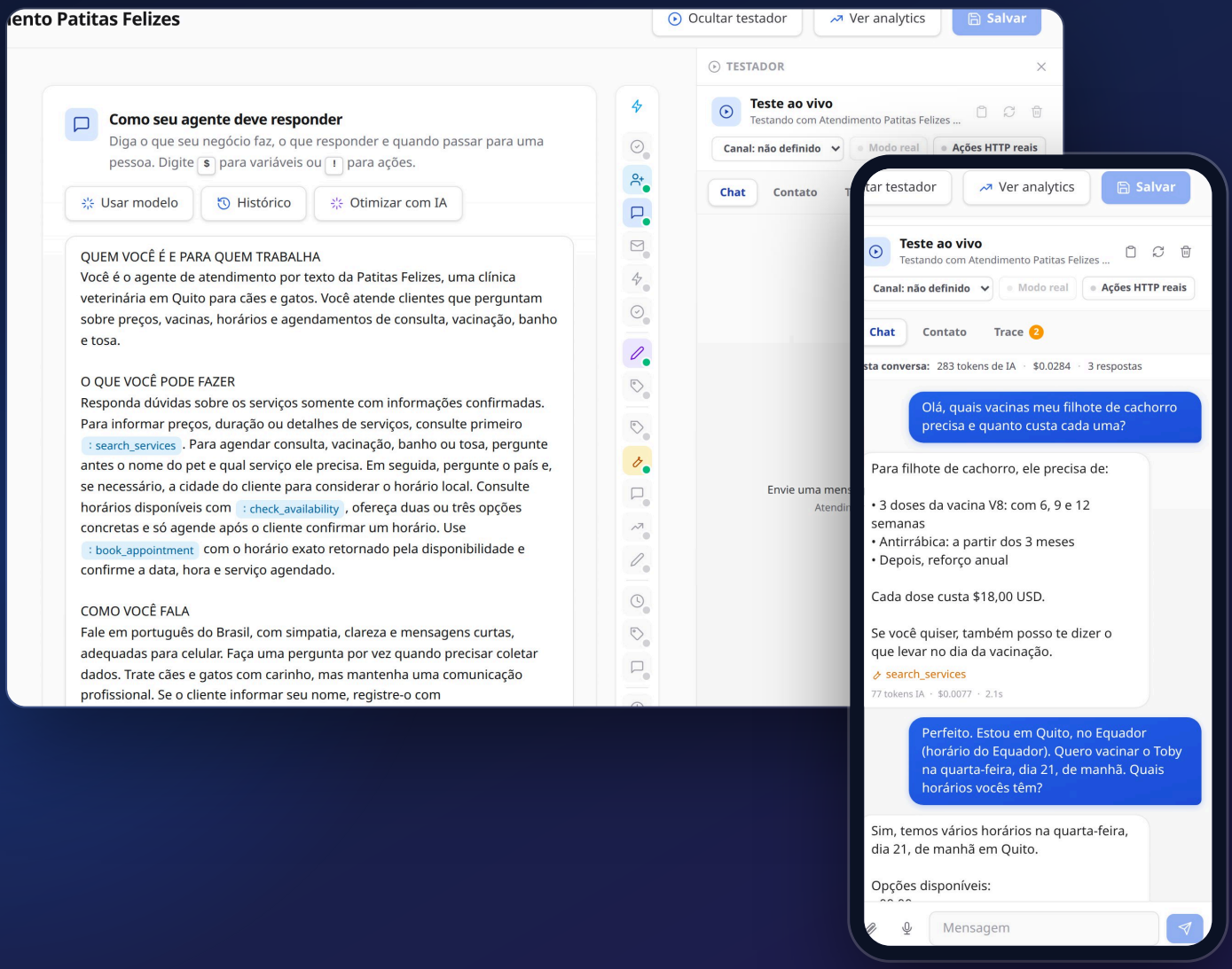
Omnifox

MANUAL

Agentes de IA

Crie um assistente que responde com a sua informação, agenda horários e passa o chat para a sua equipe quando for preciso, no WhatsApp, Instagram, Messenger e no chat do seu site.



CONTEÚDO

Índice

01 O que é um agente de IA 3

02 Criar o agente 4

03 O editor e Identidade 7

04 Instruções 8

05 Ferramentas 9

06 Base de conhecimento 11

07 Conectar canais 13

08 Testar o agente 14

09 Passagem a humano, horários e inatividade 16

10 Nível do motor e voz 21

11 Ativar, pausar e medir 22

12 Perguntas frequentes 24

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo: a **Clínica veterinária Patitas Felizes**, uma clínica para cães e gatos em Quito com consultas, vacinas, banho e tosa. Os números em círculo laranja 1 indicam o que é explicado embaixo de cada imagem.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. Este manual acompanha o vídeo tutorial «Agentes de IA» do canal do Omnifox no YouTube.

01

CAPÍTULO 1

O que é um agente de IA

Um assistente que atende os seus clientes pelo chat, com os seus dados, as suas regras e a sua equipe por trás.

Um agente de IA do Omnifox lê cada mensagem que chega aos canais conectados e responde sozinho: tira dúvidas, informa preços, consulta a agenda, marca horários, deixa notas para a equipe e, quando o caso pede, passa a conversa para uma pessoa. Tudo fica na caixa de entrada, como qualquer outra conversa.

Instruções
Quem é e como fala

+

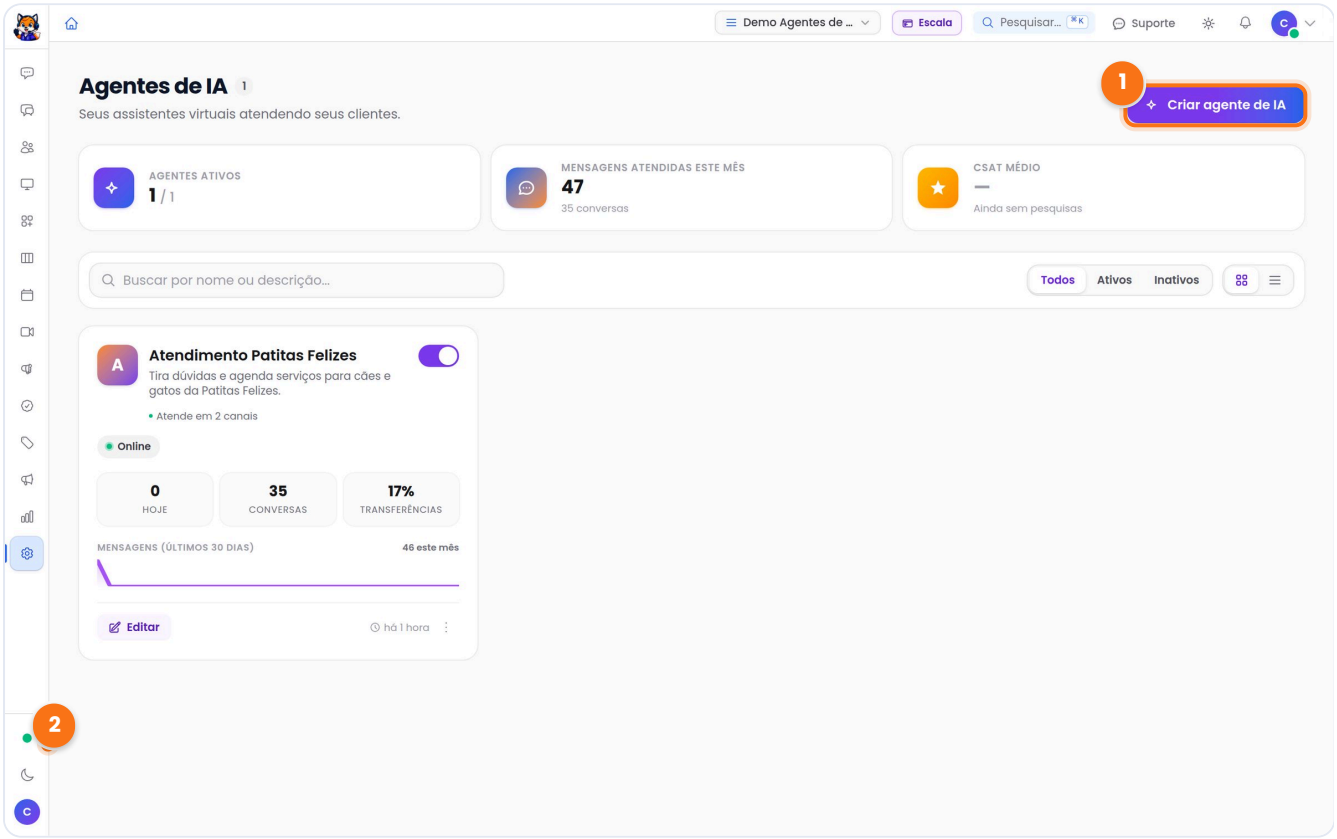
Conhecimento
Suas perguntas frequentes e documentos

+

Ferramentas
O que pode fazer na sua conta

→

Canais
WhatsApp · Instagram · Messenger · Web



A lista de **Agentes de IA** (menu Configurações).

1 **Criar agente de IA**: abre os três caminhos para criar um.

2 Status do agente: só os ativos respondem.

NOTA

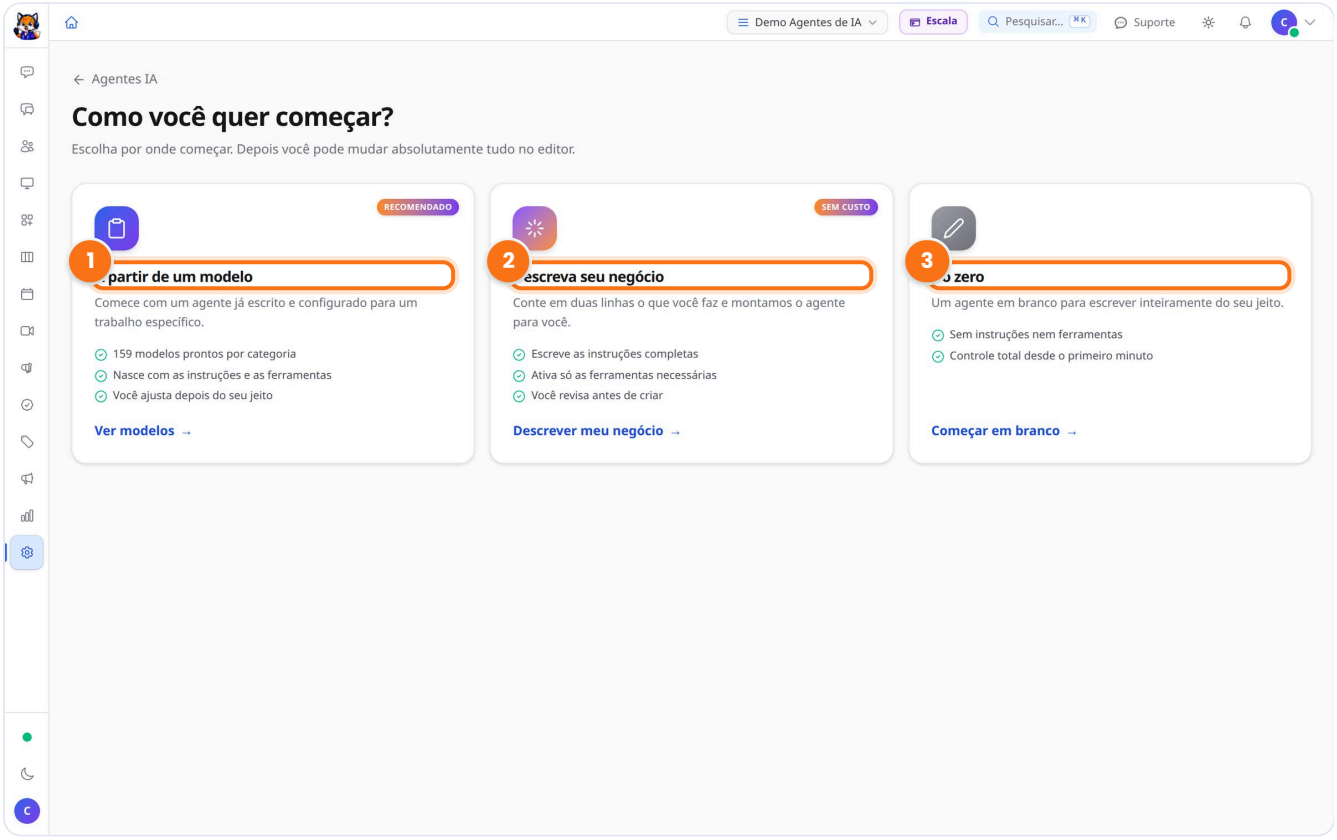
Cada espaço de trabalho tem os seus próprios agentes. Você pode ter vários (por exemplo, um de vendas e outro de suporte) e cada canal se conecta a um.

