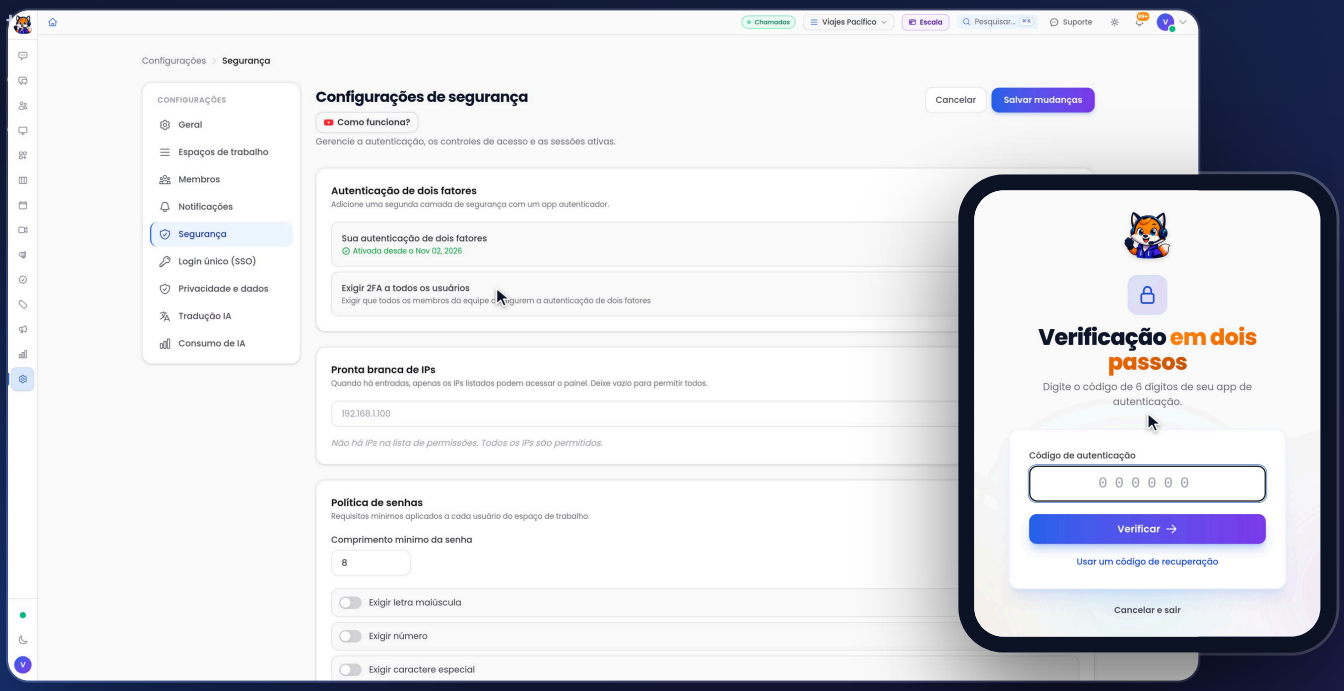
Omnifox

CONFIGURAÇÕES E SEGURANÇA · GUIA COMPLETO

Configurações e segurança

Como sua conta se organiza, quem entra, o que cada pessoa pode fazer e como proteger o acesso. A organização e seus espaços de



CONTEÚDO

Índice

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo: **Viajes Pacífico**, uma agência de viagens fictícia de Guayaquil. No seu espaço de trabalho estão **Valeria Montes** (proprietária da conta e administradora do espaço) e dois agentes, **Diego Paredes** e **Renata Cruz**. A organização de demonstração tem, além disso, outros espaços de trabalho de exemplo usados em outros guias; por isso você verá listas longas de espaços e de membros. As pessoas, os e-mails e os clientes são inventados.

As mudanças que afetam toda a organização e que foram feitas só para mostrá-las (a política de senhas, a lista de permissões de IP, a função da Renata, a ausência do Diego, a verificação em duas etapas da conta de demonstração, a equipe e a política de SLA de teste) **foram revertidas depois**. O que tem consequências irreversíveis (excluir um espaço, transferir a titularidade, remover alguém, apagar os dados) só foi aberto e cancelado.

Os nomes de botões, campos e opções estão em **negrito**, como aparecem na tela (com o app em português). Este manual segue, capítulo por capítulo, o vídeo «Configurações e segurança · Guia completo» e o amplia com todas as opções. Por segurança, as capturas não mostram o código QR, a chave secreta nem os códigos de recuperação da verificação em duas etapas.

01 Organização, espaço de trabalho e seu perfil 3
02 Configurações gerais da organização 5
03 Espaços de trabalho 7
04 Configurações do espaço: identidade e país 9
05 Configurações do espaço: caixas de entrada 10
06 Configurações do espaço: roteamento 12
07 Configurações do espaço: notificações 14
08 Membros da organização 16
09 Convidar uma pessoa 17
10 Funções da organização 18
11 Espaços, chamadas e horário de cada pessoa 19
12 Transferir a titularidade e remover alguém 21
13 Membros do espaço de trabalho 22
14 Fora do escritório 24
15 Equipes 25
16 Horário de atendimento 27
17 Políticas de SLA 29
18 Campos personalizados 30
19 Suas notificações 31
20 Verificação em duas etapas 33
21 Entrar com a verificação em duas etapas 35
22 Verificação em duas etapas obrigatória 36
23 Política de senhas 37
24 Mudar sua senha 38
25 Sessões ativas 39
26 Lista de permissões de endereços IP 40
27 Encerramento por inatividade 41
28 Registro de auditoria e atividade de membros 42
29 Privacidade e dados 44
30 Seu perfil e sua conta 45
31 Login único 47
32 Boas práticas de segurança 48

01

CAPÍTULO 1

Organização, espaço de trabalho e seu perfil

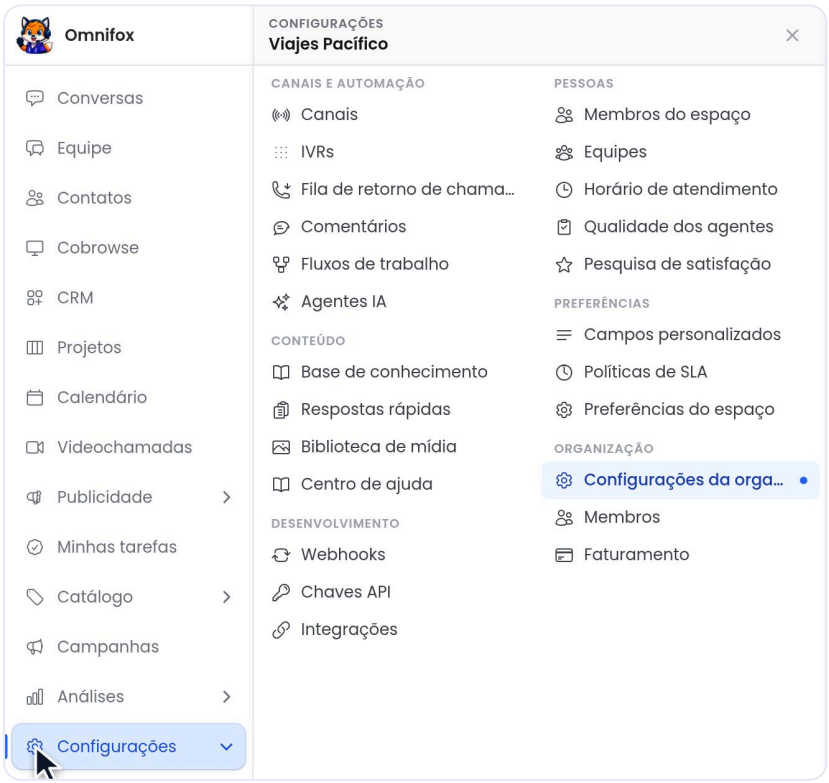
Três níveis: sua empresa, cada espaço de trabalho e cada pessoa.

Antes de mexer em qualquer ajuste, vale saber **a quem ele afeta**. No Omnifox tudo vive em um de três níveis:

Nível	O que é	O que se configura ali	Onde
Organização	Sua empresa: a conta que paga.	O plano e o faturamento, os membros e suas funções, as regras de segurança para todos, a auditoria e a privacidade dos dados.	**Configurações** → **Configurações da organização**
Espaço de trabalho	Uma área dentro da organização, com seus próprios canais, contatos, conversas e automações.	Quem trabalha ali, as equipes, o horário de atendimento, o SLA, os campos personalizados e as preferências da caixa de entrada, do roteamento e dos avisos.	**Configurações** → grupos **Pessoas** e **Preferências**
Seu perfil	Sua conta pessoal.	Seu nome, seu idioma, sua senha, sua verificação em duas etapas, suas sessões e suas notificações.	O menu do seu **avatar**

Os espaços de trabalho servem para separar marcas, filiais ou departamentos sem abrir outra conta: por exemplo, «Viajes Pacífico Guayaquil» e «Viajes Pacífico Quito», ou «Vendas» e «Suporte». Cada espaço tem seus próprios números nos relatórios e sua própria caixa de entrada; uma pessoa pode trabalhar em vários.

Onde está cada coisa



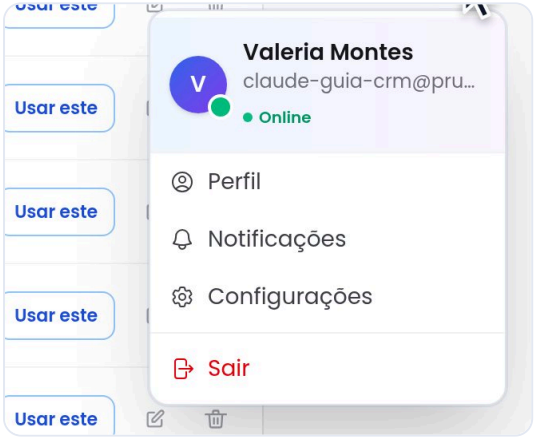
O menu Configurações da barra esquerda: o do espaço de trabalho (Pessoas, Preferências) e, embaixo à direita, o da organização.

Na barra da esquerda, **Configurações** abre um painel com o nome do espaço de trabalho ativo no topo (aqui, **Viajes Pacífico**). Seus grupos são:

Grupo	Opções
Canais e automação	Canais, IVRs, Fila de retorno de chamada, Comentários, Fluxos de trabalho, Agentes IA (cada um tem seu próprio guia).
Conteúdo	Base de conhecimento, Respostas rápidas, Biblioteca de mídia, Central de ajuda.
Desenvolvimento	Webhooks, Chaves de API, Integrações.
Pessoas	**Membros do espaço**, **Equipes**, **Horário de atendimento**, Qualidade dos agentes, Pesquisa de satisfação.
Preferências	**Campos personalizados**, **Políticas de SLA**, **Preferências do espaço**.
Organização	**Configurações da organização**, **Membros**, **Faturamento**.

Configurações da organização abre a página **Configurações gerais**, que tem à esquerda o submenu da organização: **Geral**, **Espaços de trabalho**, **Membros**, **Notificações**, **Segurança**, **Login único (SSO)**, **Privacidade e dados**, **Tradução IA** e **Consumo de IA**. Cada pessoa vê só as opções que sua função permite abrir: um agente, por exemplo, só vê **Notificações**.

Seu menu pessoal



O menu do seu avatar, no canto superior direito: seu Perfil, suas Notificações e as Configurações.

No canto superior direito, seu **avatar** abre seu menu: seu nome e seu e-mail, o status **Online**, e as opções **Perfil** (capítulo 30), **Notificações** (capítulo 19), **Configurações** e **Sair**.

O que você muda aqui afeta só você: seu idioma, seu tema claro ou escuro, sua senha ou seus avisos não mudam os dos seus colegas.

DICA

O espaço de trabalho ativo é escolhido na barra superior e lembrado por pessoa. Antes de mudar um ajuste do espaço, veja qual nome aparece no topo do painel de Configurações: as mudanças se aplicam a esse espaço.

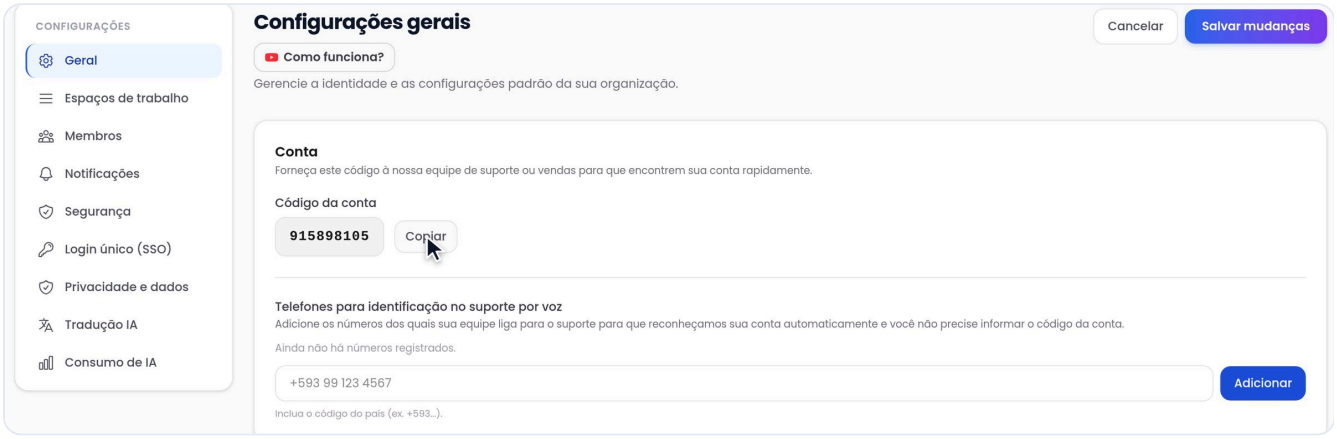
02

CAPÍTULO 2

Configurações gerais da organização

A ficha da sua empresa: o código da conta, a região, o contato e a segurança.

Abra **Configurações** → **Configurações da organização**. A primeira página do submenu é **Geral**, com o título **Configurações gerais** e os botões **Cancelar** e **Salvar mudanças** no canto superior direito, que ficam fixos enquanto você rola.

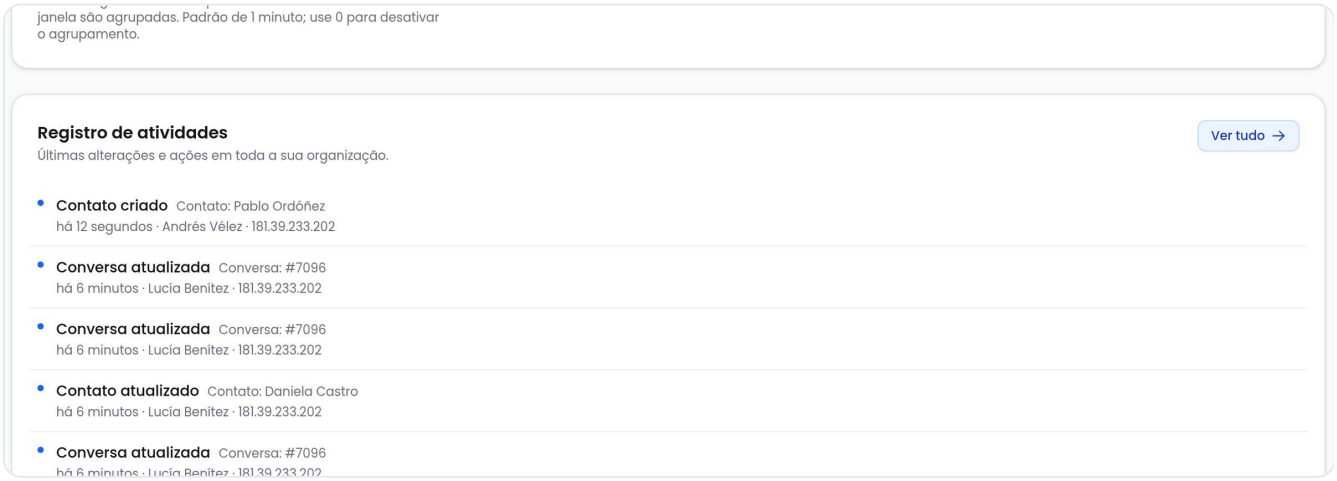


Configurações → Geral: o submenu da organização à esquerda e, no topo, o código da conta e os telefones de suporte.

Conta

- **Código da conta**: um número criado automaticamente (na demonstração, 915898105). Com **Copiar** você o leva para a área de transferência. Passe-o à equipe de suporte ou de vendas do Omnifox e eles encontram sua conta na hora.
- **Telefones para identificação no suporte por voz**: os números de onde sua equipe liga para o suporte. Escreva um com o código do país (por exemplo, +593 99 123 4567) e clique em **Adicionar**, ou Enter. Quando ligam de um desses números, o suporte reconhece sua conta sem pedir o código. Cada número tem seu botão **Remover**.

Regional e informações de contato



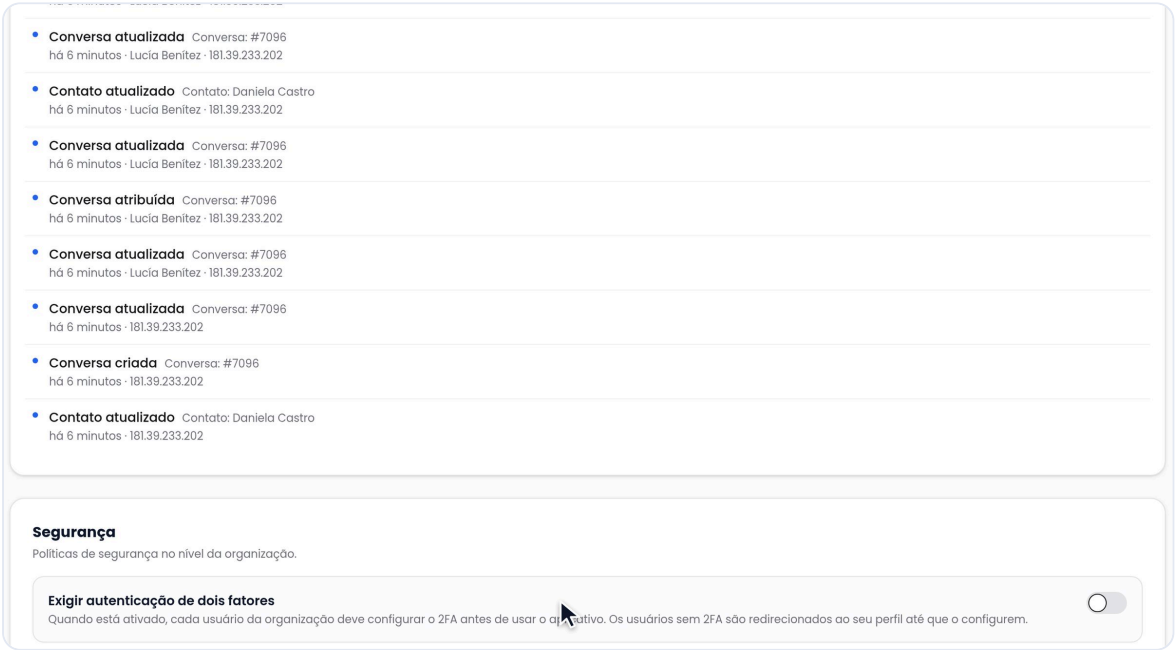
Regional (fuso horário e idioma padrão) e Informações de contato.

