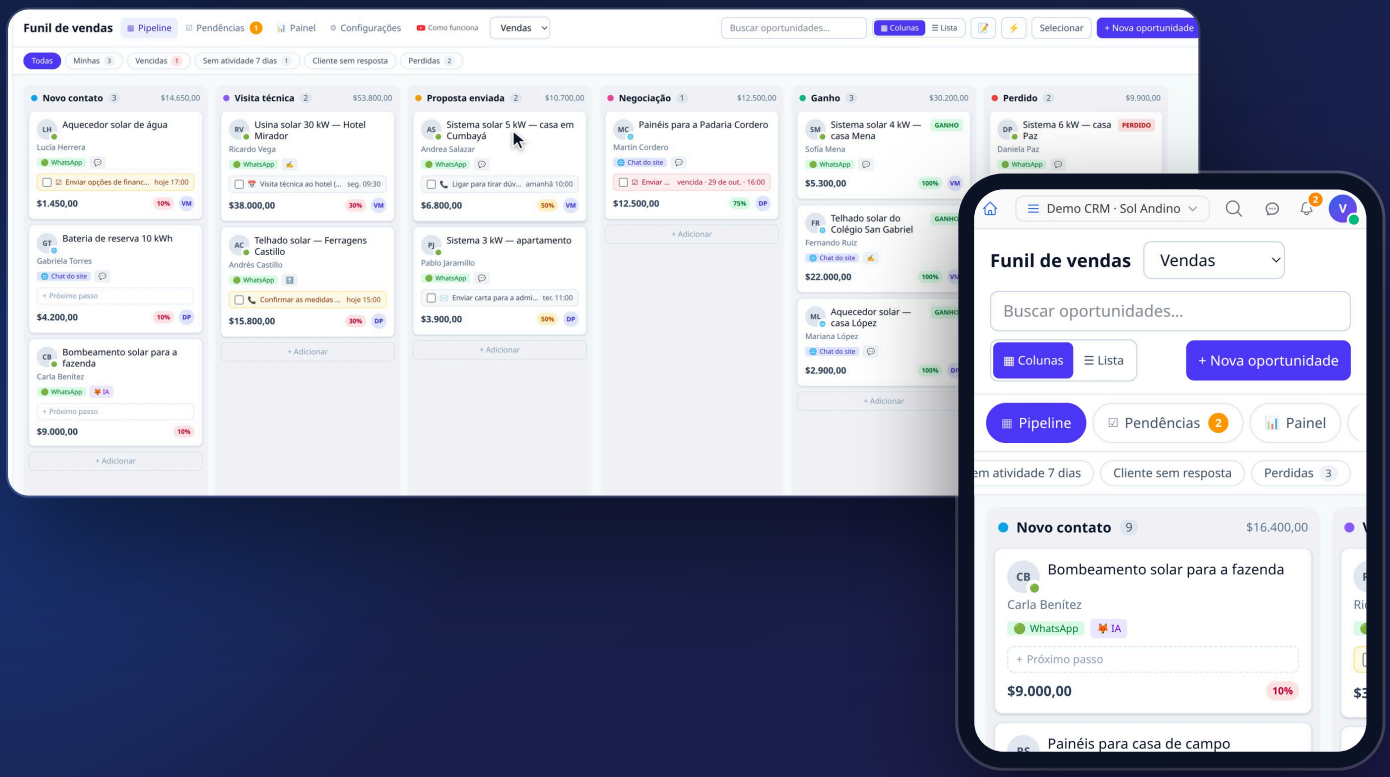
Omnifox

GUIA COMPLETO · MANUAL DE USO

CRM

Cada conversa com um cliente, transformada em uma venda que você acompanha da primeira pergunta ao pagamento. O funil e suas oportunidades, a ficha de cada venda aba por aba, as pendências, o painel com a meta do mês, a configuração de funis, a ficha do contato, os contatos, os formulários e como tudo se conecta com o chat, a IA e os fluxos.



CONTEÚDO

Índice

A	O que é o CRM e como ele pensa	4
B	Seus primeiros 10 minutos	5
01	Onde fica o CRM	6
02	O funil: etapas e colunas	7
03	O cartão de uma oportunidade	10
04	Criar uma oportunidade	12
05	Uma oportunidade aberta por cliente e funil	15
06	Mover entre etapas	17
07	A ficha da oportunidade	18
08	Detalhes: etiquetas, descrição, checklist e comentários	20
09	A barra lateral da ficha	22
10	Próxima melhor ação com IA	24
11	Atividades: chamadas, reuniões, notas e tarefas	25
12	Arquivos da oportunidade	27
13	Produtos e orçamento	28
14	Histórico da oportunidade	30
15	Agendar uma reunião pela ficha	31
16	Marcar uma oportunidade como ganha	32
17	Perder uma oportunidade e o motivo	33
18	Filtros rápidos e busca	35
19	Visualização Lista e exportar para Excel	36
20	Ações em lote	37
21	Automações do funil	38
22	Pendências: sua lista do dia	41
23	Calendário de pendências e nova tarefa	42
24	Lembretes e avisos	43
25	O painel e a meta do mês	45
26	Configurar as etapas do funil	46
27	Vários funis e modelos por setor	48
28	Motivos de perda e de ganho	50

29 A ficha do contato 51
30 Resumo IA e números do cliente 53
31 Oportunidades e história do relacionamento 55
32 A lista de contatos 57
33 Criar e editar um contato 59
34 Grupos, etiquetas e ações em lote 61
35 Campos personalizados 62
36 Importar contatos e criar oportunidades 64
37 Exportar contatos 66
38 Contatos duplicados 66
39 Formulários de captação 67
40 Do chat à venda 70
41 O agente de IA que cria oportunidades 74
42 Fluxos de trabalho com o CRM 75
43 O CRM no celular 77
44 Permissões e planos 78
45 Boas práticas 79
46 Solução de problemas e perguntas frequentes 81
C Glossário e versão do manual 83

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo: a **Sol Andino**, uma empresa fictícia de Quito que instala painéis solares, aquecedores solares e baterias em casas e empresas. Ela trabalha no espaço de trabalho **Demo CRM · Sol Andino**, com o funil **Vendas** (Novo contato, Visita técnica, Proposta enviada, Negociação, Ganho e Perdido) e dois vendedores, **Valeria Montes** e **Diego Paredes**. Os clientes —Andrea, Martín, Lucía, Ricardo e os demais— e suas conversas são inventados.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. Os capítulos 1 a 46 seguem a ordem do vídeo «Guia completo do CRM» do canal do Omnifox no YouTube e o ampliam com todas as opções. Algumas funções dependem do seu plano e da sua função (capítulo 44).

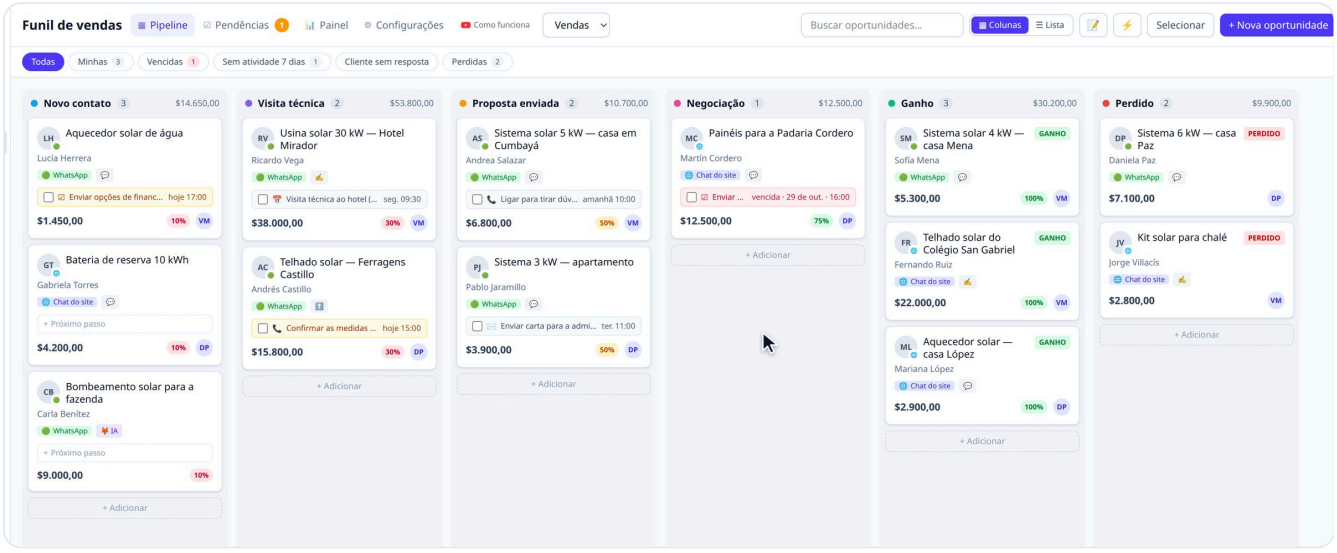
A

ANTES DE COMEÇAR

O que é o CRM e como ele pensa

Quatro ideias e uma regra, e o CRM se explica sozinho.

O **CRM** do Omnifox é o lugar onde cada cliente que mostra interesse vira uma venda que você acompanha até o fim. Não é outro aplicativo: ele vive dentro do Omnifox, ao lado da caixa de entrada de chats, e usa os mesmos contatos, as mesmas etiquetas, a mesma equipe e a mesma IA. O que acontece em um chat aparece no CRM, e o que você faz no CRM aparece no chat.



O funil da Sol Andino: uma coluna por etapa e um cartão por oportunidade.

As quatro ideias

Oportunidade

Uma **venda em andamento** com um cliente: «Sistema solar 5 kW para a casa da Andrea». Tem valor, etapa, responsável e próximo passo. Nasce, avança e termina **ganha** ou **perdida**. Na tela, é um **cartão**.

Contato

A **pessoa** (ou empresa) ao longo do tempo: telefone, chats, chamadas, tudo o que já comprou. Um contato pode ter muitas oportunidades na vida; cada uma é uma venda diferente.

Funil e etapas

O **funil** (pipeline) é o caminho que a venda percorre, dividido em **etapas**: Novo contato → Visita técnica → Proposta enviada → Negociação → Ganho ou Perdido. Cada etapa é uma coluna.

Próximo passo

O que precisa ser feito agora com essa venda, e quando: «Ligar amanhã às 10». Uma oportunidade aberta sem próximo passo é uma venda que ninguém está trabalhando.

A regra: uma oportunidade aberta por cliente e funil

Cada contato pode ter **uma única oportunidade aberta em cada funil**. Se você tentar criar outra para o mesmo cliente no mesmo funil —à mão, pelo chat, ao importar, por um formulário ou pela IA—, o Omnifox não duplica o cartão: ele move o que já existe. Assim nunca há dois cartões para a mesma venda. O mesmo

cliente pode, sim, estar ao mesmo tempo em dois funis diferentes, por exemplo **Vendas** e **Manutenção**, e ter quantas oportunidades fechadas (ganhas ou perdidas) você quiser.

Origem e canal: duas coisas diferentes

	O que responde	Exemplos	Onde aparece
Origem	Como nasceu o **cartão**?	💬 De uma conversa · ✍️ Cadastrada à mão · ⬆️ Importada · ⚙️ Automação · 📝 Formulário · 🦊 Agente de IA	O pequeno selo de cada cartão (capítulo 3).
Canal	Por onde chegou o **cliente**?	WhatsApp, Instagram, Messenger, Chat do site, Formulário, Click to WhatsApp, Importação, Manual...	O ponto colorido sobre a foto e a pílula de canal do cartão; «Origem» nos detalhes do contato.

Um cliente que escreveu pelo WhatsApp (canal) pode ter uma oportunidade que você cadastrou à mão (origem). O canal é copiado do contato quando a oportunidade nasce; a origem é definida pelo Omnifox conforme o lugar onde ela foi criada.

Como tudo se encaixa

Chega um cliente
Por um chat, um formulário do seu site, uma importação ou a IA.

→

Nasce a oportunidade
Um cartão na primeira etapa do funil, com o seu contato.

→

Ela é trabalhada
Próximos passos, atividades, orçamento, arquivos e comentários.

→

Ela fecha
Ganha (soma no Painel) ou perdida, com o motivo.

B

INÍCIO RÁPIDO

Seus primeiros 10 minutos

Do CRM vazio à sua primeira venda em andamento.

Na primeira vez que você abre o CRM, o Omnifox já criou um funil chamado **Vendas** com cinco etapas (Lead, Contatado, Proposta, Ganho e Perdido). Com estes passos ele fica pronto para trabalhar:

1. **Dê nome às etapas** (2 minutos). Vá a **CRM → Configurações** e renomeie as etapas para que descrevam o que o cliente faz em cada momento: «Pediu preço», «Visita técnica», «Proposta enviada», «Negociação». Deixe uma marcada como **Ganho** e outra como **Perdido** (capítulo 26).
2. **Revise os motivos de perda** (1 minuto). No fim das Configurações há quatro: Preço, Não responde, Escolheu outra opção e Não era o momento. Adicione os que faltarem no seu setor e, se quiser, alguns motivos de ganho (capítulo 28).
3. **Defina a meta do mês** (30 segundos, administradores). No **Painel** clique em **Definir meta** e escreva quanto vocês querem fechar este mês (capítulo 25).

4. **Cadastre as vendas em andamento** (3 minutos). No **Pipeline**, **Nova oportunidade** para cada uma: escolha o contato (ou crie ali mesmo), o título, o valor e a etapa (capítulo 4). Se tiver uma lista longa, importe pelos Contatos com «Criar uma oportunidade no CRM para cada contato» (capítulo 36).
5. **Dê um próximo passo a cada uma** (2 minutos). Em cada cartão, **+ Próximo passo**: o que precisa ser feito e quando. O Omnifox avisa na hora (capítulos 3 e 24).
6. **Transforme os chats em vendas** (1 minuto). Na caixa de entrada, quando um cliente perguntar preços, clique em **CRM** no cabeçalho do chat e crie a oportunidade (capítulo 40).
7. **Instale uma receita** (30 segundos, administradores). No Pipeline, o botão do raio: instale «3 dias sem resposta → tarefa de acompanhamento» para que nenhum cliente fique esquecido (capítulo 21).

> **DICA**
>
> A partir de amanhã, a rotina cabe em uma frase: confira as **Pendências** toda manhã, mova os cartões quando o cliente avançar e olhe o **Painel** toda segunda-feira.

O que olhar conforme a sua função

Se você é...	Sua tela diária	O que é com você
Vendedor	Pendências e o filtro **Minhas** do Pipeline.	Criar e mover suas oportunidades, registrar chamadas e reuniões, concluir passos, fechar ganhas e perdidas.
Supervisor ou dono	O Painel e os filtros Vencidas e Cliente sem resposta.	Revisar o funil de todos, reatribuir, ver por que se perde e como vai a meta.
Administrador	Configurações do CRM.	Funis, etapas, motivos, automações, meta do mês e exclusões em lote.

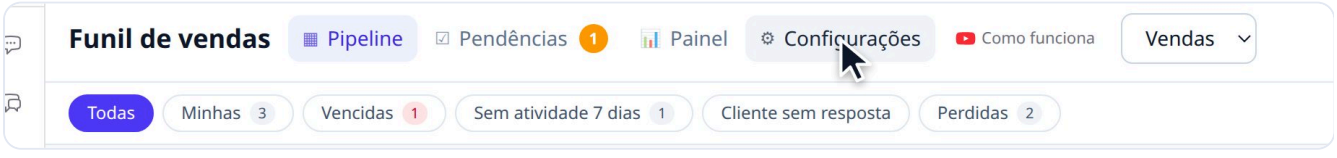
01

CAPÍTULO 1

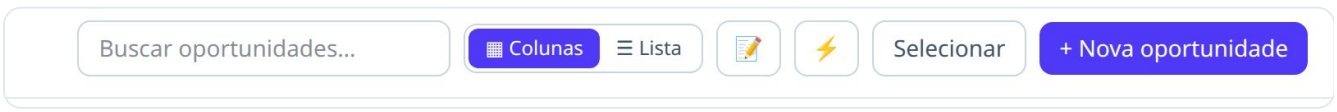
Onde fica o CRM

A entrada do CRM, o submenu e o espaço de trabalho.

O CRM tem a sua própria entrada, **CRM**, no menu da esquerda do Omnifox. Ao clicar, você chega ao **Pipeline**. Bem perto fica **Contatos**, a base de todos os seus clientes, que o CRM usa por dentro (capítulos 32 a 38). No celular, o CRM também aparece na barra inferior.



O cabeçalho do CRM: o submenu Pipeline · Pendências · Painel · Configurações, Como funciona e o seletor de funil. Abaixo, os filtros rápidos.



À direita: a busca, Colunas / Lista, Formulários, Automações, Selecionar e Nova oportunidade.

O submenu do CRM

No topo de todas as telas do CRM você vê o mesmo submenu:

Item	O que é	Capítulos
Pipeline	O quadro de vendas: suas oportunidades em colunas, uma por etapa, ou em lista.	2 a 21
Pendências	Tudo o que você precisa fazer: próximos passos e tarefas das suas oportunidades e contatos, em lista ou calendário.	22 a 24
Painel	Os números do mês: aberto, ganho, taxa de ganho, passos vencidos, a meta e por que se perde.	25
Configurações	Funis, etapas, motivos de perda e de ganho.	26 a 28

A **ficha do contato** (capítulo 29) também mostra esse submenu, embora não faça parte dele: você chega a ela por uma oportunidade, pelos Contatos ou pelo chat.

O número das Pendências

Ao lado de **Pendências** aparece um número: a soma das **suas** tarefas vencidas e das de hoje. Ao passar o mouse, ele diz quantas há de cada («2 vencidas · 1 hoje»). Se estiver vermelho, há algo atrasado. Ele se atualiza sozinho quando você conclui ou cria pendências.

Como funciona

O botão **Como funciona** abre um painel com o vídeo deste guia, seus capítulos para pular para qualquer tema, este manual em PDF e o guia da Central de Ajuda. Ele está em todas as telas do CRM.

Tudo é por espaço de trabalho

Tudo o que você vê pertence ao **espaço de trabalho ativo**, o que você escolhe no seletor de espaços, no topo. Cada espaço tem o seu próprio CRM, com funis, oportunidades, contatos, meta e automações. Se a sua empresa tem duas marcas em dois espaços, cada uma acompanha suas vendas separadamente: os números nunca se misturam, e duplicados e mesclagens de contatos nunca passam de um espaço para outro.

> **NOTA**
>
> Não vê a entrada CRM? Confira se está no espaço de trabalho certo. O CRM vem em todos os planos do Omnifox (capítulo 44).

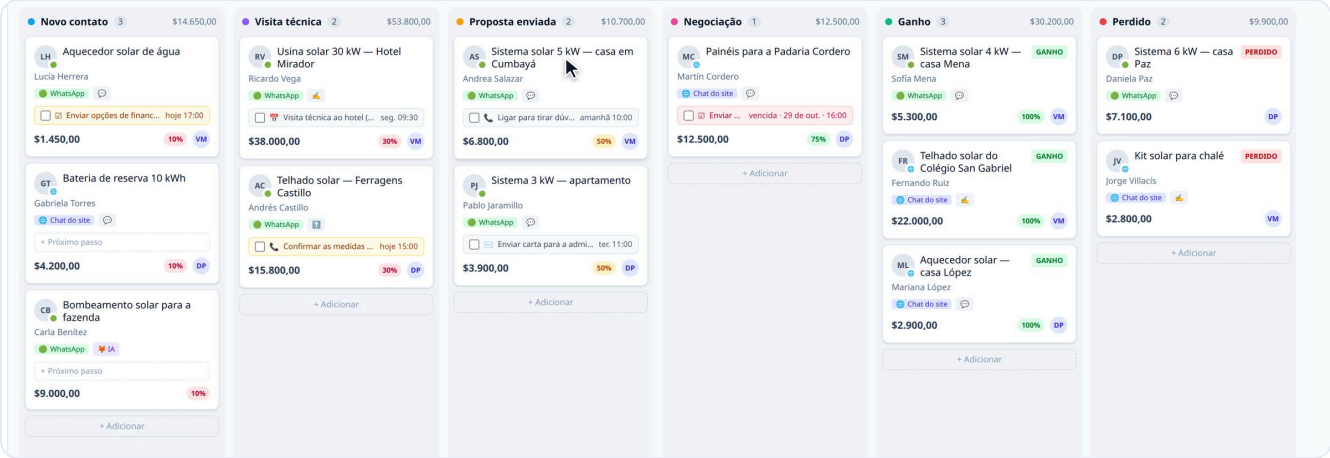
02

CAPÍTULO 2

O funil: etapas e colunas

Suas vendas, em colunas: uma por etapa.

O **Funil de vendas** mostra as suas oportunidades em colunas, uma por etapa do funil. Na Sol Andino são seis: **Novo contato**, **Visita técnica**, **Proposta enviada**, **Negociação**, **Ganho** e **Perdido**. Cada cartão é uma oportunidade: uma venda em andamento com um cliente.



As seis etapas do funil Vendas, cada uma com sua quantidade de oportunidades e o total em dinheiro.