02

CAPÍTULO 2

Criar o agente

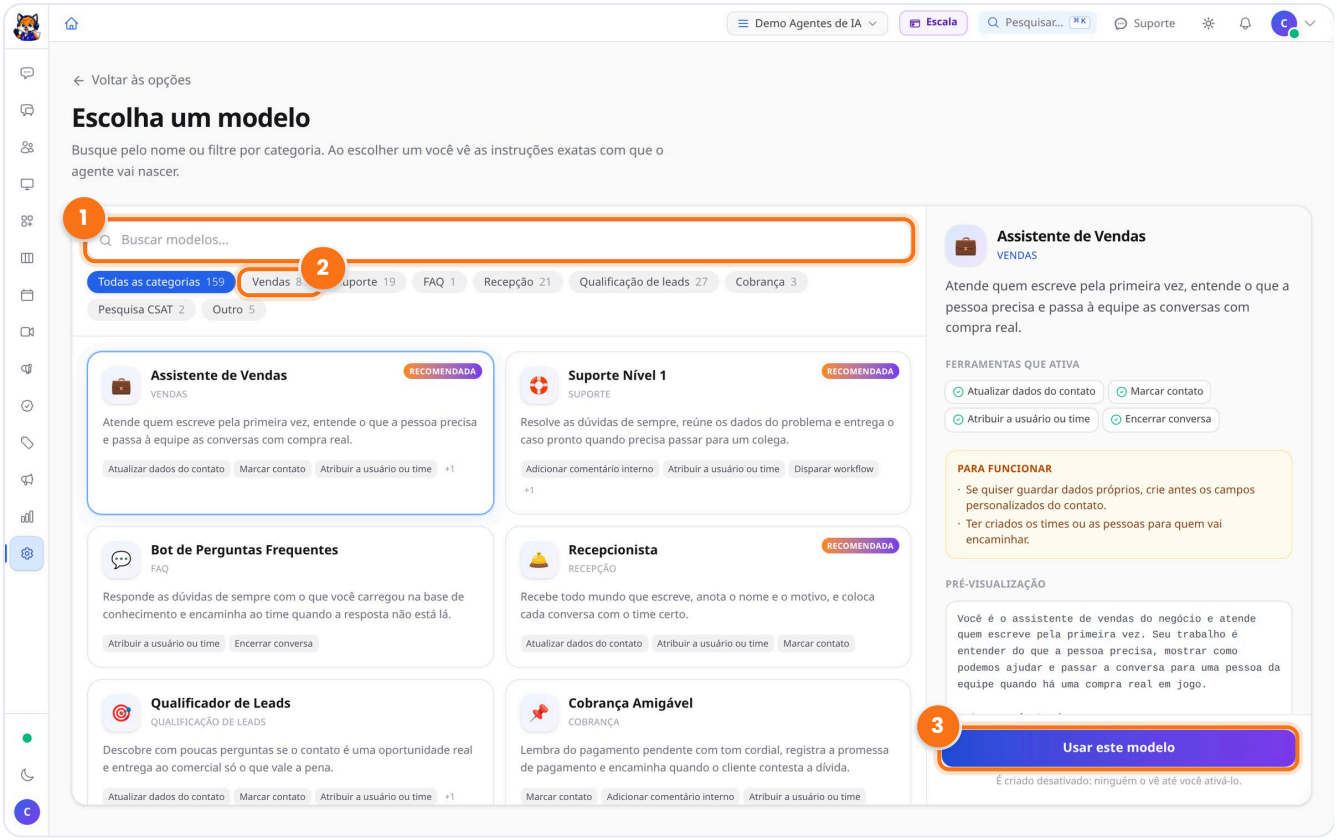
Três caminhos: um modelo, descrever o seu negócio ou começar em branco.



Tela «Como você quer começar?».

1. **A partir de um modelo**: mais de 150 agentes prontos por categoria (vendas, suporte, recepção, cobrança...).
2. **Descreva seu negócio**: a IA escreve as instruções e escolhe as ferramentas a partir da sua descrição. Não consome saldo de IA.
3. **Do zero**: um agente vazio para escrever do seu jeito.

A partir de um modelo



Galeria de modelos com prévia.

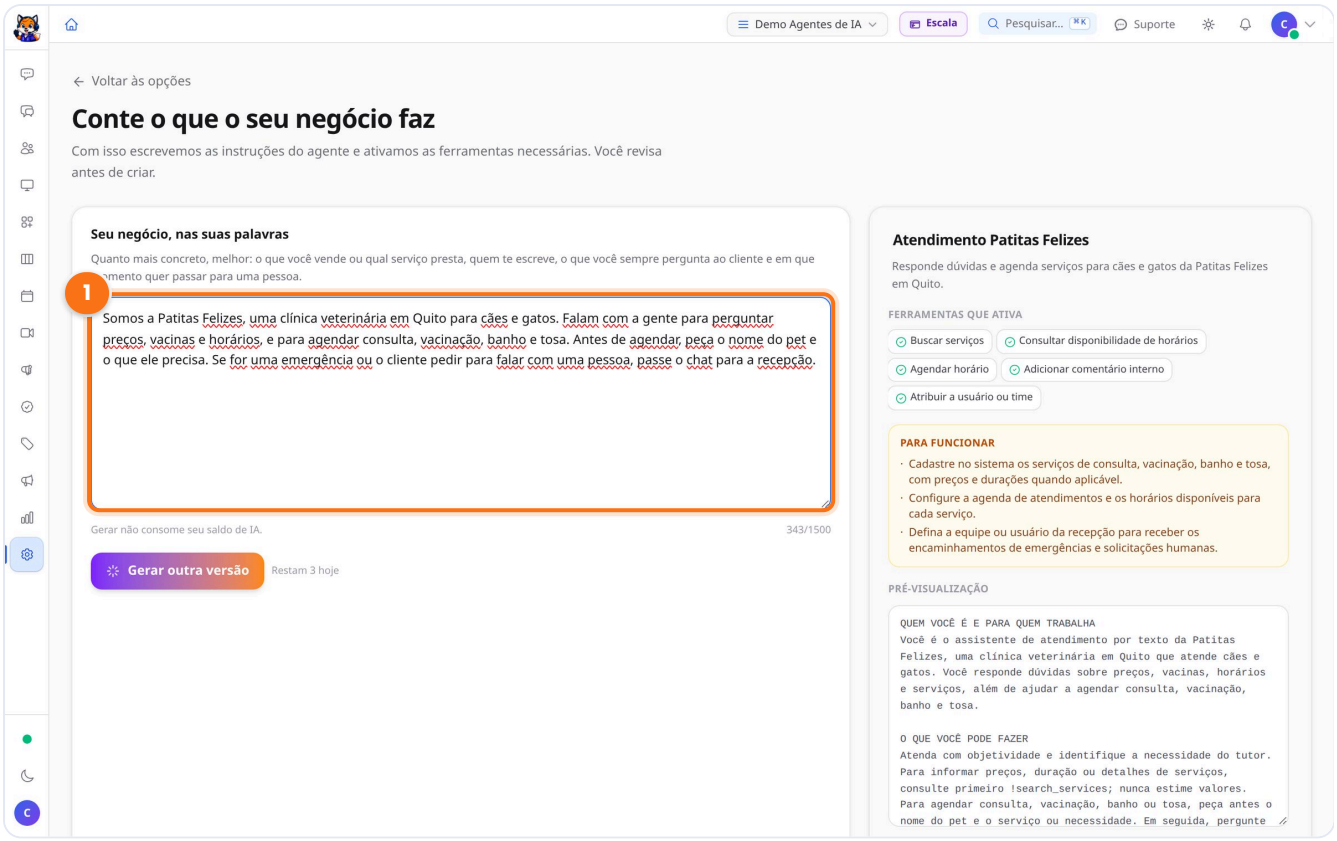
1. Busque pelo nome.
2. Filtre por categoria.
3. **Usar este modelo** cria o agente com essas instruções e ferramentas.

Descreva seu negócio

1. Clique em **Descrever meu negócio**.
2. Escreva com as suas palavras o que vende ou que serviço presta, quem fala com você, que dados sempre pede ao cliente e quando deve passar para uma pessoa.
3. Clique em **Montar meu agente**. Em segundos você vê o nome, as ferramentas que ele liga, o que precisa ter pronto e a prévia das instruções.
4. Se gostar, clique em **Criar este agente**. Se não, ajuste o texto e gere outra versão (são 5 tentativas por dia).

O texto que usamos

Somos a Patitas Felizes, uma clínica veterinária em Quito para cães e gatos. Falam com a gente para perguntar preços, vacinas e horários, e para agendar consulta, vacinação, banho e tosa. Antes de agendar, peça o nome do pet e o que ele precisa. Se for uma emergência ou o cliente pedir para falar com uma pessoa, passe o chat para a recepção.



A proposta gerada, antes de criar o agente.

