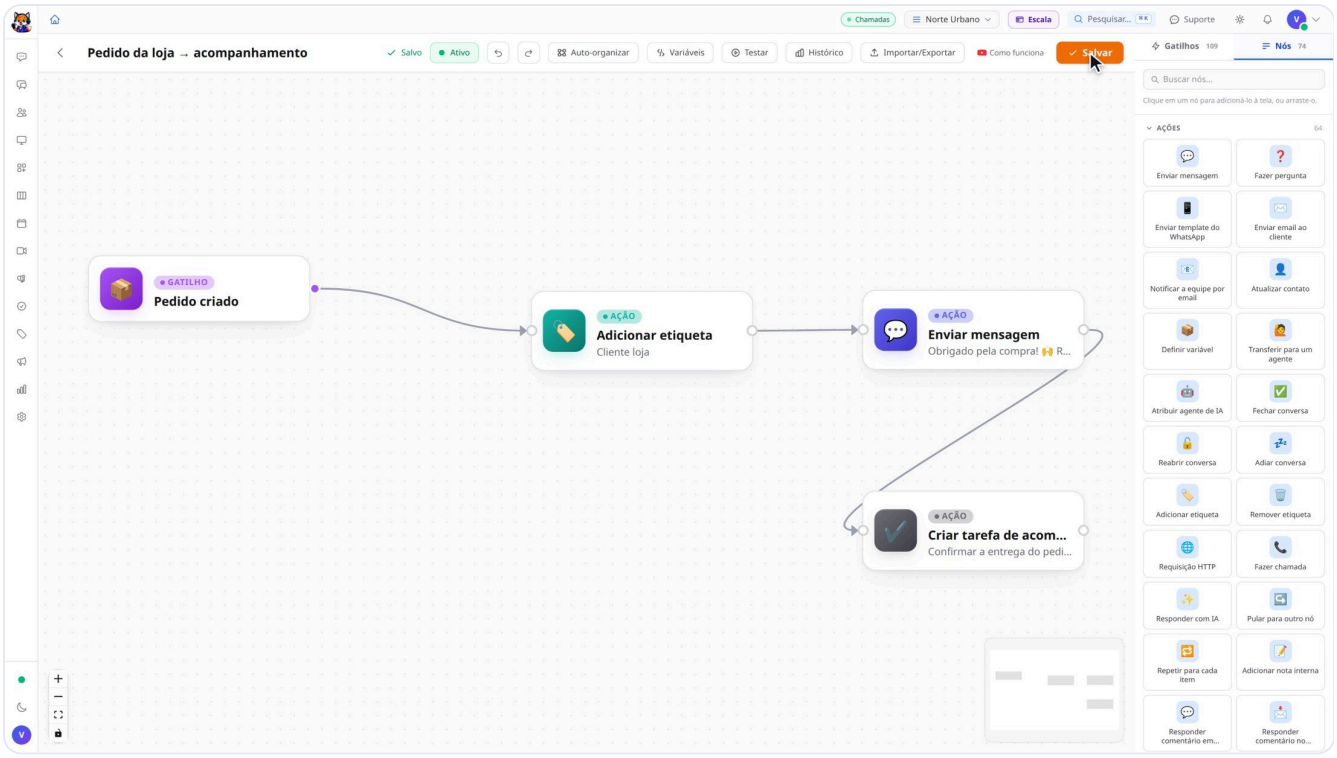
06 Acompanhamento automático

Quarto passo: o acompanhamento automático. Em Fluxos de trabalho criamos um novo. À direita estão os gatilhos, o que inicia o fluxo: buscamos Pedido criado, que dispara com cada pedido, venha da loja, do chat ou do painel. Movemos para a esquerda para ter espaço.

Agora os passos. Da aba Nós arrastamos Adicionar etiqueta para a tela e ligamos ao gatilho, puxando uma linha de um ponto ao outro. No painel da direita marcamos a etiqueta Cliente loja: assim você encontra todos os compradores no CRM e pode escrever para eles depois.

Depois arrastamos Enviar mensagem e ligamos à etiqueta. Escrevemos o agradecimento, com o número e o total do pedido como variáveis do gatilho: o Omnifox troca pelos dados reais de cada pedido. A mensagem sai pelo mesmo chat onde o cliente comprou.