O cabeçalho

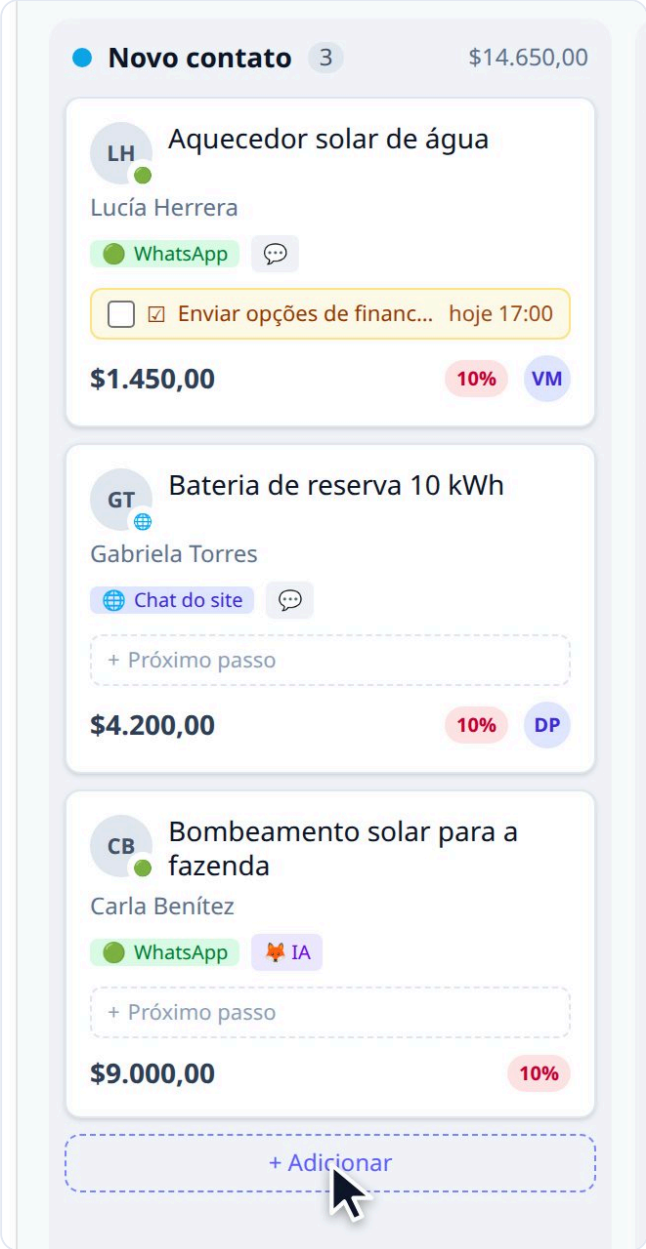
Controle	O que faz
Seletor de funil	Se você tem vários funis (capítulo 27), escolha qual ver. O quadro recarrega com as etapas e oportunidades dele.
Buscar oportunidades...	Filtra na hora por título, nome do contato ou empresa (capítulo 18).
Colunas / **Lista**	Alterna entre o quadro em colunas e a tabela (capítulo 19). O Omnifox lembra a sua escolha nesse navegador.
⬇ (só na Lista)	Exporta o que você está vendo para CSV (capítulo 19).
📝 **Formulários**	Abre os formulários de captação do seu site (capítulo 39).
⚡ **Automações do funil**	As regras automáticas deste funil (capítulo 21).
Selecionar	Ativa as caixas de seleção para trabalhar vários cartões de uma vez (capítulo 20).
+ Nova oportunidade	Abre o cadastro na primeira etapa (capítulo 4).

As colunas

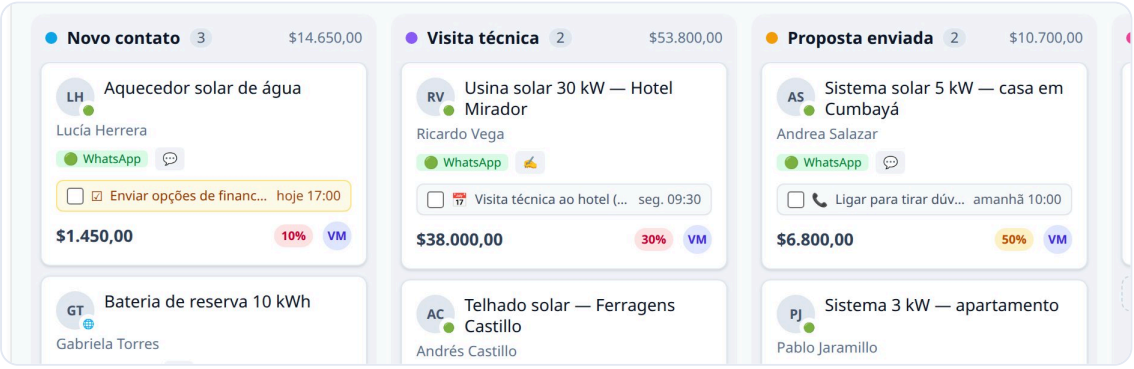
No topo de cada coluna você vê o ponto de cor da etapa, o nome, **quantos cartões** ela tem e **quanto dinheiro somam**. Assim você sabe num relance quanto há em proposta ou em negociação. Os dois números respeitam os filtros e a busca: se filtrar **Minhas**, vê só a sua parte.

No pé de cada coluna, **+ Adicionar** abre o cadastro com essa etapa já escolhida. É o mais rápido para cadastrar uma venda que já está avançada.

As colunas **Ganho** e **Perdido** guardam as vendas fechadas: as ganhas levam a pílula verde **Ganho** e as perdidas, a vermelha **Perdido**.



No pé da coluna, Adicionar cria uma oportunidade já nessa etapa.



No topo de cada coluna: o ponto de cor, o nome, quantos cartões tem e quanto somam.

ATENÇÃO

O total de uma coluna usa a moeda das suas oportunidades. Se você vende em uma só moeda, os totais do funil e do Painel se leem direto; se misturar moedas, o Omnifox soma tudo do mesmo jeito, então é melhor trabalhar tudo na mesma.

NOTA

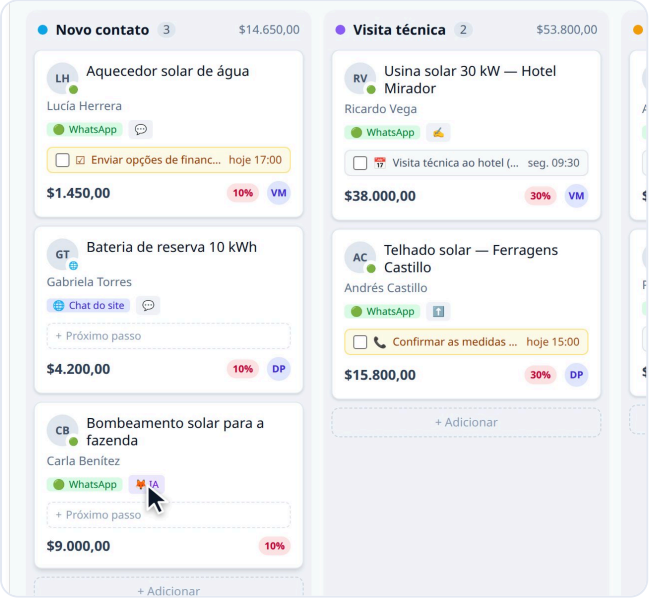
Se ainda não houver nenhum funil, o Pipeline diz «Ainda não há pipeline. Crie um para começar.». Normalmente você não vai ver isso: na primeira vez, o Omnifox cria sozinho o funil Vendas.

CAPÍTULO 3

03 O cartão de uma oportunidade

Tudo o que importa de uma venda, sem abri-la.

Cada cartão resume uma venda. Lido de cima para baixo:



Cartões de Novo contato e Visita técnica: canal, selo de origem, próximo passo, valor, probabilidade e responsável. O da Carla tem a raposinha: quem o criou foi o agente de IA.

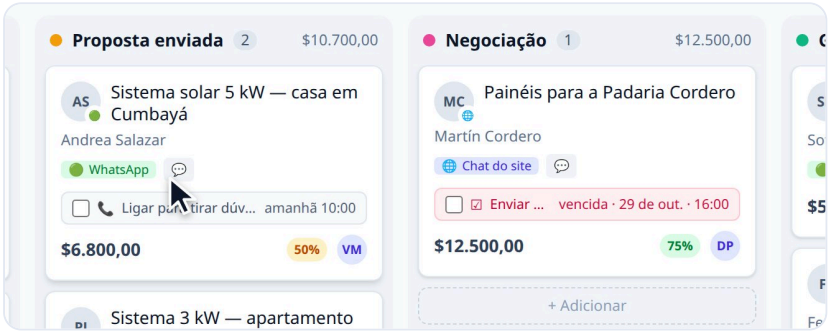
Parte	O que indica
Foto com ponto colorido	A foto (ou iniciais) do cliente e o ponto do seu canal: WhatsApp, Instagram, Messenger, Chat do site...
Título e contato	Do que é a venda e com quem.
Pílula de canal	Por onde o cliente chegou: 🟢 WhatsApp, 🌐 Chat do site...
Selo de origem	Como o cartão nasceu (tabela abaixo). Ao passar o mouse, mostra o nome completo.
Última mensagem	O último que o cliente escreveu e há quanto tempo.
Próximo passo	O que precisa ser feito e quando, com a sua caixa.
Pé	Valor, probabilidade de fechamento e responsável.
Aviso de fechamento	**Vencida** ou **Próxima** se a data de fechamento prevista já passou ou está chegando.

Como nasceu: o selo de origem

Selo	Significa	Quando aparece
💬	**De uma conversa**	Você a criou pela caixa de entrada de chats (capítulo 40).
✍️	**Cadastrada à mão**	Você a criou com Nova oportunidade, com + Adicionar ou duplicando outra.
⬆️	**Importada**	Nasceu ao importar contatos (capítulo 36).
⚙️	**Automação**	Um fluxo de trabalho a criou (capítulo 42).
📝	**Formulário**	Chegou por um formulário de captação do seu site (capítulo 39).
🦊 IA	**Agente de IA**	O seu agente de IA a criou enquanto atendia o chat (capítulo 41).

A última mensagem do cliente

Se o cliente escreveu, o cartão mostra a última mensagem e há quanto tempo («há 2 h»). Fotos, áudios ou localizações aparecem como 📷 Imagem, 🎤 Nota de voz, 📍 Localização etc. Um clique na mensagem abre **o chat direto**, sem abrir a oportunidade (ao passar o mouse, aparece **Ver chat** →).



A última mensagem do cliente no cartão: um clique abre o chat sem abrir a oportunidade.

O próximo passo

Embaixo vem o próximo passo: → **o que fazer · quando**. Fica **vermelho** se já venceu, **âmbar** se é hoje e cinza se é mais adiante.

Com a caixa, você o marca como feito (**Marcar como feito**) e o Omnifox oferece, na hora, agendar o seguinte. Se o cartão não tiver próximo passo, o botão **+ Próximo passo** abre um formulário curto ali mesmo, sem abrir a ficha: tipo, o que fazer e data e hora.



Sem próximo passo, o cartão oferece «+ Próximo passo» para criá-lo ali mesmo.

O pé do cartão



O pé do cartão: valor, probabilidade de fechamento e responsável.

No fim, o **valor**, a **probabilidade** de fechá-la (em porcentagem) e o **responsável**, com as iniciais. Se a data de fechamento prevista já passou, aparece **Vencida**; se está chegando, **Próxima**. Esses avisos só aparecem em oportunidades abertas: as ganhas e perdidas não mostram nem o aviso de fechamento nem o próximo passo.

Um clique em qualquer outra parte do cartão abre a sua **ficha** (capítulo 7).

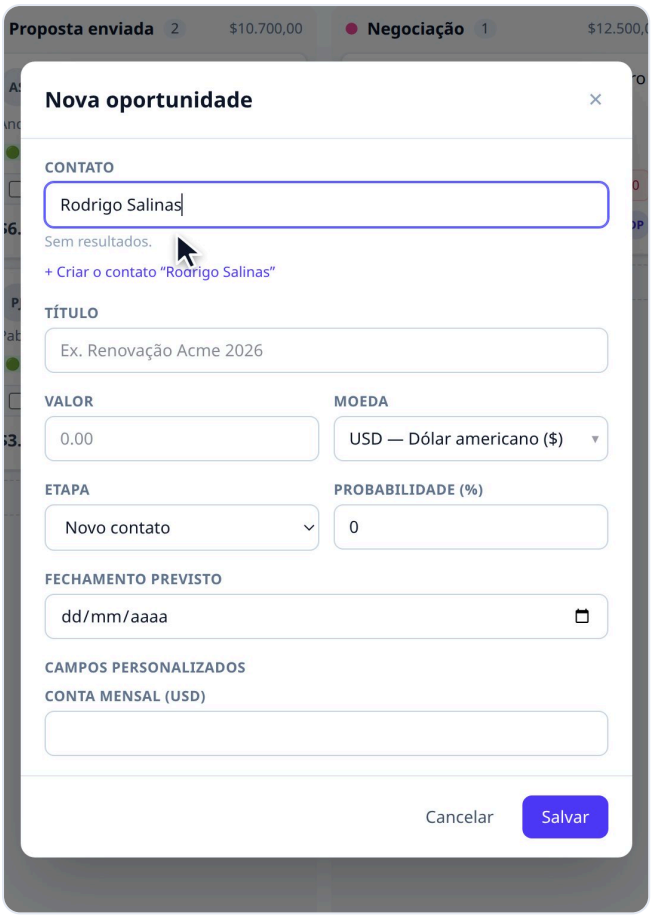
04

CAPÍTULO 4

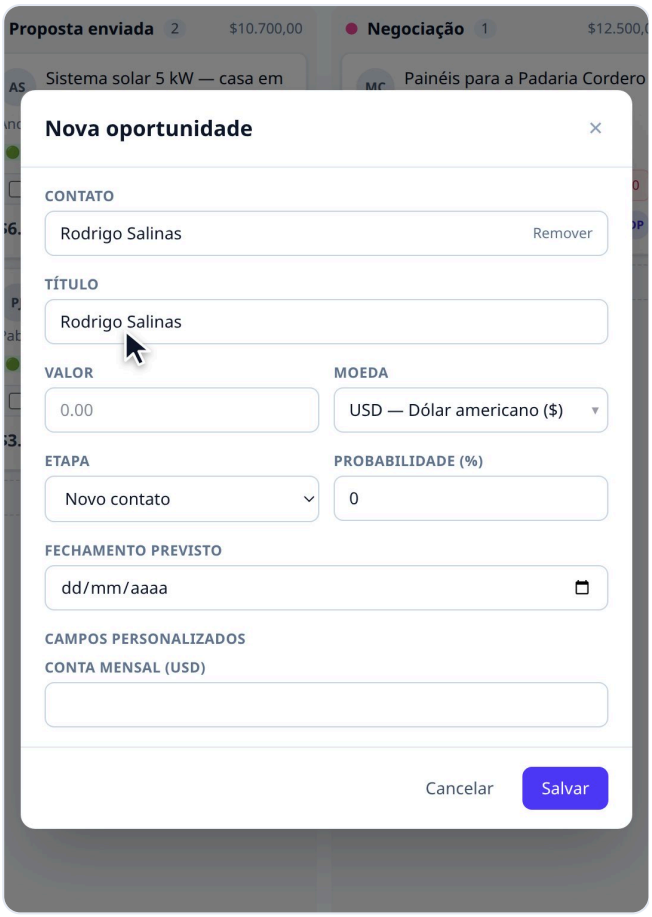
Criar uma oportunidade

Contato, título, valor e etapa: o necessário para começar.

Clique em **+ Nova oportunidade** (ou em **+ Adicionar** no pé de uma coluna). Abre-se **Nova oportunidade**.



Nova oportunidade: o contato é obrigatório. Se não existir, «+ Criar o contato...».



O resto do cadastro: título, valor e moeda, etapa, probabilidade, fechamento previsto e os campos personalizados.

1. **Contato** (obrigatório). Escreva em **Busque por nome, e-mail ou telefone...** e escolha o cliente na lista. Uma venda sem cliente não pode ser trabalhada; se tentar salvar sem contato, o Omnifox avisa: «Escolha um contato: uma oportunidade sem contato não pode ser trabalhada».
2. Se o cliente ainda não existir, a busca diz «Sem resultados.» e oferece **+ Criar o contato «...»**. Abre-se o bloco **Novo contato**: nome, **Telefone (opcional)** e **E-mail (opcional)**. Clique em **Criar e vincular**: o contato fica criado em Contatos, com canal Manual, e vinculado à oportunidade.
3. **Título** (obrigatório): do que é a venda. Por exemplo, «Painéis para casa de campo». O Omnifox sugere o nome do contato; troque por algo que diga o que se vende.
4. **Valor** e **Moeda**: o valor estimado da venda (vazio = 0) e a moeda (começa na **Moeda principal** do espaço, capítulo 26).
5. **Etapa**: em que coluna ela nasce. Se você entrou por + Adicionar, já vem escolhida.
6. **Probabilidade (%)**: a chance de fechar, de 0 a 100.
7. **Fechamento previsto**: a data em que você espera fechá-la. Se passar sem fechar, o cartão dirá Vencida.
8. **Campos personalizados**: se o seu espaço tem campos para oportunidades (capítulo 35), eles aparecem aqui. Se não houver, o link **Gerenciar** leva você a criá-los.
9. Clique em **Salvar**. O cartão aparece na sua coluna, marcado ✍ **Cadastrada à mão**.



O cartão novo na sua coluna, marcado ✍️
Cadastrada à mão.

Campo	Obrigatório?	Dá para mudar depois em
Contato	Sim	Não muda: se errou de cliente, exclua o cartão e crie de novo.
Título	Sim	O cabeçalho da ficha.
Valor e moeda	Não (0 e a moeda principal)	Valor estimado, na barra lateral; ou a aba Produtos.
Etapa	Sim (já vem escolhida)	Arrastando o cartão ou na barra de etapas da ficha.
Probabilidade	Não (0 %)	A barra lateral.
Fechamento previsto	Não	A barra lateral.
Responsável	—	A barra lateral (capítulo 9). Ao ser criada ela não tem responsável, a não ser que o seu espaço distribua sozinho.

NOTA

Se você escolher uma etapa marcada como **Perdido**, antes de criar a oportunidade abre-se o diálogo do motivo (capítulo 17). Serve para registrar vendas que já foram perdidas e que você quer contar no Painel.

ATENÇÃO

Se o cliente já tem uma oportunidade aberta neste funil, não se cria outra: veja o próximo capítulo.

NOTA

O contato é obrigatório em todo lugar: na web, no app do celular e na API. Se uma oportunidade chega sem contato, o Omnifox não a cria e avisa que o contato é obrigatório. De uma oportunidade que já tem contato, ele também não pode ser removido. E se o app, a IA ou uma automação a cria sem dizer a moeda, ela nasce na **Moeda principal** (capítulo 26).

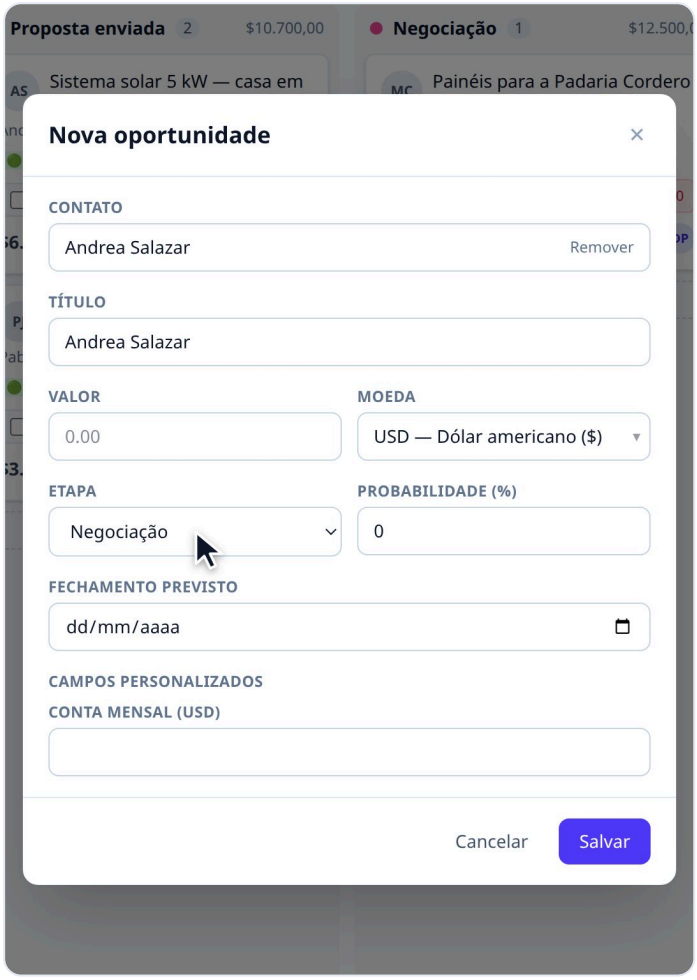
05

CAPÍTULO 5

Uma oportunidade aberta por cliente e funil

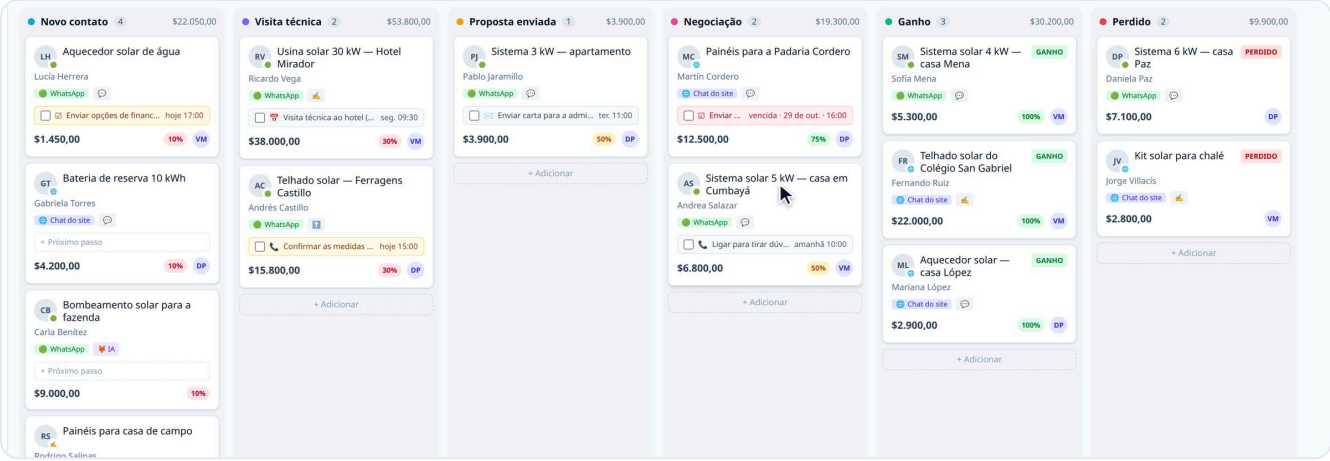
A regra que evita cartões repetidos.