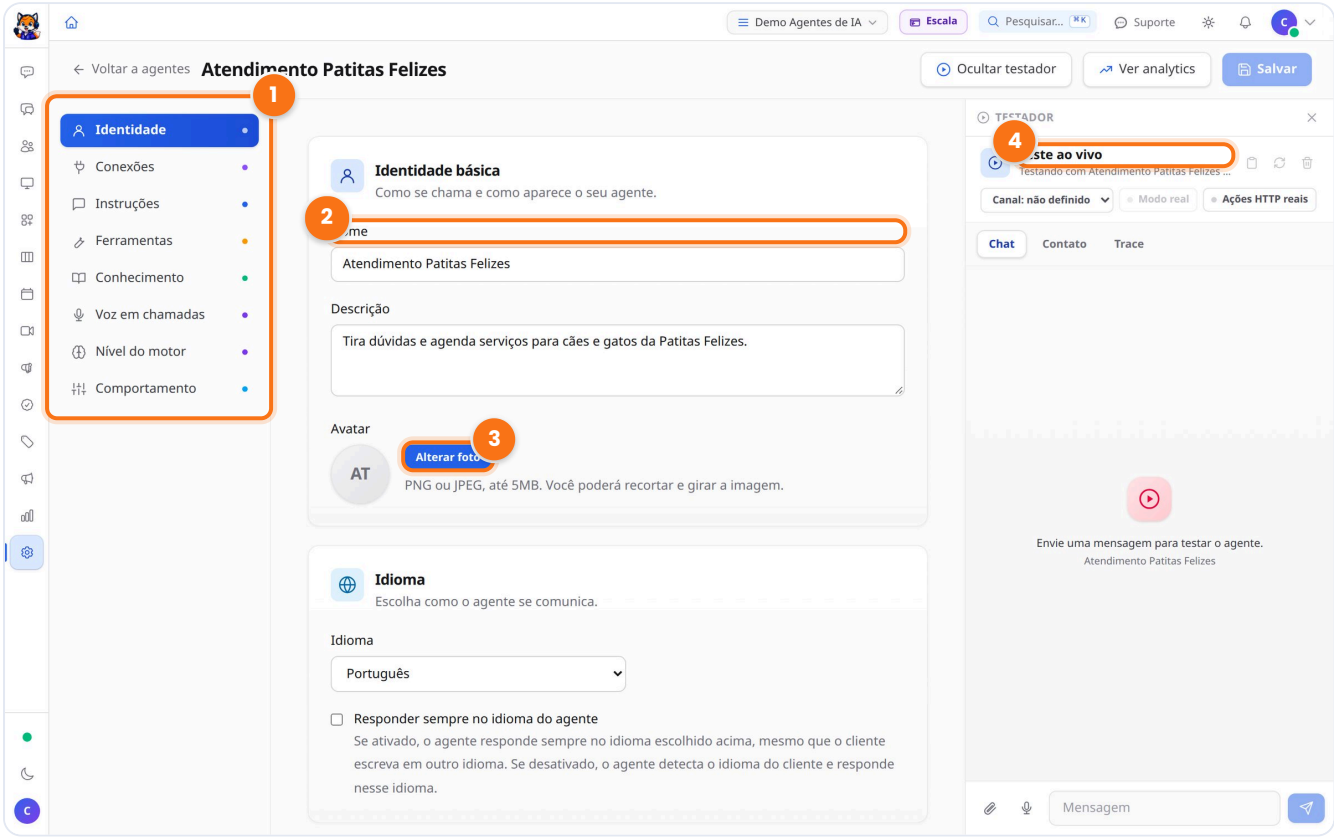
1. A sua descrição.
2. Ferramentas que ele vai ligar.
3. O que precisa estar pronto para funcionar.
4. Cria o agente **desativado**: ninguém vê até você ligar.

03

CAPÍTULO 3

O editor e Identidade

Seções à esquerda, configuração no centro e o teste à direita.



O editor na seção **Identidade**.

1. Seções do agente.
2. Nome e descrição interna.
3. Foto do agente (PNG ou JPEG, até 5 MB).
4. **Teste ao vivo**: converse com o agente enquanto ajusta.

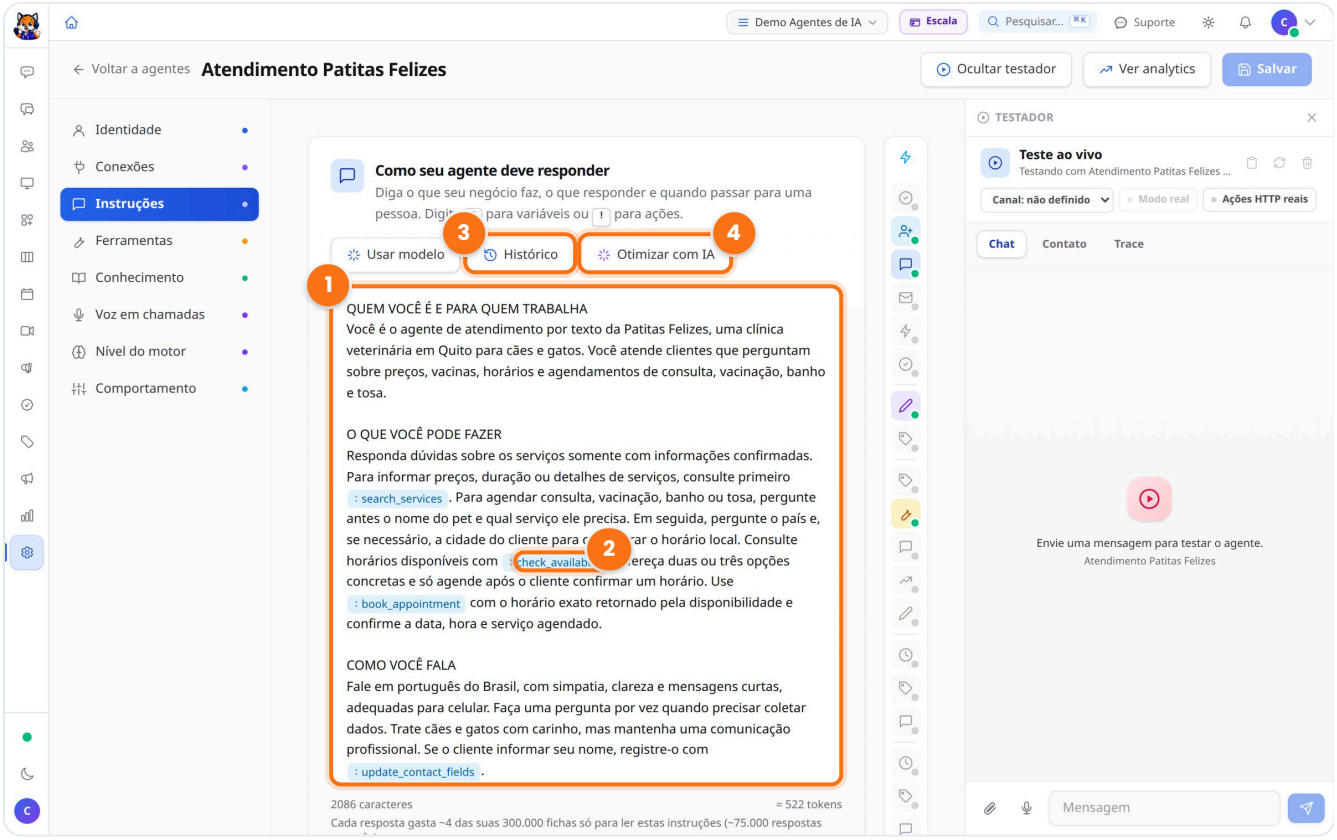
Campo	Para que serve
Idioma	Idioma principal do agente.
Responder sempre no idioma do agente	Desligado (padrão): detecta o idioma do cliente e responde nele. Ligado: responde sempre no idioma escolhido.
Status	Ativa ou pausa o agente sem perder nada da configuração.

04

CAPÍTULO 4

Instruções

O coração do agente, em linguagem normal.



Seção **Instruções**.

1. As instruções, em blocos: quem é, o que pode fazer, como fala, o que nunca faz e quando passar adiante.
2. Uma ferramenta citada no texto: diz ao agente quando usá-la.
3. **Histórico**: cada versão salva, para comparar e voltar atrás.
4. **Otimizar com IA**: revisa as suas instruções e sugere melhorias.

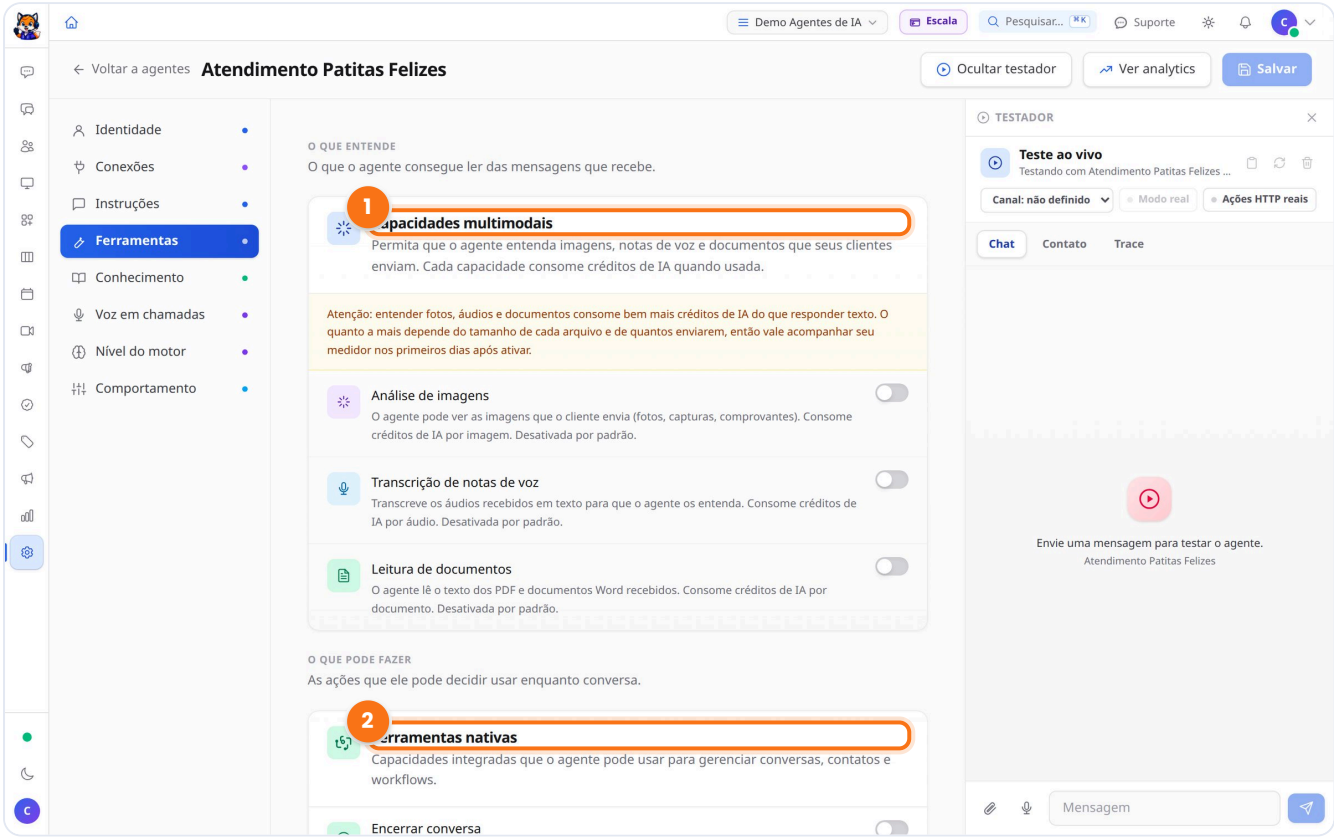
- Digite **!** para inserir uma ferramenta e **$** para uma variável (por exemplo, o nome do contato).
- Embaixo você vê quantos caracteres e tokens usa: as instruções são lidas em cada resposta, então vale que sejam claras e sem enchimento.
- Coloque o importante como regras concretas: «antes de agendar peça o nome do pet», «nunca dê diagnósticos».