Campo	Para que serve
Fuso horário	Uma busca por cidade, país ou diferença (por exemplo, «Guayaquil, Ecuador · GMT-5»). É o fuso do espaço de trabalho ativo: o mesmo usado pelo horário de atendimento (capítulo 16) e com o qual os dias são cortados nos relatórios.
Idioma padrão	English, Español ou Português: o idioma com que a conta começa.
E-mail de contato, **Telefone de contato**, **Site**	Os dados que seus clientes veem nos canais públicos.

Equipe, registro de atividades e segurança

Mais abaixo há mais três cartões:

- **Equipe**: agrupar mensagens consecutivas do Team durante [n] minutos, de 0 a 60 (0 = não agrupar). É o chat interno da equipe.
- **Registro de atividades**: as últimas mudanças da organização, em linguagem clara («Conversa atualizada», «Equipe criada»), com quem fez, quando e de qual endereço IP. **Ver tudo** abre o registro de auditoria completo (capítulo 28).
- **Segurança**: **Exigir autenticação de dois fatores**, a verificação em duas etapas obrigatória para toda a organização (capítulo 22).



Mais abaixo em Geral: o Registro de atividades e o cartão Segurança com a verificação em duas etapas obrigatória.

1. Mude os campos de que precisar.
2. Clique em **Salvar mudanças**, no canto superior direito. **Cancelar** descarta o que você não salvou.

> **ATENÇÃO**
>
> O interruptor da verificação em duas etapas se salva sozinho, no momento em que você o move: não precisa de Salvar mudanças. Por isso convém ler o capítulo 22 antes de mexer nele.

03

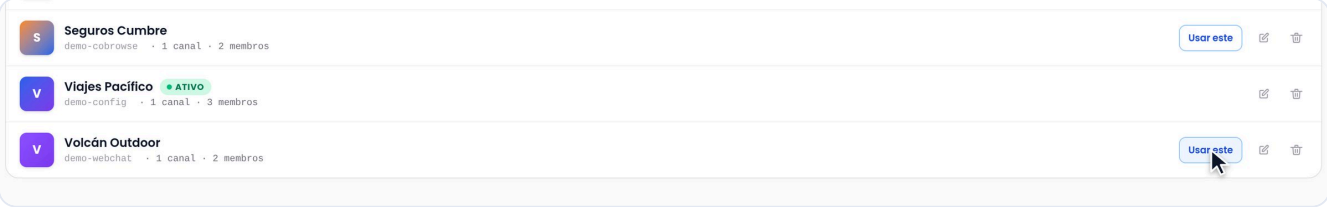
CAPÍTULO 3

Espaços de trabalho

Um ou vários espaços para separar marcas, filiais ou departamentos.

No submenu da organização, **Espaços de trabalho** mostra todos os espaços da sua organização, com o total à direita.

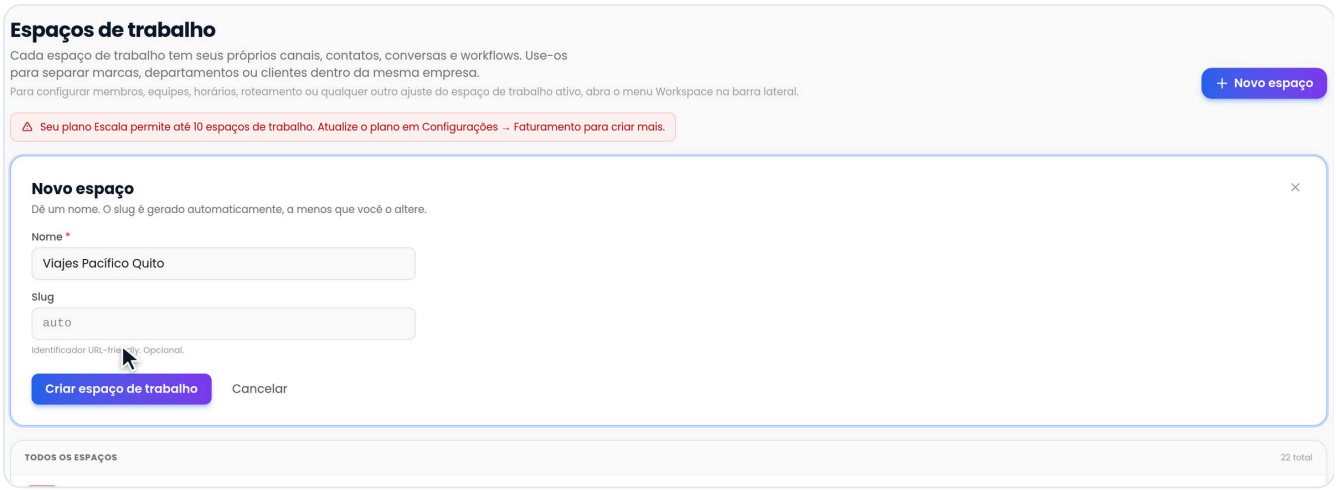
Em cada linha	O que é
A inicial e o nome	O nome do espaço.
O identificador	Abaixo do nome, em letra pequena (por exemplo, `demo-config`): um nome interno, sem espaços nem acentos.
Canais e membros	Quantos canais e quantas pessoas tem: «1 canal · 3 membros».
Selo de ativo	O selo do espaço em que você está trabalhando agora.
Usar este	Muda seu espaço ativo para esse.
Lápis	Renomear o espaço na mesma linha (Enter salva, Esc cancela).
Lixeira	Excluir o espaço (veja abaixo).



O espaço ativo leva o selo de ativo; nos demais, Usar este, o lápis para renomear e a lixeira.

Criar um espaço

1. Clique em **Novo espaço**.
2. Escreva o **Nome**, por exemplo «Viajes Pacífico Quito».
3. Se quiser, escreva um **Slug** (o identificador). Se deixar em *auto*, o Omnifox o monta com o nome; se escrever, ele o normaliza (minúsculas, hífens, sem acentos).
4. Clique em **Criar espaço**. Você fica como administrador do novo espaço.



Novo espaço: o nome e o identificador. Aqui o plano já chegou ao limite de espaços e o Omnifox avisa em vermelho.

Cada plano permite uma quantidade de espaços de trabalho. Se você já chegou ao limite, o Omnifox avisa em vermelho ao tentar criar um, com o plano atual e quantos ele permite; para criar mais, mude de plano em **Configurações → Faturamento**. Criar e excluir espaços podem fazer o proprietário e os administradores da organização; renomear, também o administrador desse espaço.

Excluir um espaço

Excluir um espaço é **definitivo**: apaga para sempre seus canais, conversas, mensagens, arquivos de mídia, fluxos de trabalho, respostas rápidas, equipes e etapas. Por isso tem duas etapas:



Excluir um espaço pede um código de seis dígitos que chega no seu e-mail.

1. Clique na lixeira do espaço. Aparece **Excluir o espaço permanentemente?**
2. Clique em **Enviar código de confirmação para o meu e-mail**. Chega um código de seis dígitos, válido por 10 minutos.
3. Escreva o código e confirme a exclusão. Se não chegou, use **Reenviar código**.

- Não é possível excluir o único espaço da organização.
- Na demonstração só abrimos o diálogo e clicamos em **Cancelar**.

> **ATENÇÃO**
> Antes de excluir um espaço, exporte o que quiser guardar. Não há lixeira nem forma de recuperá-lo.

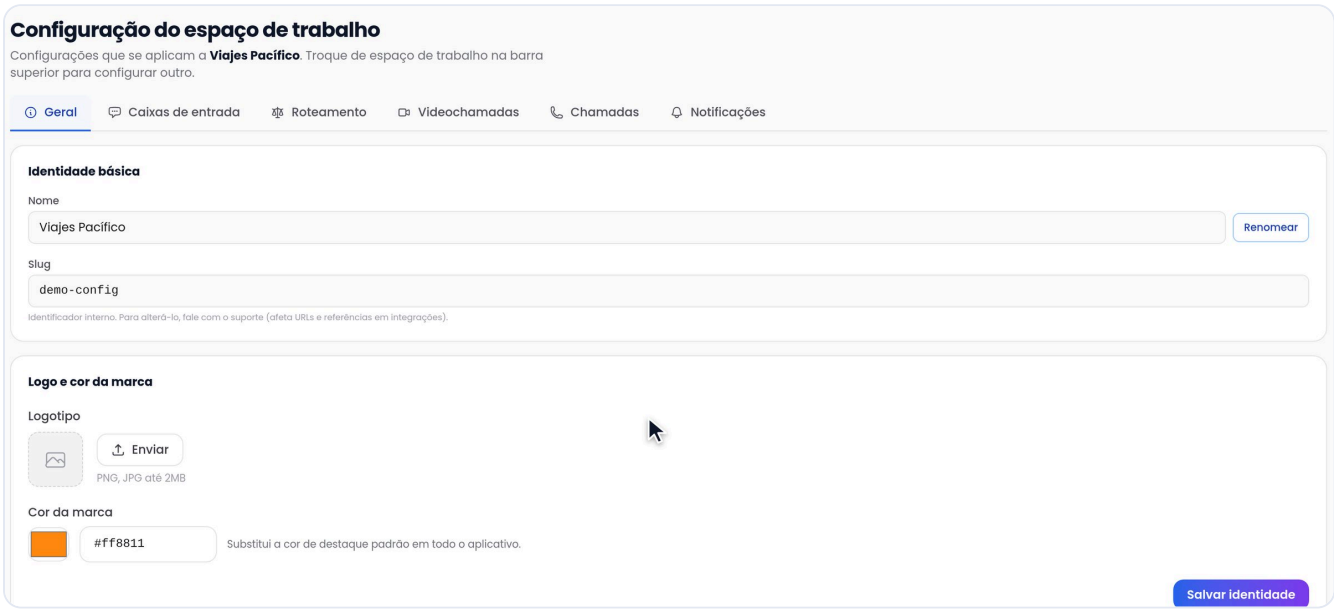
04

CAPÍTULO 4

Configurações do espaço: identidade e país

Cada espaço tem seu nome, sua cor e suas regras próprias.

As configurações de cada espaço se abrem em **Configurações** → **Preferências** → **Preferências do espaço**. No topo diz a que espaço se aplicam e abaixo há seis abas: **Geral**, **Caixas de entrada**, **Roteamento**, **Videochamadas**, **Chamadas** e **Notificações**. Cada bloco tem seu próprio botão para salvar.



Preferências do espaço, aba Geral: identidade básica, logotipo e cor da marca.

Identidade básica

- **Nome**: com **Renomear** você o muda na hora.
- **Slug**: o identificador interno, só de leitura. Para mudá-lo é preciso pedir ao suporte, porque afeta os endereços e as referências nas integrações.

Logotipo e cor da marca

- **Logotipo**: envie uma imagem PNG ou JPG de até 2 MB.
- **Cor da marca**: o seletor ou o código hexadecimal (por padrão, `#ff8811`). Substitui a cor de destaque do aplicativo em todo esse espaço: assim se nota num relance em qual marca você está trabalhando.
- São salvos com **Salvar identidade**.



Código de país padrão e o rascunho de IA no editor de mensagens.

Código de país padrão

Serve para completar os telefones que chegam sem prefixo internacional: com Equador (EC), um `0999999999` é salvo como `+593999999999`. As opções são Equador, México, Colômbia, Peru, Argentina, Chile, Estados Unidos, Espanha e Brasil. Mude-o só se o espaço trabalha principalmente fora do Equador, e clique em **Salvar**.

Assistência de IA no editor de mensagens

O rascunho de IA no editor (**Ativar rascunho de IA inline**) adiciona na caixa de entrada um botão que sugere a resposta e a deixa no editor para que o agente a revise antes de enviar. Consome créditos de IA a cada sugestão. É salvo com seu próprio **Salvar**.

> **NOTA**
>
> As abas Videochamadas e Chamadas têm os ajustes desses módulos (microfone ao entrar, gravação, transcrição, avisos de chamadas agendadas). Elas estão explicadas nos seus próprios guias.

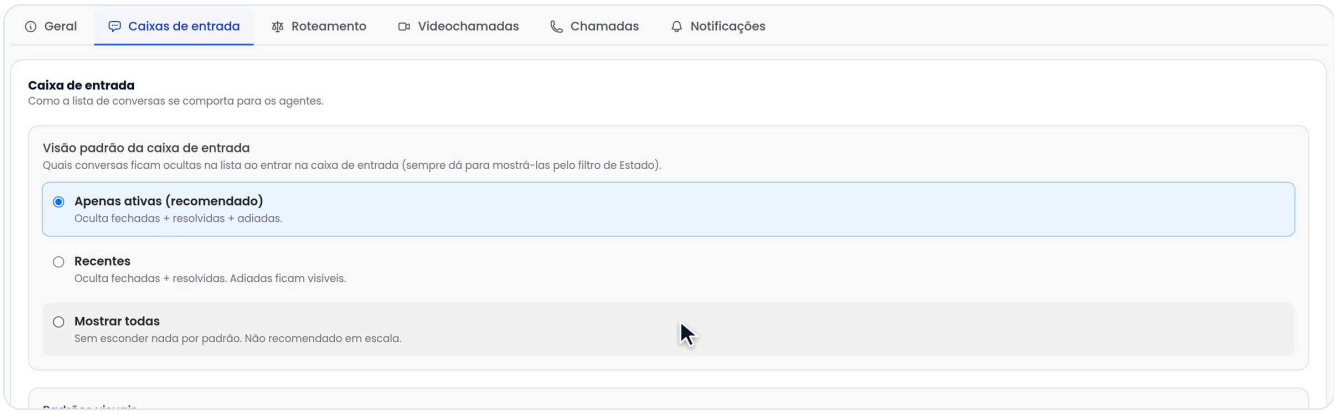
05

CAPÍTULO 5

Configurações do espaço: caixas de entrada

Como os agentes veem a lista de conversas.

A aba **Caixas de entrada** decide como a lista de conversas se comporta para os agentes deste espaço.



Aba Caixas de entrada: que conversas um agente vê ao abrir a caixa.

Visão padrão da caixa de entrada

Opção	O que mostra ao abrir a caixa de entrada
Apenas ativas (recomendado)	Oculta as fechadas, as resolvidas e as adiadas.
Recentes	Oculta as fechadas e as resolvidas; as adiadas aparecem.
Mostrar todas	Não oculta nada. Não é recomendado quando há muito volume.

O que fica oculto não se perde: o agente sempre pode mostrá-lo com o filtro de status da caixa de entrada.



Ordem, aba inicial, densidade e os interruptores de comportamento.

Padrões visuais e comportamento

Ajuste	Opções ou efeito
Ordem	Mais recente (padrão), Mais antiga, Mais antiga sem resposta ou Por prioridade.
Aba inicial	Todas, Minhas ou Sem atribuição.
Densidade	Confortável ou Compacta.
Pular para a próxima conversa ao adiar / resolver / encerrar	Ligado: ao terminar com um chat, abre o próximo da lista.
Pular para a próxima conversa ao atribuí-la a outra pessoa	Para equipes onde distribuir é uma tarefa separada de atender.
Adiar automaticamente fora do horário de atendimento	As conversas novas que chegam fora do horário de atendimento (capítulo 16) ficam como «Adiada» até o próximo turno.
Esconder chats atendidos só pela IA	As conversas que o agente de IA resolveu do início ao fim, sem que uma pessoa interviesse, são ocultadas da lista.

Tudo é salvo com **Salvar caixas de entrada**.

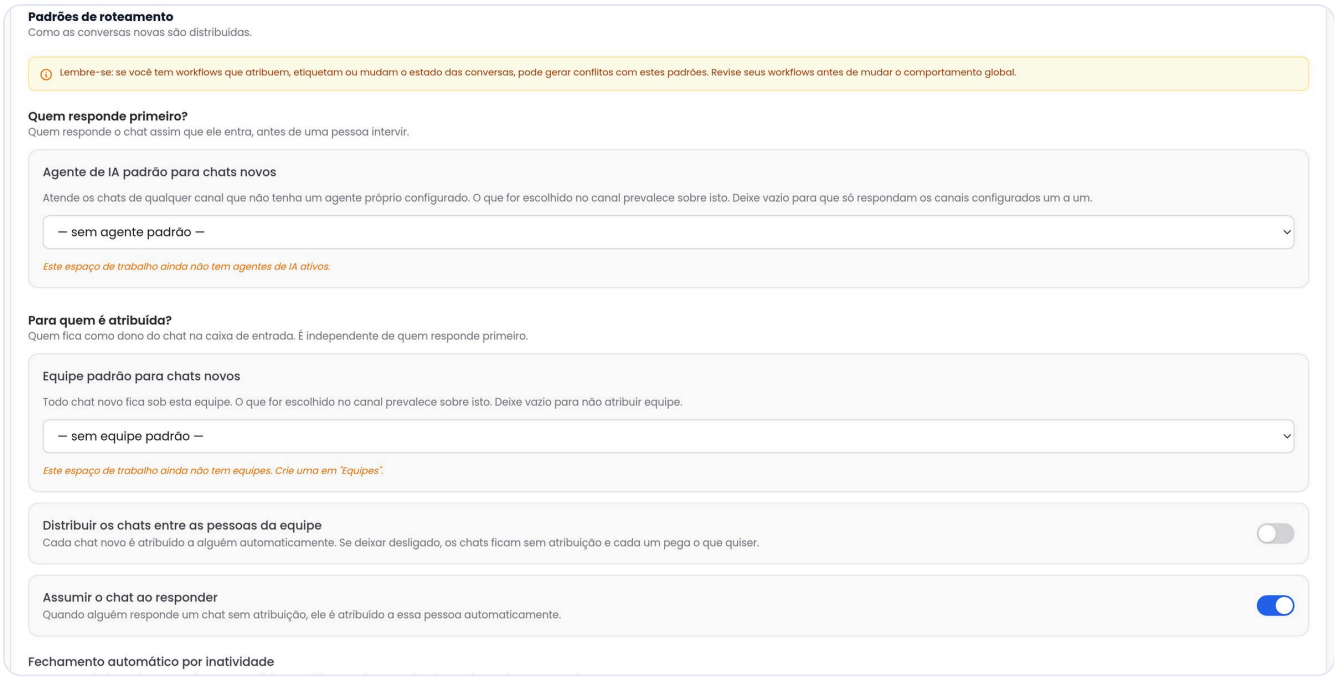
06

CAPÍTULO 6

Configurações do espaço: roteamento

Quem atende cada conversa nova e o que acontece quando ela para.

A aba **Roteamento** (título **Padrões de roteamento**) decide como as conversas novas são distribuídas. Um aviso amarelo lembra que, se você tem fluxos de trabalho que atribuem, etiquetam ou mudam o status das conversas, eles podem se chocar com estes ajustes: revise-os antes de mudar o comportamento geral.



Aba Roteamento: quem responde primeiro e a quem cada conversa nova é atribuída.

Quem responde primeiro?

O agente de IA padrão para chats novos: o agente de inteligência artificial que responde os chats de qualquer canal que não tenha seu próprio agente configurado. O que for escolhido no canal prevalece sobre isto. Deixe sem agente padrão para que só respondam os canais configurados um por um.