Cada cliente tem **uma única oportunidade aberta por funil**. Se você tentar criar outra para a Andrea, que já tem uma em Proposta enviada, o Omnifox não duplica o cartão.



Uma oportunidade nova para a Andrea, que já tinha uma aberta no funil Vendas.

Em vez disso, ele avisa que ela já tinha uma oportunidade aberta neste funil e que ela foi movida para a etapa escolhida («Negociação»), com o botão **Abrir a oportunidade** para ir direto à ficha. O cartão existente passa para a etapa que você escolheu e mantém tudo: histórico, atividades, arquivos e comentários.



O Omnifox não duplicou o cartão: moveu o que já existia para a etapa escolhida.

Onde a regra vale

A partir de	O que acontece se já houver uma aberta
Nova oportunidade / + Adicionar	A existente é movida para a etapa escolhida e aparece o aviso.
O chat (botão CRM)	O diálogo avisa antes: «já tem uma aberta — será movida».
Importar contatos	Não se cria outra; o contato é atualizado ou ignorado, conforme você escolher.
Formulários de captação	A oportunidade aberta é reaproveitada.
Agente de IA	Ele a reaproveita e só a avança se a etapa pedida estiver mais adiante; nunca a faz voltar.

O que dá para fazer

- Ter o mesmo cliente ao mesmo tempo em **dois funis diferentes**: por exemplo, uma venda nova em Vendas e um contrato de limpeza de painéis em Manutenção.
- Ter muitas oportunidades **fechadas**: quando uma é ganha ou perdida, o cliente fica livre para uma nova nesse funil.
- Duplicar um cartão de propósito com **Duplicar cartão** (capítulo 9), por exemplo para uma segunda proposta.

> **DICA**
>
> Se o cliente voltar a comprar depois de uma venda ganha, crie uma oportunidade nova: assim cada venda fica com o seu valor e a sua data, e a ficha do contato soma tudo o que ele comprou.

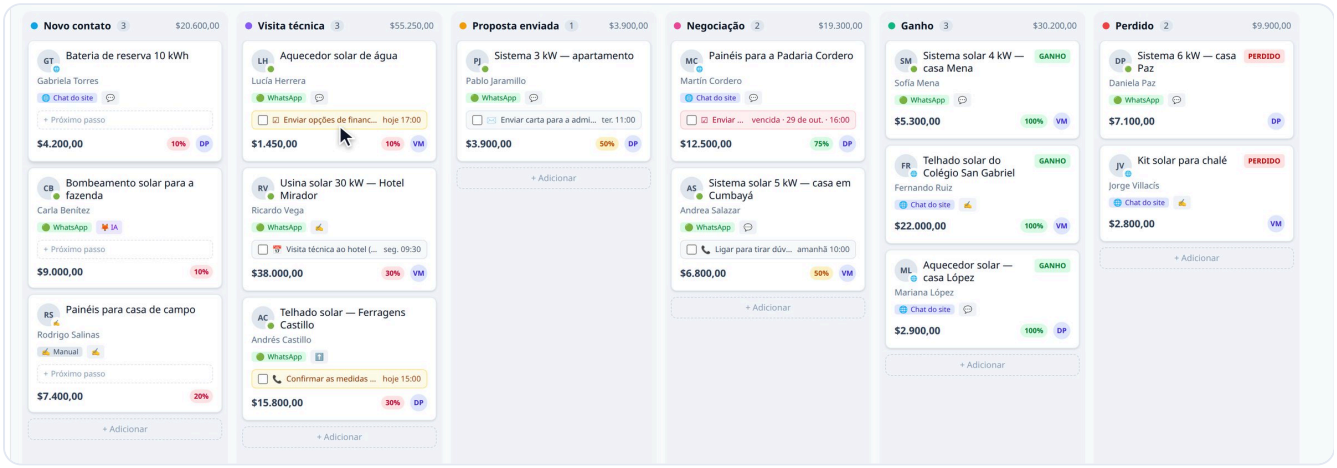
06

CAPÍTULO 6

Mover entre etapas

Arraste, solte e pronto.

Para avançar uma venda, **arraste o cartão** para a coluna seguinte. A mudança é salva ao soltar, e seus colegas a veem **ao vivo**, sem recarregar a página: se o Diego move um cartão, você o vê se mover na sua tela. Se algo falhar ao salvar, o cartão volta sozinho para onde estava.



Arrastar um cartão para outra coluna muda a etapa; a equipe vê a mudança ao vivo.

Se você soltar em…	Acontece isto
Uma etapa aberta	Muda de etapa. A mudança fica no Histórico («Etapa: Proposta enviada → Negociação») e dispara as automações dessa etapa.
Ganho	Fica ganha na hora, com a data de fechamento de hoje. Não pede motivo (para isso existe Marcar ganho, capítulo 16).
Perdido	Primeiro abre-se o diálogo do motivo (capítulo 17). Se você cancelar, o cartão fica onde estava.

Também dá para mudar de etapa sem arrastar: pela **barra de etapas** da ficha (capítulo 7), pela pílula do chat (capítulo 40), com **Mover para etapa** em lote (capítulo 20) ou pelo app do celular (capítulo 43).

> **DICA**
>
> Mova o cartão quando o **cliente** avançar, não quando você fizer algo. «Proposta enviada» quer dizer que o cliente já a recebeu; se você ainda está preparando, ela continua na etapa anterior com o próximo passo «Enviar proposta».

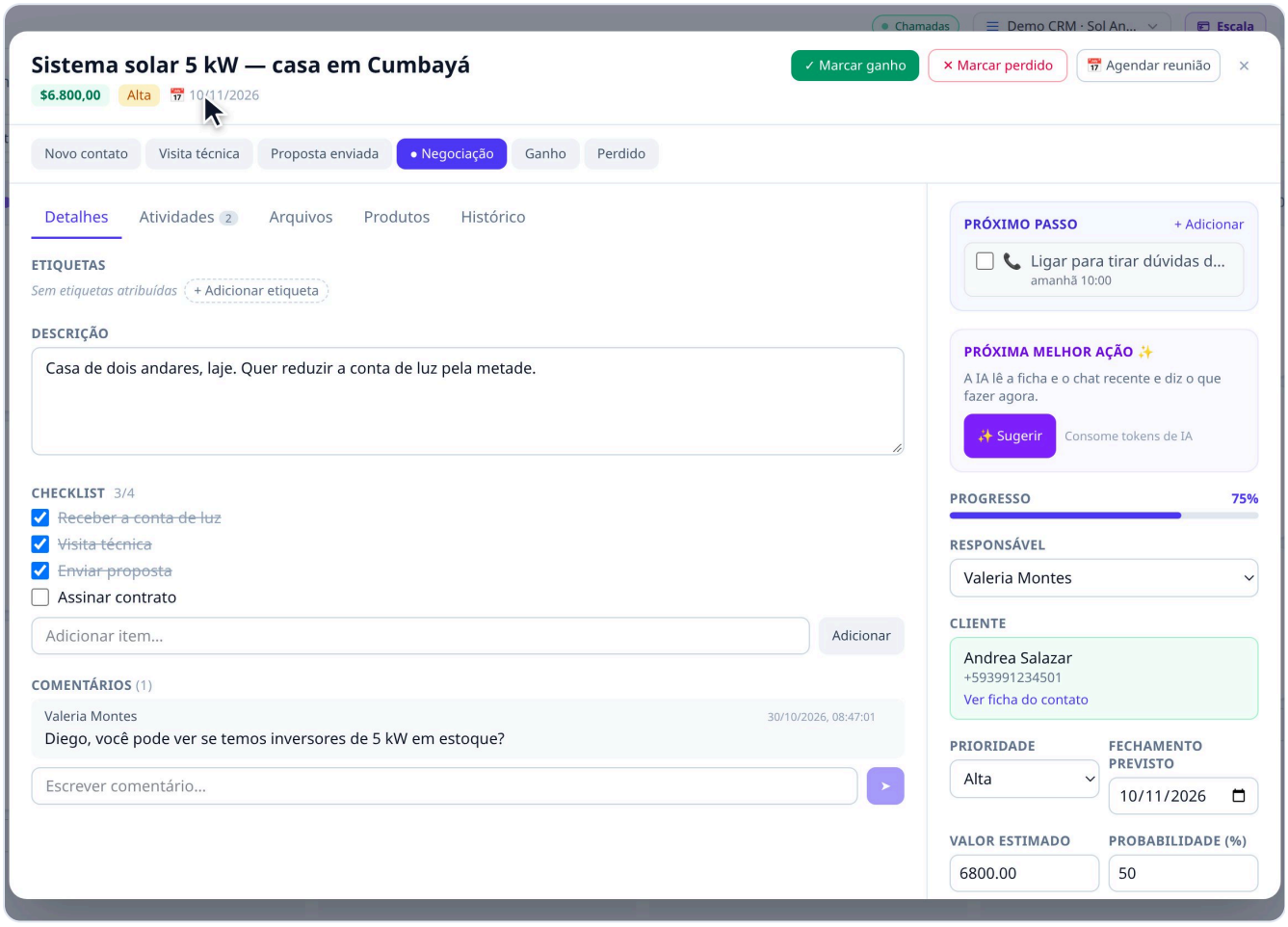
07

CAPÍTULO 7

A ficha da oportunidade

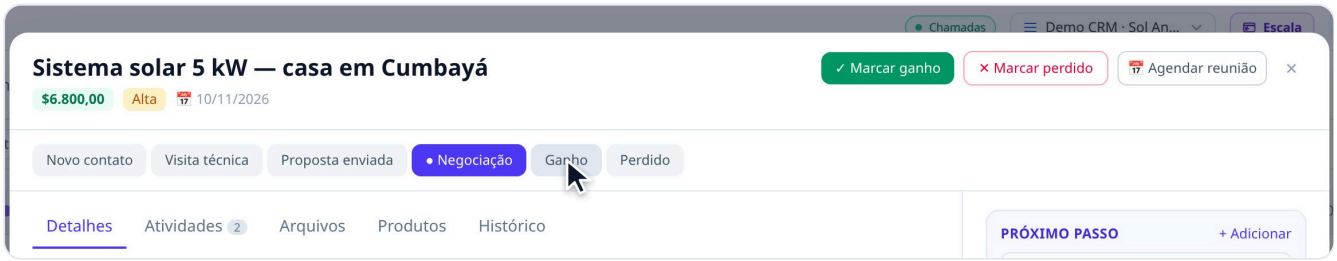
Tudo sobre uma venda em uma só janela.

Um clique no cartão abre a sua **ficha**: uma janela sobre o funil com tudo dessa venda. Ela fecha com o ✕ ou com a tecla Esc.



A ficha da oportunidade: cabeçalho, barra de etapas, abas à esquerda e barra lateral à direita.

O cabeçalho



O cabeçalho: título editável, valor, prioridade, fechamento previsto, Marcar ganho, Marcar perdido, Agendar reunião e a barra de etapas.

Elemento	O que faz
Título	Edita-se ali mesmo: clique, escreva e saia do campo.
Dados rápidos	O **valor** com a moeda, a **prioridade** (Baixa, Normal, Alta ou Urgente) e 📅 o **fechamento previsto**.
✓ Marcar ganho	Fecha a venda como ganha (capítulo 16).
✕ Marcar perdido	Abre o diálogo do motivo de perda (capítulo 17).
📅 Agendar reunião	Abre o agendador do Calendário com o cliente já preenchido (capítulo 15).
Barra de etapas	Todas as etapas do funil, com a atual em destaque. Um clique em outra move a oportunidade, igual a arrastar. Se escolher Perdido, pede o motivo.
Pílula e **↺ Reabrir**	Numa oportunidade fechada, no lugar dos botões de fechamento aparece «✓ Ganho» ou «✕ Perdido» (ao passar o mouse, mostra a data de fechamento) e o botão Reabrir.

As cinco abas

Aba	O que tem	Capítulo
Detalhes	Etiquetas, descrição, checklist e comentários da equipe.	8
Atividades	Chamadas, reuniões, notas, e-mails e tarefas, com lembrete (tem um contador).	11
Arquivos	Propostas, fotos, contas e contratos (tem um contador).	12
Produtos	O orçamento montado com o seu catálogo.	13
Histórico	Tudo o que aconteceu com a oportunidade.	14

À direita fica a **barra lateral**, com o próximo passo, a IA, o progresso, o responsável, o cliente e os dados da venda (capítulo 9).

Sem botão Salvar

Na ficha **não há botão Salvar**: cada mudança é salva sozinha ao sair do campo (ou ao escolher uma opção de uma lista). Enquanto salva, você vê «Salvando...». Se algo falhar, aparece «Não foi possível salvar. Tente novamente.» e o campo volta ao valor anterior.

> **DICA**
> Cada oportunidade tem o seu próprio link: os avisos, as Pendências e a ficha do contato abrem o Pipeline com a ficha já aberta, mudando para o funil certo se for preciso. Você pode copiar esse link e mandar para um colega.

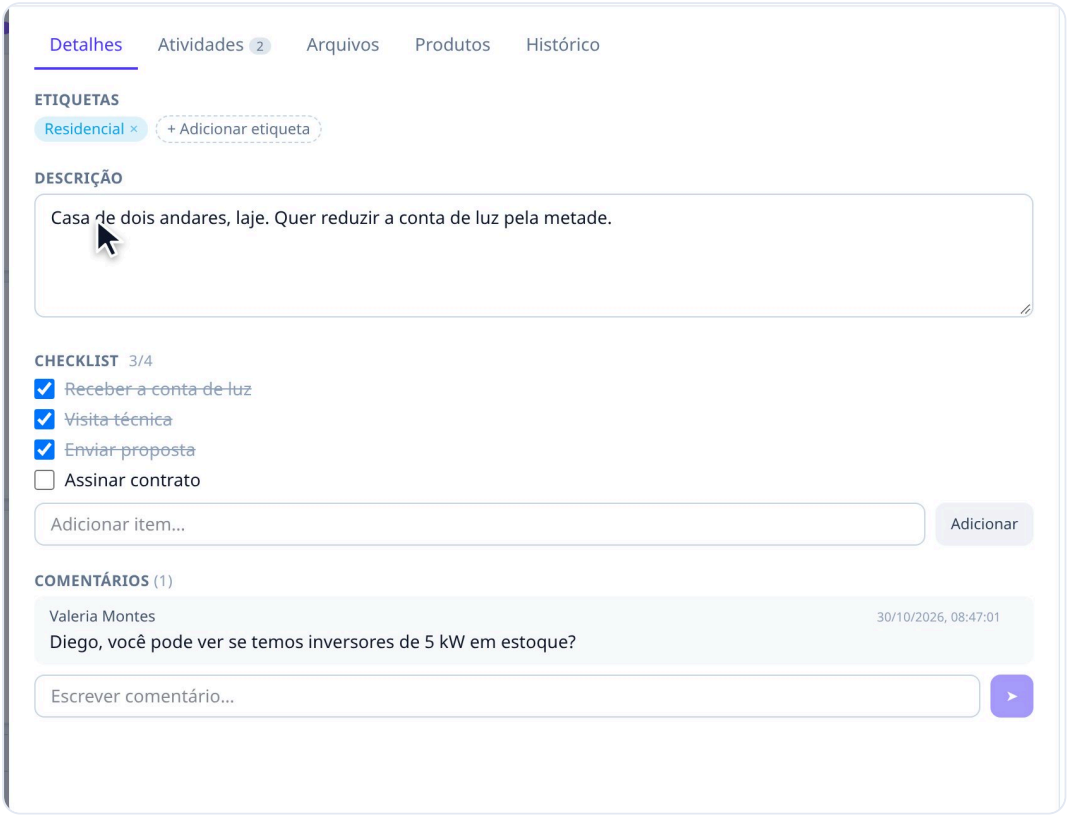
08

CAPÍTULO 8

Detalhes: etiquetas, descrição, checklist e comentários

O que a equipe precisa saber desta venda.

A aba **Detalhes** é a primeira que você vê ao abrir a ficha.



Detalhes: etiquetas, descrição, checklist e comentários.

Etiquetas

As etiquetas são as mesmas que você usa na caixa de entrada e nos contatos. Clique em **+ Adicionar etiqueta**, busque uma ou escreva um nome novo para criá-la. Cada etiqueta aparece como uma pílula com o seu × para removê-la. Sem etiquetas, diz «Sem etiquetas atribuídas».

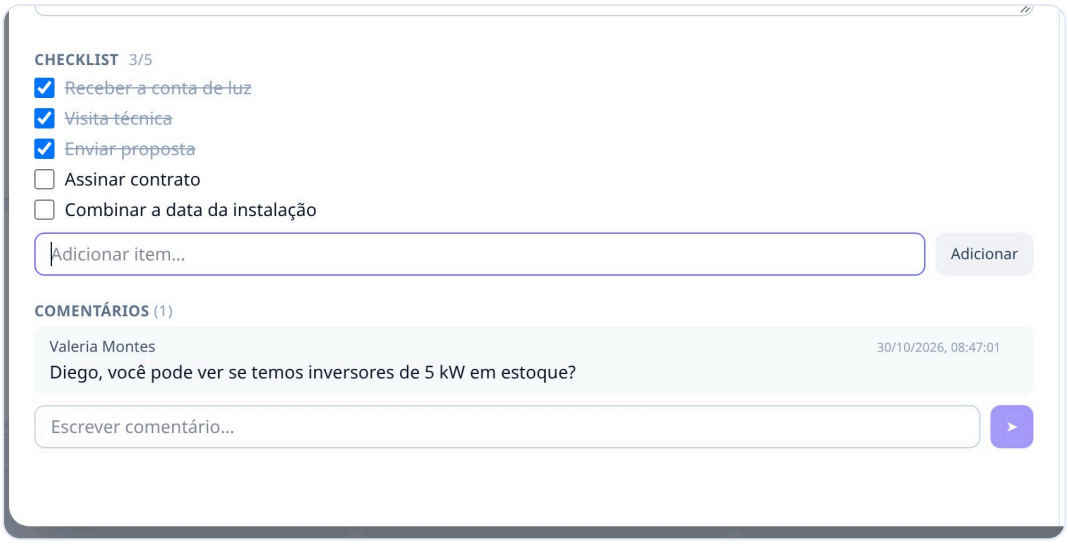
Exemplos na Sol Andino: **Residencial**, **Empresa**, **Urgente**. As etiquetas da oportunidade são desta venda; as do contato (capítulo 34) são da pessoa.

Descrição

Do que se trata a venda, com as suas palavras: «Casa de dois andares, laje. Quer reduzir a conta de luz pela metade.». É salva ao sair do campo.

Checklist

Os passos deste cliente, para não esquecer nada. Escreva em **Adicionar item...** e clique em **Adicionar**. Marque cada item à medida que avança (ele fica riscado) ou apague-o se sobrar. No topo você vê o avanço, por exemplo «3/5».

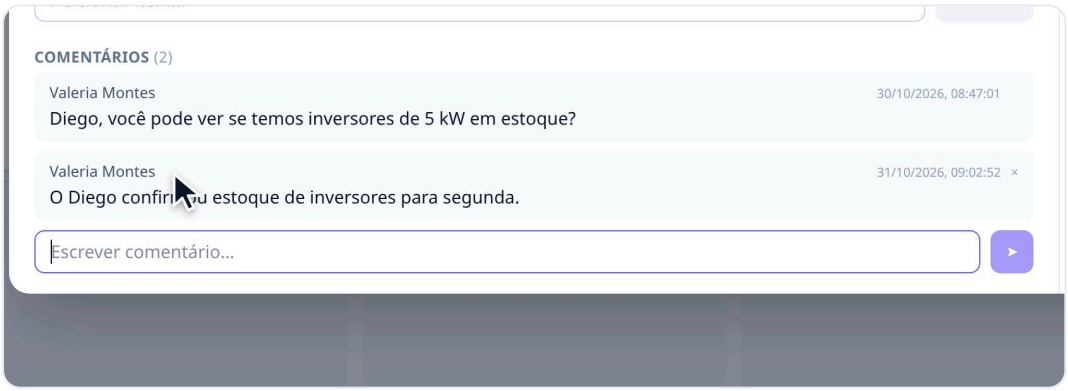


A checklist com um item novo; o avanço move a barra de progresso da direita.

O avanço da checklist move a barra de **Progresso** da barra lateral. A Sol Andino usa sempre a mesma checklist: Receber a conta de luz, Visita técnica, Enviar proposta, Assinar contrato.