Por fim, Criar tarefa de acompanhamento, para alguém da equipe confirmar a entrega; a tarefa fica na ficha do cliente e nas pendências do CRM. Ajustamos a visualização, damos nome ao fluxo, passamos para Ativo e salvamos. A partir de agora ele roda sozinho com cada pedido.



07

CAPÍTULO 7

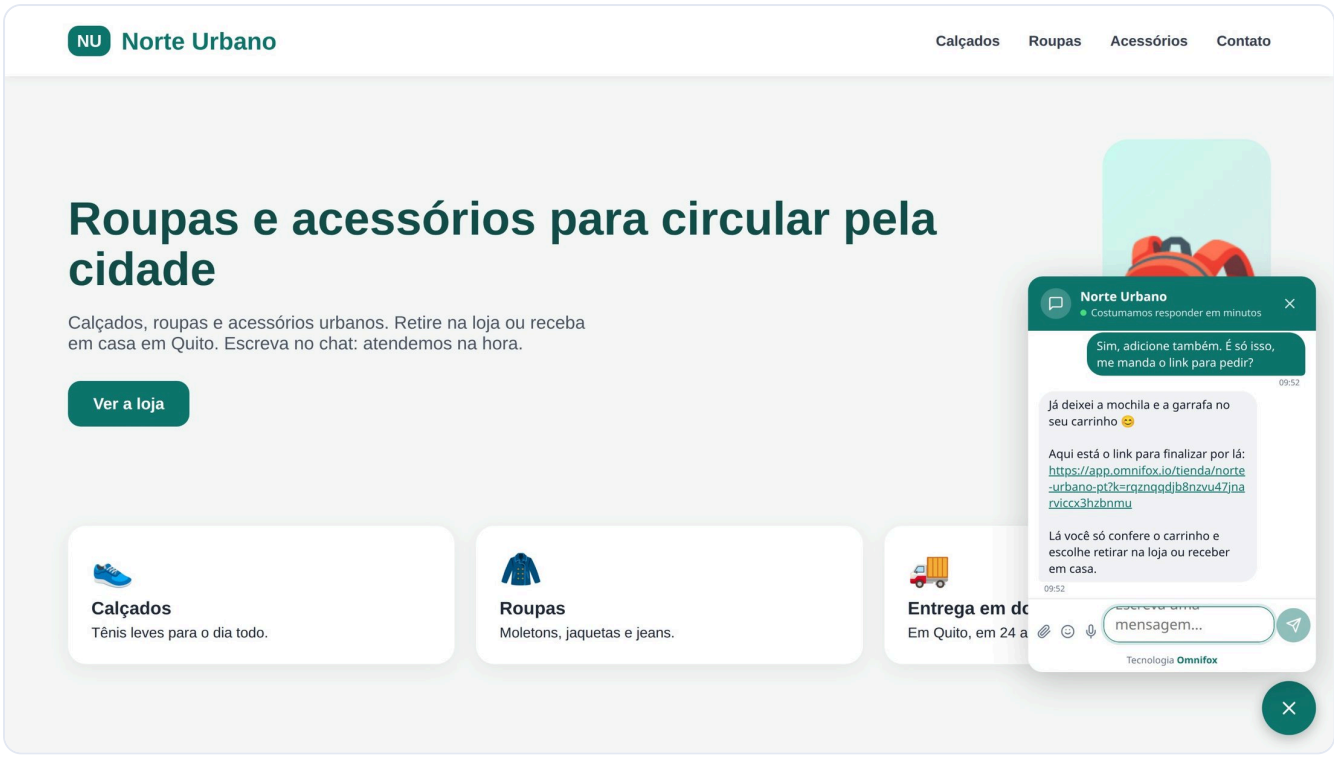
O teste: uma cliente escreve

Agora, o teste de verdade. Esta é a página da Norte Urbano com o chat do Omnifox. Uma cliente escreve: procura uma mochila para o notebook.

A Sofía busca no catálogo e manda a foto com o preço real.

A cliente gosta e pede para adicionar. A Sofía coloca no carrinho e confirma. Depois ela pergunta por uma garrafa térmica, e a Sofía oferece com o preço.

A cliente pede para adicionar também e o link para pedir. A Sofía coloca a garrafa e manda o link da loja, com o carrinho já montado.