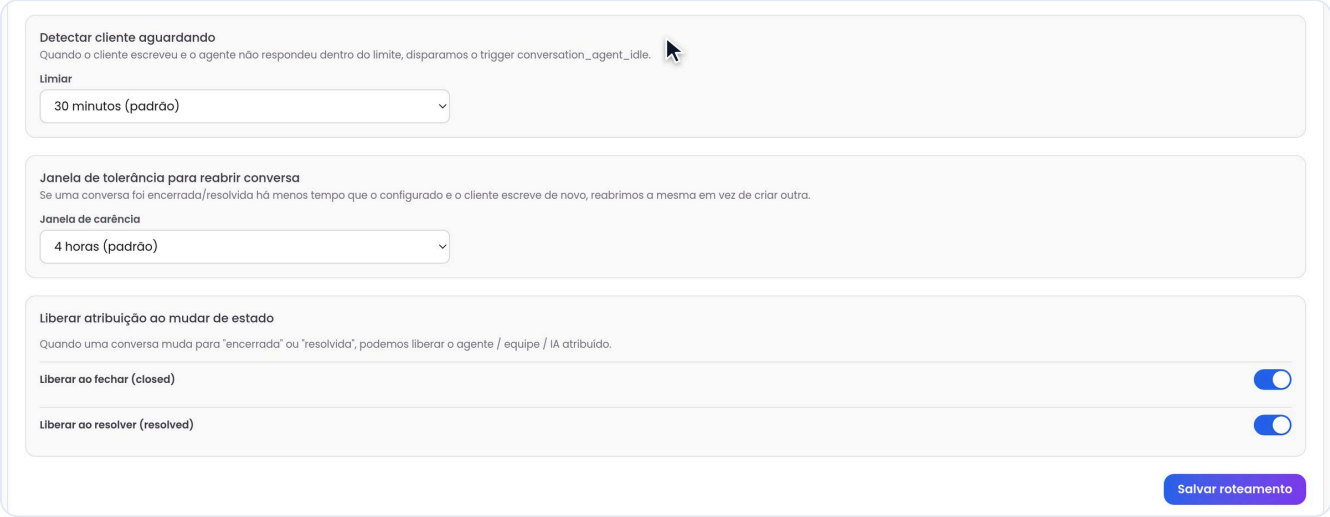
A quem é atribuída?

- A equipe padrão para chats novos: a equipe dona de cada chat novo (capítulo 15). O do canal prevalece sobre isto.
- Distribuir os chats entre as pessoas da equipe: se você ligar, cada chat novo é atribuído sozinho a alguém. Você escolhe por rodízio (um para cada pessoa, em ordem) ou para quem tiver menos chats abertos, e com **Respeitar os horários de cada agente** a atribuição só escolhe quem está no seu turno (capítulo 11). Desligado, os chats ficam sem atribuição e cada um pega o que quiser.
- **Assumir o chat ao responder**: quem responde um chat sem atribuição fica atribuído automaticamente.

Fechamento automático por inatividade

Duas regras independentes, conforme quem falou por último. Você pode ativar as duas, uma ou nenhuma:

Regra	O que faz
Quando o cliente não responde	Depois de 1, 3, 7, 14 ou 30 dias sem resposta do cliente (ou Desativado), marca a conversa como resolvida ou a fecha definitivamente, e pode disparar um fluxo de trabalho. Inclui marcar a conversa como «Pendente» enquanto o cliente espera (por padrão, 24 horas).
Quando nós não respondemos	Se sua equipe deixa uma conversa sem resposta, pode reatribuí-la ao agente de turno ou etiquetá-la como sem resposta.
Regra geral	Aplica-se só se as duas regras anteriores estiverem desativadas.



Mais abaixo: cliente esperando, janela para reabrir e liberação da atribuição ao fechar ou resolver.

O resto da aba

Ajuste	O que faz
Só o agente atribuído marca o chat como lido	Se outro colega abre o chat, ele continua como não lido para quem o tem atribuído.
Privacidade do histórico entre atendentes	Limita o que um atendente vê do histórico que outro atendeu.
Marcar como não lido novamente	Volta a marcar uma conversa como não lida após um tempo sem resposta ou ao transferi-la para outra pessoa, avisando o responsável por som, notificação do navegador ou e-mail.
Detectar cliente aguardando	Se o cliente escreveu e ninguém respondeu dentro do **Limiar** (30 minutos por padrão), são disparados os fluxos configurados para «cliente esperando».
Janela de tolerância para reabrir conversa	Se uma conversa foi fechada ou resolvida há menos desse tempo (4 horas por padrão) e o cliente volta a escrever, reabre-se a mesma em vez de criar uma nova.
Liberar atribuição ao mudar de estado	**Liberar ao fechar (closed)** e **Liberar ao resolver (resolved)**: ao passar a fechada ou resolvida, a conversa deixa de estar atribuída ao agente, à equipe ou ao agente de IA.

É salvo com **Salvar roteamento**. Se você ativou um fechamento automático, o Omnifox avisa que ele começa a ser aplicado também às conversas existentes.

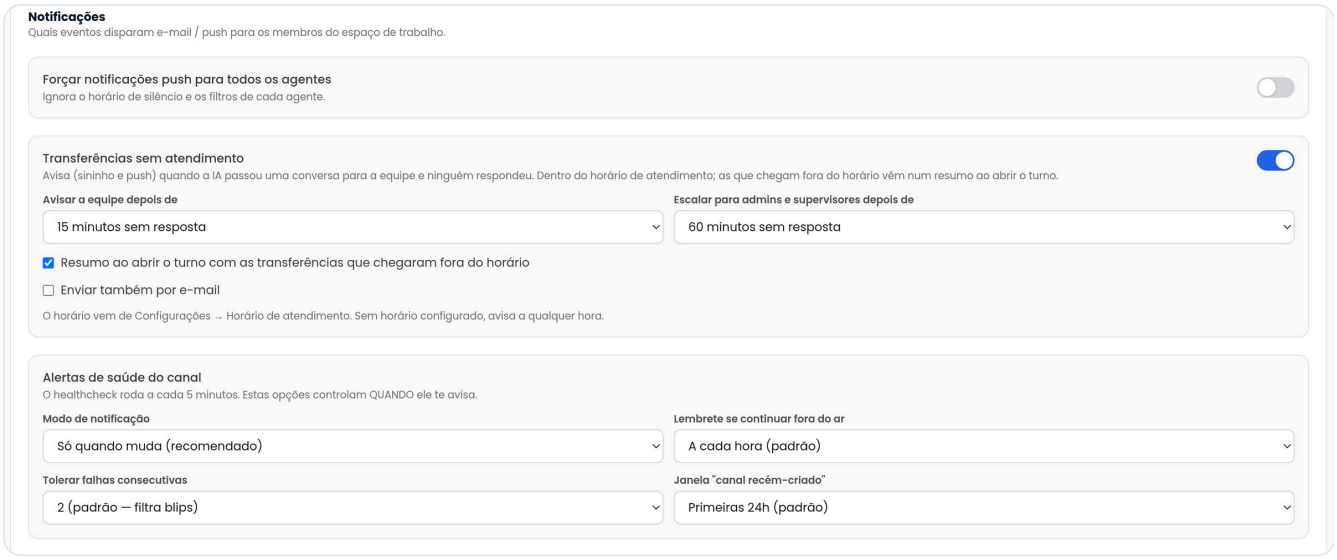
07

CAPÍTULO 7

Configurações do espaço: notificações

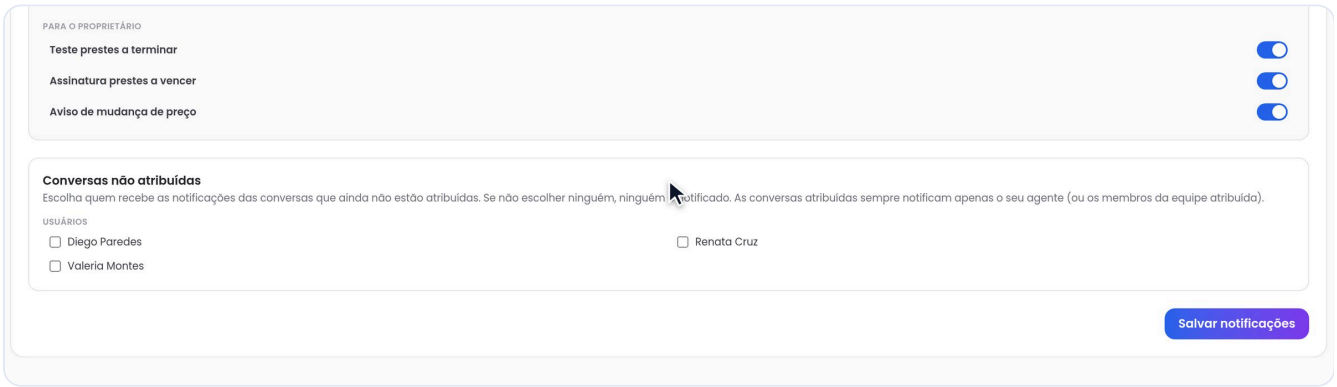
Que avisos os membros do espaço recebem, e quando.

A aba **Notificações** do espaço decide que eventos disparam avisos (sininho, push ou e-mail) para os membros desse espaço. É diferente das suas notificações pessoais (capítulo 19): aqui se definem as regras da equipe.



Aba Notificações: avisos forçados, transferências sem atendimento e alertas de saúde dos canais.

Bloco	Opções
Forçar notificações push para todos os agentes	Passa por cima do horário de silêncio e dos filtros de cada agente. Use com cuidado.
Transferências sem atendimento	Avisa quando a IA passou uma conversa para pessoas e ninguém respondeu. **Avisar a equipe depois de** 5, 10, 15 (padrão), 30 ou 60 minutos sem resposta; **Escalar para admins e supervisores depois de** 30, 60 (padrão), 120 ou 240 minutos, ou não escalar. Dentro do horário de atendimento; o que entra fora do horário chega num resumo ao abrir o turno. Também é possível **Enviar também por e-mail**.
Alertas de saúde do canal	Modo de notificação (só quando muda, recomendado; a cada verificação; silêncio, só no painel), um lembrete se continuar fora do ar, tolerância a falhas consecutivas (filtra quedas breves) e a janela de «canal recém-criado». A verificação roda a cada 5 minutos.
Notificações por tipo	Um interruptor por tipo de aviso, em três grupos: para agentes, para administradores e para o proprietário. Desligue os que não precisar; os proprietários e administradores recebem por e-mail os críticos mesmo assim.



No final: os avisos do proprietário e quem recebe as conversas sem atribuição.

Conversas sem atribuição

Escolha, em **Usuários** e **Equipes**, quem recebe os avisos das conversas que ainda não têm dono. Se não escolher ninguém, ninguém é avisado. As conversas atribuídas sempre avisam só seu agente (ou os membros da sua equipe). Tudo é salvo com o botão de salvar da aba.

DICA

Se sua equipe reclama de avisos demais, comece por aqui: desligue os tipos que ninguém usa e limite quem recebe as conversas sem atribuição, antes de pedir a cada pessoa que silencie o navegador.

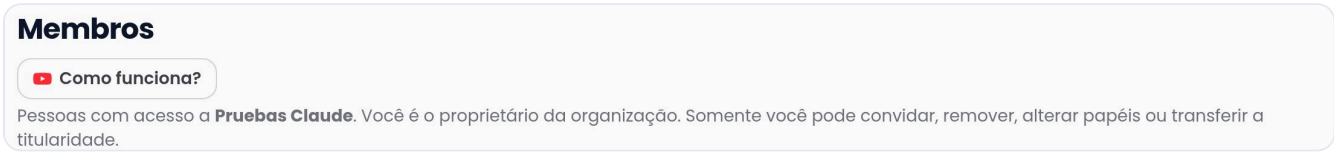
08

CAPÍTULO 8

Membros da organização

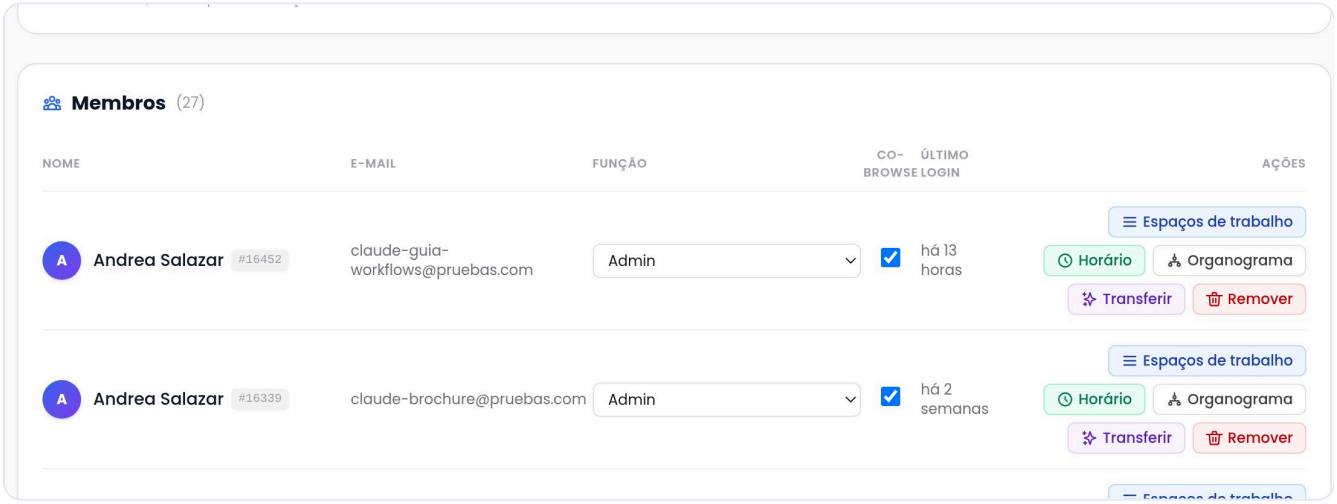
Quem tem acesso à sua empresa, e com que função.

Os membros da organização são administrados em **Configurações → Configurações da organização → Membros** (ou em **Configurações → Organização → Membros**). Esta tela é **do proprietário da conta**: só ele pode convidar, remover, mudar funções ou transferir a titularidade, e só para ele ela aparece no submenu da organização.



Configurações → Membros, com suas três abas. Só o proprietário da conta a vê.

Tem três abas: **Organização** (esta tela), **Espaço de trabalho** (os membros do espaço ativo, capítulo 13) e **Atividade** (o histórico de mudanças de pessoas, capítulo 28). No topo fica o formulário **Convidar um membro** (capítulo 9) e, abaixo, a tabela **Membros** com o total.



A tabela de membros: e-mail, função, co-navegação, último login e as ações de cada pessoa.

Coluna	O que mostra
Nome	A pessoa, com seu número interno (clique para copiar), seu cargo e área se tiver, e um aviso se nunca entrou.
E-mail	Seu e-mail de acesso.
Função	Um seletor com sua função na organização (capítulo 10). O proprietário aparece fixo como proprietário.
Co-browse	Só se sua organização tem o complemento de co-navegação: se pode iniciar sessões de co-navegação com clientes. Os administradores sempre podem.
Último login	Há quanto tempo entrou pela última vez, ou «Nunca».
Ações	**Espaços de trabalho**, **Horário**, **Organograma** (capítulo 11), **Reenviar acesso**, **Transferir** e **Remover** (capítulo 12).

Reenviar acesso aparece para quem ainda não entrou: envia um link para criar ou redefinir a senha, sem sobrescrever a atual.

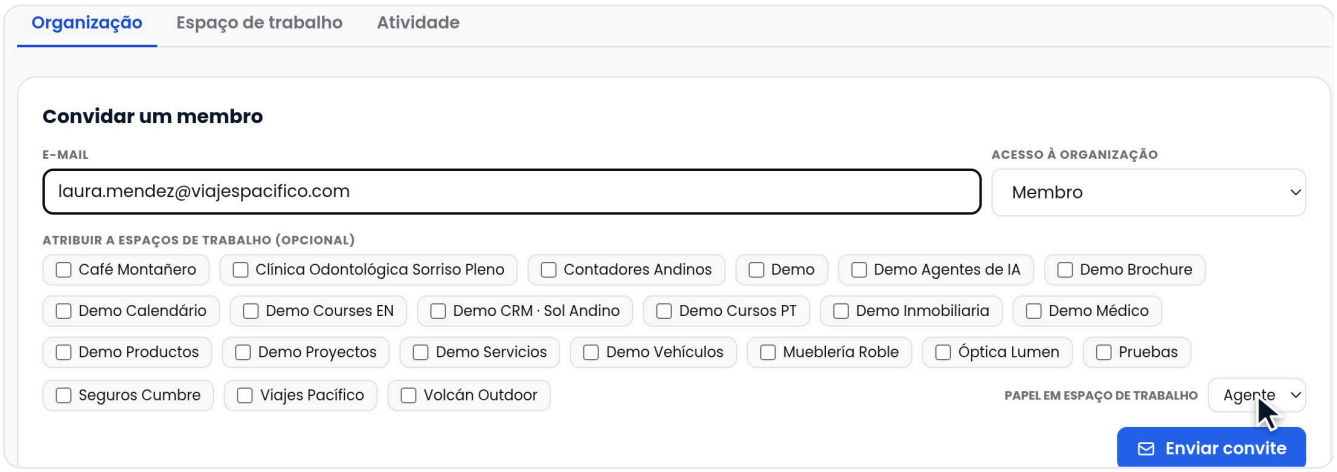
> **NOTA**
> Os administradores da organização e os administradores de um espaço não veem esta tela. Eles podem adicionar os membros que já existem aos seus espaços em Membros do espaço de trabalho (capítulo 13); convidar pessoas novas para a organização é tarefa do proprietário.

09

CAPÍTULO 9

Convidar uma pessoa

Um e-mail, um acesso e, se quiser, os espaços onde a pessoa vai trabalhar.



Convidar um membro: e-mail, acesso à organização e, se quiser, os espaços e a função neles.

1. Em **E-mail**, escreva o e-mail da pessoa (na demonstração, laura.mendez@viajespacifico.com).
2. Em **Acesso à organização**, escolha a função: **Admin**, **Administrador de faturamento**, **Administrador de usuários** ou **Membro** (o padrão).

3. Se quiser, em **Atribuir a espaços de trabalho (opcional)**, marque os espaços onde ela vai trabalhar e, à direita, seu **Papel em espaço de trabalho**: **Agente** ou **Admin**.
4. Clique em **Enviar convite**.

O que a pessoa recebe

Se...	Então
Já tem conta no Omnifox	Recebe um link para aceitar o convite. O link vence em **7 dias**.
Não tem conta	O Omnifox cria uma e o acesso chega por e-mail.

Os espaços que você marcou são atribuídos na hora, sem outra etapa de aceitação.

Convites pendentes

Enquanto alguém não aceita, seu convite aparece em **Convites pendentes**, com o e-mail, a função e quando vence. Dali você pode **Reenviar** o e-mail (o link original continua valendo) ou **Revogar** o convite. Se você tentar convidar alguém que já tem um convite pendente, o Omnifox oferece **Reenviar convite** em vez de criar outro.