Comentários

Para falar com a sua equipe sobre esta venda, sem que o cliente veja nunca. Escreva em **Escrever comentário...** e clique no botão de enviar. Cada comentário mostra quem escreveu e quando, e o contador «Comentários (2)».



Os comentários internos, com autor e data. O cliente nunca os vê.

> **NOTA**
> Só o **autor** de um comentário pode apagá-lo. Assim ninguém apaga o que outra pessoa disse.

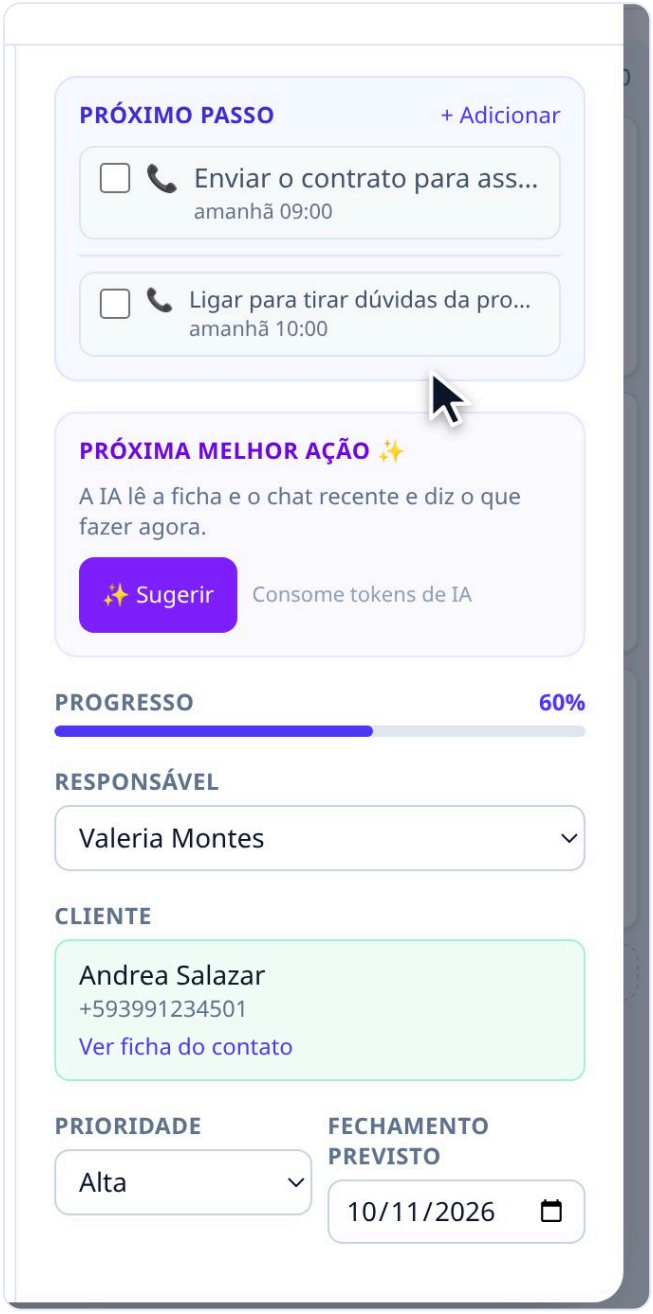
> **DICA**
> Use os comentários para o que a próxima pessoa que pegar a venda precisa saber: «Prefere receber ligação à tarde», «O Diego confirmou estoque de inversores para segunda».

09

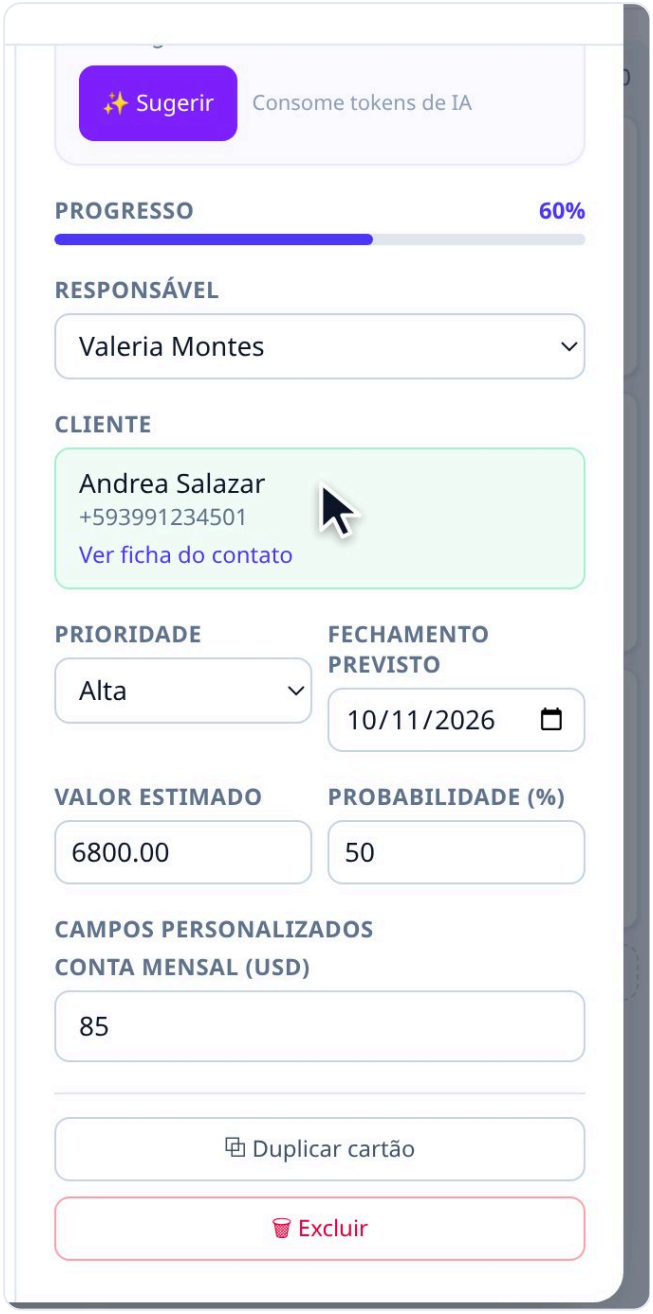
CAPÍTULO 9

A barra lateral da ficha

O próximo passo, o responsável e os dados da venda.



A barra lateral: próximo passo, Próxima melhor ação, progresso, responsável e cliente.



Mais abaixo: prioridade, fechamento previsto, valor, probabilidade, campos personalizados, Duplicar cartão e Excluir.

Próximo passo

A barra começa pelo mais importante: **o que precisa ser feito agora**. Se não houver nenhum passo pendente, o Omnifox diz com clareza: **«Sem próximo passo: ninguém está trabalhando esta oportunidade.»**. Com **+ Adicionar** abre-se um formulário curto:

Campo	O que preencher
Tipo	Chamada, Reunião, Tarefa, E-mail ou Nota.
O que precisa ser feito?	Por exemplo, «Ligar para cotar».
Data e hora	Por padrão, amanhã às 9:00.

Clique em **Salvar**: o passo é criado como atividade desta oportunidade, com um **lembrete uma hora antes**, e aparece também no cartão e nas Pendências. Se houver vários passos pendentes, o primeiro aparece grande e os outros em lista, cada um com a sua caixa.

Próxima melhor ação ✨

A IA lê a venda e o chat e diz o que fazer (capítulo 10).

Os dados da venda

Bloco	O que é
Progresso	A porcentagem da checklist concluída. Sem checklist, mostra a probabilidade.
Responsável	Quem cuida da venda. Escolha qualquer pessoa da equipe ou «Sem atribuir». É salvo ao escolher.
Cliente	O nome e o telefone do contato, e o link **Ver ficha do contato**, que abre a ficha completa (capítulo 29).
Última mensagem do cliente	O último que ele escreveu, com o botão **Abrir conversa**.
Prioridade	Baixa, Normal, Alta ou Urgente.
Fechamento previsto	A data em que você espera fechá-la.
Valor estimado	O valor da venda.
Probabilidade (%)	De 0 a 100.
Campos personalizados	Os campos de oportunidade do seu espaço, por exemplo «Conta mensal (USD)» ou «Tipo de telhado» (capítulo 35).

Duplicar e excluir

⧉ **Duplicar cartão** cria uma cópia, «(cópia)», na mesma etapa, no fim da coluna, sempre aberta e marcada como cadastrada à mão. Serve para uma segunda proposta ao mesmo cliente ou para uma venda parecida.

🗑 **Excluir** pergunta «Excluir esta oportunidade?» e explica que ela sai do funil e dos relatórios, e que, se a venda não aconteceu, é melhor marcá-la como perdida: fica no histórico e pode ser reaberta. Há três botões: **Cancelar**, **✕ Marcar perdido** e **🗑 Excluir**.

> **ATENÇÃO**
> Exclua só o que foi cadastrado por engano (um teste, um duplicado). Se a venda não aconteceu, marque-a como **perdida**: assim ela conta na sua taxa de ganho e em «Por que perdemos», e você pode reabri-la se o cliente voltar.

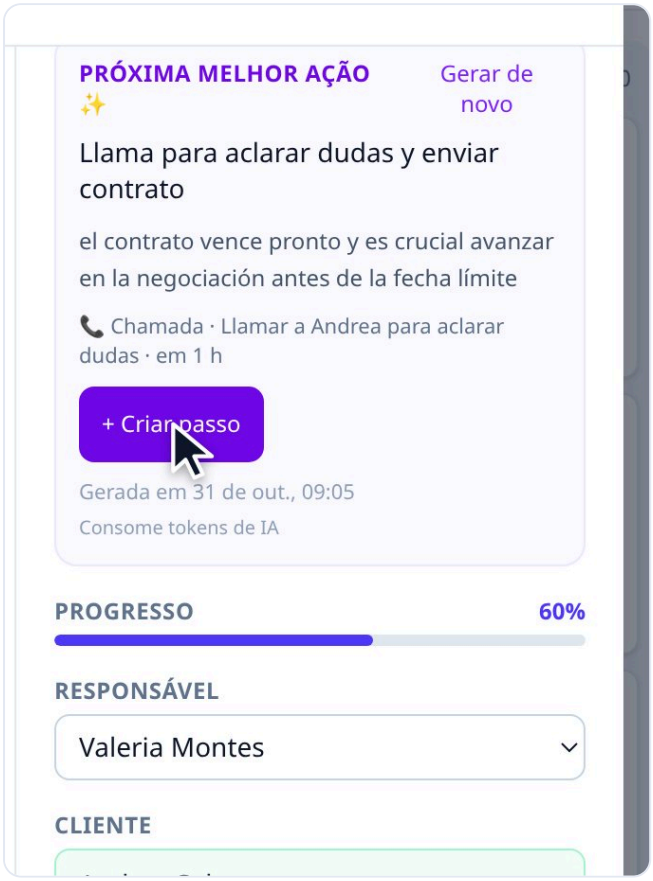
10

CAPÍTULO 10

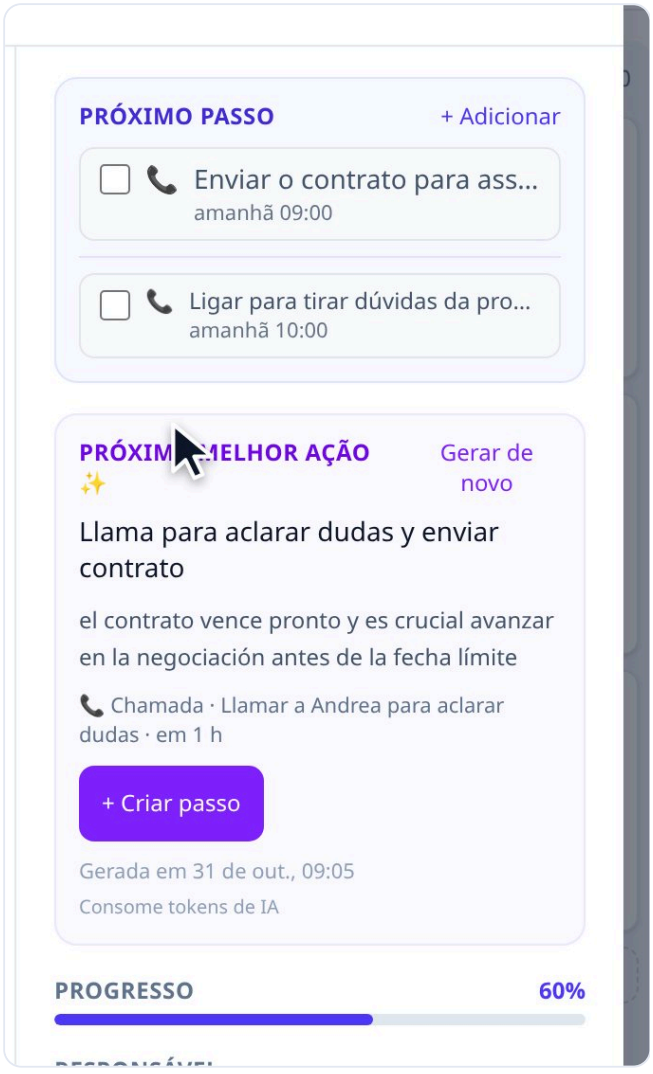
Próxima melhor ação com IA

A IA lê a venda e o chat e diz o que fazer agora.

Na barra lateral, **Próxima melhor ação** ✨ pede à IA que leia a oportunidade —etapa, valor, passos, atividades, comentários— e o **chat recente** do cliente, e diga o que convém fazer agora. Clique em ✨ **Sugerir**; enquanto trabalha, aparece «Pensando...».



A sugestão da IA: o que fazer, por quê e um passo pronto para criar.



Com «Criar passo», a sugestão fica agendada como próximo passo.

O que ela propõe

Parte	O que é	O que você faz com ela
O que fazer	Uma ação concreta, por exemplo «Ligue para tirar dúvidas e enviar o contrato».	Ler.
Por quê	O motivo, a partir do que o cliente disse.	Decidir se concorda.
Passo pronto	Tipo, título e quando: «Chamada · Ligar para Andrea Salazar · em 8 h».	**+ Criar passo** deixa-o agendado como próximo passo, com o seu lembrete.
Rascunho da mensagem	Se convém escrever ao cliente, uma mensagem sugerida.	💬 **Enviar pelo chat** copia-a para a área de transferência e abre a conversa.

Enviar pelo chat nunca envia nada sozinho: copia o rascunho e abre o chat («Rascunho copiado. Abrindo o chat... cole e revise antes de enviar.»). Você decide se manda, muda ou não.

Quanto consome

A sugestão fica salva com a data («Gerada em ...»): abrir a ficha de novo **não consome nada**. **Gerar de novo** pede uma sugestão nova e consome tokens de IA do seu plano, da cota de IA do CRM. Se a cota acabou, aparece o aviso de que a IA não está disponível porque a cota mensal de IA do plano se esgotou ou o saldo é insuficiente.

> **DICA**
> A Próxima melhor ação funciona melhor quando a oportunidade tem o chat e as atividades em dia. Com um cartão vazio, a IA tem pouco do que falar.

> **NOTA**
> A IA do CRM depende do seu plano: vem no Crece, Escala e Exclusivo; no Lite, Impulsa e Conecta só funciona com o excedente pago por uso ativado (capítulo 44).

> **NOTA**
> Se o seu plano não inclui a IA do CRM, ou a cota de IA do mês acabou e não há saldo, o botão ✨ **Sugerir** aparece desativado e embaixo diz o motivo: «Seu plano não inclui a IA do CRM.» ou «A cota de IA deste mês acabou e não há saldo para continuar.», com o link **Ver planos e saldo**. Assim você sabe o porquê antes de clicar.

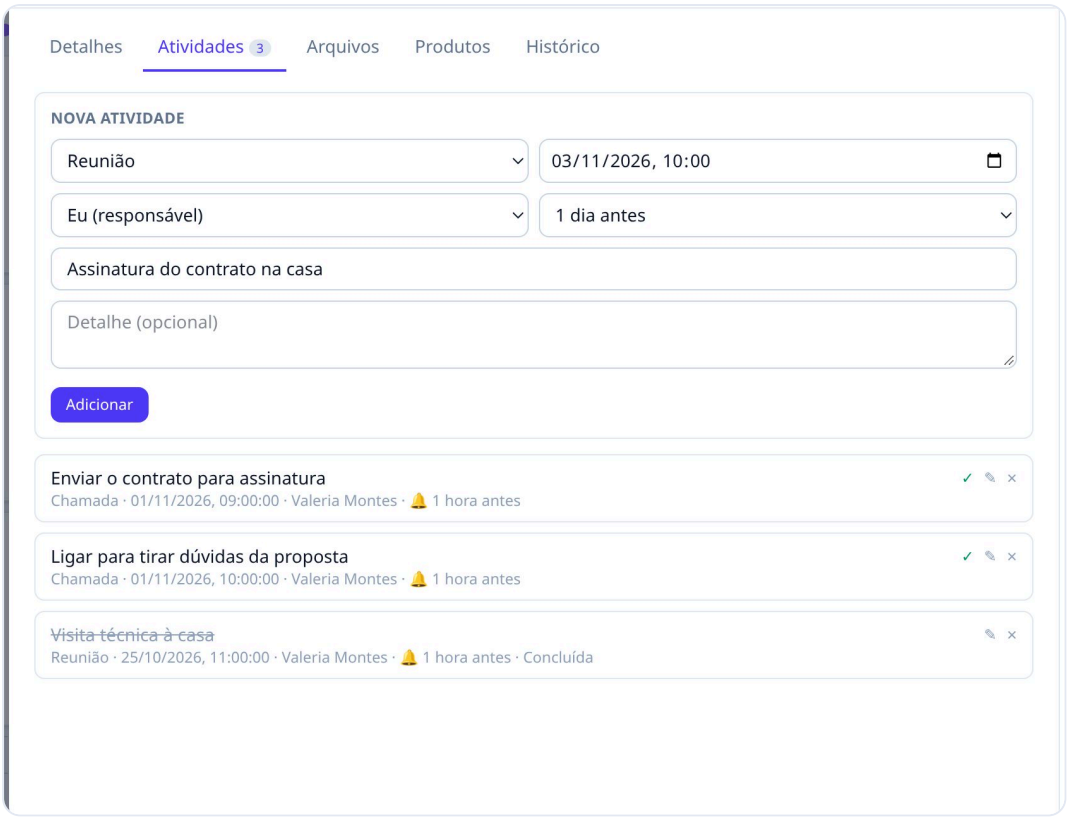
11

CAPÍTULO 11

Atividades: chamadas, reuniões, notas e tarefas

A agenda desta venda.

A aba **Atividades** guarda tudo o que foi feito e o que falta fazer com este cliente nesta venda. No topo fica o formulário **Nova atividade**; embaixo, a lista.



Atividades: o formulário Nova atividade e a lista de atividades desta venda.

Nova atividade

Campo	Opções
Tipo	**Nota**, **Chamada**, **Reunião**, **E-mail** ou **Tarefa**.
Responsável	**Eu (responsável)** ou qualquer pessoa da equipe. É quem recebe o lembrete.
Lembrete	**Sem lembrete**, **Na hora exata**, 5, 15 ou 30 minutos antes, 1 ou 2 horas antes, 1 ou 2 dias antes.
Data e hora	Quando é (ou quando vence, se for uma tarefa).
Resumo	O título: «Assinatura do contrato na casa».
Detalhe (opcional)	O que for preciso explicar.

Clique em **Adicionar** e a atividade entra na lista. As que têm data aparecem também nas Pendências (capítulo 22).

A lista



Cada atividade com tipo, data, responsável e lembrete, e as ações concluir, editar e excluir.

Cada atividade mostra tipo, resumo, data, responsável e 🔔 o lembrete. As que passaram da hora sem ser feitas dizem · **Vencida**; as feitas, · **Concluída** (e aparecem riscadas). As ações:

Ação	O que faz
✓ **Marcar concluída**	Dá por feita. Sai das Pendências e para de avisar.
✎ **Editar**	Abre o formulário como «Editar atividade» com os dados; clique em Salvar. Se mudar a data ou o lembrete, **o aviso é reprogramado sozinho**.
🗑 **Excluir**	Pergunta «Excluir esta atividade? Não é possível desfazer.».

Use…	Para…
Nota	Deixar registrado algo, sem data: «Prefere ser contatada à tarde».
Chamada	Uma ligação feita ou a fazer. (Para registrar uma ligação com a duração, use Ligar na ficha do contato, capítulo 29.)
Reunião	Uma visita ou reunião. Se o cliente precisa receber o compromisso, use Agendar reunião (capítulo 15).
E-mail	Um e-mail que você mandou ou precisa mandar.
Tarefa	Qualquer coisa a fazer com prazo.

12

CAPÍTULO 12

Arquivos da oportunidade

Tudo desta venda, guardado com ela.

Em **Arquivos** você envia tudo o que tem a ver com a venda: a proposta, fotos do telhado, a conta de luz, o contrato assinado. Clique em 📎 **Enviar arquivos** e escolha um ou vários.



Arquivos: Enviar arquivos e a lista de anexos da oportunidade.

Limite	Valor
Tamanho por arquivo	Até 25 MB.
Arquivos por oportunidade	Até 50.
Tipos	Documentos, imagens, planilhas, PDF... Por segurança, alguns tipos (por exemplo, executáveis) são recusados.

Cada arquivo mostra o nome (um clique abre ou baixa), o tamanho, quem enviou e quando. Ficam guardados com a oportunidade, à mão para qualquer pessoa da equipe que a pegar. Sem arquivos, diz «Sem anexos.».