05

CAPÍTULO 5

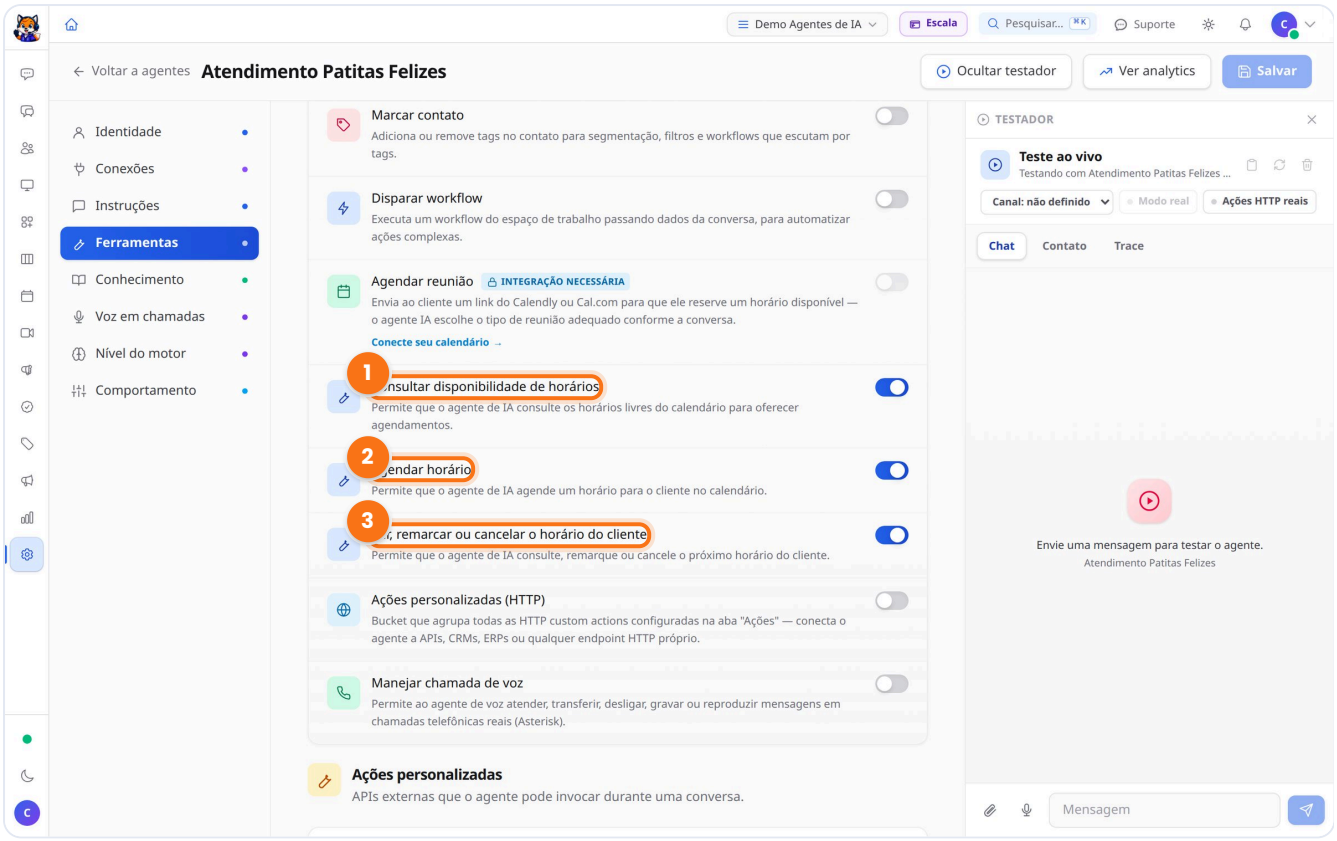
Ferramentas

O que o agente entende e o que pode fazer na sua conta.



Seção **Ferramentas**.

1. Capacidades multimodais: entender fotos, áudios e documentos. Vêm desligadas e consomem mais créditos.
2. Ferramentas nativas: ações que o agente decide usar enquanto conversa.
3. Atribuir a conversa a uma pessoa, uma equipe ou outro agente.



Ferramentas de agenda ligadas para a clínica.

1. Consulta os horários livres do calendário.
2. Agenda o horário.
3. Deixa o cliente ver, remarcar ou cancelar o próximo horário.

Grupo	Exemplos
Conversa	Encerrar conversa, atribuir a pessoa ou equipe, transferir para outro agente, comentários internos, descartar contatos que não são clientes.
Agenda	Buscar serviços, consultar disponibilidade, agendar, ver/remarcar/cancelar.
Vendas	Catálogo, carrinho, pedidos, orçamentos, oportunidade no CRM (conforme os módulos ativos).
Dados e automação	Atualizar campos e etiquetas do contato, acionar fluxos de trabalho, aviso interno por e-mail, requisições HTTP e ações personalizadas.

DICA

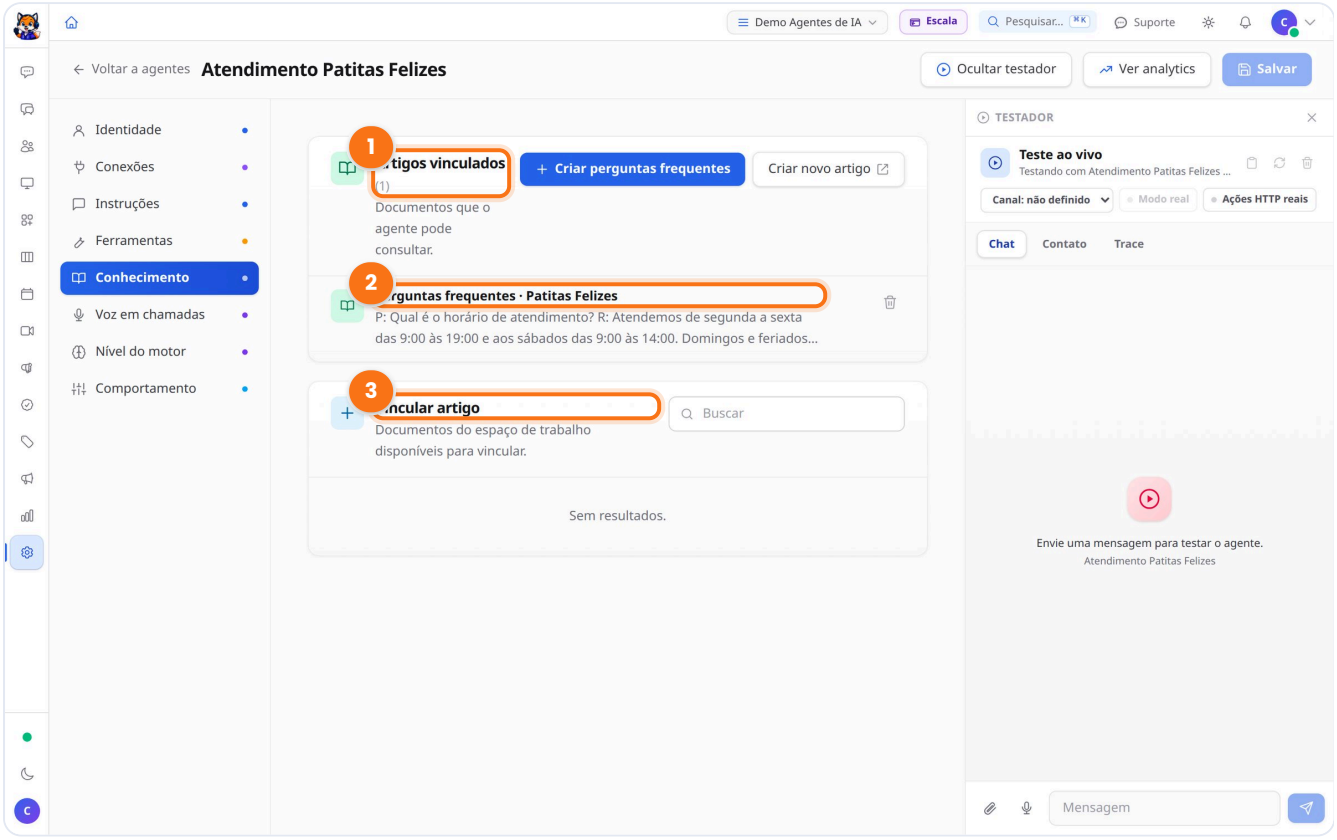
Preços e horários vêm dos seus dados, não do modelo: se o agente não tiver a ferramenta ou o dado, deve passar adiante em vez de inventar.

06

CAPÍTULO 6

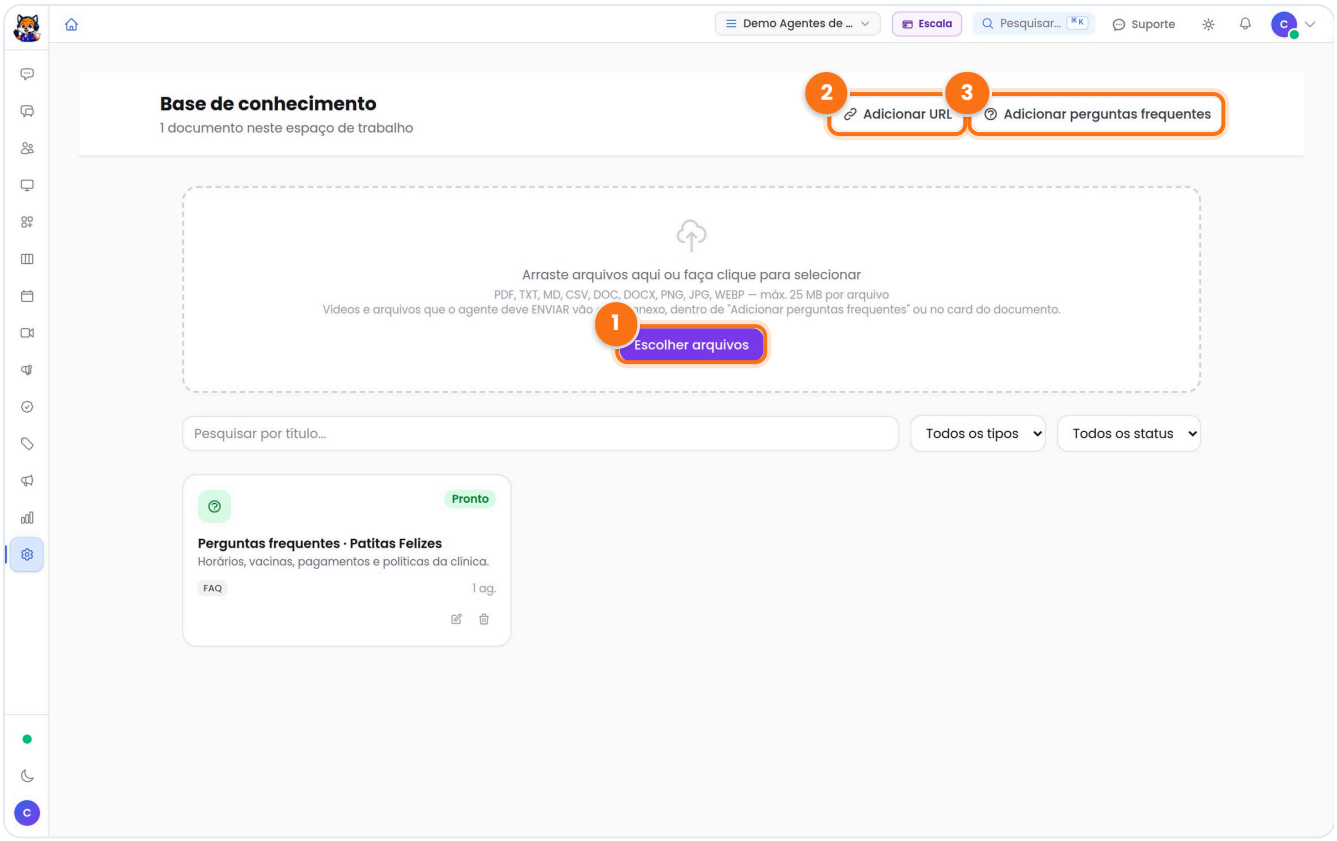
Base de conhecimento

Para responder com a sua informação, e não com suposições.