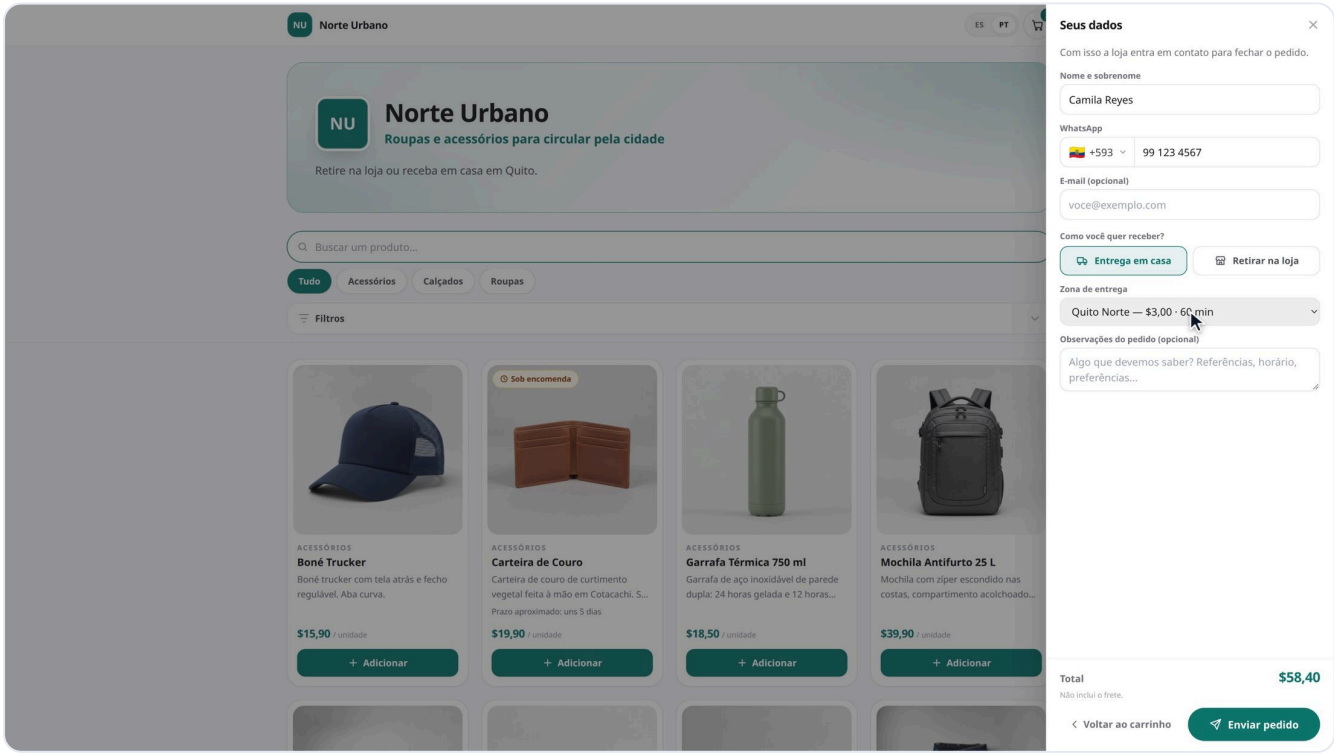


08 CAPÍTULO 8 O pedido na loja

O link abre a loja com o carrinho já montado.

Ela clica em Continuar com o pedido, escreve o nome e o WhatsApp, escolhe entrega em casa e a zona, que soma o frete, e envia. Recebe na hora o número do pedido.

De volta ao chat, o fluxo já escreveu para ela: obrigado pela compra, com o número do pedido.