> **NOTA**
> Os arquivos ficam no armazenamento da sua conta, dentro do seu espaço de trabalho: ninguém de outra empresa pode vê-los.

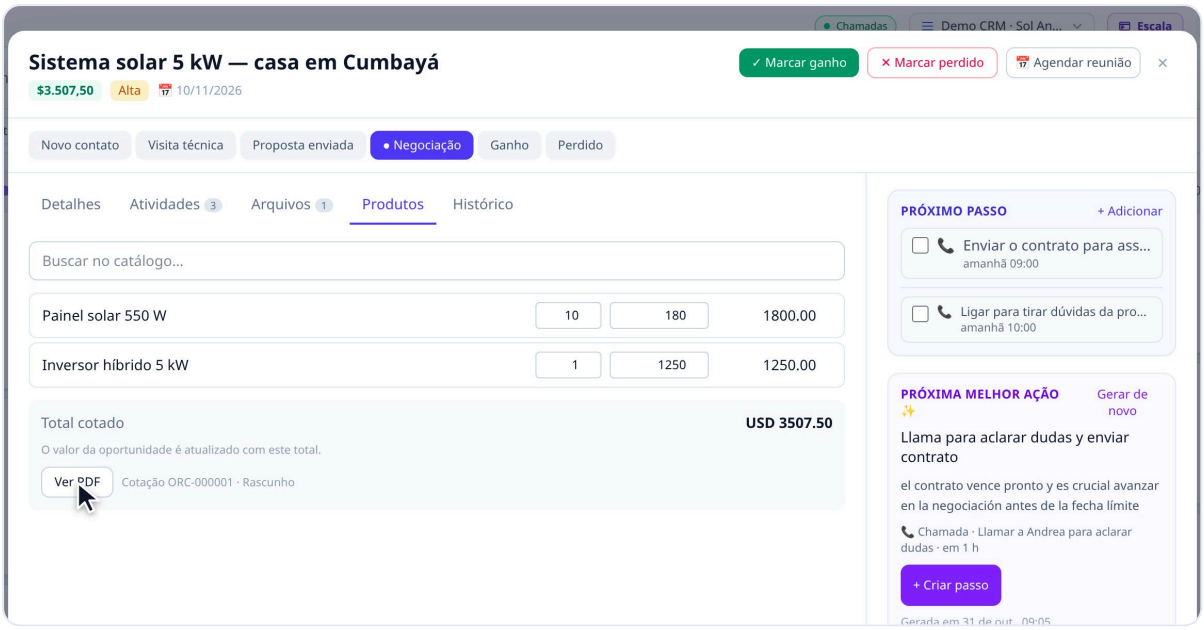
13

CAPÍTULO 13

Produtos e orçamento

O orçamento, montado com o seu catálogo.

A aba **Produtos** monta o orçamento desta venda com os produtos e serviços do seu **catálogo** do Omnifox.



Produtos: o orçamento montado com o catálogo; o total cotado passa a ser o valor da oportunidade.

1. Escreva em **Buscar no catálogo...** e escolha um produto. Ele entra como uma linha, com o preço de tabela.
2. Ajuste a **quantidade** ou o **preço** de cada linha. Remova as que sobrarem.
3. Veja o **Total cotado**: é a soma das linhas.
4. Clique em **Ver PDF** para ter o orçamento pronto para enviar ao cliente.

A Sol Andino, por exemplo, orça para a Andrea dez painéis solares de 550 W, um inversor híbrido de 5 kW e a instalação e ativação.

O total manda no valor

Como avisa a tela, «O valor da oportunidade é atualizado com este total.»: assim que você adiciona produtos, o **valor** da oportunidade passa a ser o total cotado. Assim o funil e o Painel sempre mostram o que você está oferecendo de verdade.

As linhas são um **orçamento em rascunho** ligado à oportunidade, com número e status: «Cotação COT-000001 · Rascunho». Os status possíveis são Rascunho, Enviada, Vista, Aceita, Recusada e Vencida.

> **NOTA**
>
> Se o seu espaço não tem o módulo de catálogo, a aba diz «O módulo de catálogo não está ativo neste espaço de trabalho.». Nesse caso, escreva o valor à mão em Valor estimado.

> **DICA**
>
> Cadastre bem o seu catálogo (nome, preço e unidade) antes de começar a orçar: cada orçamento usa o preço que o produto tiver naquele momento.

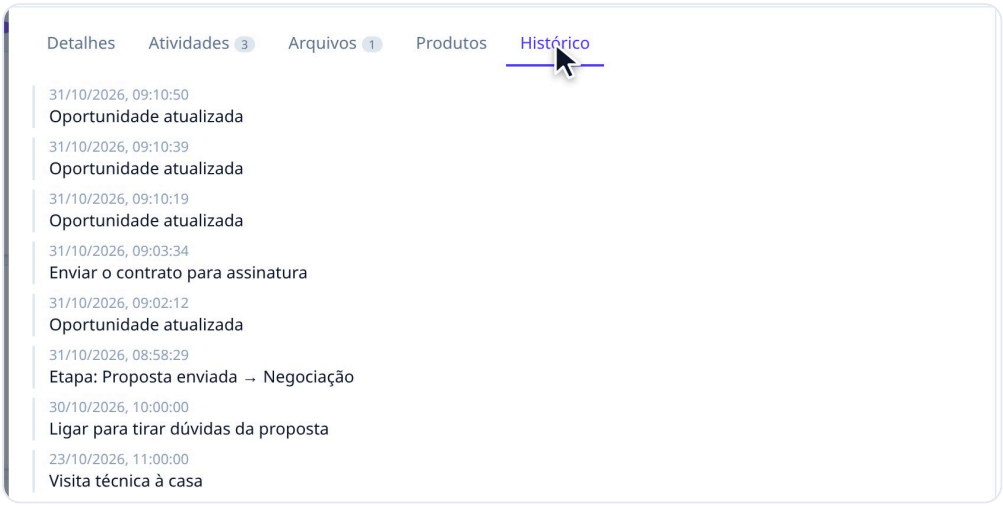
14

CAPÍTULO 14

Histórico da oportunidade

A memória da venda.

Histórico conta tudo o que aconteceu com esta oportunidade, do mais novo ao mais antigo, com data e hora de cada coisa. É a memória da venda, útil quando alguém a pega no meio do caminho.



Histórico: tudo o que aconteceu com esta oportunidade, do mais novo ao mais antigo.

Evento	Quando aparece
Oportunidade criada	Ao nascer, de onde for.
Etapa: A → B	Cada mudança de etapa, de onde para onde.
Nota: ...	As notas que você deixou ao fechar ou que a IA deixou ao avançá-la.
Oportunidade atualizada	Mudanças no valor, na data, na prioridade, no responsável...
✓ Marcada como ganha / ✕ Marcada como perdida	Ao fechá-la.
↺ Reaberta	Ao reabri-la.
Passos e atividades	Os próximos passos e atividades que foram criados.

O histórico só carrega quando você abre a aba. Se a oportunidade for nova e não tiver nada, diz «Sem atividade ainda.». As mensagens do chat não aparecem aqui uma a uma: para isso existe a conversa, e na ficha do contato está a história completa (capítulo 31).

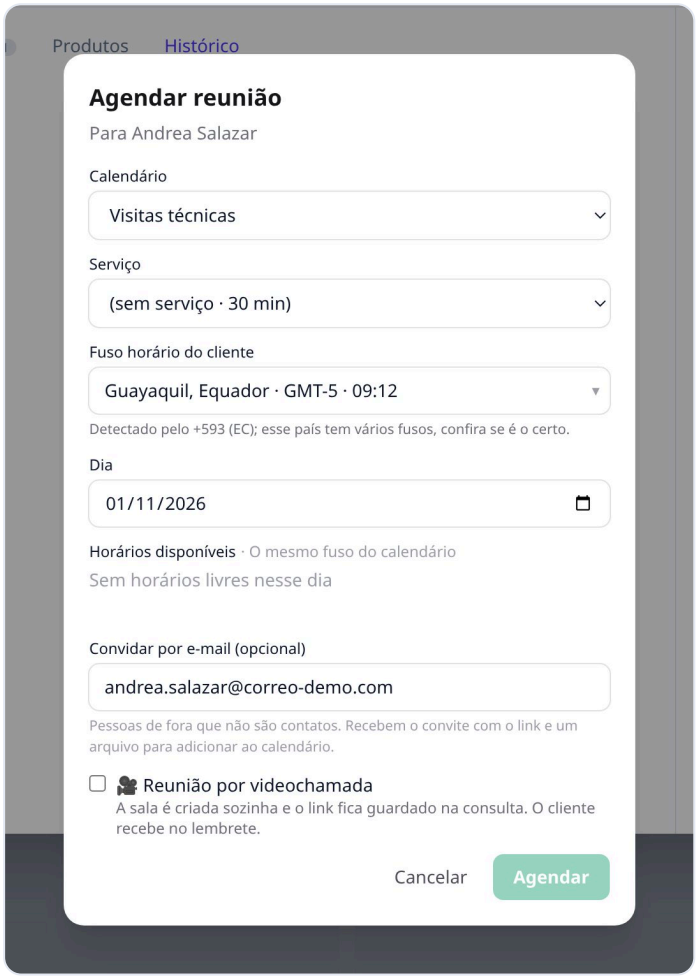
15

CAPÍTULO 15

Agendar uma reunião pela ficha

Um compromisso no Calendário, sem sair da venda.

📅 **Agendar reunião**, no cabeçalho da ficha, abre o agendador do **Calendário do Omnifox** com o cliente já preenchido («Para Andrea Salazar»).



Agendar reunião: o agendador do Calendário com o cliente já preenchido.

1. Escolha o **Calendário**; na Sol Andino, **Visitas técnicas**.
2. Se esse calendário tiver serviços, escolha o **Serviço** (define a duração).
3. Confira o **fuso horário do cliente**: o Omnifox deduz pelo telefone (+593 → Equador).
4. Escolha o **Dia** e um dos **horários disponíveis**. Só aparecem os livres; se não houver, ele avisa.
5. Se quiser, **convide por e-mail** (chega o convite com o link e um arquivo para a agenda dele) e ative **reunião por videochamada** (a sala é criada sozinha e o link fica no compromisso).
6. Clique em **Agendar**.

O compromisso fica no Calendário com os lembretes para o cliente, e você o vê também na história do cliente, na ficha dele (capítulo 31). Para o detalhe do Calendário —serviços, horários, lembretes— veja o guia do Calendário.

DICA

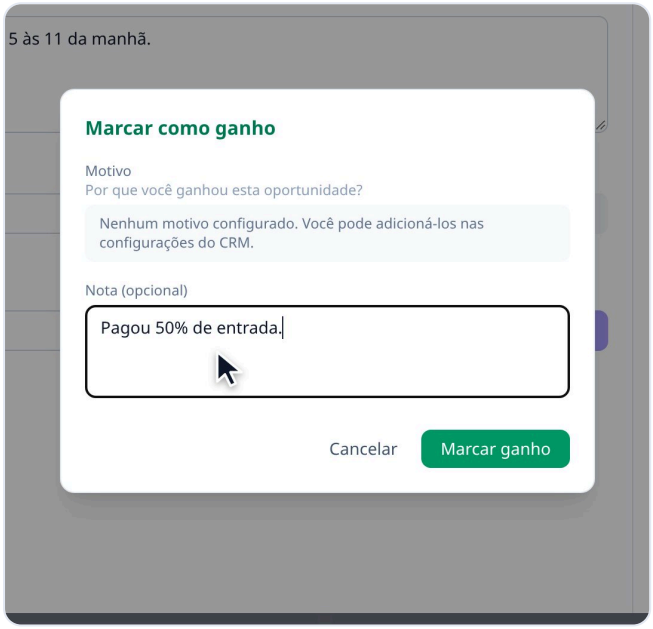
Use Agendar reunião quando o cliente precisa saber do compromisso (uma visita técnica, uma demonstração). Para um lembrete só seu, basta uma atividade do tipo Reunião (capítulo 11).

16

CAPÍTULO 16

Marcar uma oportunidade como ganha

Quando o cliente diz sim.



Marcar como ganho: motivo e nota, os dois opcionais.

Clique em ✓ **Marcar ganho** no cabeçalho da ficha. Abre-se **Marcar como ganho**:

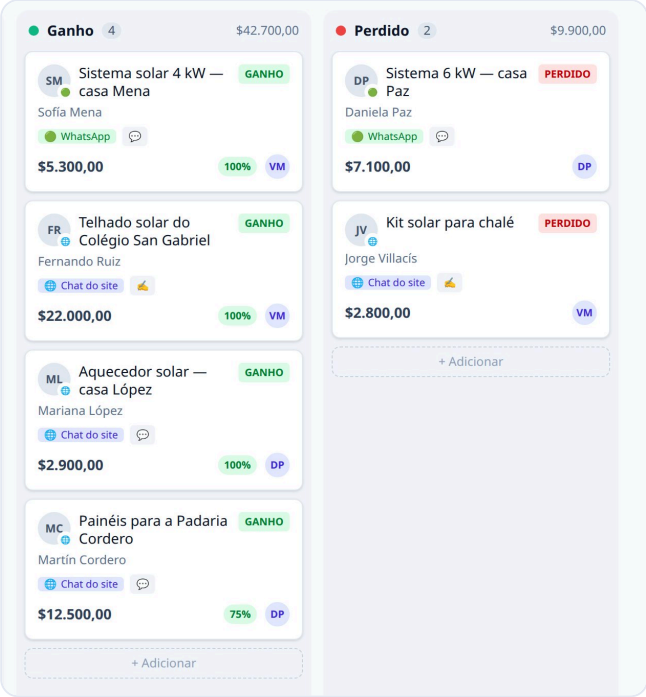
Campo	O que é
Motivo	«Por que você ganhou esta oportunidade?». Escolha um dos seus motivos de ganho ou «Sem motivo». Opcional.
Nota (opcional)	Contexto: «Pagou 50 % de entrada».

Clique em **Marcar ganho**.

Se você ainda não configurou motivos de ganho, o diálogo diz «Nenhum motivo configurado. Você pode adicioná-los nas configurações do CRM.» (capítulo 28). Dá para marcar como ganha mesmo assim.

O que acontece ao ganhá-la

- Passa para a etapa marcada como **Ganho**, com a data de fechamento de hoje.
- Soma no Painel: em **Ganhas este mês**, na **meta do mês**, na **taxa de ganho** e em **Por vendedor**.
- Para de mostrar o próximo passo e os avisos de vencida.
- Fica no Histórico e na história do cliente.
- Dispara as automações de «Uma oportunidade é marcada como ganha», por exemplo a receita que coloca a etiqueta Cliente (capítulo 21).



A oportunidade ganha passa para a coluna Ganho.

Reabrir

Se você errou, abra a ficha e clique em ↺ **Reabrir** («Reabrir a oportunidade na etapa em que estava»): ela volta para a etapa anterior ao fechamento (ou para a primeira etapa aberta) e deixa de contar como ganha.

> **DICA**
>
> Arrastar o cartão para a coluna Ganho também a ganha, mas sem motivo nem nota. Se você quer saber por que ganha, use o botão.

> **ATENÇÃO**
>
> Se o funil não tiver nenhuma etapa marcada como Ganho, o Omnifox não consegue fechá-la e avisa que o funil não tem etapa de ganho/perda. Marque uma nas Configurações (capítulo 26).

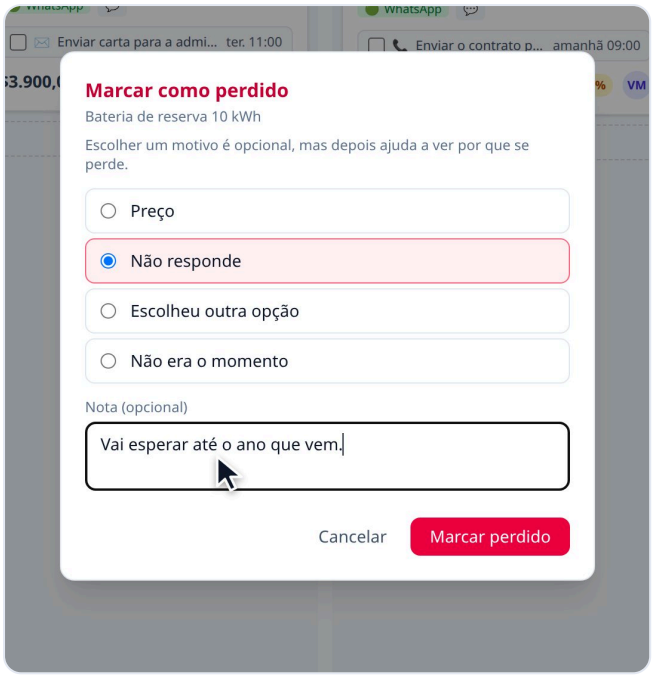
17

CAPÍTULO 17

Perder uma oportunidade e o motivo

Perder também é informação.

Quando uma venda não acontece, arraste-a para a coluna **Perdido** ou clique em ✕ **Marcar perdido** na ficha. Abre-se **Marcar como perdido**:



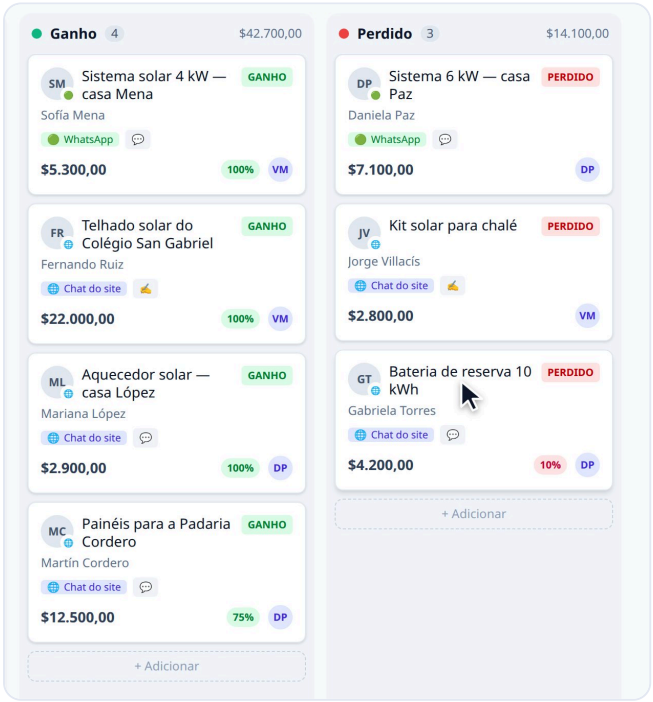
Marcar como perdido: o motivo é opcional; tocar no escolhido o desmarca.

Parte	O que é
Motivos	Os seus motivos de perda como opções: **Preço**, **Não responde**, **Escolheu outra opção**, **Não era o momento** ou os que você definir. Tocar no escolhido o desmarca.
Nota (opcional)	Contexto: «Vai esperar até o ano que vem».
Marcar perdido	Confirma. Também sem motivo.

Como diz o diálogo, escolher um motivo é opcional, mas depois ajuda a ver por que se perde. Vale ouro: o Painel agrupa as suas perdas dos últimos 90 dias por motivo em **Por que perdemos** (capítulo 25), e em um mês você sabe se perde por preço, porque o cliente para de responder ou porque chega tarde.

Onde aparece este diálogo

Ao soltar um cartão em Perdido, ao escolher Perdido na barra de etapas, com ✕ Marcar perdido, ao criar uma oportunidade direto em Perdido, ao fechar várias em lote (um só motivo para todas: «Marcar N oportunidades como perdidas») e pela pílula do chat. Se você cancelar, nada muda.



As perdidas ficam na coluna Perdido, com a etiqueta vermelha.

Depois de perdê-la

O cartão **fica na coluna Perdido**, com a etiqueta vermelha, e conta na taxa de ganho. Se já estava perdida e você marcar de novo, mantém o motivo e soma a nota nova.

Se o cliente voltar, abra a ficha e clique em ↺ **Reabrir**: a oportunidade volta para a etapa em que estava.

Se você não tiver motivos ativos, o diálogo avisa e oferece o link para as **Configurações**.

DICA

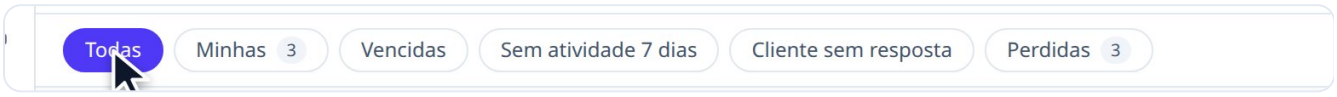
Dê aos seus motivos nomes que levem a uma ação. «Preço» diz para revisar a oferta; «Não responde», para trabalhar o acompanhamento; «Escolheu outra opção», para olhar a concorrência.

CAPÍTULO 18

18 Filtros rápidos e busca

Achar o urgente em um clique.

Acima do funil ficam os **filtros rápidos**, cada um com o seu contador. Os de alerta —Vencidas e Cliente sem resposta— ficam vermelhos quando têm algo.



Os filtros rápidos, cada um com seu contador: Todas, Minhas, Vencidas, Sem atividade 7 dias, Cliente sem resposta e Perdidas.

Filtro	Mostra	Para quê
Todas	O funil inteiro.	A visão normal.
Minhas	As que estão com você como responsável.	O seu trabalho, sem o dos outros.
Vencidas	As abertas cujo próximo passo já passou, ou cuja data de fechamento prevista já passou.	O que está escapando.
Sem atividade 7 dias	As abertas que ninguém tocou em uma semana: nem atividade, nem mudança de etapa, nem recém-criadas.	As vendas esquecidas.
Cliente sem resposta	As abertas com uma mensagem do cliente esperando resposta.	O mais urgente: alguém escreveu e ninguém respondeu.
Perdidas	As fechadas como perdidas.	Revisá-las e, se voltarem, reabri-las.