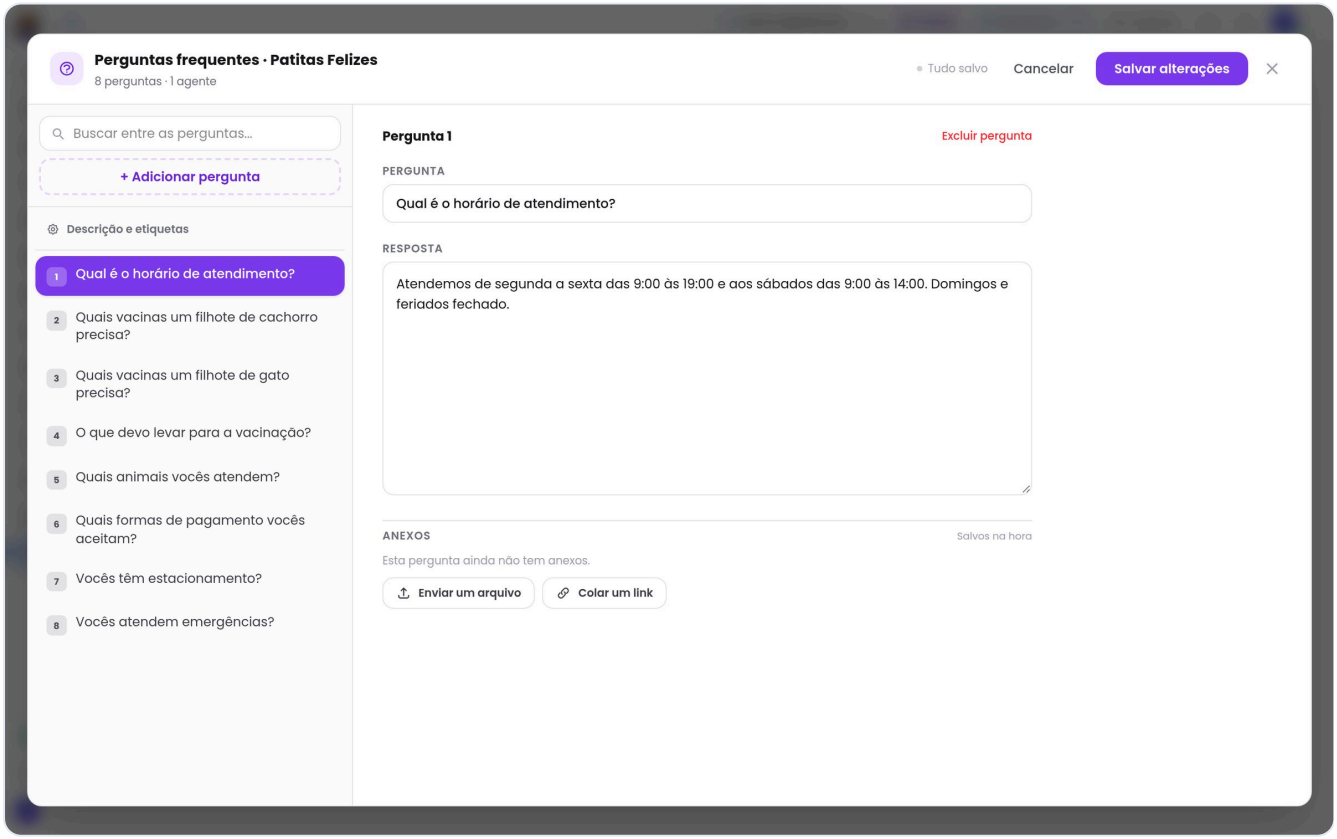
Seção **Conhecimento** do agente.

1. Documentos vinculados: os que o agente consulta ao responder.
2. As perguntas frequentes da clínica.
3. **Vincular artigo**: documentos do espaço disponíveis para vincular.



Base de conhecimento: compartilhada por todos os agentes do espaço.

1. Envie arquivos: PDF, Word, Excel/CSV, texto ou imagens (até 25 MB cada).
2. Adicione uma página web pelo endereço.
3. Escreva perguntas frequentes, uma a uma.



Um documento de perguntas frequentes: cada pergunta com a sua resposta. Cada pergunta pode levar fotos, vídeos ou PDF para o agente enviar.

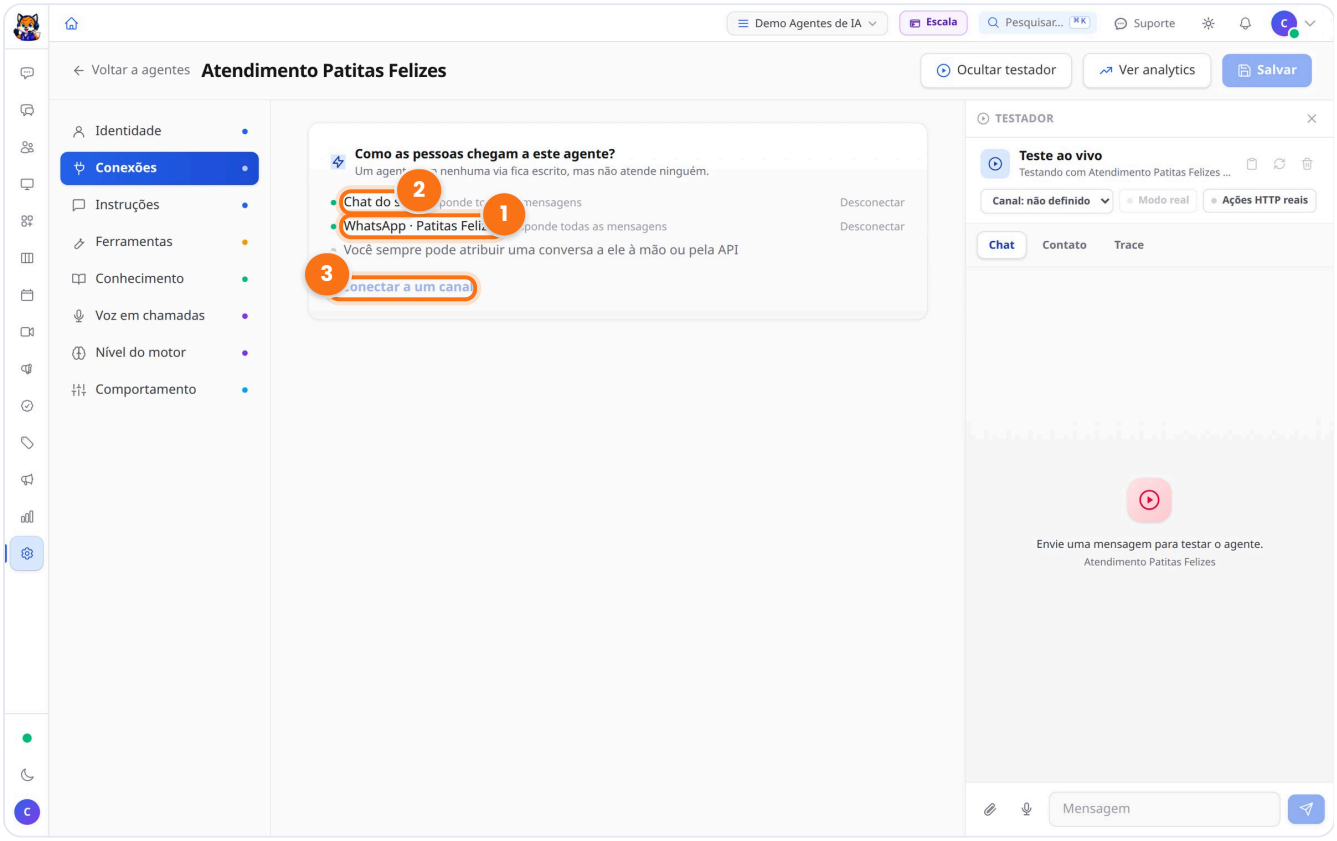
07

CAPÍTULO 7

Conectar canais

Um agente sem canais não atende ninguém.

1. Em **Conexões**, clique em **+ Conectar a um canal**.
2. Escolha o canal (por exemplo, o WhatsApp do negócio) e clique em **Conectar**.
3. Repita com os outros canais que ele deve atender.



O agente conectado ao WhatsApp e ao chat do site.

1. WhatsApp
2. Chat do site
3. Conectar outro canal.

ATENÇÃO

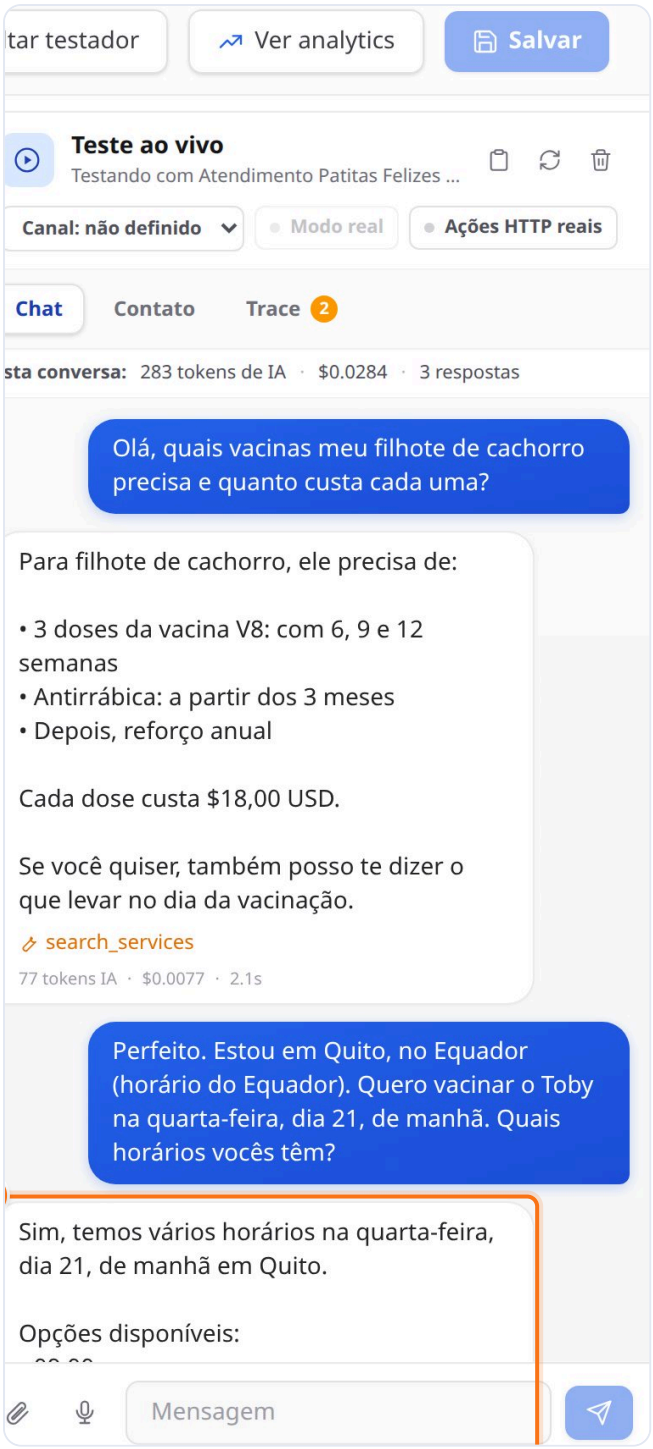
Enquanto o agente estiver desativado, mesmo com canais, ele não responde. Você sempre pode atribuir uma conversa a ele manualmente pela caixa de entrada.

08

CAPÍTULO 8

Testar o agente

Converse com o agente como se fosse um cliente, sem enviar nada a ninguém.