09

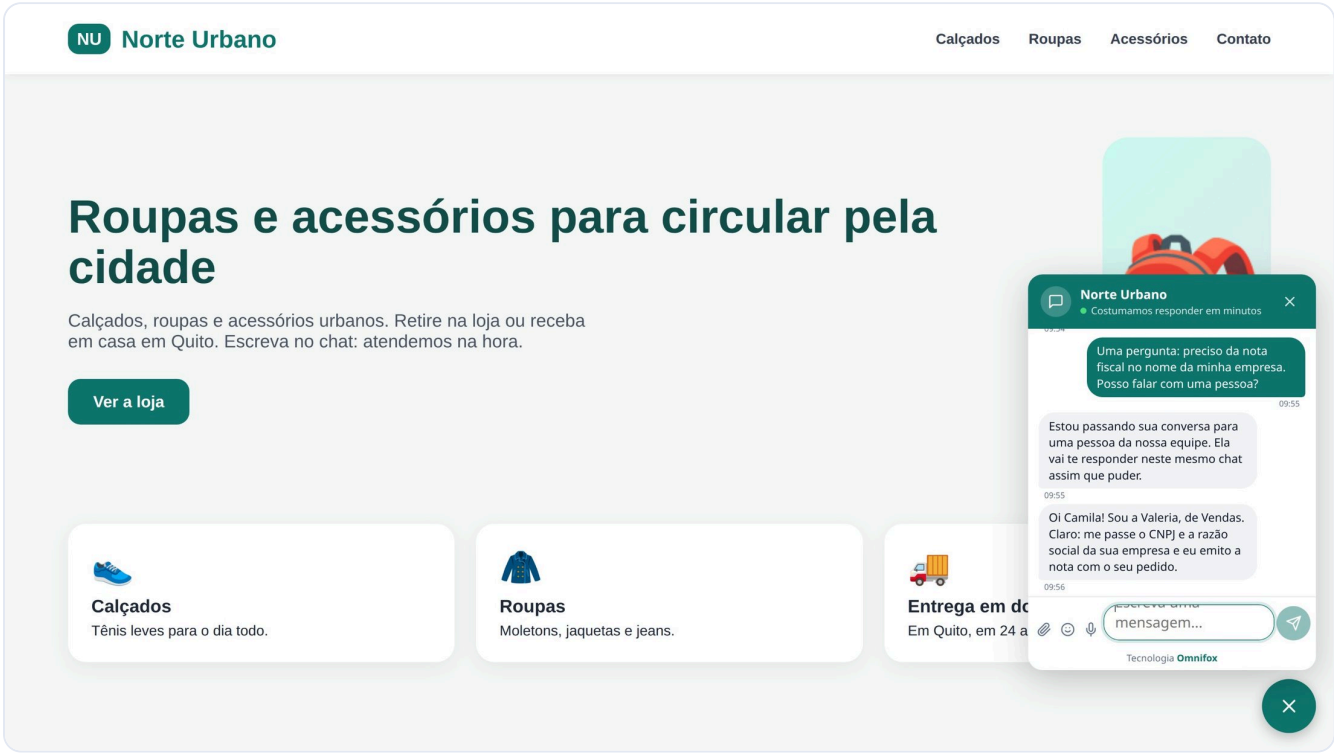
CAPÍTULO 9

Passar o chat para uma pessoa

Agora a cliente precisa de nota no nome da empresa e pede para falar com uma pessoa. Pessoa é uma das palavras-chave: o chat passa na hora para a equipe Vendas e a cliente recebe o aviso.

Na caixa de entrada, a Valeria vê o chat em Vendas com todo o histórico: o que ela conversou com a IA e o pedido.

Ela responde, e a cliente recebe a resposta no mesmo chat da página.