Os filtros se combinam com a busca e valem também para a visualização Lista e para a exportação em CSV.

A busca

Buscar oportunidades... filtra na hora, enquanto você digita, pelo **título** da oportunidade, pelo **nome do contato** ou pela **empresa**. Apague para voltar a ver tudo.

DICA

Uma rotina de cinco minutos: toda manhã, **Cliente sem resposta** (responda), depois **Vencidas** (faça ou reprograme) e uma vez por semana **Sem atividade 7 dias** (dê um próximo passo ou marque como perdida).

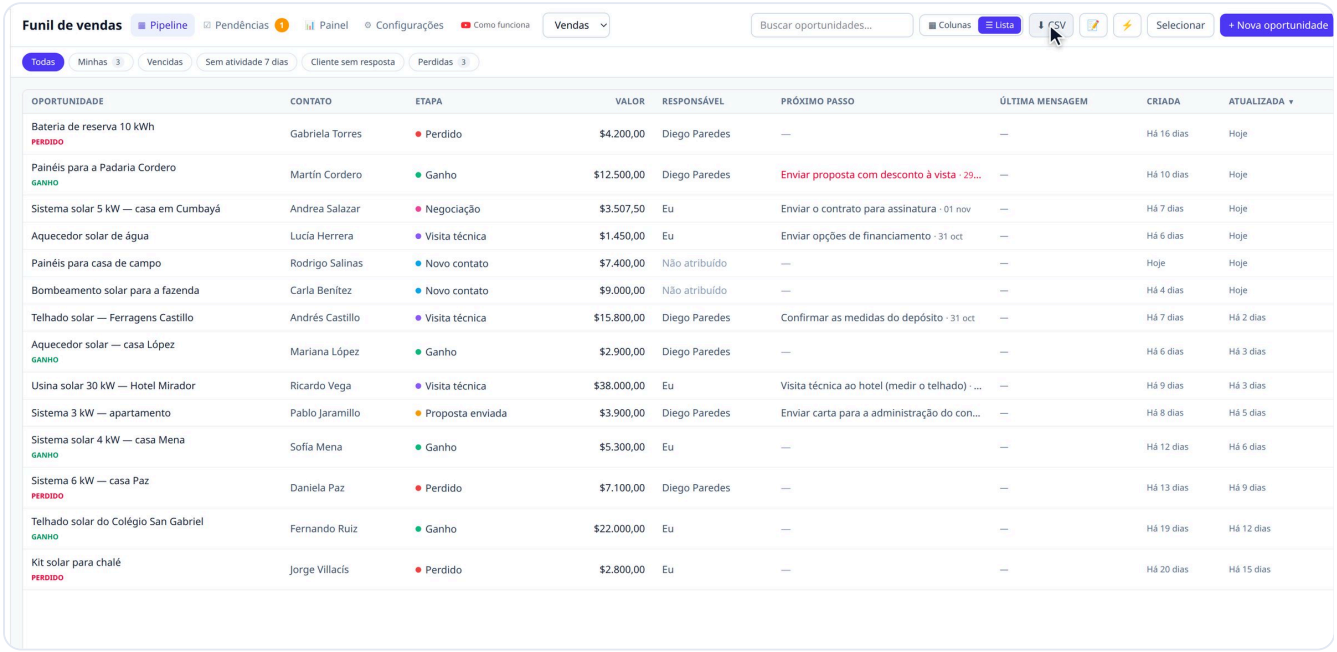
19

CAPÍTULO 19

Visualização Lista e exportar para Excel

As mesmas vendas, em uma tabela.

Se você prefere uma tabela, mude de **Colunas** para **Lista**. Você vê as mesmas oportunidades, com os mesmos filtros e a mesma busca, em linhas.



A visualização Lista: as mesmas oportunidades numa tabela ordenável, com o botão de exportar para CSV.

Coluna	O que mostra
Oportunidade	O título, com Ganho ou Perdido se estiver fechada.
Contato e **Etapa**	O cliente e a etapa, com a sua cor.
Valor	O valor.
Responsável	«Eu» se for você, o nome de outra pessoa ou «Sem atribuir».
Próximo passo	O passo e a data, ou «⚠ Sem próximo passo...» se não tiver; vermelho se venceu.
Última mensagem	O último que o cliente escreveu.
Criada e **Atualizada**	Hoje, Ontem ou «Há N dias».

Um clique no cabeçalho de uma coluna **ordena** por ela; outro clique inverte a ordem. Um clique numa linha abre a ficha. No celular, em vez de cabeçalhos há um seletor **Ordenar por**.

Exportar para Excel

Na visualização Lista aparece o botão de download ⬇ («Exportar a lista atual para CSV»). Ele baixa exatamente o que você está vendo —com o filtro rápido e a busca— em um arquivo CSV que abre no Excel ou no Google Sheets, com estas colunas: Título, Contato, Etapa, Status (Aberta, Ganha ou Perdida), Valor,

Moeda, Responsável, Próximo passo, Vence, Última mensagem, Criada e Atualizada.

> **NOTA**
> O arquivo usa ponto e vírgula (;) como separador, que é o que o Excel espera em português. Se no Google Sheets tudo aparecer numa coluna, use Dados → Dividir texto em colunas.

O Omnifox **lembra a visualização** que você escolheu (Colunas ou Lista) nesse navegador.

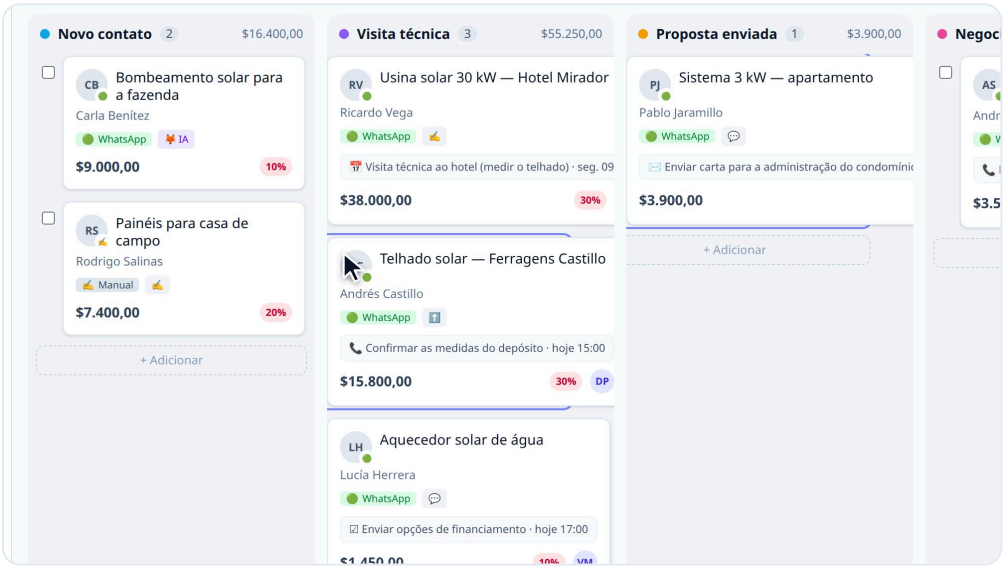
20

CAPÍTULO 20

Ações em lote

Vários cartões de uma vez.

Clique em **Selecionar** no cabeçalho: cada cartão mostra a sua caixa e o botão muda para **Cancelar**. Marque vários, ou clique em **Selecionar tudo** para pegar todos os que você está vendo com os filtros atuais.



Com Selecionar, cada cartão mostra sua caixa de seleção.

Assim que houver um marcado, aparece embaixo a barra de ações:



A barra de ações em lote: selecionados, Selecionar tudo, Limpar, Reatribuir, Mover para etapa, Fechar e Excluir.

Ação	O que faz
«N selecionados»	Quantos estão marcados. **Limpar** desmarca.
Reatribuir	Muda o responsável de todos: escolha uma pessoa ou **Sem responsável**.
Mover para etapa	Passa-os para outra etapa do funil. Se for Perdido, pede o motivo uma só vez para todos.
Fechar	✅ **Marcar como ganho** ou ❌ **Marcar como perdido** (com motivo opcional).
Excluir	Pede confirmação: «Esta ação não pode ser desfeita.». Só para administradores.

Cada oportunidade passa pelas **mesmas regras** que se você fizesse à mão, uma a uma: fica no histórico, os colegas veem ao vivo e as automações disparam. Se alguma falhar (por exemplo, porque outra pessoa a excluiu), as demais são processadas mesmo assim.

> **DICA**
>
> Ideal para quando um vendedor sai de férias: filtre pelo nome dele na Lista ou use a busca, Selecionar tudo, Reatribuir.

> **NOTA**
>
> As ações em lote são trabalho de computador: no celular não aparece Selecionar.

21

CAPÍTULO 21

Automações do funil

Regras de uma linha: quando acontece isto, faça aquilo.

O botão do raio ⚡ do cabeçalho abre **Automações do funil**: regras de uma linha; o que precisar de ramificações ou esperas se monta no editor avançado. Cada regra vale para o funil que você está vendo.



Automações do funil: as receitas prontas de um clique e Nova automação.

Receitas prontas (um clique)

Para começar rápido há três receitas. Clique em **Instalar** e ela já funciona (o botão muda para **Instalada**):

Receita	O que faz
3 dias sem resposta → tarefa de acompanhamento	Se o cliente está há 3 dias sem responder, cria-se a tarefa «Fazer acompanhamento» para o responsável.
Ganha → etiqueta «Cliente»	Ao marcar uma oportunidade como ganha, o contato recebe a etiqueta Cliente.
5 dias na mesma etapa → avisar	Se uma oportunidade fica 5 dias sem mudar de etapa, o responsável recebe o aviso «Oportunidade parada: 5 dias na mesma etapa».

Montar a sua



Uma regra nova: Quando uma oportunidade chega a Negociação, Então...

1. Clique em **+ Nova automação**.
2. Em **Quando**, escolha o gatilho e preencha os campos (tabela abaixo).
3. Em **Então**, clique em **+ Adicionar ação** e escolha o que fazer. Dá para somar várias ações; elas rodam em ordem.
4. Clique em **Salvar automação**. Se não adicionou nenhuma ação, avisa «Adicione ao menos uma ação.».

Quando…	Campos
Uma oportunidade chega a uma etapa	Etapa.
Uma oportunidade é criada	—
Uma oportunidade é marcada como ganha	—
Uma oportunidade é marcada como perdida	—
A prioridade muda	Prioridade (opcional: para qual).
Fica N dias parada na etapa	Dias; Etapa (opcional: vazia, qualquer uma).
Fica N dias sem atividade	Dias.
O cliente está há N dias sem responder	Dias.
Uma atividade vence	Tipo de atividade (opcional).

Então…	Campos
Mover para outra etapa	Etapa (do mesmo funil).
Mudar a prioridade	Prioridade.
Atribuir responsável	Pessoa.
Criar uma atividade	Tipo, Título, Vence em (dias), Responsável (opcional).
Adicionar uma etiqueta	Etiqueta (na oportunidade).
Etiquetar o contato	Etiqueta (na pessoa).
Avisar alguém	Pessoa (vazio = o responsável pela oportunidade) e Mensagem.

Exemplo da Sol Andino: *Quando uma oportunidade chega a **Negociação**, então mudar a prioridade para **Alta** e criar uma atividade «Ligar para fechar», que vence em 1 dia.*

A lista de regras

Cada regra mostra o nome (monta-se sozinho: «Gatilho → ação, ação»), se está **Ativa** ou **Pausada** (o interruptor), quantas vezes rodou e dois botões: **Abrir no editor avançado** (numa aba nova, para somar esperas, condições ou mensagens; capítulo 42) e **Excluir** («Excluir esta automação?»).

> **NOTA**
> Se uma regra foi editada no editor avançado, ela fica marcada «Editada no editor avançado: gerencie por lá.» e aqui só dá para pausar, ativar ou excluir.

> **ATENÇÃO**
> Os gatilhos de tempo (dias parada, sem atividade, cliente sem responder, atividade vencida) não são instantâneos: o Omnifox os confere a cada hora (e «sem atividade», uma vez por dia de manhã), e avisa uma só vez por oportunidade e por dia.

NOTA

Criar, editar, pausar e excluir automações é só para administradores. Um vendedor vê as regras, mas sem os botões de mudança.

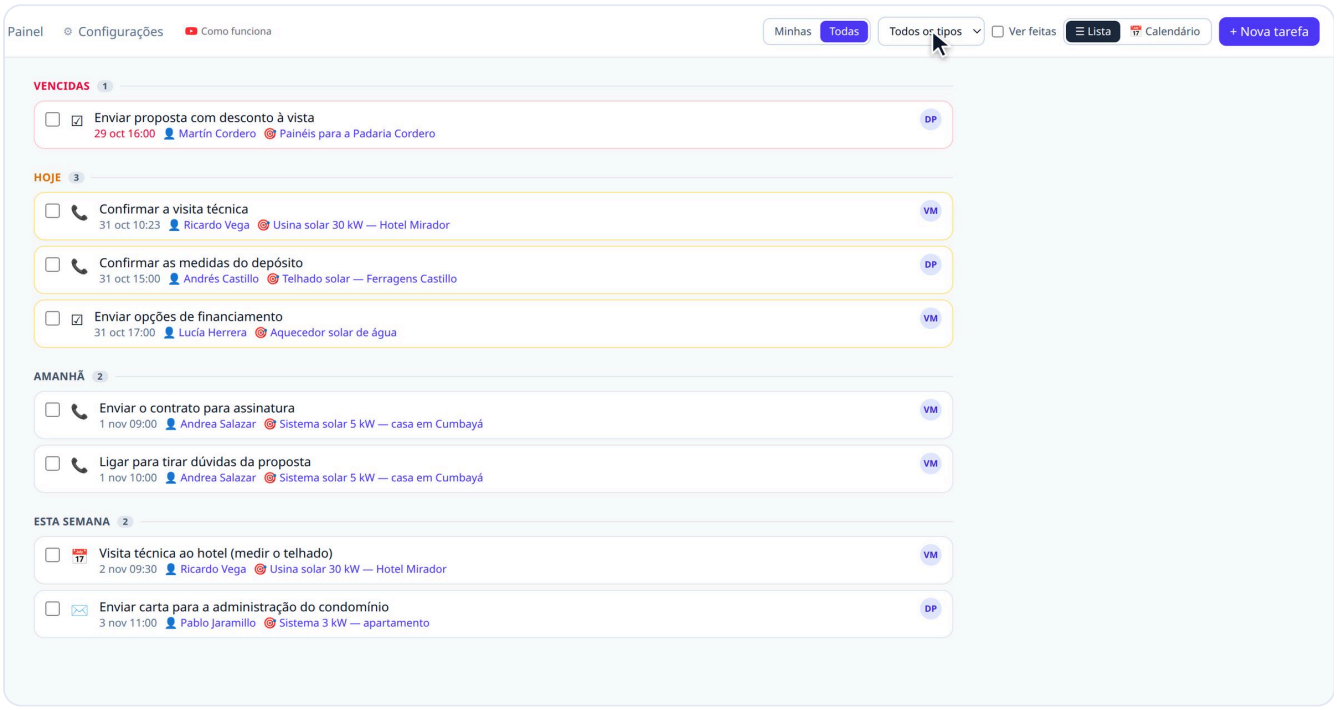
22

CAPÍTULO 22

Pendências: sua lista do dia

Tudo o que você precisa fazer, em uma só tela.

Pendências junta os **próximos passos e as tarefas** das suas oportunidades e contatos, ordenados por quando vencem. É a tela para abrir toda manhã.



Pendências: tudo o que há para fazer, agrupado por quando vence.

Os grupos

A lista se agrupa pela data, calculada no seu fuso horário: **Vencidas** (em vermelho), **Hoje**, **Amanhã**, **Esta semana**, **Mais adiante** e **Sem data**. Se você mostrar as feitas, soma-se **Feitas**.

O cabeçalho

Controle	O que faz
Minhas / **Todas**	Só as suas (padrão) ou as de toda a equipe do espaço.
Todos os tipos	Filtra por tipo: 📝 Nota, 📞 Chamada, 🤝 Reunião, ✉ E-mail ou ☑ Tarefa.
Ver feitas	Mostra também as concluídas.
Lista / **Calendário**	Muda para a visão do mês (capítulo 23).
+ Nova tarefa	Cria uma pendência (capítulo 23).

Cada linha

Cada pendência mostra a sua caixa, o ícone do tipo, o título, a data e hora, o **cliente** (👤, um clique abre a ficha dele) e a **oportunidade** (🎯, um clique abre o Pipeline com a ficha), e as iniciais do responsável.

Marque a caixa quando terminar: ela sai da lista (ou passa para Feitas) e o número do submenu diminui. Se você errou, mostre as feitas e clique em **Reabrir**.

Se não houver nada, diz «Nada pendente» e que os próximos passos que você agendar nas oportunidades e contatos aparecem aqui.

> **DICA**
> «Todas» mostra as pendências de toda a equipe. É útil para o supervisor que quer ver o que está atrasado no geral, ou para cobrir um colega.

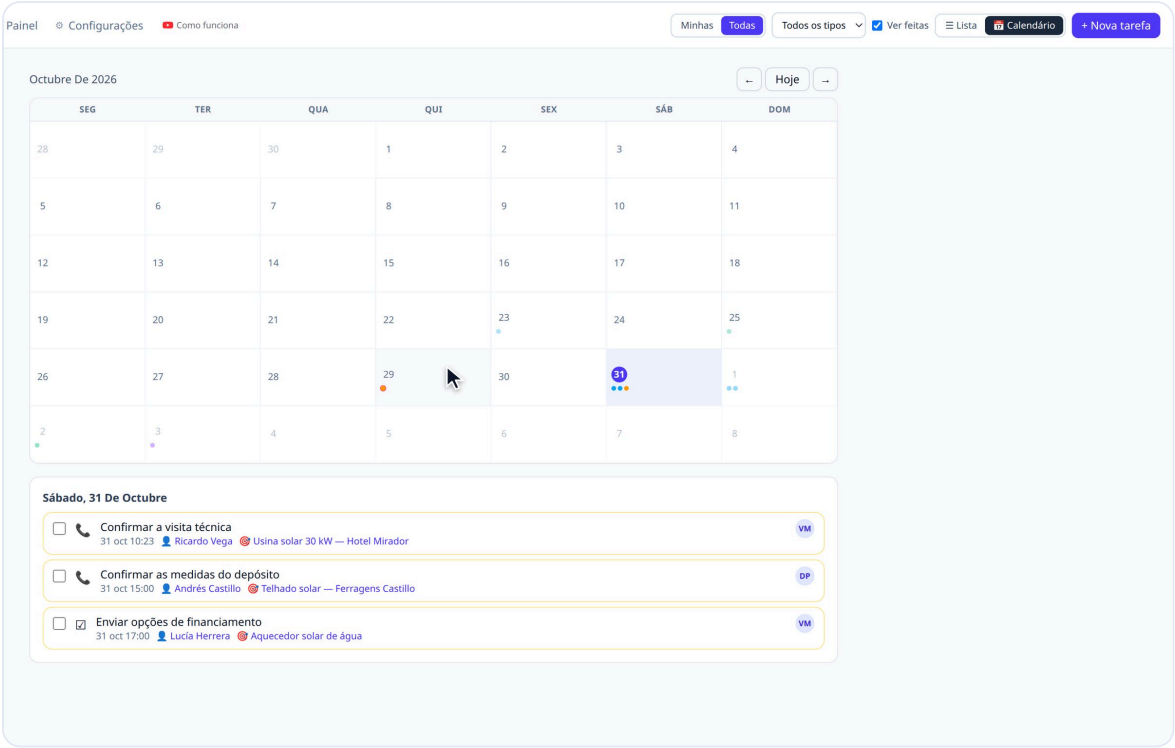
23

CAPÍTULO 23

Calendário de pendências e nova tarefa

O mês num relance, e tarefas que sempre têm dono.

A visualização **Calendário** mostra o mês com as suas pendências em cada dia. Os dias com algo **vencido** ficam marcados em vermelho. Toque num dia para ver a lista dele embaixo («Sexta-feira, 30 de outubro»); se não tiver nada, diz «Nada agendado para este dia.». Navegue com ‹ e › e volte com **Hoje**.



A visualização Calendário: o mês com suas pendências e a lista do dia escolhido.

Nova tarefa

+ Nova tarefa cria uma pendência sem passar pela ficha:

Campo	O que preencher
Para o contato (obrigatório)	Busque o cliente a quem a tarefa pertence.
Tipo	Tarefa, Chamada, Reunião, E-mail ou Nota.
O que precisa ser feito?	O título.
Detalhe	Opcional.
Data e hora	Quando vence. Com data, é criada com um lembrete 60 minutos antes.
Responsável	**Eu (responsável)** ou um colega.

Toda tarefa **pertence a um cliente**: se tentar salvar sem escolher, avisa «Escolha a qual contato pertence a tarefa.». Assim nunca fica uma tarefa solta que ninguém entende. A tarefa fica na ficha do contato (capítulo 31); para que pertença a uma venda específica, crie-a pela ficha da oportunidade.