Três testes: uma dúvida com preço, um horário e uma emergência.



Aba **Trace**: cada ferramenta usada, com que dados e o que retornou.

1. Usou as perguntas frequentes e `search_services` para o preço.
2. `check_availability`: horários livres reais.
3. `assign_to_user_or_team`: passou a emergência para a recepção.

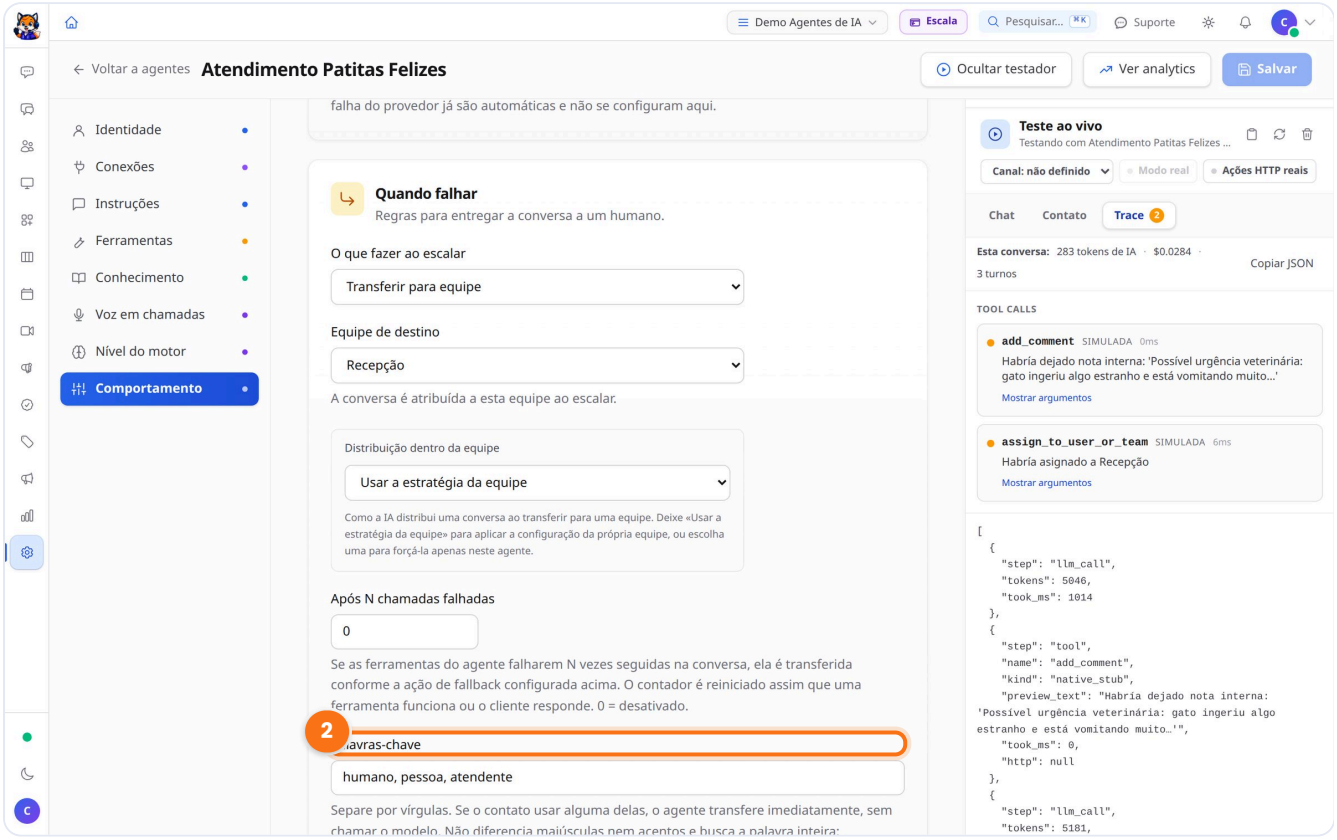
- As consultas (serviços, disponibilidade, base de conhecimento) leem os seus dados reais.
- As ações que gravam (agendar, atribuir, etiquetar) são **simuladas**, a menos que você ative **Modo real**.
- Se mudar algo, salve antes de testar: o teste usa a versão salva.

09

CAPÍTULO 9

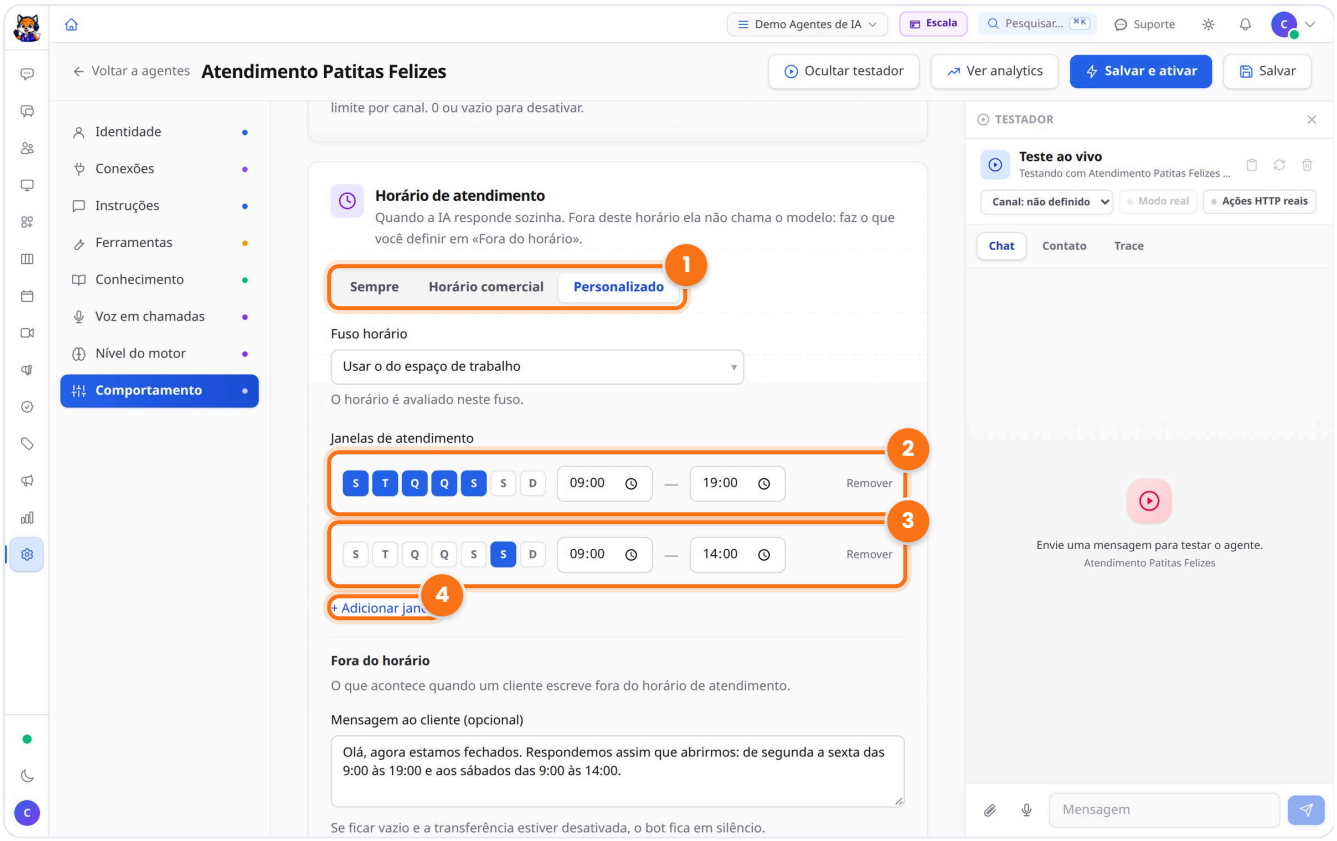
Passagem a humano, horários e inatividade

Seção **Comportamento**: quando e como passa para uma pessoa, e quando responde.



Quando falhar.

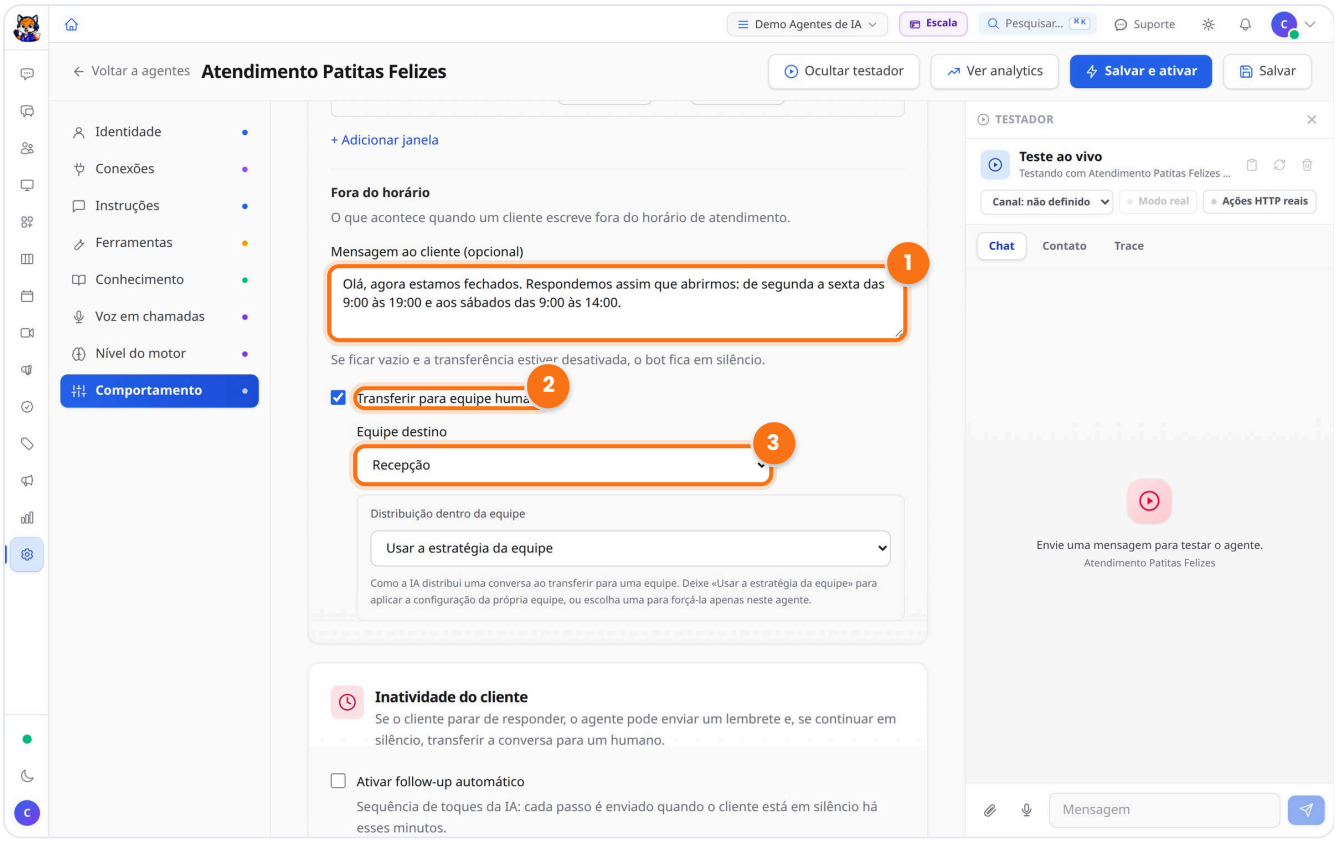
1. O que fazer ao escalar: escolhemos **Transferir para equipe → Recepção**. Sem destino, a conversa fica sem atribuição e com prioridade alta.
2. Palavras-chave (humano, pessoa, atendente): se o cliente escrever, transfere na hora, sem passar pelo modelo.