- Cada convite ocupa um **assento** do plano. Se você chegou ao limite, o Omnifox avisa e não envia o convite.
- Não são aceitos e-mails descartáveis, seu próprio e-mail nem o de alguém que já é membro.
- Na demonstração não enviamos o convite, porque o endereço não existe.

10

CAPÍTULO 10

Funções da organização

Cinco funções: da que pode tudo à que só trabalha nos seus espaços.

Função	O que pode fazer na organização
Proprietário	Tudo. É o único que administra os membros da organização, o faturamento, as transferências de titularidade e a privacidade dos dados. Há um só.
Admin	Configura a organização e todos os espaços de trabalho: criar e excluir espaços, segurança, auditoria.
Administrador de faturamento	Vê as configurações e cuida dos pagamentos e das assinaturas.
Administrador de usuários	Vê e muda as configurações.
Membro	Não tem permissões de organização: trabalha nos espaços onde é adicionado, com a função que tiver em cada um.

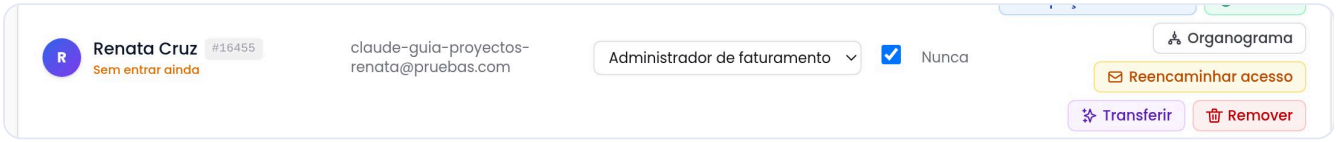
Além disso, em cada espaço de trabalho uma pessoa é **Agente** ou **Admin** desse espaço (capítulo 13). Um membro da organização pode ser administrador de um espaço e agente em outro.

Mudar a função de alguém



Mudar a função pede confirmação e se aplica na hora.

1. Na tabela de Membros, abra o seletor de **Função** da pessoa.
2. Escolha a nova função. Aparece **Alterar função**, explicando a mudança e que ela se aplica de imediato.
3. Clique em **Sim, alterar função**.



A Renata, já como administradora de faturamento (depois a devolvemos a Membro).

Na demonstração mudamos a Renata para administradora de faturamento e a deixamos como estava. As duas mudanças ficam no histórico de **Atividade** (capítulo 28).

> **DICA**
>
> Dê a cada pessoa a função mais baixa que baste para o trabalho dela. Um agente de atendimento não precisa ser administrador; uma contadora que só paga as faturas, também não.

11

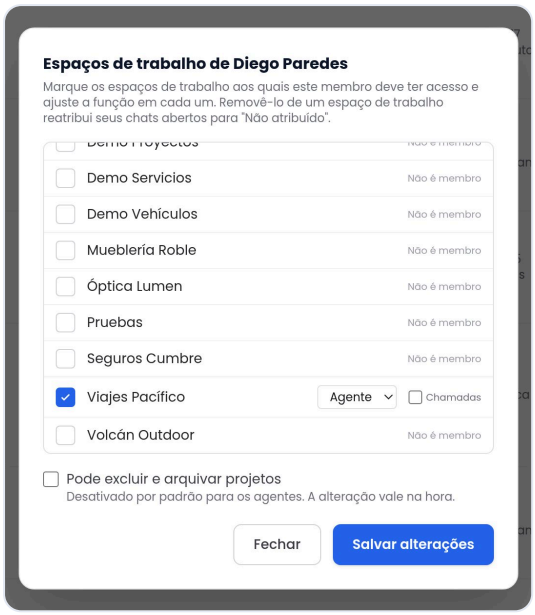
CAPÍTULO 11

Espaços, chamadas e horário de cada pessoa

Onde cada pessoa trabalha, se faz chamadas, quando está de turno e a quem se reporta.

Cada linha da tabela de Membros tem três botões para ajustar o trabalho dessa pessoa.

Espaços de trabalho



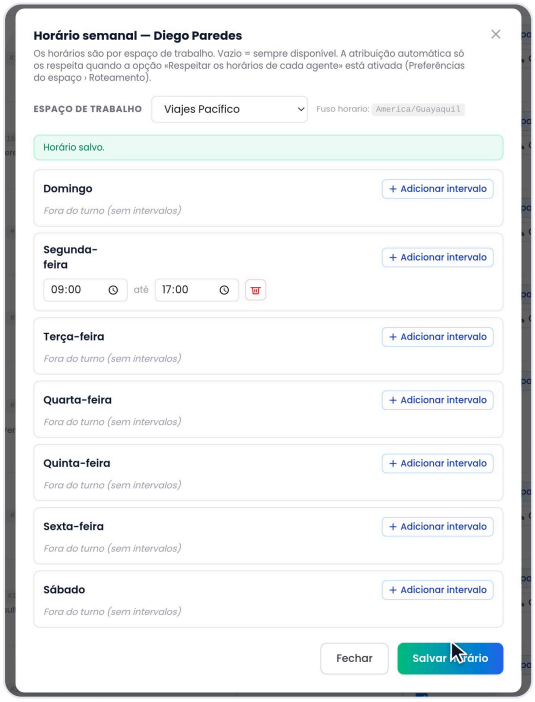
Espaços de trabalho de uma pessoa: em quais trabalha, com que função e se pode fazer chamadas.

Espaços de trabalho abre o diálogo dos espaços da pessoa, com a lista dos espaços da organização:

- Marque a caixa de cada espaço onde ela vai trabalhar e escolha a função: **Agente** ou **Admin**. Os demais dizem que ela não é membro.
- **Chamadas**: permite que faça chamadas por esse espaço. Os administradores sempre podem.
- **Pode excluir e arquivar projetos**: desativado por padrão para os agentes; aplica-se na hora.
- Clique em **Salvar alterações**. O Omnifox resume quantos espaços foram adicionados, quantas funções mudaram e quantos foram removidos.

Se você remover alguém de um espaço, seus chats abertos ali passam a «Sem atribuição».

Horário semanal



Horário semanal: os turnos de cada dia, por espaço de trabalho.

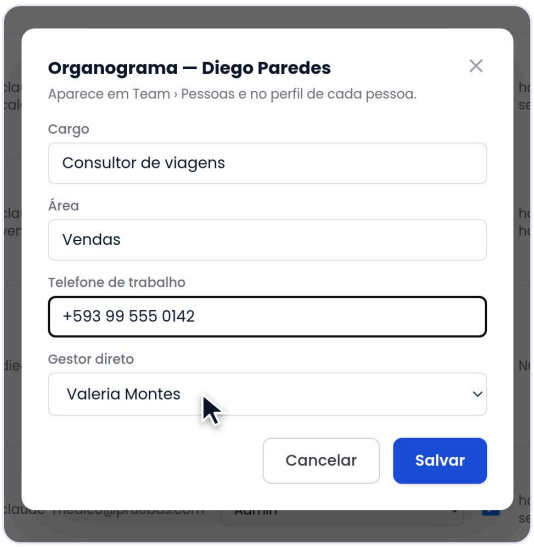
Horário abre o **Horário semanal** da pessoa. Os horários são **por espaço de trabalho**: escolha o espaço no topo; aparece seu fuso horário.

1. Em cada dia, clique em **Adicionar intervalo** e escreva a hora de início e de fim (por exemplo, segunda das 09:00 às 17:00). Você pode pôr vários intervalos num mesmo dia.
2. Um dia sem intervalos aparece como fora de turno. A lixeira remove um intervalo.
3. Clique em **Salvar horário**. Aparece uma confirmação.

Se ela não tem nenhum intervalo na semana inteira, está **sempre disponível**. Os intervalos que terminam antes de começar são descartados ao salvar.

> **NOTA**
> A atribuição automática respeita estes horários só se você ligou «Respeitar os horários de cada agente» em Preferências do espaço → Roteamento (capítulo 6).

Organograma



Organograma: cargo, área, telefone de trabalho e gestor direto.

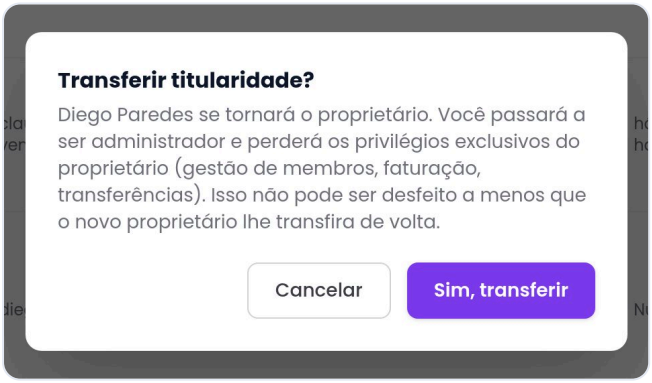
Organograma abre o organograma da pessoa, com seu **Cargo** (por exemplo, «Consultor de viagens»), sua **Área** («Vendas»), seu **Telefone de trabalho** e seu **Gestor direto** (ou nenhum). Eles aparecem em **Team → Pessoas** e no perfil de cada pessoa. É salvo com **Salvar**.

12

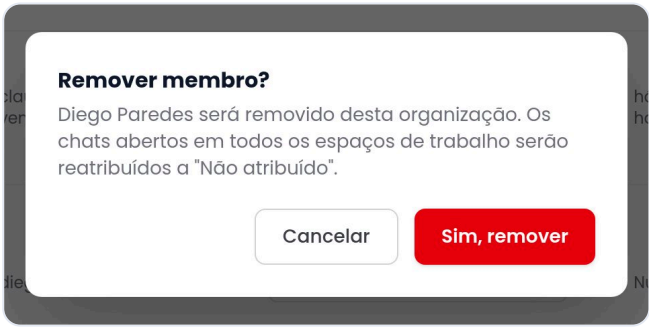
CAPÍTULO 12

Transferir a titularidade e remover alguém

Duas ações sérias: o Omnifox explica e pede confirmação.



Transferir a titularidade: o Omnifox explica o que você perde antes de confirmar.



Remover membro: seus chats abertos passam a «Sem atribuição».

Transferir a titularidade

Transferir torna outra pessoa **proprietária** da conta. O Omnifox abre uma confirmação e explica que você passará a ser administrador e perderá os privilégios exclusivos do proprietário (gestão de membros, faturamento, transferências). **Não dá para desfazer**, a não ser que o novo proprietário a transfira de volta para você. Confirma-se com **Sim, transferir**.

Use, por exemplo, quando o dono do negócio muda ou quando a conta foi aberta por alguém que não vai mais administrá-la.

Remover alguém

Remover tira a pessoa da organização. O Omnifox abre **Remover membro?**: seus chats abertos em todos os espaços de trabalho passam a «Sem atribuição». Confirma-se com **Sim, remover**.

- O proprietário não pode ser removido: primeiro é preciso transferir a titularidade.
- Se a pessoa só deixa um espaço, remova-a desse espaço (capítulo 13) em vez de removê-la da organização.
- Se alguém pediu para sair pelo perfil (capítulo 30), o pedido aparece no topo em **Solicitações de saída**, com **Recusar** (com uma nota opcional) ou **Aprovar e remover**.
- Na demonstração, nos dois casos só abrimos a confirmação e clicamos em **Cancelar**.

> **ATENÇÃO**
>
> Quando alguém deixa a empresa, remova-o (ou desative-o nos seus espaços) no mesmo dia. Suas conversas ficam no Omnifox; o que ele perde é o acesso.

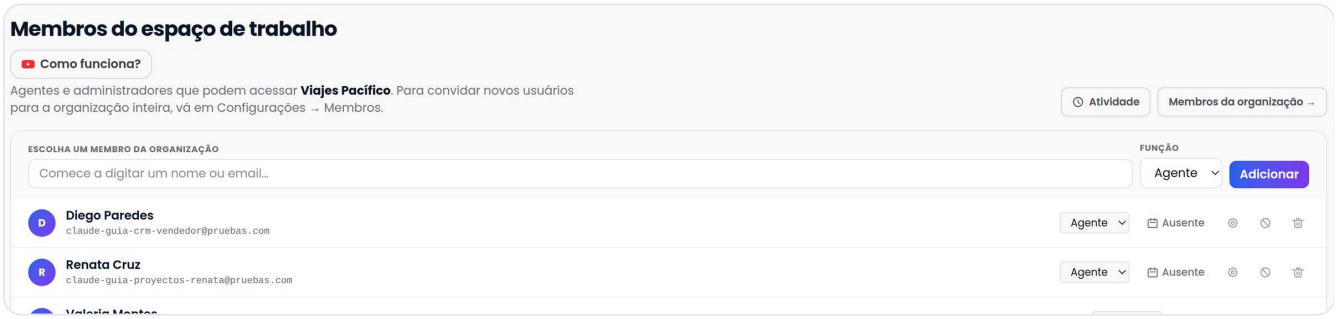
13

CAPÍTULO 13

Membros do espaço de trabalho

Quem trabalha neste espaço, com que função e que conversas vê.

Abra **Configurações** → **Pessoas** → **Membros do espaço** (página **Membros do espaço de trabalho**). No topo diz a que espaço se aplica; à direita ficam **Atividade** (o histórico de mudanças) e, para o proprietário, um link para os membros da organização.



Membros do espaço: adicionar alguém da organização e, em cada linha, sua função e suas ações.

Adicionar alguém ao espaço

1. Em **Escolha um membro da organização**, comece a escrever um nome ou um e-mail. Só aparecem os membros da organização que ainda não estão neste espaço.
2. Escolha a **Função**: **Agente** ou **Admin**.
3. Clique em **Adicionar**.

Se a pessoa ainda não faz parte da organização, primeiro é preciso convidá-la em Configurações → Membros (capítulo 9).

Em cada linha

Controle	O que faz
Seletor de função	**Agente** ou **Admin** deste espaço. O proprietário aparece fixo.
Ausente	Marcá-lo fora do escritório (capítulo 14).
Engrenagem	As configurações de um agente: que conversas ele vê.
Desativar	Desativar o membro sem perder seu histórico: continua no espaço mas não recebe chats novos. Antes você escolhe para quem vão seus chats abertos. Desfaz-se com Reativar.
Lixeira	Removê-lo do espaço.

Que conversas um agente vê



A engrenagem de um agente: que conversas ele vê na caixa de entrada.

A engrenagem abre as configurações do agente:

Opção	O que vê na caixa de entrada
Só meus chats	Só as conversas em que ele é o agente atribuído.
Meus chats + os das minhas equipes (recomendado)	As suas, as atribuídas às equipes das quais é membro e as sem atribuição dessas equipes. É o mais comum no atendimento ao cliente.
Todos os chats do espaço de trabalho	Sem restrição: todas as conversas do espaço, como um administrador.

Os proprietários e os administradores sempre veem tudo, independentemente desta opção. É salvo com **Salvar**.

Remover alguém do espaço



Remover membro do espaço: primeiro você decide o que acontece com os chats abertos dele.

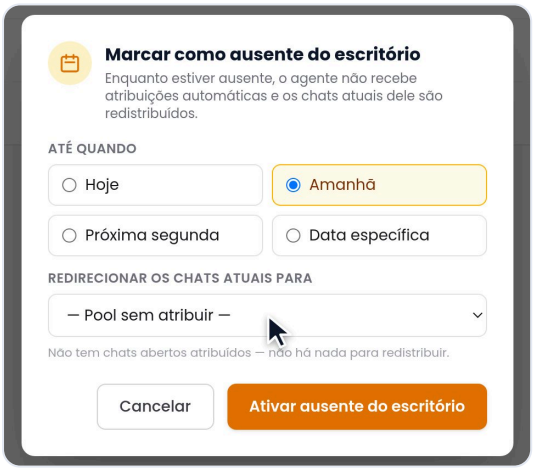
A lixeira abre **Remover membro**: primeiro você decide o que fazer com os chats abertos dele (deixá-los sem atribuição ou passá-los para outra pessoa). Se ele não tem conversas ativas, o Omnifox diz isso e é possível removê-lo sem problema. Confirma-se com o botão de confirmação do diálogo.

A pessoa continua na organização e nos seus outros espaços; só deixa este.

14 CAPÍTULO 14 Fora do escritório

Férias sem chats perdidos: até quando e para quem vão os dela.

Quando alguém sai de férias, adoece ou viaja, marque-o como **ausente**. Enquanto estiver ausente não recebe atribuições automáticas e seus chats atuais vão para quem você escolher. Quem faz isso é um administrador do espaço, em **Membros do espaço de trabalho**.



Marcar fora do escritório: até quando e para quem vão os chats atuais.

1. Na linha da pessoa, clique em **Ausente**. Abre-se o diálogo de fora do escritório.
2. Em «até quando», escolha **Hoje**, **Amanhã**, **Próxima segunda-feira** ou uma data específica.
3. Em «redirecionar os chats atuais para», escolha o pool sem atribuição, uma equipe (distribui por rodízio) ou um colega. O Omnifox diz quantos chats abertos ela tem e que serão reatribuídos ao confirmar.
4. Confirme para ativar o fora do escritório.



O Diego, marcado como ausente até amanhã: a marca aparece junto ao nome e o botão muda para Reativar.

Aparece uma confirmação com o número de chats reatribuídos e, junto ao nome, a marca de ausente até a data. O botão da linha muda para **Reativar**: clique nele para terminar a ausência antes do tempo.

- A data tem que ser futura.
- Um agente não pode marcar a si mesmo como ausente: quem faz isso é um administrador do espaço.

- Na demonstração marcamos o Diego como ausente até amanhã e o reativamos logo em seguida.

> **DICA**
> Para ausências que se repetem (por exemplo, alguém que não trabalha às sextas), use melhor o horário semanal da pessoa (capítulo 11).

15

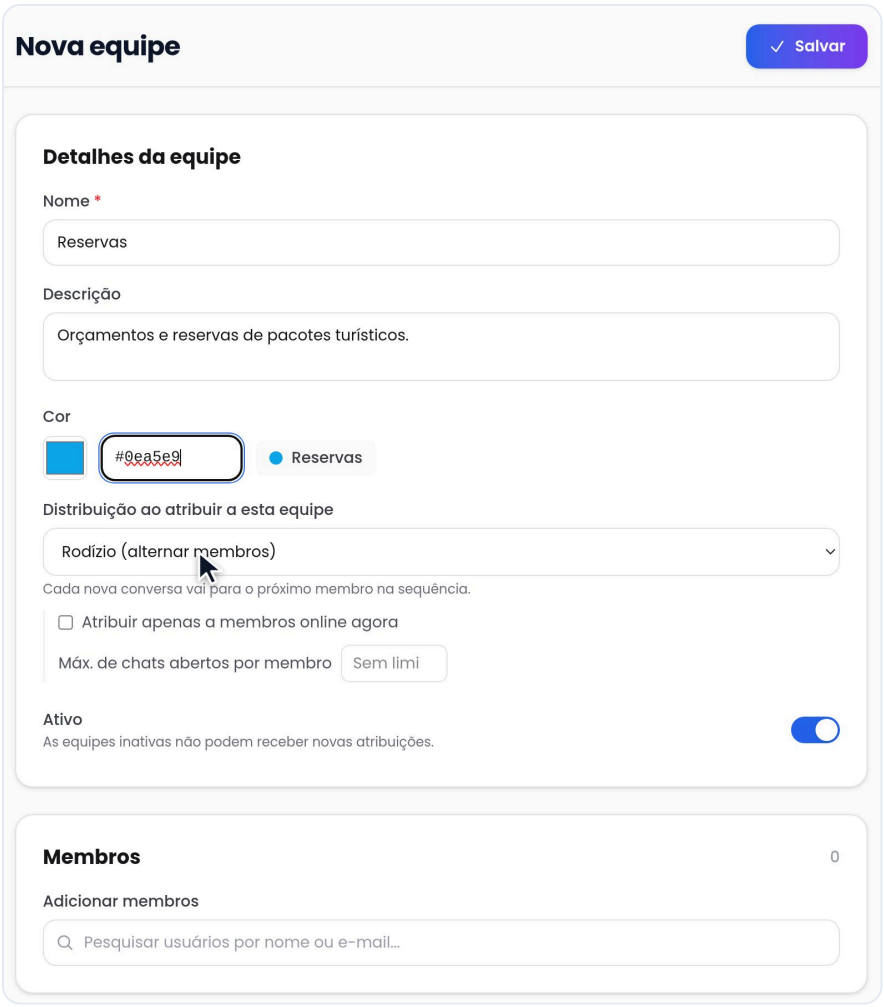
CAPÍTULO 15

Equipes

Grupos de pessoas para distribuir o trabalho e colaborar.