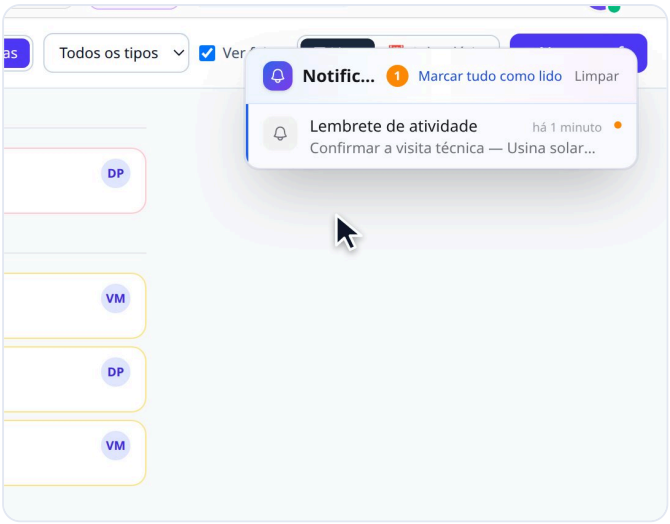
24

CAPÍTULO 24

Lembretes e avisos

Você não precisa lembrar de olhar: o Omnifox avisa.

Cada pendência com data e lembrete chega como **notificação** na hora do lembrete: no sino do Omnifox e como aviso no app do celular.



Os avisos chegam ao sino de notificações (e ao app do celular).

Aviso	Quando chega	Para quem
Lembrete de atividade	Na hora que você escolheu no lembrete (Na hora exata, 15 minutos antes, 1 dia antes...).	Para o responsável pela atividade.
Lembrete do próximo passo	Uma hora antes de cada próximo passo que não tem lembrete próprio.	Para o responsável.
Passo vencido sem fazer	Uma vez, quando um passo vence sem ser concluído.	Para o responsável.
Avisos de automações	Quando uma regra «Avisar alguém» dispara (capítulo 21).	Para a pessoa escolhida ou o responsável.

O aviso diz o que fazer, de qual cliente ou venda e quando, **no seu idioma e no seu fuso horário** (o do seu perfil ou, se não houver, o da sua organização). Um clique no aviso abre a oportunidade —no Pipeline, com a ficha— ou o contato.

Ligar ou desligar

Os avisos do CRM vêm ligados. Você pode desligá-los ou ligá-los de novo nas suas **preferências de notificações**, no tipo **Lembrete de atividade**.

> **ATENÇÃO**
> Se não chegarem, confira três coisas: que a atividade tenha **data**, que tenha **lembrete** (e não «Sem lembrete») e que você seja o **responsável**. Depois, as suas preferências de notificações e as permissões de notificação do celular.

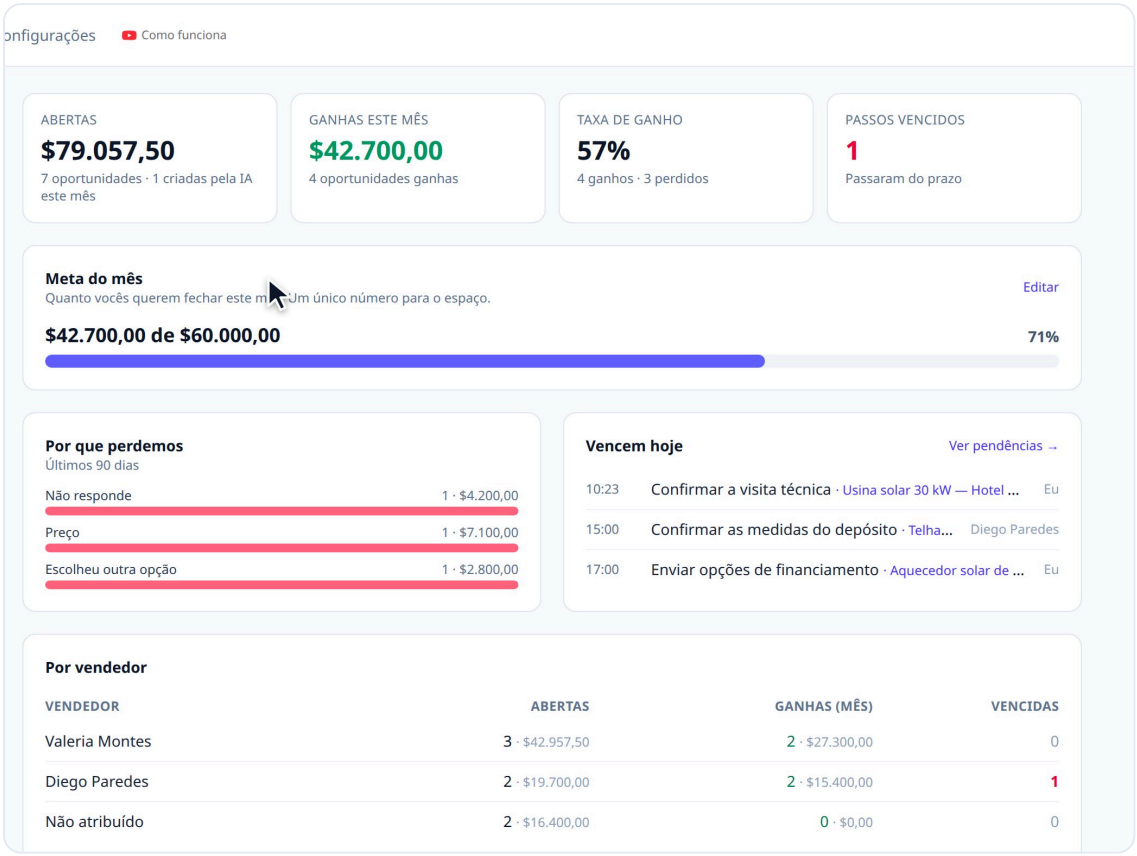
25

CAPÍTULO 25

O painel e a meta do mês

O que um dono olha na segunda-feira.

O **Painel** mostra em uma só tela como vai o negócio. Ele conta **todo o espaço de trabalho**, todos os funis juntos, e é calculado na hora: está sempre em dia.



O Painel: os quatro números, a meta do mês, Por que perdemos, Vencem hoje e Por vendedor.

Os quatro números

Número	O que conta
Abertas	Quanto dinheiro há em oportunidades abertas e quantas são. Se o seu agente de IA criou alguma este mês, soma «N criadas pela IA este mês».
Ganhas este mês	Quanto se ganhou desde o dia 1º do mês e quantas oportunidades.
Taxa de ganho	Das oportunidades fechadas nos **últimos 90 dias**, que porcentagem foi ganha («4 ganhos · 3 perdidos»).
Passos vencidos	Quantos passos abertos passaram do prazo. Em vermelho se houver algum.

A meta do mês

Um único número para todo o espaço: «Quanto vocês querem fechar este mês. Um único número para o espaço.». Clique em **Definir meta** (ou **Editar**), escreva o valor e salve. A barra mostra quanto já foi: «27.300 de 40.000». Sem meta, o Painel avisa que sem meta não dá para saber se o mês vai bem.

> **NOTA**
> Só um **administrador** (ou o dono da conta) pode definir ou mudar a meta. Os demais a veem.

Os três blocos de baixo

Bloco	O que mostra
Por que perdemos	As oportunidades perdidas nos últimos 90 dias, agrupadas por motivo, com barras, quantidade e valor. As perdidas sem motivo aparecem como «Sem motivo».
Vencem hoje	Os passos do dia com a hora, o cliente e o responsável («Eu» se for você). **Ver pendências** leva às Pendências. Se não houver, «Nada vence hoje.».
Por vendedor	Uma linha por pessoa (e «Não atribuído»): as **Abertas** (quantidade e valor), as **Ganhas (mês)** e as **Vencidas**.

> **NOTA**
> Se você vende em várias moedas, o Painel **nunca as mistura**: mostra um total por moeda, por exemplo «USD 1.200 + PEN 300», em Abertas, em Ganhas este mês, em cada vendedor e em cada motivo de perda. A meta do mês fica na **Moeda principal** (capítulo 26).

> **DICA**
> Uma reunião de segunda-feira em dez minutos: como vai a meta?, que motivo de perda cresceu?, quem tem vencidas? E daí, os filtros Vencidas e Sem atividade 7 dias no Pipeline.

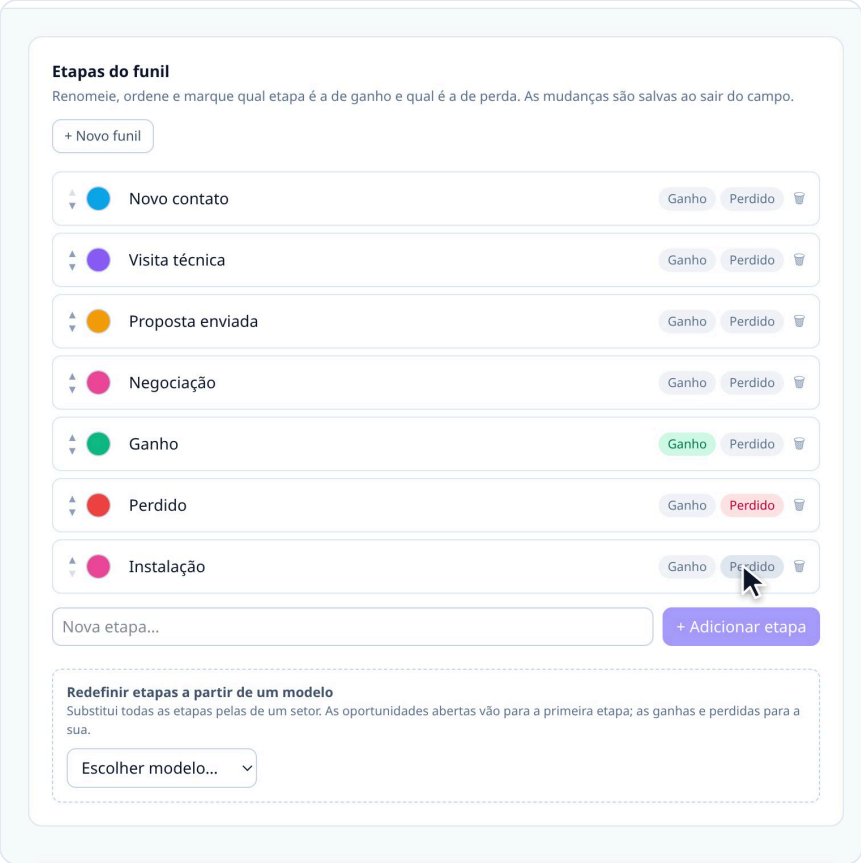
26

CAPÍTULO 26

Configurar as etapas do funil

As etapas que descrevem o seu jeito de vender.

Em **Configurações** você define os seus funis. No topo fica a **Moeda principal** (no fim deste capítulo); embaixo, a seção **Etapas do funil**: renomeie, ordene e marque qual é a etapa de ganho e qual a de perda; as mudanças são salvas ao sair do campo.



Etapas do funil: cor, nome, ordem, marcadores Ganho e Perdido, Adicionar etapa e Redefinir a partir de um modelo.

Controle	O que faz
Seletor de funil	Escolhe qual funil configurar (capítulo 27).
Cor (círculo)	Um clique abre o seletor de cor da etapa. A cor aparece nas colunas, na lista e na pílula do chat.
Nome	Clique, escreva e saia do campo: é salvo sozinho.
▲ ▼	Sobe ou desce a etapa uma posição.
Ganho / **Perdido**	Os marcadores que indicam qual etapa fecha a venda. Assim o Omnifox sabe o que conta como ganho e perdido no Painel.
🗑	Exclui a etapa. Pede confirmação: «Excluir? Os cartões passam para a etapa vizinha.» → **Sim, excluir**.
+ Adicionar etapa	Escreva em «Nova etapa...» e clique em Adicionar etapa: ela entra no fim, com uma cor automática.

ATENÇÃO

Não dá para excluir a única etapa de um funil. E convém que cada funil tenha **uma** etapa Ganho e **uma** Perdido: sem elas não se fecham vendas.

Como nomear as etapas

Use etapas que descrevam o que **o cliente faz**, não o que você faz. Assim mover um cartão é uma decisão clara.

Em vez de…	Melhor…
«Ligar»	«Pediu preço»
«Preparar proposta»	«Visita técnica feita»
«Acompanhamento»	«Proposta enviada» / «Negociação»

Entre quatro e sete etapas abertas é o mais prático. Mais do que isso, as colunas ficam difíceis de ler.

> **NOTA**
>
> Configurar etapas, funis e motivos é só para administradores. Um vendedor vê as Configurações em modo de leitura, com o aviso de que só um administrador pode mudar a configuração do CRM.

Moeda principal

A primeira seção das **Configurações do CRM** é **Moeda principal**: «As novas oportunidades nascem nesta moeda e a meta do painel usa ela. Valores em outras moedas aparecem separados, nunca somados.». Escolha a moeda na lista; é salva na hora («Salvo»). Vale para todo o espaço de trabalho.

Se…	A moeda principal é…
Alguém a escolheu	Essa moeda.
Ninguém a escolheu (a lista diz «Automática (agora USD)», com o código que corresponder)	A moeda **mais usada** nas oportunidades do espaço; se ainda não houver, a moeda do **catálogo**; e, se também não houver, **USD**.

Na moeda principal nascem as novas oportunidades que chegam sem moeda (pelo app, pela IA ou pelas automações), e o formulário **Nova oportunidade** da web também começa nela; você pode mudá-la em cada venda. O Painel mostra a meta nesta moeda e os demais valores separados por moeda (capítulo 25).

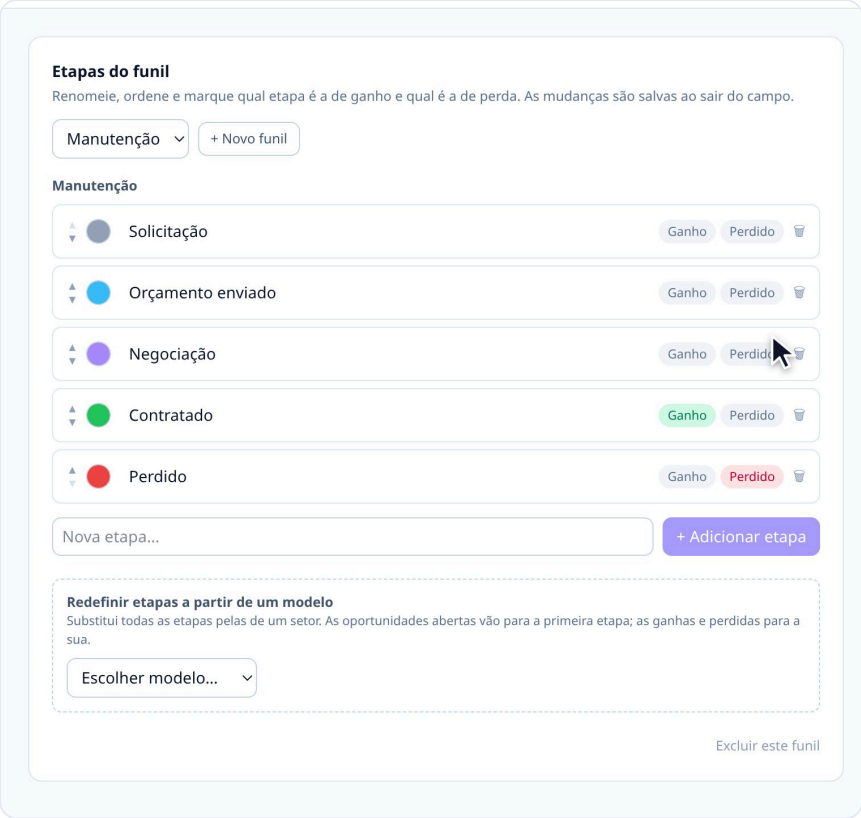
27

CAPÍTULO 27

Vários funis e modelos por setor

Um funil para cada jeito de vender.

Você pode ter vários funis, por exemplo um para **vendas novas** e outro para **manutenção**. Cada um tem as suas etapas, os seus cartões e as suas automações; o Painel soma todos.



Um segundo funil, Manutenção, com o seletor de funil e o modelo de setor escolhido.

Novo funil

1. Nas Configurações, clique em **+ Novo funil**.
2. Escreva o **Nome**: «Vendas, Renovações, Consultas...».
3. Se quiser, escolha o **Setor (modelo de etapas)**: você verá a prévia das etapas.
4. Clique em **Criar**.

Setor	Etapas que traz (a de ganho em negrito)
Genérico	Lead · Contatado · Proposta · **Ganho** · Perdido
Clínica / consultório	Consulta · Consulta agendada · Compareceu · **Tratamento** · Perdido
Imobiliária	Interessado · Visita agendada · Visita feita · Reserva · **Fechado** · Perdido
Loja / e-commerce	Interessado · Orçado · Pagamento pendente · Pago · **Entregue** · Perdido
Serviços	Solicitação · Orçamento enviado · Negociação · **Contratado** · Perdido

DICA

No modelo de loja, a etapa de ganho é «Entregue»: uma venda paga só conta como ganha no Painel quando é entregue. Se preferir contar ao receber, marque «Pago» como Ganho.

Mudar de funil

No Pipeline, você escolhe qual funil ver no seletor do topo. Nas Configurações, o mesmo seletor escolhe qual funil configurar.

Redefinir etapas a partir de um modelo

Substitui todas as etapas de um funil pelas de um setor: as oportunidades abertas passam para a primeira etapa; as ganhas e perdidas, para a sua. Escolha o modelo, clique em **Redefinir** e confirme com **Sim, redefinir**.

Excluir um funil

Excluir este funil pede confirmação («Excluir o funil … e suas etapas?»), desde que ele **não tenha mais oportunidades**. Se ainda tiver, o Omnifox não o exclui: avisa quantas oportunidades ainda há e pede que você as mova ou exclua antes.

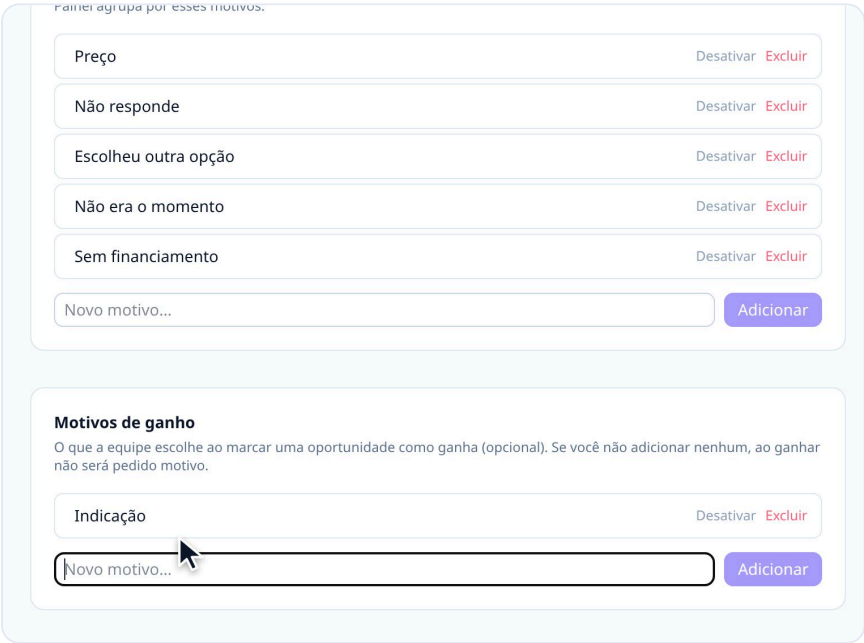
28

CAPÍTULO 28

Motivos de perda e de ganho

Por que se perde e por que se ganha.

No fim das Configurações ficam os motivos que a equipe escolhe ao fechar uma venda.



Motivos de perda e Motivos de ganho, no fim das Configurações.

Motivos de perda

O que a equipe escolhe ao marcar uma oportunidade como perdida (é opcional, mas mostra por que se perde); o Painel agrupa por esses motivos. Vêm quatro prontos: **Preço**, **Não responde**, **Escolheu outra opção** e **Não era o momento**.

Ação	Como
Renomear	Clique no nome, escreva e saia do campo.
Desativar / **Ativar**	Um motivo desativado deixa de aparecer ao perder, mas as oportunidades que já o usam o mantêm (e continuam contando no Painel).
Excluir	Apaga-o da lista.
Adicionar	Escreva em «Novo motivo...» e clique em **Adicionar**. Por exemplo, «Sem financiamento».

Motivos de ganho

Funcionam igual, mas não vêm prontos: o que a equipe escolhe ao marcar uma oportunidade como ganha (opcional). Se você não adicionar nenhum, não se pede motivo ao ganhar. Exemplos: **Indicação**, **Melhor preço**, **Rapidez na instalação**. Aparecem ao marcar uma venda como ganha (capítulo 16).

> **DICA**
> Poucos motivos e claros: entre quatro e seis. Se houver quinze, ninguém escolhe bem e o gráfico «Por que perdemos» deixa de dizer algo.

> **ATENÇÃO**
> Prefira **Desativar** a Excluir um motivo que já foi usado: assim você não perde a história de por que essas vendas foram perdidas.