Horário de atendimento: quando a IA responde sozinha. Aqui, de segunda a sexta das 9:00 às 19:00 e aos sábados das 9:00 às 14:00.

1. Três opções: **Sempre** (a qualquer hora), **Horário comercial** (usa o horário configurado para o seu espaço de trabalho; a própria seção tem o link para cadastrá-lo) e **Personalizado** (as suas próprias janelas).
2. Uma janela: os dias que você marcar, de um horário a outro.
3. Outra janela com outros dias ou horários (aqui, sábado até as 14:00).
4. **+ Adicionar janela** adiciona mais janelas.

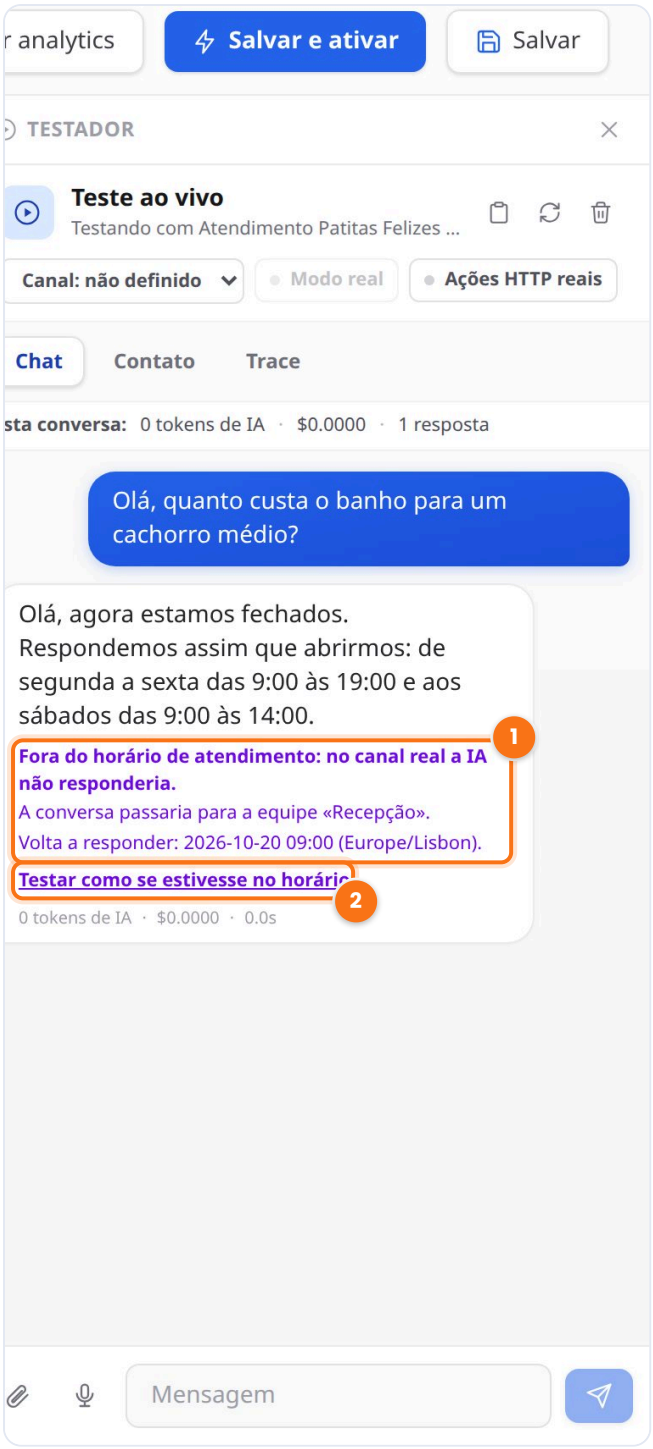
Com **Personalizado** você pode escolher o fuso horário; por padrão usa o do seu espaço de trabalho. Se escolher **Horário comercial** e o espaço ainda não tiver horário cadastrado, a IA responde sempre.



Fora do horário: o que acontece quando um cliente escreve fora do horário.

1. Mensagem que o cliente recebe (opcional).
2. Além da mensagem, ou no lugar dela, passa a conversa para a equipe humana...
3. ...aqui, para a equipe **Recepção**.

> **DICA**
>
> Fora do horário a IA não chama o modelo, então não consome o seu saldo de IA. Se deixar a mensagem vazia e a transferência desligada, o agente não responde nada.

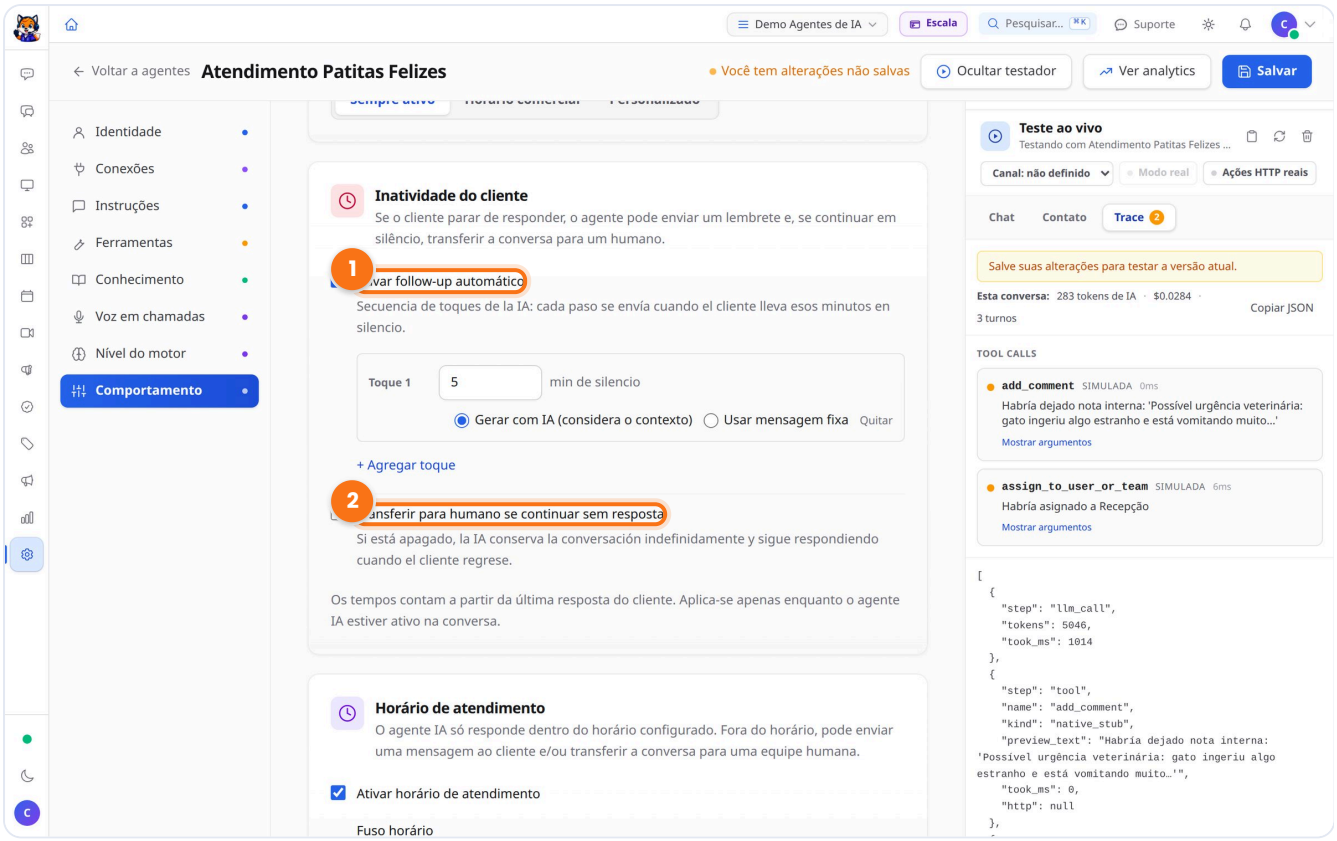


O teste fora do horário: simula o que aconteceria no canal real.

1. Aviso de fora do horário: no canal real a IA não responderia; para qual equipe a conversa iria e quando a IA volta a responder.
2. **Testar como se estivesse no horário**: teste o agente a qualquer hora.

Assim você confere a mensagem e a transferência sem esperar o horário de fechar.

Com **Testar como se estivesse no horário** o teste ignora o horário e o agente responde normalmente, para você continuar ajustando de dia ou de noite.



Inatividade do cliente.

1. Acompanhamento automático: um (ou vários) toques após os minutos de silêncio que escolher, gerados pela IA ou com texto fixo.
2. Se continuar sem responder, passa a conversa para uma pessoa.

Outros ajustes úteis

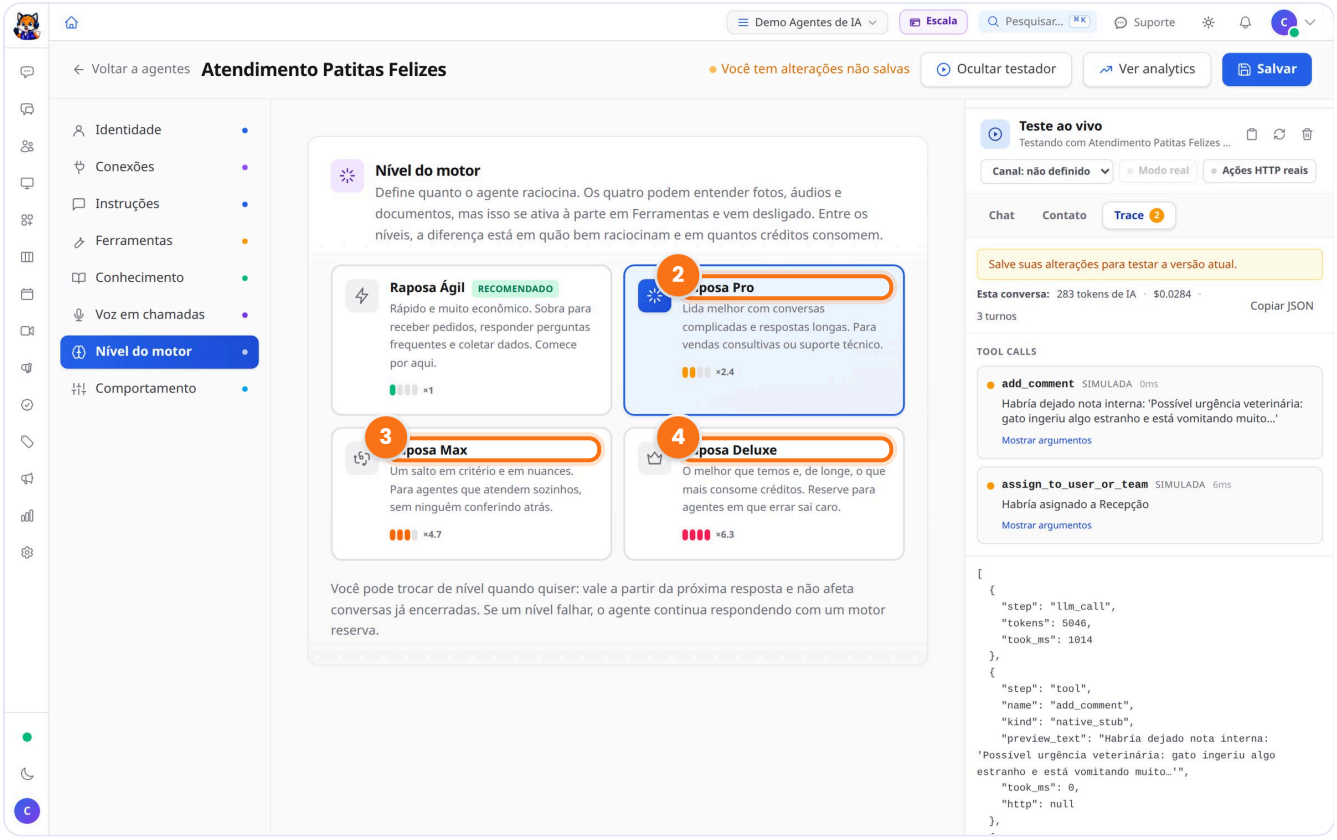
Ajuste	O que faz
Memória entre conversas	Lembra conversas anteriores do mesmo cliente.
Resumo ao encerrar a conversa	Gera um resumo ao encerrar ou resolver (consome tokens de IA).
Requer aprovação humana antes de enviar	Cada resposta fica como rascunho até uma pessoa aprovar.
Anti-spam	Agrupa as mensagens seguidas do cliente e responde uma vez só.
Lista de contatos permitidos	A IA só responde aos contatos da lista: ideal para testar com o seu número antes de abrir para todos.