As **equipes** agrupam as pessoas de um espaço para o roteamento e a colaboração: Vendas, Suporte, Reservas. Um chat pode ser atribuído a uma equipe e, dentro da equipe, a uma pessoa. São criadas em **Configurações → Pessoas → Equipes**.

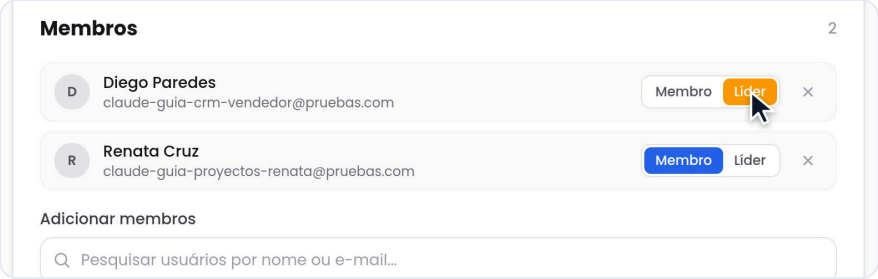
1. Clique em **Nova equipe** (ou **Criar equipe** se ainda não houver nenhuma). Abre-se a página da nova equipe.
2. Escreva o **Nome** («Reservas») e, se quiser, a **Descrição** («Orçamentos e reservas de pacotes turísticos.»).
3. Escolha a **Cor**: a **Pré-visualização** mostra como ficará a etiqueta da equipe.
4. Escolha a **Distribuição ao atribuir a esta equipe** (veja a tabela).
5. Nos membros, use **Adicionar membros** e busque por nome ou e-mail. Marque cada um como membro ou **Líder**.
6. Clique em **Salvar**. Aparece uma confirmação.



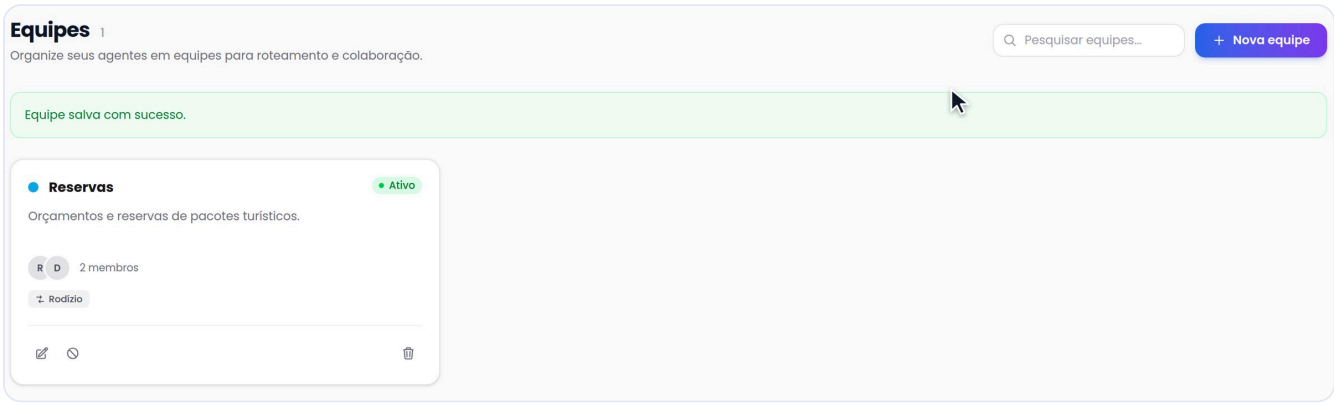
Nova equipe: nome, descrição, cor, distribuição e limite de chats.

Distribuição	Como são distribuídos os chats atribuídos à equipe
Caixa compartilhada (sem responsável)	O padrão. As conversas caem na caixa da equipe sem responsável: qualquer um da equipe as pega.
Rodízio (alternar membros)	Cada conversa nova vai para o próximo membro, por turno.
Membro menos ocupado	Para quem tiver menos chats abertos.
Primeiro disponível (somente online)	Para o primeiro membro conectado.

- **Atribuir apenas a membros online agora**: evita mandar chats para quem não está.
- **Máx. de chats abertos por membro**: um limite por pessoa; vazio é sem limite.
- **Ativo**: as equipes inativas não recebem atribuições novas.



Os membros da equipe, cada um como membro ou líder.



A equipe Reservas, salva e ativa, na lista de equipes.

Na lista, cada equipe mostra sua cor, seu nome, se está ativa, sua descrição, seus membros e sua forma de distribuir, com os botões para editá-la, desativá-la ou excluí-la. Excluir uma equipe não pode ser desfeito.

> **NOTA**
>
> Para que os chats novos cheguem sozinhos a uma equipe, escolha-a como equipe padrão em Preferências do espaço → Roteamento (capítulo 6) ou nas configurações de cada canal.

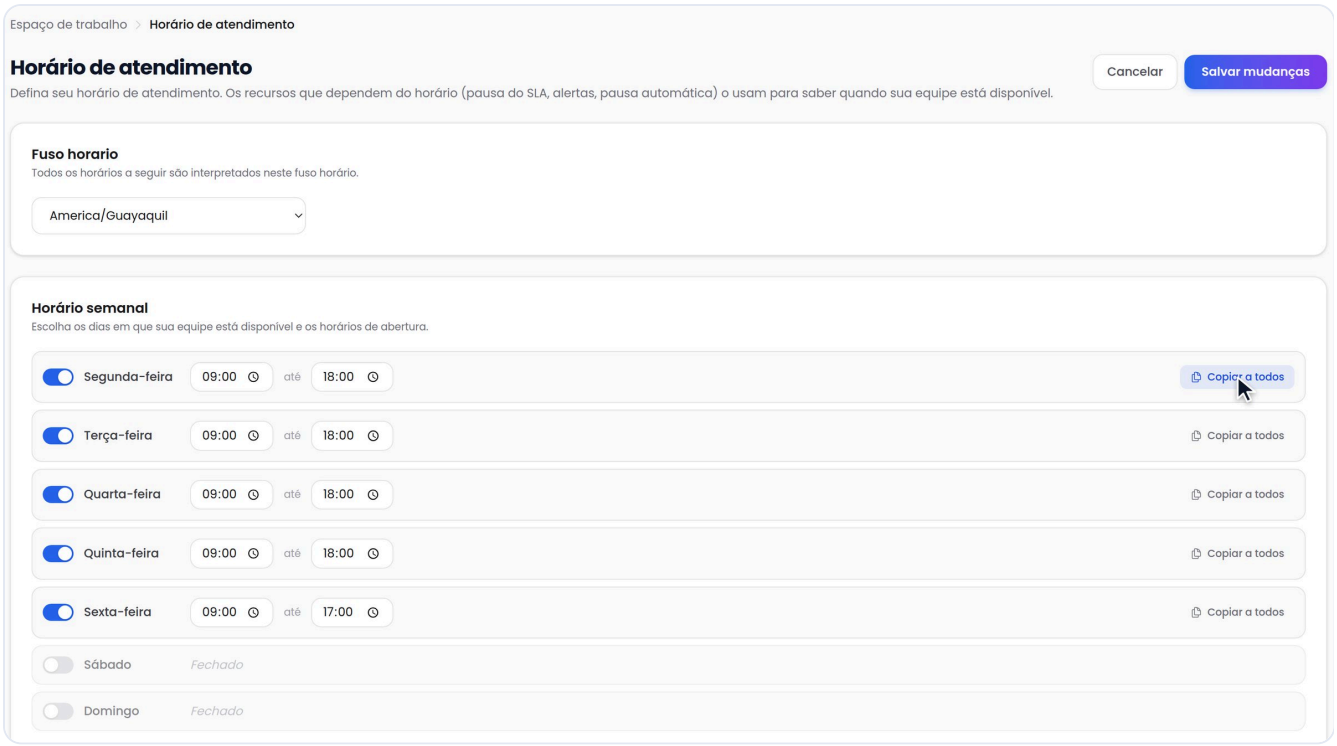
16

CAPÍTULO 16

Horário de atendimento

Os dias e as horas em que sua equipe atende.

Abra **Configurações** → **Pessoas** → **Horário de atendimento**. Define quando sua equipe atende, no fuso horário do espaço.



Horário de atendimento: o fuso horário e os dias e horas de cada semana, com Copiar para todos.

1. Em **Fuso horário**, escolha o do seu negócio (aqui, America/Guayaquil). Todos os horários da página são interpretados neste fuso.
2. No **Horário semanal**, ligue os dias em que atende e escreva a hora de abertura e de fechamento de cada um. Um dia desligado diz «Fechado».
3. Para repetir o horário de um dia na semana inteira, clique em **Copiar para todos** nessa linha.
4. Clique em **Salvar alterações**.

Se você nunca o configurou, ele começa de segunda a quinta das 09:00 às 18:00, sexta das 09:00 às 17:00 e fim de semana fechado. Há um intervalo por dia.

Quem usa o horário

Função	Como o usa
Adiar automaticamente fora do horário de atendimento (capítulo 5)	Deixa como «Adiada» o que entra fora do horário.
SLA (capítulo 17)	Com «Somente em horário de atendimento», o relógio do SLA para fora do horário.
Transferências sem atendimento (capítulo 7)	Avisa dentro do horário; o de fora do horário chega num resumo ao abrir o turno.
Relatórios	Os dias são cortados à meia-noite neste fuso horário.

> **NOTA**
> O horário de atendimento é o do negócio; os turnos de cada pessoa são definidos à parte, no seu Horário semanal (capítulo 11).

17

CAPÍTULO 17

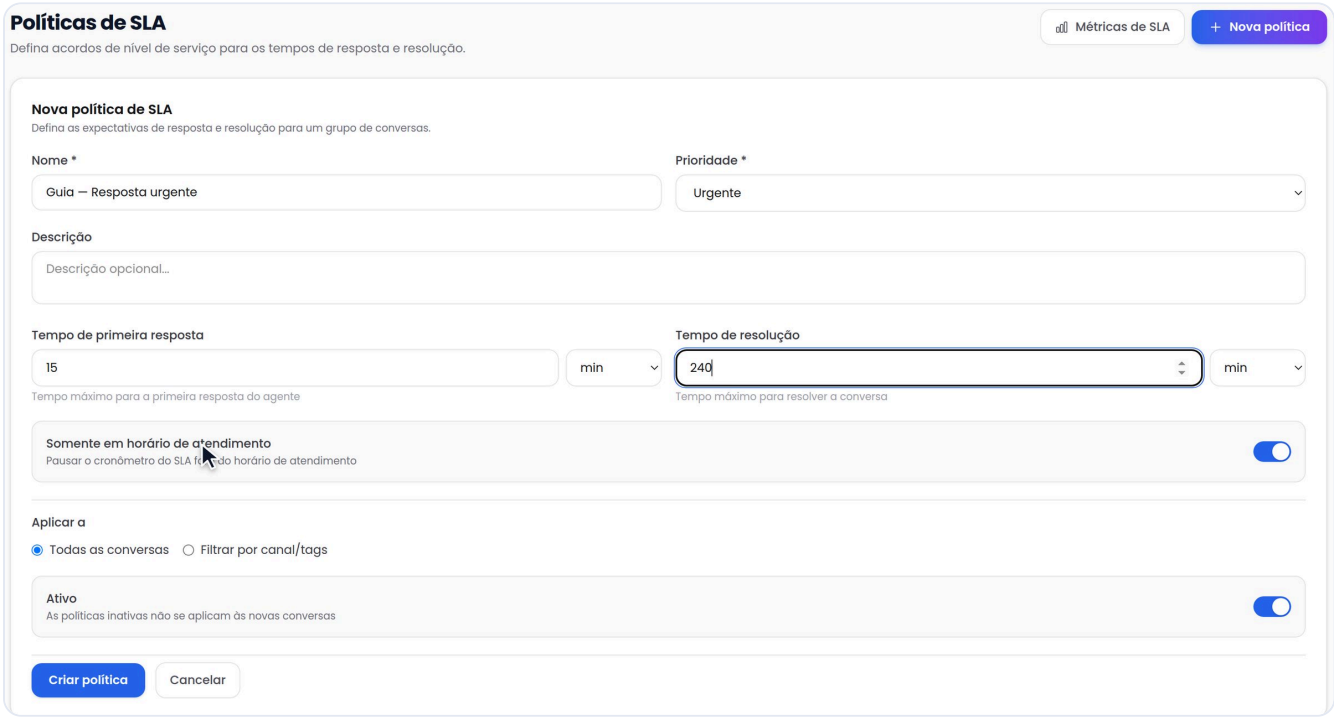
Políticas de SLA

Quanto um cliente pode esperar, por prioridade.

Um **SLA** (acordo de nível de serviço) é o tempo que você se compromete a cumprir: por exemplo, responder um caso urgente em 15 minutos e resolvê-lo em 4 horas. Abra **Configurações → Preferências → Políticas de SLA**. O acompanhamento de SLA depende do plano.

Criar uma política

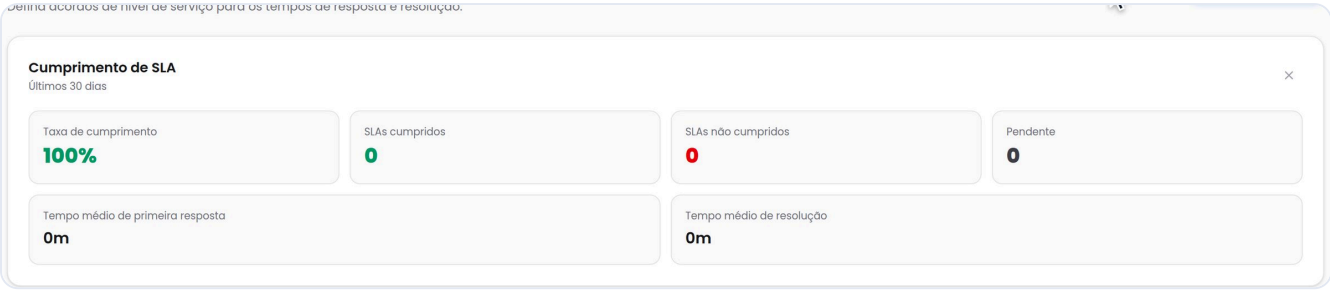
1. Clique em **Nova política** (ou **Criar política** se ainda não houver nenhuma).
2. Escreva o **Nome** («Guia — Resposta urgente») e escolha a **Prioridade**: **Urgente**, **Alta**, **Média**, **Baixa** ou **Nenhuma**.
3. Defina o **Tempo de primeira resposta** (15 min) e o **Tempo de resolução** (240 min), cada um em minutos ou horas.
4. Ligue **Somente em horário de atendimento** se o relógio deve parar fora do horário do capítulo 16.
5. Em **Aplicar a**, escolha **Todas as conversas** ou **Filtrar por canal/tags** e marque os canais ou etiquetas.
6. Deixe **Ativo** ligado (as políticas inativas não se aplicam às conversas novas) e clique em **Criar política**.



Nova política de SLA: prioridade, tempos-alvo, horário de atendimento e a que conversas se aplica.

Cada política aparece como um cartão com seu nome, sua prioridade, se está ativa e seus tempos (primeira resposta e resolução), com botões para ativá-la ou desativá-la, editá-la e excluí-la.

O cumprimento



Métricas de SLA: o cumprimento dos últimos 30 dias.

Métricas de SLA abre o painel **Cumprimento de SLA** dos últimos 30 dias: **Taxa de cumprimento**, **SLAs cumpridos**, **SLAs não cumpridos**, **Pendentes**, e o tempo médio de primeira resposta e de resolução. As conversas que estão para vencer ou já vencidas aparecem também no **Supervisor ao vivo** dos relatórios, e o aviso **SLA vencido** chega a quem o tiver ativo nas suas notificações.

> **DICA**
>
> Comece com uma ou duas políticas realistas, por exemplo uma para Urgente e uma geral. Um SLA que nunca se cumpre deixa de ser olhado.

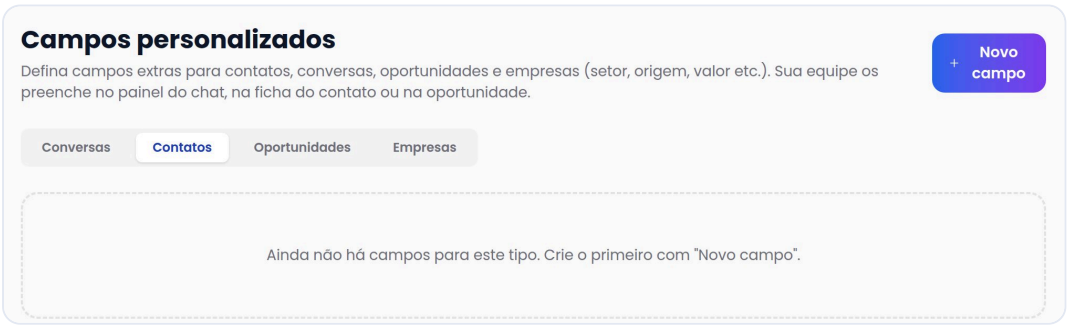
18

CAPÍTULO 18

Campos personalizados

Os dados próprios do seu negócio em cada contato, conversa, oportunidade ou empresa.