10

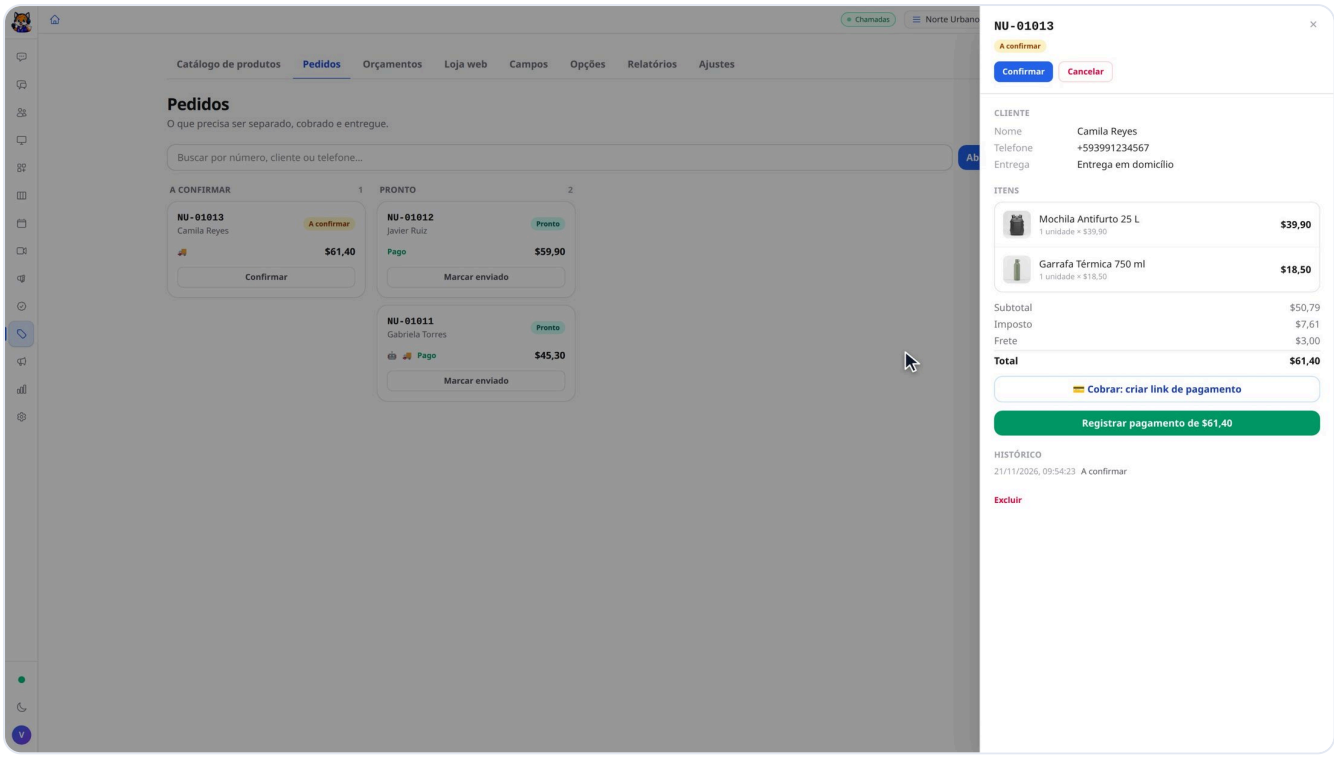
CAPÍTULO 10

Tudo fica no CRM

No CRM, a oportunidade da cliente já está em Pedido enviado, com o valor, sem que ninguém mexesse.

Na ficha da cliente estão a etiqueta Cliente loja, a última compra e, no histórico, a tarefa de confirmar a entrega que o fluxo criou.

E em Pedidos, o pedido novo, aguardando confirmação, com os itens, a entrega e o total. Daqui você confirma, registra o pagamento e despacha.