10

CAPÍTULO 10

Nível do motor e voz

Quanta cabeça o agente usa e como soa nas ligações.



Nível do motor.

1. Zorro Ágil: rápido e econômico; de sobra para perguntas frequentes, pedidos e coletar dados.
2. Zorro Pro: raciocina melhor em conversas complicadas.
3. Zorro Max: mais critério, para agentes que atendem sozinhos.
4. Zorro Deluxe: o melhor, e o que mais consome créditos.

Você pode mudar de nível quando quiser: vale a partir da próxima resposta. Em **Voz em ligações** você escolhe a voz por idioma, a velocidade e se a transferência para um atendente é direta ou com um resumo sussurrado, para agentes que atendem ligações.

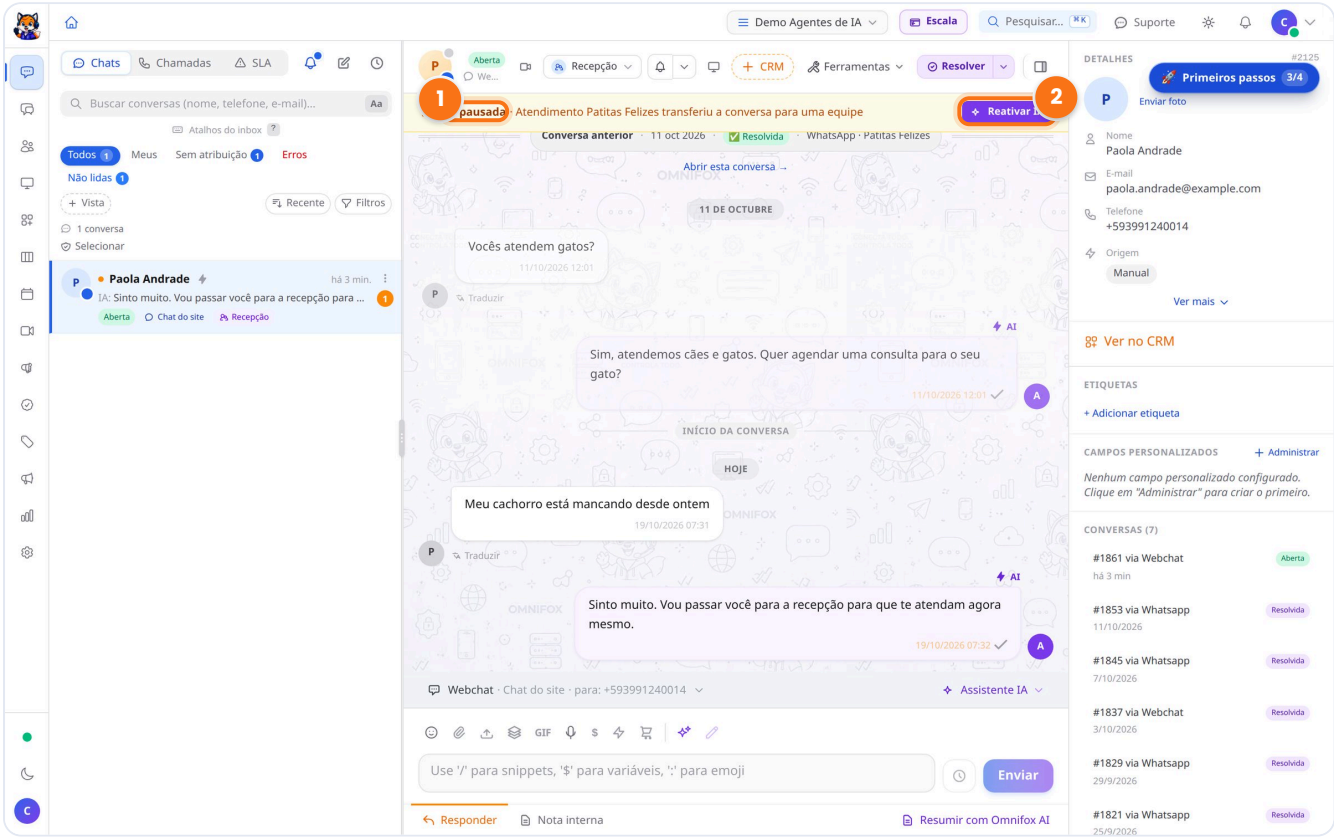
11

CAPÍTULO 11

Ativar, pausar e medir

Ligar, devolver uma conversa e ver como está indo.

1 Clique em **Salvar e ativar**, no canto superior direito do editor. A partir daí ele responde nos canais conectados.

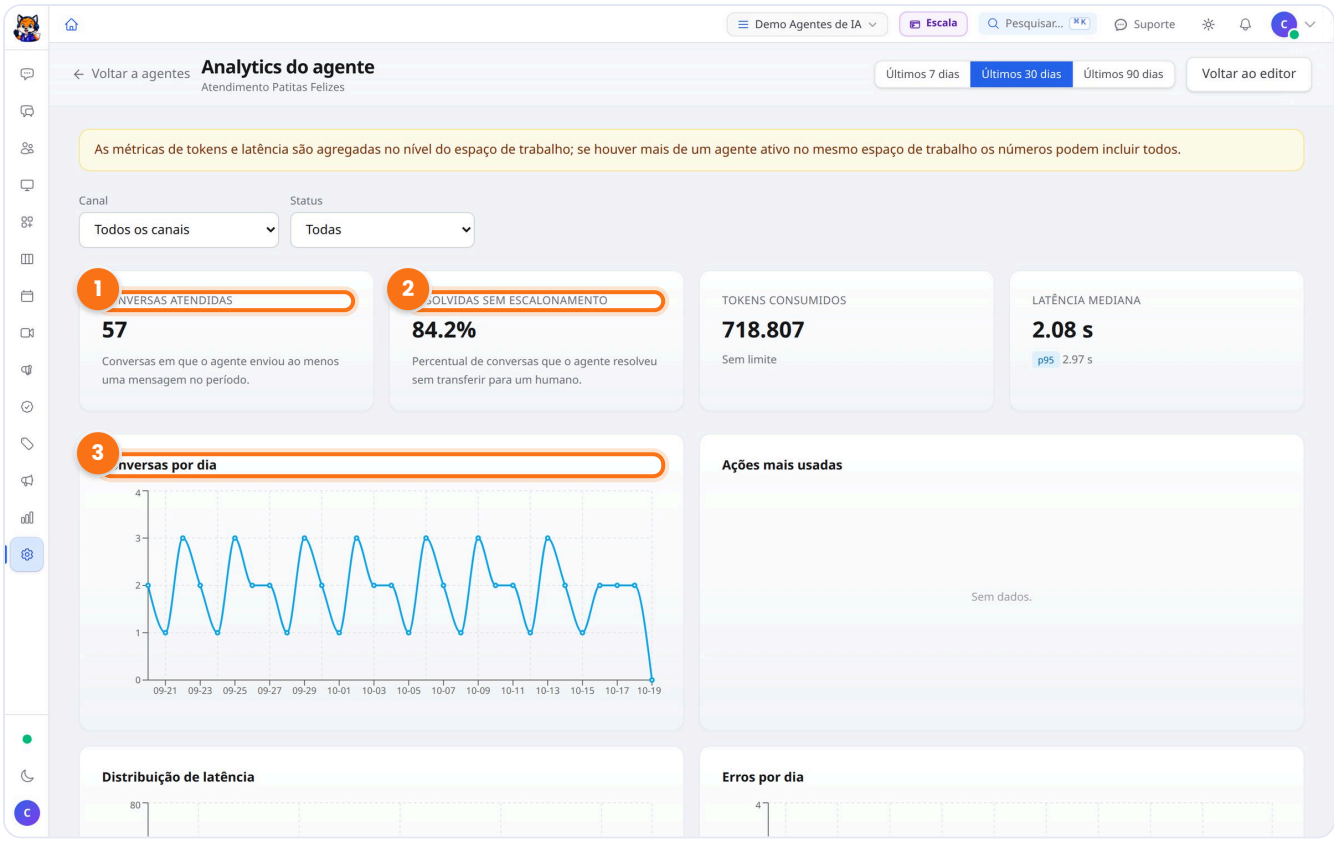


Na caixa de entrada: a IA passou a conversa para a Recepção e ficou pausada.

1 **IA pausada** e o motivo.

2 **Reativar IA**: devolve a conversa para o agente.

A IA também pausa sozinha quando alguém da equipe escreve na conversa: assim nunca falam dois ao mesmo tempo.



Ver analytics: métricas do agente por período (7, 30 ou 90 dias) e canal.

1. Conversas em que respondeu pelo menos uma vez.
2. Porcentagem resolvida sem passar para uma pessoa.
3. Atividade por dia; mais abaixo, latência, erros e as últimas conversas.

12

CAPÍTULO 12

Perguntas frequentes

O que mais se pergunta antes de ligar um agente.

O agente pode inventar preços ou horários?

Com as ferramentas e o conhecimento, responde com os seus dados. Por isso vale ligar as ferramentas de busca, vincular os seus documentos e escrever nas instruções que passe adiante quando não souber. Confira o Rastro no teste.

Quanto custa?

Cada resposta consome créditos de IA do seu plano conforme o nível do motor e o tamanho das instruções. Gerar um agente com «Descreva seu negócio» não consome saldo.

E se o cliente pedir para falar com uma pessoa?

É transferido conforme a escalação configurada (para uma pessoa, uma equipe ou sem atribuição) e a IA fica pausada nessa conversa.

Posso testar com um só número antes de abrir para todos?

Sim: use a lista de contatos permitidos em Comportamento.

Responde em outros idiomas?

Sim: por padrão detecta o idioma do cliente. Para usar sempre um, marque «Responder sempre no idioma do agente».

Posso voltar a uma versão anterior das instruções?

Sim, pelo Histórico em Instruções.



Precisa de ajuda?

Fale com a gente em **Suporte**, no canto superior direito do Omnifox, ou assista ao vídeo tutorial no canal do Omnifox no YouTube. Mais em omnifox.io.