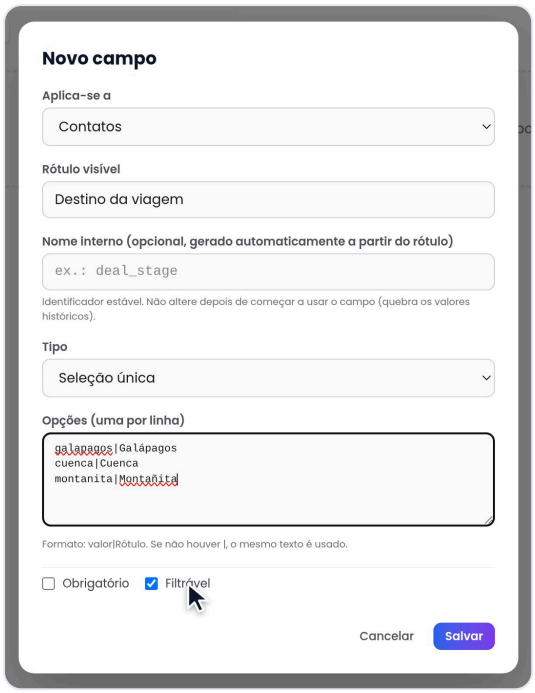
Os **campos personalizados** adicionam dados que o Omnifox não traz de fábrica: numa agência de viagens, o destino ou a data de saída; numa clínica, a seguradora. Sua equipe os preenche pelo painel do chat, pela ficha do contato ou pela oportunidade. São criados em **Configurações → Preferências → Campos personalizados**; estão disponíveis a partir do plano Crece.



Campos personalizados, com uma aba por tipo de registro.

Há uma aba por tipo de registro: **Conversas**, **Contatos**, **Oportunidades** e empresas, cada uma com sua tabela de campos (nome visível, nome interno, tipo, obrigatório, filtrável).

Criar um campo



Novo campo: «Destino da viagem», de seleção única, para os contatos.

1. Clique em **Novo campo**.
2. Em **Aplica-se a**, escolha a que se aplica (aqui, **Contatos**). Não dá para mudar depois.
3. Escreva o **Rótulo visível**: «Destino da viagem». O **Nome interno** é montado sozinho se você o deixar vazio.
4. Escolha o **Tipo**.
5. Se for de seleção, escreva as **Opções (uma por linha)** no formato `valor|Etiqueta`: `galapagos|Galápagos`.
6. Marque **Obrigatório** se não pode ficar vazio e **Filtrável** se quiser filtrar por ele. Clique em **Salvar**.

Tipos de dado	
Texto curto, Texto longo	Nomes, notas.
Número inteiro, Decimal	Quantidades, valores.
Data, Data e hora	Data de saída, compromisso.
Seleção única, Seleção múltipla	Destino, interesses.
Sim / Não	Caixas de seleção.
URL, E-mail, Telefone	Com sua validação.

Excluir um campo o tira das telas, mas os valores já preenchidos são conservados.

> **ATENÇÃO**
> Não mude o nome interno de um campo que já é usado em fluxos de trabalho ou integrações: é a referência com que o encontram.

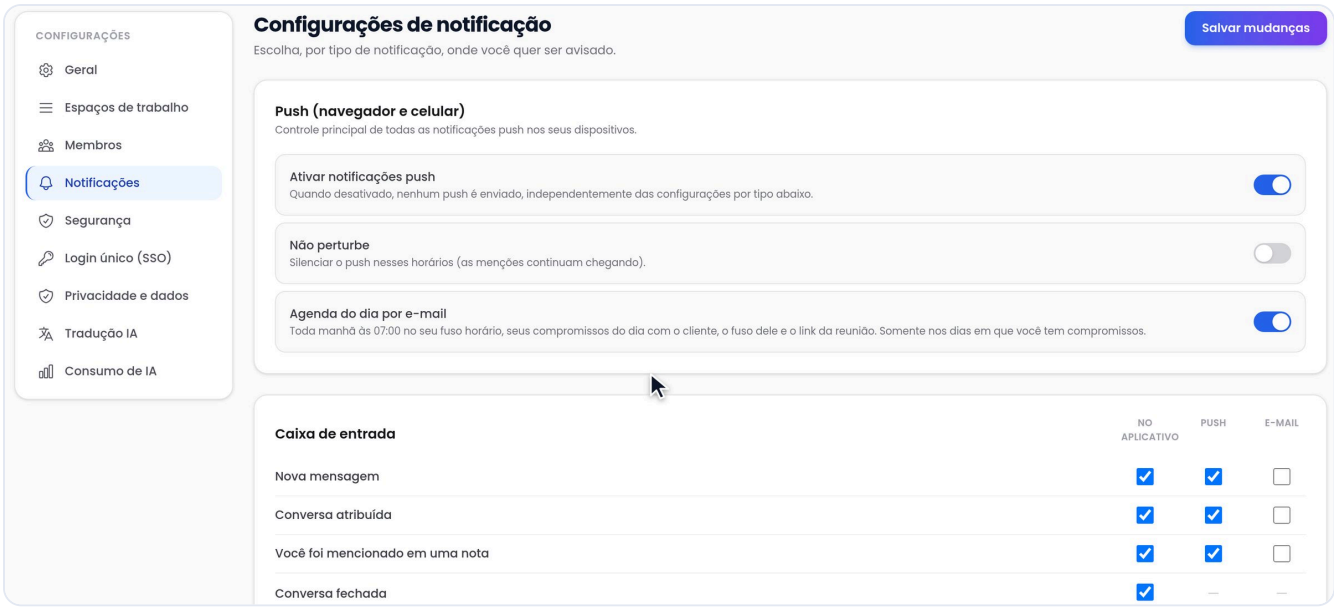
19

CAPÍTULO 19

Suas notificações

Cada pessoa escolhe que avisos recebe e por onde.

As notificações pessoais têm duas telas: a de **Configurações → Notificações** (que avisos e por qual via) e a do menu do avatar (a permissão deste navegador). O que você escolher aqui afeta só você.



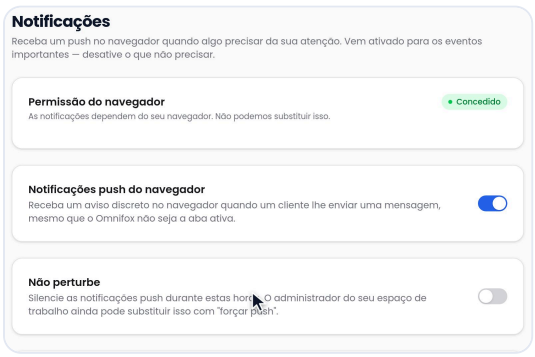
Configurações → Notificações: o push geral e, por tipo de aviso, no app, push ou e-mail.

Configurações de notificações

- **Ativar notificações push**: o interruptor geral. Desligado, nenhum push chega a você, independentemente do que estiver abaixo.
- **Não perturbe**: silencia o push durante as horas que você escolher (por exemplo, das 22:00 às 07:00); as menções continuam chegando.
- **Agenda do dia por e-mail**: toda manhã às 07:00 do seu fuso, seus compromissos do dia.
- Uma tabela com cada tipo de aviso e três colunas: no app (o sininho deste espaço de trabalho), push e e-mail (que o acompanham em todos os seus espaços). Os grupos são Caixa de entrada (nova mensagem, conversa atribuída, mencionaram você numa nota, SLA vencido, transferência sem atendimento, CSAT negativo...), Projetos, CRM, Canais, Automações, Equipe, Faturamento e Relatórios. Um traço significa que essa via não se aplica.
- É salvo com **Salvar alterações**.

Os proprietários e administradores veem, além disso, o **Resumo diário de conversas sem resposta**: um e-mail por dia com as conversas abertas em que o cliente escreveu e ninguém respondeu, com o limite, a hora e o fuso horário, e o botão **Enviar um teste agora**.

A permissão do navegador



Avatar → Notificações: a permissão do navegador e os avisos push deste dispositivo.

No menu do seu avatar, **Notificações** abre a tela do navegador:

- **Permissão do navegador**: **Concedido**, Bloqueado ou ainda não pedido. Sem permissão, o navegador não pode mostrar avisos.
- **Notificações push do navegador**: inscreve este navegador para receber avisos mesmo com o Omnifox em outra aba ou em segundo plano.

- **Não perturbe**, **O que notificar** (respostas do agente de IA, conversa fechada, fluxo de trabalho ativado, equipe atribuída a um colega) e os **Dispositivos ativos**.

> **NOTA**
> Se um administrador ligou «Forçar notificações push para todos os agentes» no espaço (capítulo 7), os avisos chegam mesmo com Não perturbe.

CAPÍTULO 20

20 Verificação em duas etapas

Sua conta protegida mesmo que alguém saiba sua senha.

A **verificação em duas etapas** (também chamada de autenticação de dois fatores, ou 2FA) pede, além da senha, um código de seis dígitos que muda a cada 30 segundos e que só o seu telefone tem. Mesmo que alguém consiga sua senha, sem o seu telefone não entra.

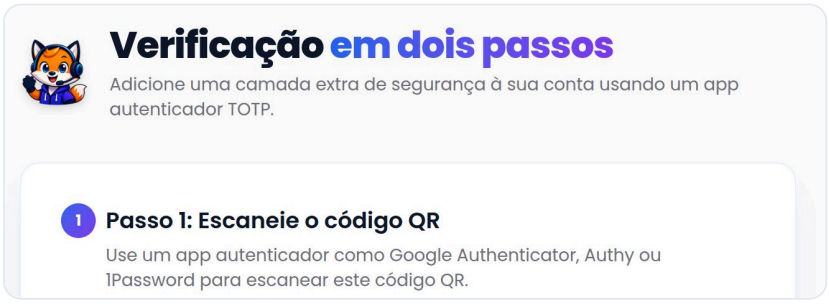
Ela é ativada pelo seu perfil (**Ativar 2FA**) ou por **Configurações** → **Segurança** (**Configurar**).



Configurações → Segurança: sua verificação em duas etapas (botão Configurar) e a opção de exigi-la de todos.

Ativá-la

Você precisa de um app autenticador no telefone: **Google Authenticator**, **Authy**, **1Password** ou outro compatível.



Passo 1: escanear o código QR com um app autenticador (o código, aqui recortado, é desenhado no seu navegador).

1. **Passo 1: Escaneie o código QR**. Abra o app autenticador, adicione uma conta e escaneie o código QR da tela. Se não conseguir escaneá-lo, use a opção de digitar o código manualmente e copie a chave no app.

2. **Passo 2: Digite o código de verificação**. Escreva o código de seis dígitos que o app mostra.
3. Clique em **Ativar 2FA**.



Passo 2: o código de seis dígitos que o app mostra e Ativar 2FA.

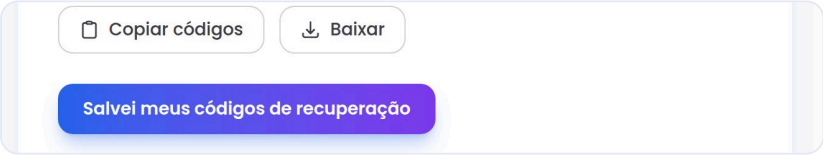
O código QR é desenhado no seu próprio navegador: a chave não sai do Omnifox para nenhum outro serviço. Visitar esta página não muda nada; a verificação só fica ativa quando você confirma o código.

Os códigos de recuperação



Verificação ativada: o Omnifox mostra os oito códigos de recuperação (recortados nesta captura).

Ao ativá-la aparece uma confirmação e o pedido para guardar seus códigos de recuperação: **oito** códigos de uso único. Eles servem para entrar se você perder ou trocar de telefone.



Copie ou baixe os códigos e confirme que os guardou.

1. Clique em **Copiar códigos** ou **Baixar**.
2. Guarde-os num lugar seguro, fora do telefone: um gerenciador de senhas ou um papel numa gaveta com chave.
3. Clique em **Salvei meus códigos de recuperação**.

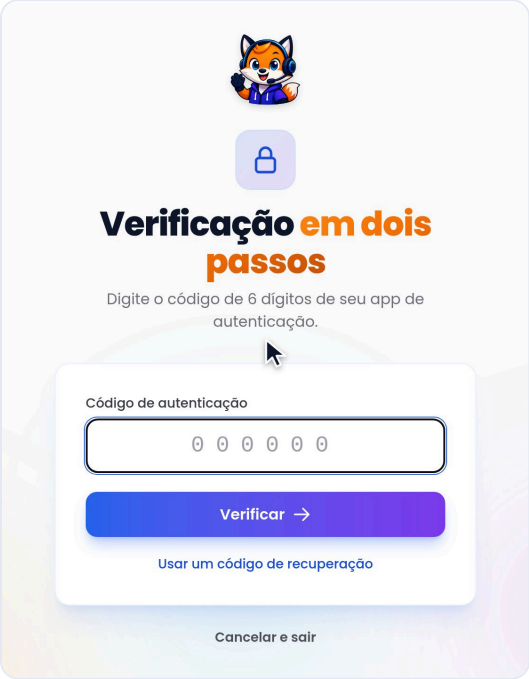
> **ATENÇÃO**
> Trate os códigos de recuperação como uma senha: não os mande por chat nem os guarde numa captura de tela. Por isso eles não aparecem neste manual.

21

CAPÍTULO 21

Entrar com a verificação em duas etapas

A partir de agora, a senha e o código do telefone.



Ao entrar, depois da senha: o código do app ou um código de recuperação.

Com a verificação ativa, ao entrar, depois do e-mail e da senha, o Omnifox mostra o desafio da verificação em duas etapas:

1. Abra o app autenticador e veja o código do Omnifox.
2. Escreva-o em **Código de autenticação**.
3. Clique em **Verificar**.

- **Usar um código de recuperação**: se você não tem o telefone, escreva um dos seus oito códigos. Cada código serve uma única vez.
- **Cancelar e sair**: volta ao início sem entrar.
- Por segurança, há um máximo de 5 tentativas por minuto.

Gerar os códigos de novo ou desativá-la



Com a verificação ativa: gerar de novo os códigos de recuperação ou desativá-la.

Na página da verificação em duas etapas (Segurança → **Gerenciar**, ou seu perfil), com a verificação ativa você vê que a autenticação de dois fatores está ativada e duas opções:

- **Regenerar códigos de recuperação**: cria oito códigos novos; os anteriores deixam de servir. Use se você gastou vários ou se acha que alguém os viu.
- **Desativar autenticação de dois fatores**: desliga a verificação.

As duas coisas **pedem sua senha**. O link **Voltar ao meu perfil** leva você de volta ao perfil.

DICA

Trocou de telefone? Antes de apagar o app do telefone antigo, entre no Omnifox, desative a verificação e volte a ativá-la escaneando o código com o telefone novo. Se você já não tem o telefone antigo, entre com um código de recuperação.

22

CAPÍTULO 22

Verificação em duas etapas obrigatória

Que ninguém da sua organização entre só com a senha.

O proprietário ou um administrador pode **exigir** a verificação em duas etapas de toda a organização. É um só ajuste, que aparece em dois lugares:



Em Geral: Exigir autenticação de dois fatores.



Em Segurança: Exigir 2FA a todos os usuários. É o mesmo ajuste que o de Geral.

Onde	Nome do interruptor
Configurações → **Geral**, cartão Segurança	**Exigir autenticação de dois fatores**
Configurações → **Segurança**, cartão Autenticação de dois fatores	**Exigir 2FA a todos os usuários**

Ligar ou desligar um muda o outro.

O que acontece ao ativá-la

- Quem já tem a verificação configurada não nota nada.
- Quem não tem, ao entrar é levado ao seu **perfil**, com um aviso de que a autenticação de dois fatores é obrigatória e o botão **Configurar 2FA agora**. Não pode usar o resto do Omnifox até configurá-la (capítulo 20).
- Depende do plano: se o seu não a inclui, o Omnifox avisa ao tentar ativá-la.

Não a ativamos na demonstração porque afetaria todas as contas de demonstração dessa organização.

> **DICA**
> Antes de ativá-la, avise sua equipe e compartilhe o capítulo 20: assim cada um tem seu app autenticador pronto e ninguém fica travado numa segunda-feira logo cedo.

23

CAPÍTULO 23

Política de senhas

O tamanho e os requisitos de cada senha da sua organização.

Em **Configurações → Segurança**, o cartão **Política de senhas** define os requisitos mínimos. Eles se aplicam a **cada senha que é criada ou alterada** na organização.

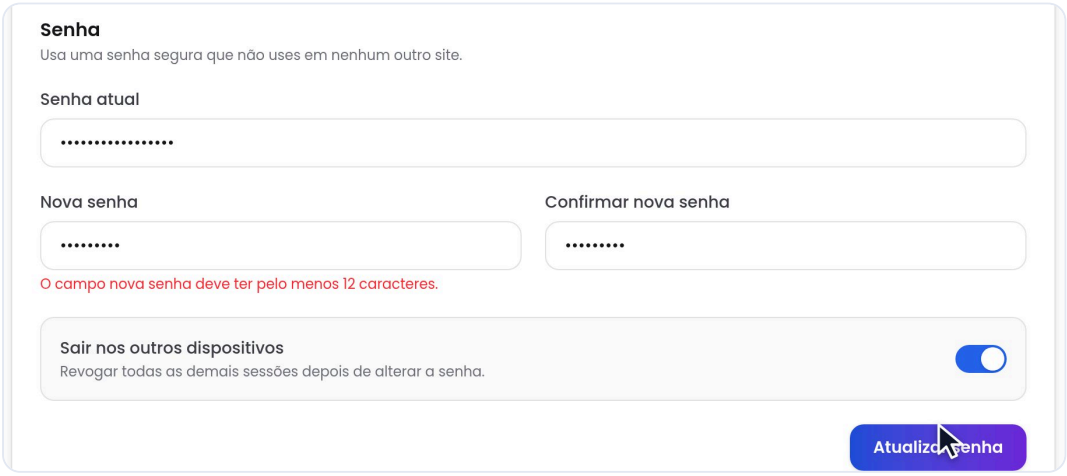


Política de senhas: tamanho mínimo e os três requisitos.

Ajuste	O que exige
Comprimento mínimo da senha	A quantidade mínima de caracteres. Nunca menos de 8.
Exigir letra maiúscula	Pelo menos uma letra maiúscula.
Exigir número	Pelo menos um número.
Exigir caractere especial	Pelo menos um símbolo, como ! # $ ou %.

1. Abra **Configurações → Segurança** e desça até **Política de senhas**.
2. Escreva o tamanho mínimo (na demonstração, 12) e ligue os requisitos que quiser.
3. Clique em **Salvar alterações**, no topo. Aparece uma confirmação.

Como se nota



Com a política de 12 caracteres, uma senha curta não é aceita e o Omnifox diz por quê.

A partir desse momento, uma senha que não cumpre a política não é aceita, e o Omnifox explica o que falta: por exemplo, que a nova senha deve ter pelo menos 12 caracteres. As senhas que já existiam continuam valendo; a política se aplica quando cada pessoa muda a sua.

Na demonstração pedimos doze caracteres, maiúscula, número e caractere especial, testamos no perfil e depois voltamos à política anterior.

> **DICA**
> Uma senha longa vale mais que uma complicada e curta: «viagem-a-galapagos-em-marco» é mais difícil de adivinhar que «Vp#2026».