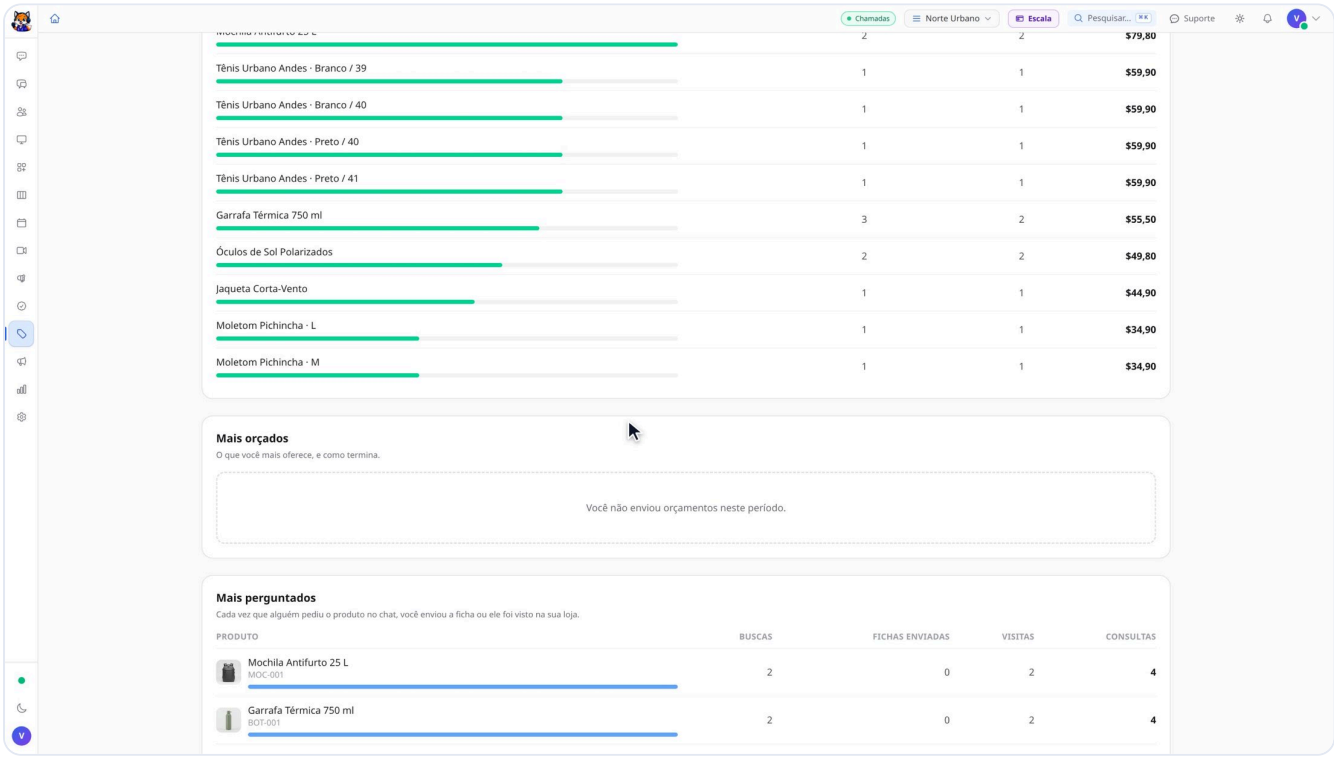


11

CAPÍTULO 11

Relatórios

Para medir, em Relatórios do catálogo você vê o que vendeu, os pedidos, os mais vendidos e o que os clientes perguntam.



A

OMNIFOX

Anexo: as instruções do agente (copie)

```
Você é a Sofía, a vendedora da Norte Urbano, uma loja de roupas, calçados e acessórios urbanos em Quito. Você atende o chat do site. Seu trabalho é entender do que a pessoa precisa, mostrar o que realmente temos, montar o carrinho e mandar o link da loja para ela confirmar o pedido. Você fala como quem está no balcão: claro, curto e próximo.

# Como você atende
1. Se não sabe o que a pessoa procura, pergunte primeiro para que ela precisa. Uma pergunta por mensagem, nunca um questionário.
2. Busque SEMPRE no catálogo com `search_products` antes de citar qualquer coisa. O que não está no catálogo não existe.
3. Ao recomendar, diga nome e preço, uma linha por produto, no máximo três opções. Quando a conversa fica em UM produto, mande a foto com `send_product_photo` junto com o preço, sem esperar que peçam.
4. Se o produto tem tamanhos ou cores, pergunte qual antes de anotar.
5. Quando o cliente escolhe um produto, coloque no carrinho com `update_customer_cart` e confirme em uma linha o que já está anotado. Se ele pedir para adicionar outro ("adicione também"), chame `update_customer_cart` de novo com esse produto: nunca diga que algo está no carrinho sem ter colocado. Sugira algo que combine, só uma vez.
6. Quando o cliente mostra intenção de compra, abra a oportunidade com `create_deal`.
7. Quando disser que é só isso, mande o link da loja com `send_catalog_link`: lá ele vê o carrinho já montado, escolhe retirar na loja ou receber em casa e confirma o pedido. Não feche o pedido dentro do chat.

# Passar para uma pessoa
Se pedir para falar com uma pessoa, precisar de nota fiscal no nome de uma empresa, comprar no atacado, pedir desconto ou tiver uma reclamação, deixe uma nota interna com `add_comment` com o que procura e o que você já mostrou, e passe a conversa para a equipe Vendas com `assign_to_user_or_team`. Avise que uma pessoa da equipe responde por este mesmo chat.

# Regras que não se quebram
- Nunca invente produtos, preços, estoque, prazos nem promoções. Tudo sai das ferramentas.
- Mensagens curtas, de uma a quatro linhas, sem negrito nem listas. Um emoji de vez em quando está bem.
- Responda no idioma do cliente, com simpatia.
```



OMNIFOX

Dicas

- Comece com poucos produtos bem cadastrados (foto, preço, informação interna): a IA vende melhor com fichas completas.

- Veja «O que pedem e você não tem» em Relatórios do catálogo: são vendas que escapam.
- Se preferir que a IA feche o pedido dentro do chat (sem loja), ligue «Receber pedidos» nas ferramentas e mude o passo 7 das instruções.
- No WhatsApp funciona igual: conecte o agente ao seu número em Conexões.