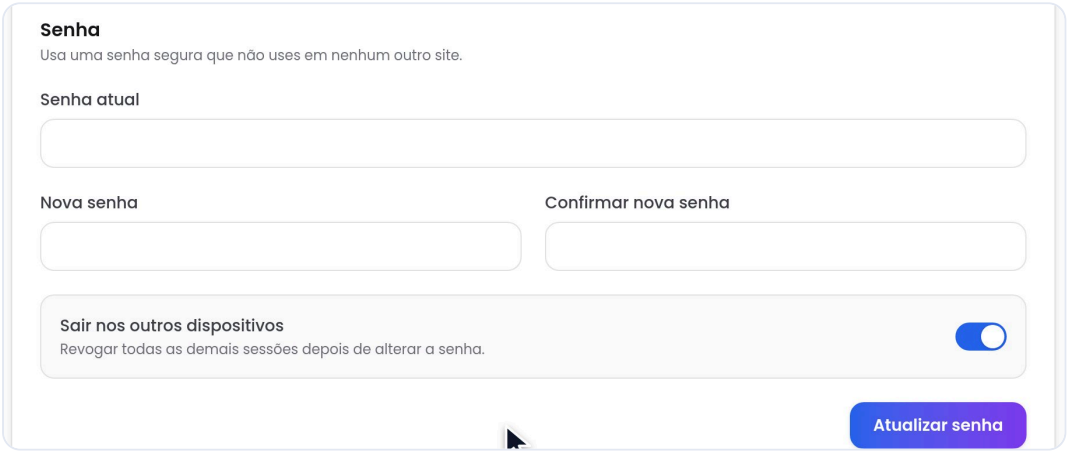
24

CAPÍTULO 24

Mudar sua senha

A atual, a nova duas vezes, e as outras sessões encerradas.

Sua senha é mudada no seu **Perfil**, no cartão **Senha**.



Perfil → Senha: a atual, a nova duas vezes e Sair dos outros dispositivos.

1. Escreva sua **Senha atual**.
2. Escreva a **Nova senha** e repita-a em **Confirmar nova senha**. Ela deve cumprir a política da sua organização (capítulo 23).
3. Deixe ligado **Sair dos outros dispositivos** se quiser que qualquer outra sessão sua aberta (outro computador, o celular) seja encerrada na hora.
4. Clique em **Atualizar senha**.

Uma boa senha

- **Longa**: melhor uma frase de várias palavras que uma palavra com símbolos.
- **Única**: não a use em nenhum outro lugar. Se outro site sofrer um vazamento, sua conta do Omnifox não fica exposta.
- **Guardada num gerenciador de senhas**, não num papel colado no monitor.

ATENÇÃO

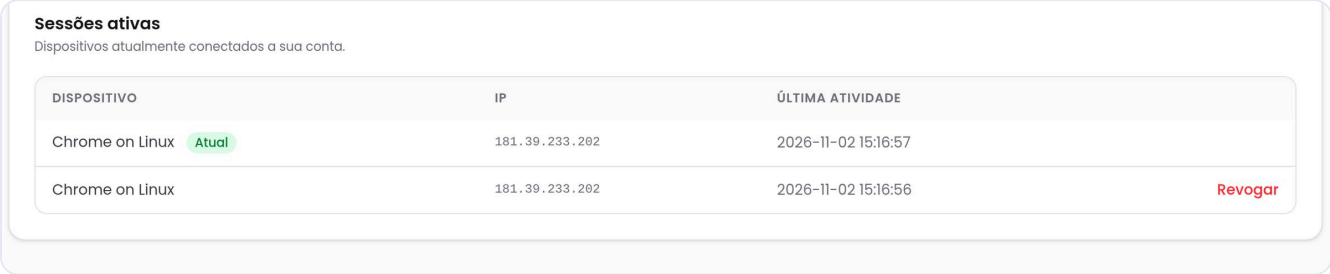
Se você suspeita que outra pessoa soube sua senha, mude-a imediatamente com «Sair dos outros dispositivos» ligado, e revise suas sessões ativas (capítulo 25).

CAPÍTULO 25

25 Sessões ativas

Onde sua conta está aberta, e como encerrar o que você não reconhece.

Em **Configurações** → **Segurança**, o cartão **Sessões ativas** mostra as sessões abertas da sua conta: o **Dispositivo** (navegador e sistema), o **IP** e a **Última atividade**. A deste navegador diz **Atual**.



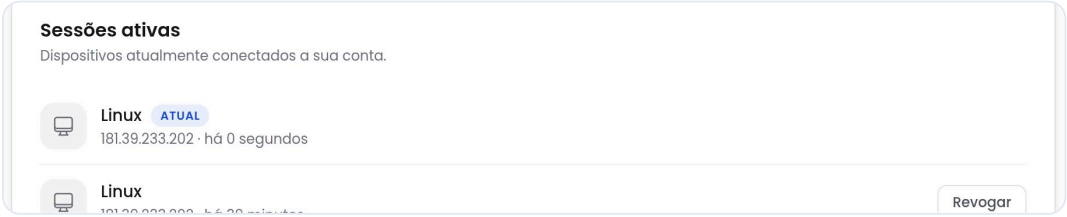
Sessões ativas em Segurança: a deste navegador (Atual) e outra que pode ser revogada.

1. Procure a sessão que quer encerrar: outro navegador, um computador emprestado, um dispositivo que você não reconhece.
2. Clique em **Revogar** nessa linha e confirme.
3. Esse navegador fica de fora: na próxima vez que for usado, terá que entrar de novo com a senha (e o código, se tiver a verificação em duas etapas).



Depois de Revogar, só resta a sessão atual.

As mesmas sessões aparecem no seu **Perfil**, no cartão **Sessões ativas**, também com **Revogar**:



As mesmas sessões, no seu perfil.

- Cada pessoa vê e revoga só as suas próprias sessões.
- A sessão atual não tem Revogar: para encerrá-la, use **Sair** no menu do avatar.

- Para encerrar todas as outras de uma vez, mude a senha com **Sair dos outros dispositivos** (capítulo 24).

> **ATENÇÃO**
> Uma sessão com um IP ou um dispositivo que você não reconhece é um sinal de alarme: revogue-a, mude sua senha e ative a verificação em duas etapas.

CAPÍTULO 26

26 Lista de permissões de endereços IP

Entrar no Omnifox só pelos endereços que você permitir.

A **lista de permissões de IP**, em **Configurações → Segurança**, permite entrar no painel do Omnifox **somente** pelos endereços que você adicionar: por exemplo, o do seu escritório. Quando a lista está vazia, todos são permitidos.



Lista vazia: todos os endereços são permitidos.

Adicionar endereços

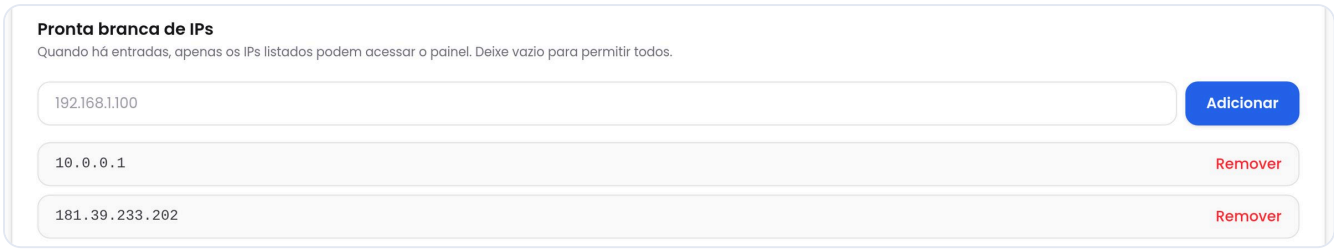
1. Escreva um endereço no campo (por exemplo, `181.39.233.202`) e clique em **Adicionar**, ou Enter. São aceitos endereços avulsos (IPv4 ou IPv6) ou blocos no formato CIDR, como `192.168.1.0/24`.
2. Repita com cada endereço. Cada um tem seu botão **Remover**.
3. Clique em **Salvar alterações**, no topo.

Você não pode se deixar de fora



Uma lista sem seu endereço atual não é salva: você ficaria de fora.

Se você tentar salvar uma lista que **não inclui o endereço de onde está conectado**, o Omnifox não a salva e explica que você deve adicionar primeiro seu endereço IP atual, senão ficaria de fora. Na demonstração testamos com uma lista que só tinha `10.0.0.1`, adicionamos o endereço do escritório e salvamos.



A lista com o endereço do escritório adicionado.

O que acontece depois

- A partir desse momento, quem tentar entrar de outro endereço é **desconectado com um aviso**, mesmo com a senha correta.
- Outros erros possíveis: um IP ou bloco CIDR inválido, e um IP que já está na lista.
- Para voltar a permitir todos os endereços, deixe a lista vazia e salve. Nós a esvaziamos ao terminar.

> **ATENÇÃO**
> Use-a só se sua equipe trabalha de endereços fixos. Se alguém trabalha de casa ou pelo celular com dados móveis, o endereço dele muda e ele ficaria de fora. Pergunte ao seu provedor de internet se o endereço do seu escritório é fixo.

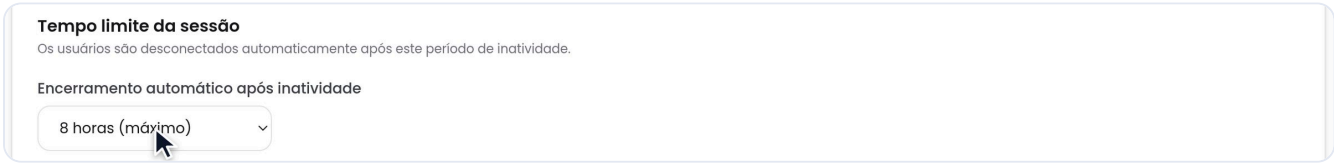
27

CAPÍTULO 27

Encerramento por inatividade

Se alguém deixa o Omnifox aberto e vai embora, a sessão se encerra sozinha.

Em **Configurações → Segurança**, o cartão **Tempo limite da sessão** encerra a sessão de quem deixa de usar o Omnifox por um tempo.



Tempo limite da sessão: o encerramento automático após inatividade, com 8 horas como máximo.

1. Em **Encerramento automático após inatividade**, escolha **15 minutos**, **30 minutos**, **1 hora**, **2 horas** ou 8 horas (o máximo).
2. Clique em **Salvar alterações**.

- **Oito horas é o máximo** da plataforma: nenhuma sessão fica aberta mais que isso sem atividade.
- Ao voltar, a pessoa vê o aviso de que sua sessão foi encerrada por inatividade e entra de novo.
- Aplica-se a todos os membros da organização.

DICA

É útil em computadores compartilhados, como um balcão de atendimento. Para uma equipe que atende o dia inteiro do próprio computador, um tempo muito curto obriga a entrar muitas vezes sem ganhar muito.

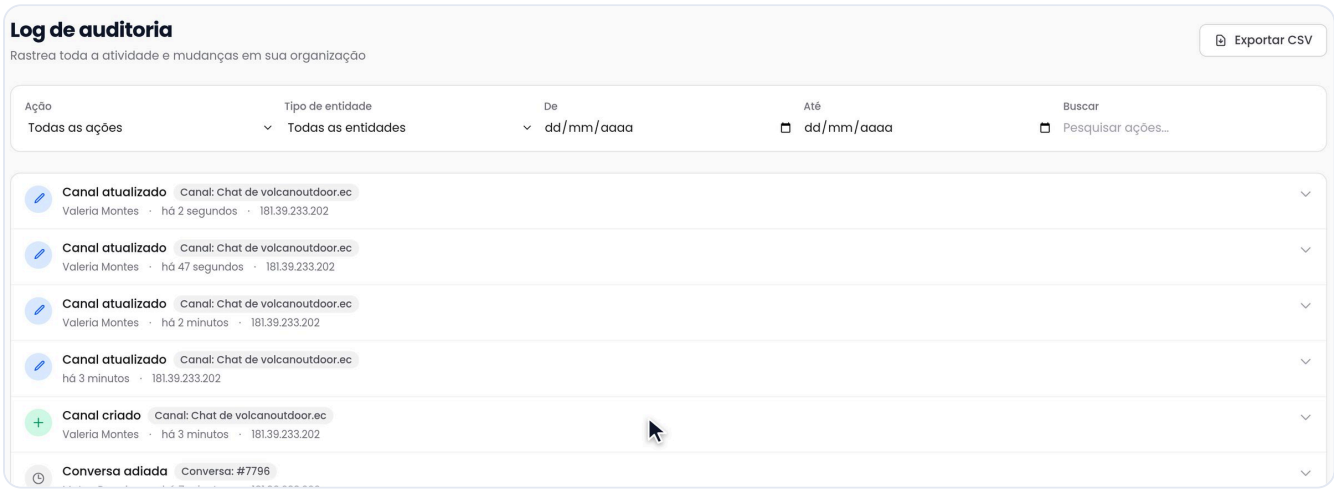
28

CAPÍTULO 28

Registro de auditoria e atividade de membros

Quem mudou o quê, quando e de onde.

O **registro de auditoria** guarda as mudanças importantes da organização: quem criou, mudou ou apagou o quê, quando e de qual endereço IP. Ele se abre com **Ver tudo** no cartão **Registro de atividades** de **Configurações → Geral** (capítulo 2). Está disponível nos planos que incluem auditoria.



Registro de auditoria: filtros, exportação para CSV e cada mudança com seu autor, hora e endereço IP.

Ler e filtrar o registro

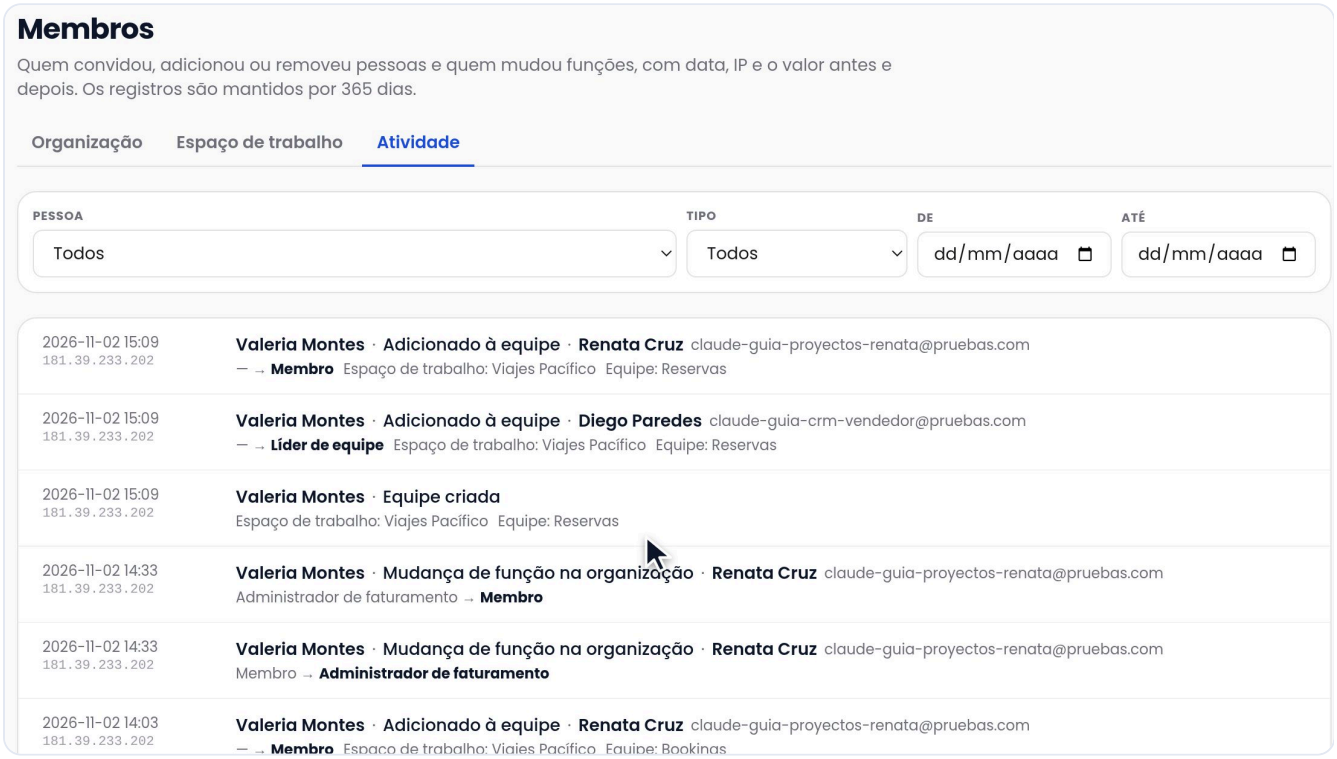
- Cada linha diz a ação em linguagem clara («Equipe criada», «Conversa atualizada», «Contato criado»), sobre o quê («Equipe: Reservas», «Conversa: #5651»), quem fez, há quanto tempo e o endereço IP.
- Ao expandir uma linha você vê os **valores anteriores** e os **valores novos**, além dos dados técnicos da solicitação.
- Filtros: **Ação**, **Tipo de entidade**, **De**, **Até** e **Buscar**.
- **Exportar CSV** baixa o que você está vendo, com os mesmos filtros, para guardar ou revisar numa planilha.

Quem vê

Função	O que vê
Proprietário e administradores da organização	Todo o registro.
Administradores de um espaço de trabalho	Só o dos espaços que administram.
Agentes	Não podem abri-lo.

As mudanças que não pertencem a um espaço (as configurações da organização, as contas de usuário) só são vistas pelo proprietário e pelos administradores da organização. A exportação respeita o mesmo.

A atividade dos membros



Membros → Atividade: convites, acessos, mudanças de função e saídas de pessoas.

Em **Membros → Atividade** está o histórico das pessoas: convites, aceitações, entradas na organização, mudanças de função (com o valor antes e depois), pessoas adicionadas ou removidas de espaços e equipes, ausências, desativações e transferências de titularidade, com a data, a hora e o IP de quem fez.

- Filtros: pessoa, tipo (Organização, Espaço de trabalho, Equipes), de e até.
- Os registros são guardados por 365 dias.
- Veem o proprietário e os administradores da organização; os administradores de um espaço, só o dos seus espaços. Também se abre com o botão **Atividade** de Membros do espaço de trabalho.

> **DICA**
>
> Revise a auditoria de vez em quando, e sempre que algo «mudou sozinho»: um canal desconectado, uma função diferente, um fluxo desligado. O registro diz quem foi e quando.

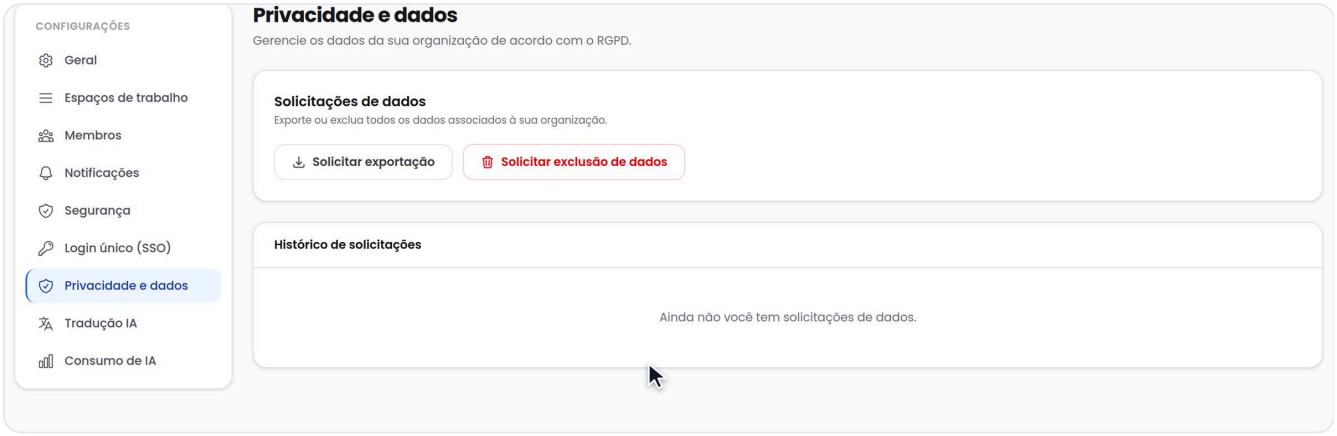
29

CAPÍTULO 29

Privacidade e dados

Uma cópia de todos os seus dados, ou sua exclusão, a pedido do proprietário.

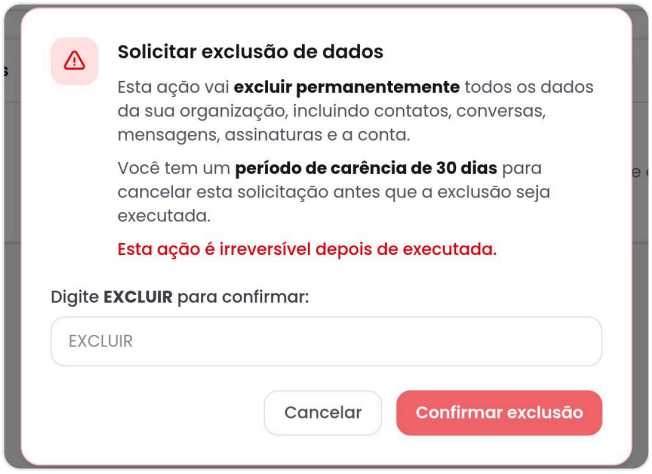
Em **Configurações → Privacidade e dados** o **proprietário** da organização gerencia os dados da organização conforme o RGPD (o regulamento europeu de proteção de dados). Para quem não é proprietário, a página explica que só o proprietário pode exportar ou excluir os dados da organização.



Configurações → Privacidade e dados: exportar ou apagar os dados da organização.



Exportar dados da organização: um ZIP que fica pronto em minutos.



Solicitar exclusão de dados: 30 dias de carência e a palavra EXCLUIR para confirmar.

Exportar os dados

1. Clique em **Solicitar exportação**. Abre-se **Exportar dados da organização**.
2. Clique em **Confirmar exportação**.
3. Em alguns minutos, o arquivo aparece no **Histórico de solicitações** com o botão **Baixar ZIP**.

O ZIP traz todos os contatos, conversas, mensagens, assinaturas e informações da organização. O link de download vale por 72 horas. Só pode haver uma exportação em andamento por vez.

Apagar todos os dados

1. Clique em **Solicitar exclusão de dados**. Abre-se o diálogo da solicitação.
2. Leia o aviso: a ação excluirá permanentemente todos os dados da sua organização, incluindo contatos, conversas, mensagens, assinaturas e a conta.
3. Escreva **EXCLUIR** no campo. O botão **Confirmar exclusão** só é habilitado então.

Você tem um **período de carência de 30 dias**: enquanto ele não terminar, a solicitação aparece no histórico com o botão **Cancelar exclusão**. Passado esse prazo, a exclusão é irreversível.

Coluna do histórico	O que mostra
Tipo	Exportação ou Exclusão.
Status	Pendente, Processando, Concluída, Cancelada ou Erro.
Carência até	Até quando uma exclusão pode ser cancelada.
Processada / Download	Quando terminou e o link do ZIP.

Na demonstração só abrimos os dois diálogos e os cancelamos. Para empresas da União Europeia, a Central de ajuda tem o guia de proteção de dados.

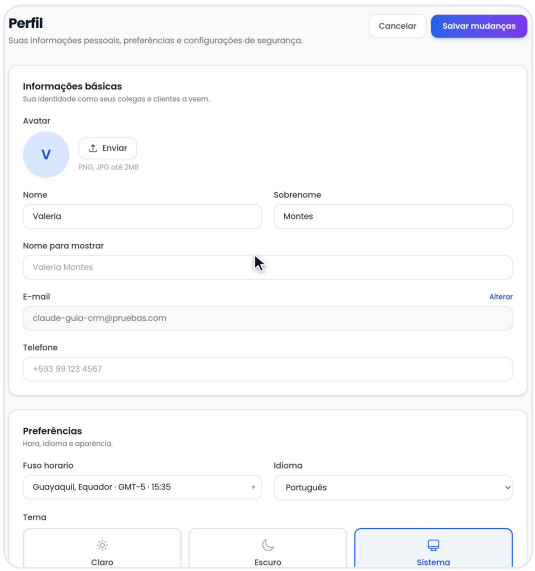
30

CAPÍTULO 30

Seu perfil e sua conta

Seu nome, seu e-mail, suas preferências e as organizações das quais você faz parte.

Abra o menu do seu avatar → **Perfil**. No topo ficam **Cancelar** e **Salvar alterações**, que salvam as informações básicas e as preferências.



Seu perfil: informações básicas e preferências.

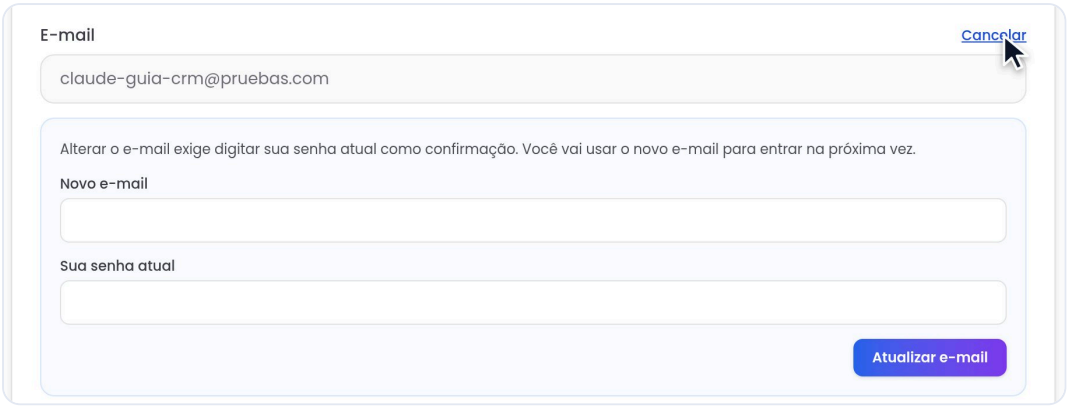
Informações básicas

- **Avatar**: envie uma foto PNG ou JPG de até 2 MB.
- **Nome**, **Sobrenome** e **Nome de exibição**: como seus colegas e seus clientes veem você.
- **E-mail**: seu e-mail de acesso (veja abaixo).
- **Telefone**.

Preferências

- **Fuso horário** e **Idioma** (Español, English, Português): só para você.
- **Tema**: **Claro**, **Escuro** ou **Sistema** (o do seu computador).
- Se você trabalha em mais de um espaço, **Abrir a caixa de entrada em modo unificado por padrão**.

Mudar seu e-mail de acesso

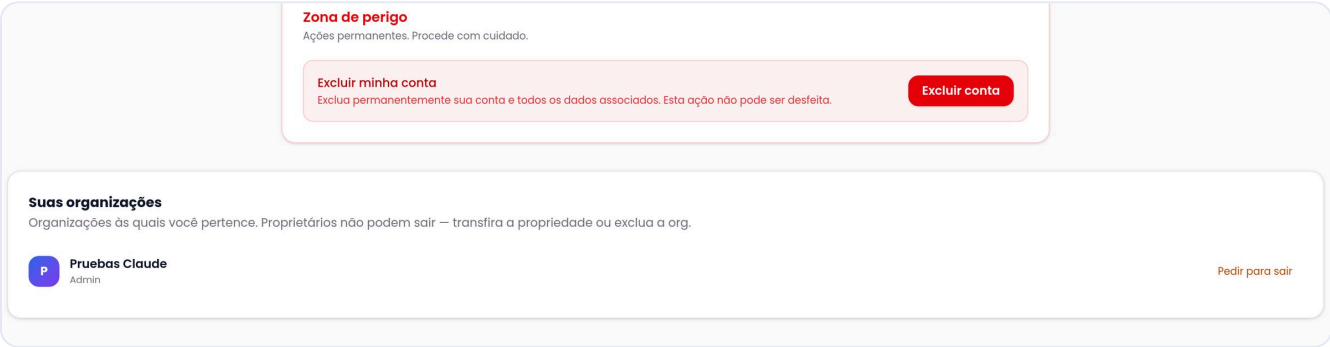


Mudar o e-mail de acesso pede sua senha atual.

1. Junto a **E-mail**, clique em **Alterar**.
2. Escreva o novo e-mail e sua senha atual, como confirmação.
3. Confirme a atualização. A partir da próxima vez, você entra com o e-mail novo.

Mais abaixo no perfil ficam a **Senha** (capítulo 24), a **Autenticação de dois fatores** (capítulo 20) e as **Sessões ativas** (capítulo 25).

Suas organizações e a zona de perigo



Zona de perigo e Suas organizações, no final do perfil.

- **Suas organizações**: as organizações das quais você faz parte, com sua função. Com **Pedir para sair** você pede para sair de uma, com um **Motivo (opcional)** e **Enviar solicitação**. Até que o proprietário aprove, você continua sendo membro; enquanto isso pode **Cancelar solicitação**. Os proprietários não podem sair: primeiro transferem a titularidade ou excluem a organização.
- **Zona de perigo** → **Excluir minha conta**: apaga sua conta e todos os seus dados associados, e encerra sua sessão. Pede sua senha e não pode ser desfeito. Se você é o único proprietário de uma organização, primeiro precisa cancelar a assinatura e transferir a titularidade.



Pedir para sair de uma organização: o proprietário revisa sua solicitação.

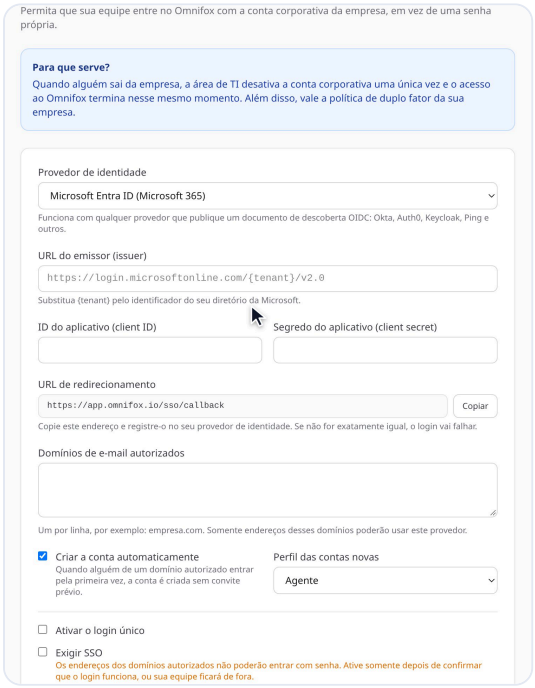
31

CAPÍTULO 31

Login único

Entrar com a conta corporativa da sua empresa.

Nos planos que o incluem (a partir do Crece), o **login único** (SSO, na sigla em inglês) permite que sua equipe entre no Omnifox com a conta corporativa da empresa, em vez de uma senha própria do Omnifox. Quando alguém deixa a empresa, sua área de TI desativa a conta corporativa uma única vez e a pessoa perde o acesso ao Omnifox nesse mesmo momento; além disso, aplica-se a política de dois fatores da sua empresa.



Configurações → Login único (SSO): o provedor de identidade e seus dados.

Ele é configurado em **Configurações → Login único (SSO)**, com os dados do seu provedor de identidade:

- **Provedor de identidade**: Microsoft Entra ID (Microsoft 365), Google Workspace ou outro provedor compatível com OpenID Connect (OIDC), como Okta, Auth0 ou Keycloak.
- **URL do emissor (issuer)**, **ID do aplicativo (client ID)** e o segredo do aplicativo (client secret), que seu provedor fornece.
- **URL de redirecionamento**, com **Copiar**: o endereço que é preciso registrar no provedor.
- **Domínios de e-mail autorizados**, um por linha: só os endereços desses domínios entram por SSO.
- **Criar a conta automaticamente** e o **Perfil das contas novas** (Agente ou Administrador).
- **Ativar o login único** e, opcionalmente, **Exigir SSO**.
- **Salvar** e **Testar conexão**.

ATENÇÃO

Não ative «Exigir SSO» até comprovar que o login único funciona: com essa opção, os endereços dos domínios autorizados já não podem entrar com senha. Na demonstração o SSO não está configurado; a página só é mostrada.

CAPÍTULO 32

32 Boas práticas de segurança

Cinco hábitos que protegem sua conta mais do que qualquer ajuste.



As cinco boas práticas do fim do vídeo.

	Prática	Como, no Omnifox
1	**Dê a cada pessoa só a função de que ela precisa.**	Membro na organização e Agente nos seus espaços, exceto quem realmente administra (capítulos 10 e 13).
2	**Exija a verificação em duas etapas.**	Exigir autenticação de dois fatores, em Geral ou em Segurança (capítulo 22).
3	**Remova ou desative quem sai, no mesmo dia.**	Remover em Membros, ou Desativar em Membros do espaço de trabalho (capítulos 12 e 13).
4	**Revise o registro de auditoria de vez em quando.**	Geral → Ver tudo, e Membros → Atividade (capítulo 28).
5	**Se trabalham de um escritório fixo, use a lista de permissões de IP.**	Configurações → Segurança (capítulo 26).

Lista de verificação para uma conta nova

- Complete a ficha da organização: fuso horário, idioma e dados de contato (capítulo 2).
- Crie um espaço por marca, filial ou departamento, e dê a ele sua cor (capítulos 3 e 4).
- Convide a equipe com a função certa e adicione-a aos seus espaços (capítulos 9, 10 e 13).
- Monte as equipes e o roteamento (capítulos 6 e 15).
- Carregue o horário de atendimento e uma política de SLA (capítulos 16 e 17).

- Ative sua verificação em duas etapas e depois exija-a de todos (capítulos 20 e 22).
- Defina a política de senhas e o tempo de sessão (capítulos 23 e 27).

Solução de problemas

O que você vê	O que revisar
Não vejo **Membros** no submenu de Configurações	Essa tela é só do proprietário da conta. Um administrador adiciona os membros existentes aos seus espaços em Membros do espaço de trabalho (capítulo 13).
Um agente só vê **Notificações** em Configurações	É o esperado: cada pessoa vê só o que sua função permite abrir.
Não consigo criar outro espaço de trabalho	Você chegou ao limite de espaços do plano (o aviso vermelho diz isso). Mude de plano em Faturamento.
O convite não chegou à pessoa	Confira o e-mail escrito e a pasta de spam; use Reenviar em Convites pendentes. O link vence em 7 dias.
Não me deixa convidar mais ninguém	Não restam assentos no plano. Remova quem já não trabalha ou amplie o plano.
Um agente não vê conversas que deveria ver	Revise a visibilidade da caixa dele com a engrenagem em Membros do espaço de trabalho e as equipes às quais pertence.
A atribuição automática não respeita os turnos	Ligue «Respeitar os horários de cada agente» em Roteamento e revise o Horário semanal de cada pessoa.
Uma pessoa ausente continua recebendo chats	Confira em Membros do espaço de trabalho se ela tem a marca de ausente até a data correta.
Pede o código da verificação e perdi o telefone	Entre com Usar um código de recuperação. Se também não os tiver, peça ajuda ao proprietário da conta ou ao suporte.
O código de seis dígitos não funciona	Confira se a hora do seu telefone está no automático: o código depende da hora exata.
Ao entrar sempre me leva ao perfil	Sua organização exige a verificação em duas etapas e você não a tem: clique em Configurar 2FA agora (capítulo 20).
Minha senha nova não é aceita	Não cumpre a política de senhas: a mensagem diz o que falta (capítulo 23).
Não consigo salvar a lista de permissões de IP	A lista não inclui o endereço de onde você está conectado. Adicione-o primeiro.
Alguém ficou de fora pela lista de IP	Está entrando de outro endereço. Adicione o endereço dele ou esvazie a lista.
Me desconecta com frequência	O Tempo limite da sessão é curto. Aumente-o (até 8 horas) em Segurança.
Não vejo o registro de auditoria	Você precisa ser proprietário ou administrador (ou administrador de um espaço, para o do seu espaço) e ter um plano que o inclua.
Não consigo exportar nem apagar os dados	Só o proprietário da organização pode fazer isso.

Perguntas frequentes

Qual é a diferença entre um administrador da organização e um administrador do espaço?

O da organização configura a organização e todos os seus espaços. O de um espaço administra só esse espaço: seus membros, suas equipes e suas preferências.

Posso ter dois proprietários?

Não. Há um só proprietário; os demais podem ser administradores. A titularidade pode ser transferida (capítulo 12).

Uma pessoa pode estar em vários espaços de trabalho?

Sim, com uma função diferente em cada um se for preciso, e vê-los juntos com a caixa de entrada unificada.

Remover alguém apaga suas conversas?

Não. As conversas ficam no espaço; as que estavam abertas passam a «Sem atribuição».

A verificação em duas etapas funciona sem internet no telefone?

Sim. O app autenticador gera o código com a hora do telefone, sem conexão.

Quantas vezes serve um código de recuperação?

Uma só. Se você gastou vários, gere códigos novos (capítulo 21).

A política de senhas obriga a mudar as senhas atuais?

Não. Ela se aplica quando cada pessoa cria ou muda sua senha.

Posso exportar só os meus dados pessoais?

A exportação de Privacidade e dados é de toda a organização e quem a pede é o proprietário.

Glossário

Organização
Sua empresa no Omnifox: o plano, o faturamento, os membros e as regras para todos.

Espaço de trabalho
Uma área da organização com seus próprios canais, contatos, conversas e automações.

Proprietário
A pessoa dona da conta. Há uma só.

Função
O que uma pessoa pode fazer: na organização (Proprietário, Admin, Administrador de faturamento, Administrador de usuários, Membro) e em cada espaço (Agente ou Admin).

Assento
Cada pessoa que ocupa um lugar do plano.

Equipe
Um grupo de pessoas de um espaço para distribuir e colaborar nas conversas.

Roteamento
As regras que decidem quem atende cada conversa nova.

SLA
O tempo de resposta e de resolução que você se compromete a cumprir.

Verificação em duas etapas (2FA)
Entrar com a senha e, além disso, um código de seis dígitos de um app do telefone.

App autenticador
O app do telefone que gera os códigos: Google Authenticator, Authy, 1Password...

Código de recuperação
Um código de uso único para entrar sem o telefone.

Sessão
Cada navegador ou dispositivo onde sua conta está aberta.

Endereço IP
O endereço da conexão à internet de onde alguém entra.

Bloco CIDR
Uma forma de escrever um intervalo de endereços IP, como 192.168.1.0/24.

Registro de auditoria
O histórico das mudanças importantes da organização.

RGPD
O regulamento europeu de proteção de dados pessoais.

SSO
O login único: entrar com a conta corporativa da empresa.

Precisa de ajuda?

Escreva para nós pelo botão **Suporte** do app (tenha à mão seu código da conta, capítulo 2) ou visite a central de ajuda em omnifox.io/help. Se você ainda não usa o Omnifox, teste grátis por 7 dias em **omnifox.io**.