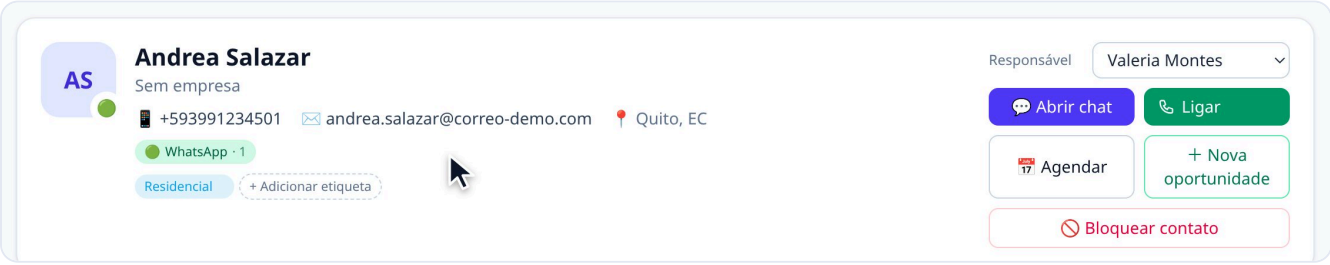
29

CAPÍTULO 29

A ficha do contato

Quem é este cliente e que história temos.

Cada cliente tem a sua **ficha**, com toda a história: todas as oportunidades, conversas, chamadas, compromissos, campanhas e pesquisas. Você chega a ela pela oportunidade (**Ver ficha do contato**), pelos **Contatos** ou pelo chat (**Ver no CRM**).



O cabeçalho da ficha do contato: dados, canais, etiquetas, responsável e botões.

O cabeçalho

No topo você vê a foto com o ponto do canal, o nome, o sentimento (Feliz, Satisfeito, Neutro, Frustrado ou Irritado, conforme vem falando), a empresa e o cargo (ou «Sem empresa»), o telefone e o e-mail, por quais canais ele escreveu, as **etiquetas** (com + para adicionar e × para remover) e o **Responsável**: a pessoa da

equipe que o atende, ou «Sem atribuir».

Os botões

Botão	O que faz
Abrir chat	Vai para a última conversa na caixa de entrada. Se ele nunca escreveu, fica desativado: «Ainda não há conversas com este contato».
Ligar	Abre o telefone (no celular, disca; no computador, o seu app de chamadas) e o diálogo **Registrar chamada** (abaixo). Sem telefone, fica desativado.
Agendar	Cria um compromisso no Calendário com este cliente.
+ Nova oportunidade	Abre o cadastro com este cliente já escolhido (você só escolhe o funil e o resto).
Bloquear contato	Para quem não deve mais escrever (abaixo).

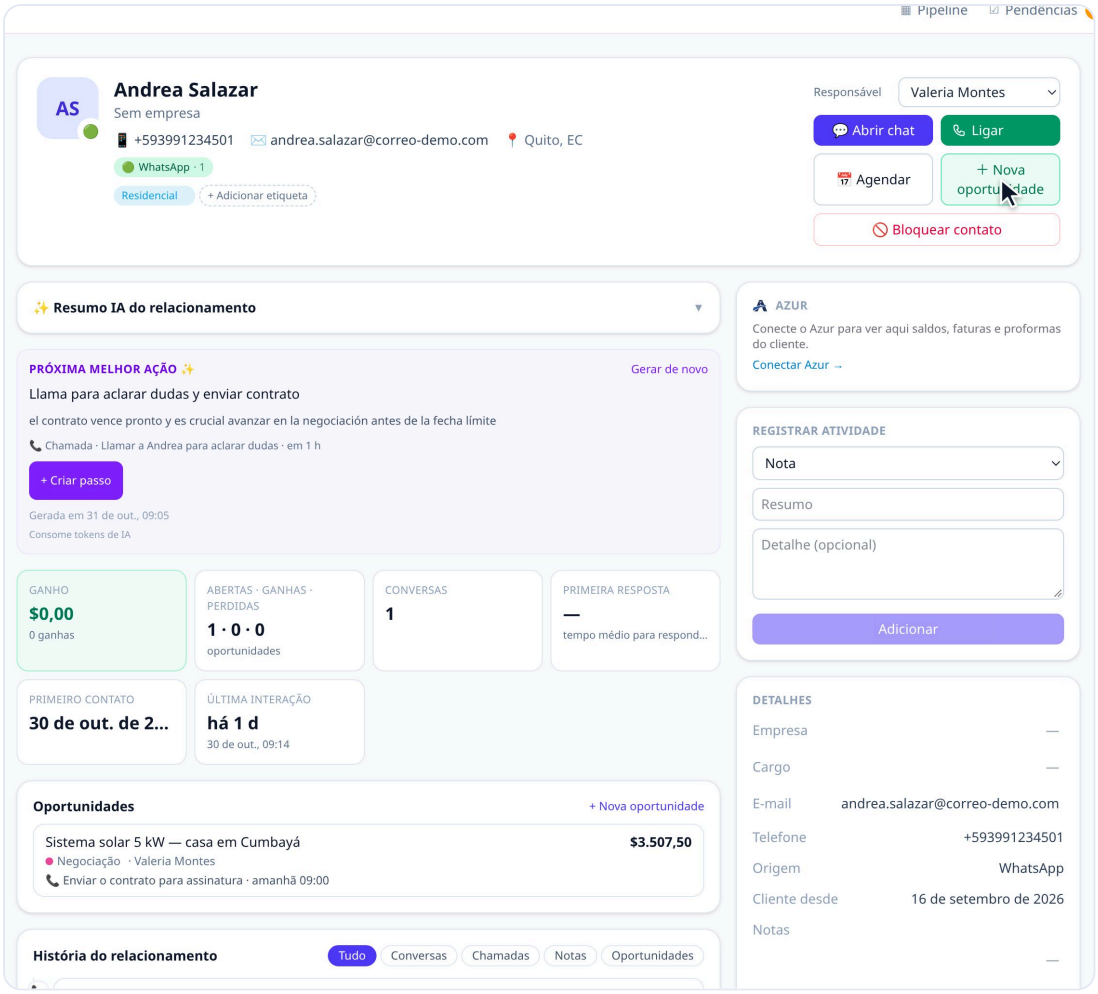
Registrar chamada

Campo	Opções
Resultado	**Atendeu**, **Não atendeu** ou **Caixa postal**.
Duração	Minutos e segundos, ou **Usar cronômetro**: conta enquanto você fala («Chamada em andamento · 03:12»).
Notas	«O que foi conversado (opcional)».

Salvar chamada a registra como uma atividade do tipo chamada («Chamada · 4 min» ou «Chamada · Não atendeu»), que aparece na história do cliente.

Bloquear

Bloquear contato pede um motivo. Um contato bloqueado deixa de entrar na caixa de entrada: as mensagens dele não abrem conversas nem acordam a IA. A ficha mostra um bloco vermelho com quem bloqueou, quando e por quê, e o botão **Desbloquear**. Se foi a IA que o descartou por não ser cliente (spam, fornecedores...), aparece um bloco âmbar «Descartado pela IA».



A ficha do contato completa: resumo IA, números, oportunidades, história e, à direita, Registrar atividade e Detalhes.

30

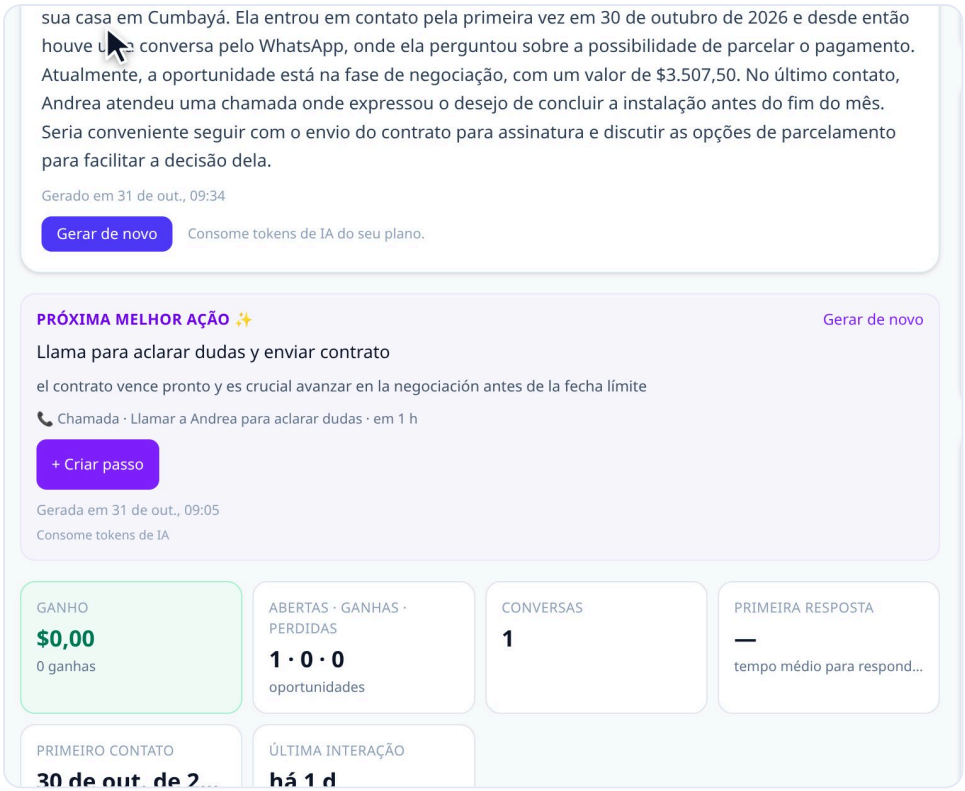
CAPÍTULO 30

Resumo IA e números do cliente

Um parágrafo para se atualizar, e os números do relacionamento.

Resumo IA do relacionamento ✨

O bloco recolhível **Resumo IA do relacionamento** lê tudo o que aconteceu com este cliente —conversas, chamadas, notas, oportunidades— e conta em um parágrafo: quem é, o que quer e em que ficou o último contato. Ideal antes de ligar ou quando você herda um cliente.



O Resumo IA do relacionamento já gerado, com Gerar de novo.

Sem resumo, ele convida você a gerar um para ler num relance quem é o cliente. Clique em **Gerar resumo**; ele fica salvo com a data («Gerado em ...») e qualquer pessoa da equipe o lê sem gastar. **Gerar de novo** o refaz com o mais recente. Cada geração consome tokens de IA do seu plano.

Embaixo fica também a **Próxima melhor ação** ✨ (capítulo 10), para a oportunidade aberta mais recente do cliente.

Os números do cliente



Os números do cliente: ganho, oportunidades, conversas, primeira resposta, primeiro contato e última interação.

Número	O que conta
Ganho	Quanto ele comprou (oportunidades ganhas) e quantas são.
Abertas · Ganhas · Perdidas	Quantas oportunidades ele tem em cada estado.
Conversas	Quantas conversas teve e quantas chamadas (atendidas e perdidas).
Tempo ao telefone	A soma das chamadas.
Primeira resposta	O tempo médio que demoram para responder a ele.
Primeiro contato e **Última interação**	Desde quando você o conhece e quando foi o último contato («há 16 h»).
Última compra	O último pedido ou orçamento, se você usa o catálogo.

NOTA

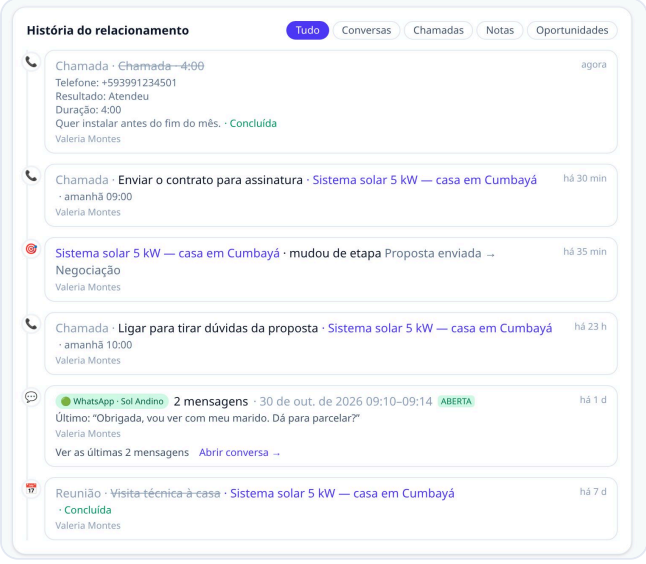
Se o seu plano não inclui a IA do CRM, ou a cota do mês acabou sem saldo, **Gerar resumo** e **Regenerar** aparecem desativados, com o motivo embaixo e o link **Ver planos e saldo**. O mesmo vale para a Próxima melhor ação.

31

CAPÍTULO 31

Oportunidades e história do relacionamento

As vendas dele e tudo o que aconteceu, em ordem.



Oportunidades do contato e História do relacionamento, com seus filtros.

Oportunidades

Lista as vendas **abertas**, com a etapa, o responsável, o valor e o próximo passo (ou «⚠ Sem próximo passo…»). Embaixo, recolhido, o **Histórico** com as fechadas. Um clique em qualquer uma leva à ficha no funil. **+ Nova oportunidade** abre o cadastro para este cliente.

História do relacionamento

Cada evento, do mais novo ao mais antigo. Filtre com **Tudo**, **Conversas**, **Chamadas**, **Notas** ou **Oportunidades**; embaixo, **Carregar mais**.

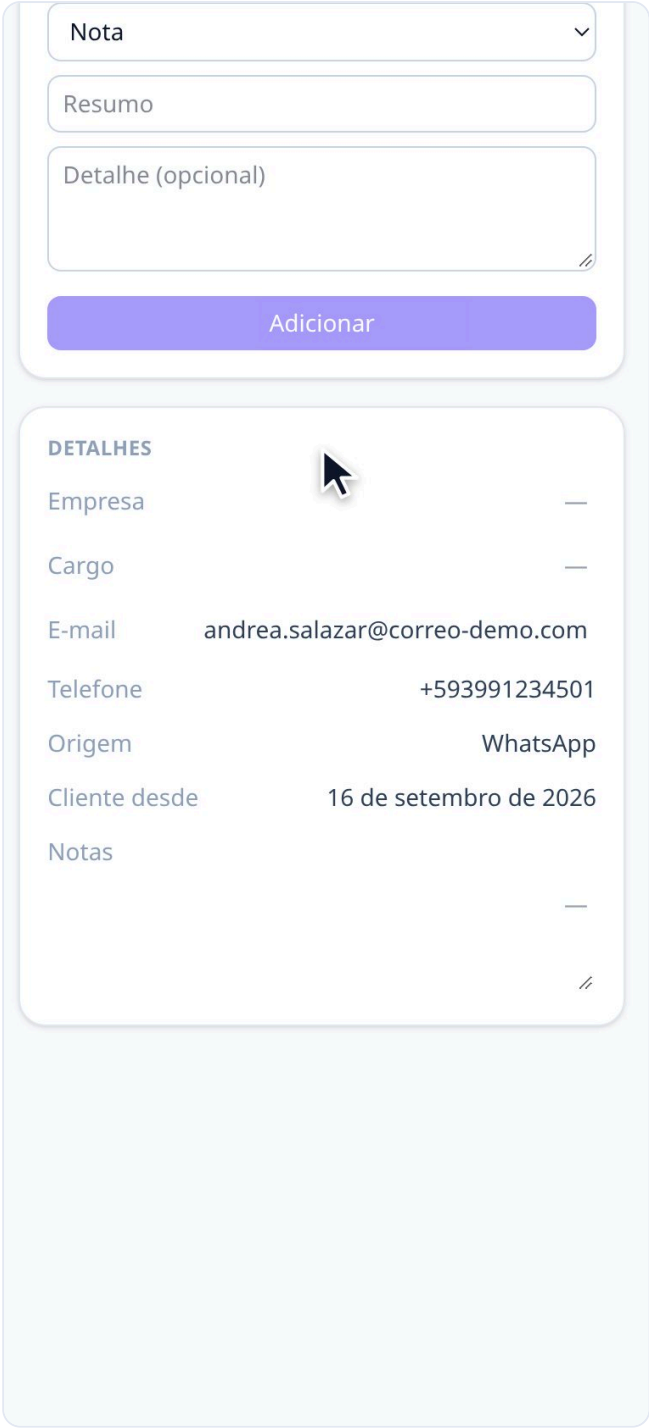
Evento	O que mostra
Conversa	**Um cartão por conversa**, não mensagem por mensagem: o canal, quantas mensagens, as datas, o status (aberta, pendente, adiada, resolvida ou fechada) e a última mensagem. «Ver as últimas N mensagens» as expande (Cliente, Nós, Agente IA); **Abrir conversa** vai para o chat.
Chamada	Recebida, feita ou perdida, com resultado, duração e notas.
Nota ou atividade	Notas, tarefas e passos, deste contato ou das oportunidades dele.
Compromisso	Os compromissos agendados no Calendário.
Oportunidade	Quando foi criada, mudou de etapa, foi ganha, perdida, reaberta ou excluída.
Campanha	«Recebeu a campanha ...» e se respondeu.
Pesquisa	«Avaliou o atendimento», com a nota.

A coluna da direita

Registrar atividade adiciona uma nota, uma chamada ou uma tarefa a este cliente: tipo, **Resumo**, **Detalhe (opcional)** e, para tarefas, o vencimento. Clique em **Adicionar**.

Em **Detalhes** você edita a **Empresa**, o **Cargo**, o **E-mail** e as **Notas** (salvos ao sair do campo). Também vê o **Telefone**, a **Origem** (o canal por onde chegou, por exemplo WhatsApp) e **Cliente desde**. Embaixo, os **Campos personalizados** do contato.

Se o seu espaço tem a integração com o Azur ativa, aparece também no topo o painel do Azur com saldos, faturas e proformas.



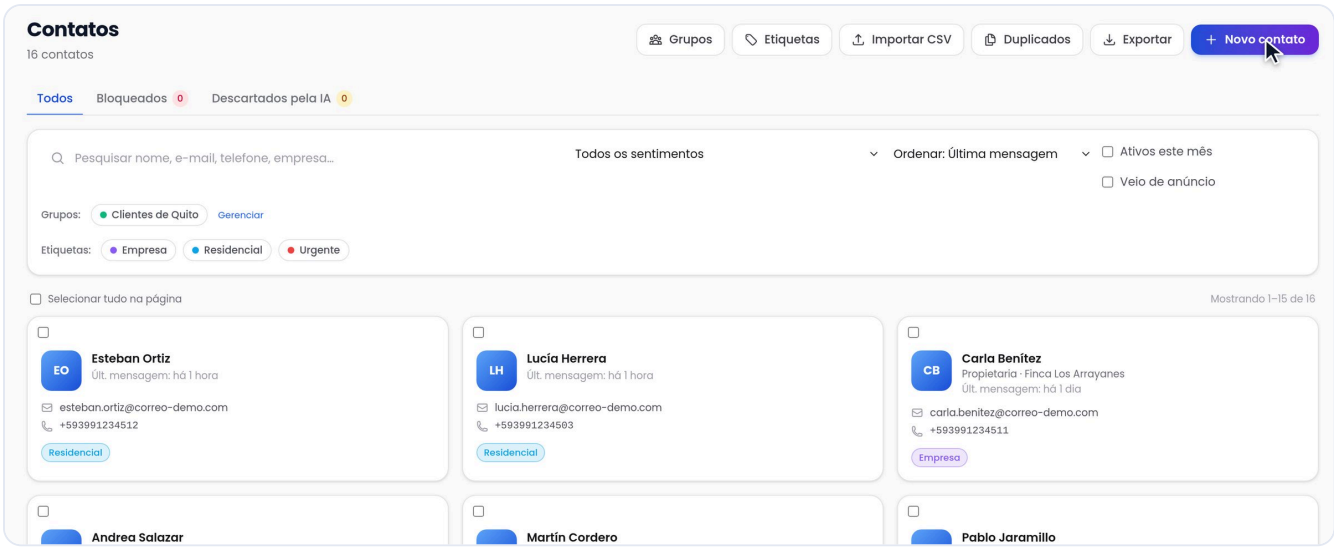
Registrar atividade e Detalhes, na coluna da direita.

32 A lista de contatos

CAPÍTULO 32

A base de todos os seus clientes.

Contatos, no menu da esquerda, é a lista de todas as pessoas e empresas do seu espaço de trabalho: as que escreveram por qualquer canal, as que você importou, as que chegaram por um formulário e as que você cadastrou à mão.



Contatos: ferramentas no topo, abas, busca, filtros e o cartão de cada contato.

As ferramentas do topo

Botão	O que abre	Capítulo
Grupos	As suas listas de contatos.	34
Etiquetas	Todas as etiquetas do espaço, com quanto cada uma é usada.	34
Importar CSV	Importar contatos de Excel, LibreOffice ou CSV (e criar oportunidades).	36
Duplicados	Contatos que parecem a mesma pessoa.	38
Exportar	Baixar contatos em CSV.	37
Novo contato	O cadastro completo de um contato.	33

Buscar e filtrar

Filtro	O que faz
Busca	**Pesquisar nome, e-mail, telefone, empresa...**
Sentimento	Todos os sentimentos, Feliz, Satisfeito, Neutro, Frustrado ou Irritado: como o cliente vem falando, segundo a IA.
Ordenar	Última mensagem (padrão), Nome ou Adicionados recentemente.
Ativos este mês	Só os que tiveram atividade este mês.
Veio de anúncio	Os que chegaram por um anúncio de Click to WhatsApp (a conversa traz a referência do anúncio da Meta).
Chips de **Grupos**	Um clique filtra por esse grupo (se escolher vários, os de qualquer um). **Gerenciar** abre os grupos.
Chips de **Etiquetas**	Um clique filtra por essa etiqueta; com muitas, use a busca delas.
Limpar filtros	Volta a mostrar tudo.

Os filtros ficam no endereço da página: você pode salvar ou compartilhar o link de uma lista filtrada.

As abas

Todos, **Bloqueados** (os que você bloqueou, capítulo 29) e **Descartados pela IA** (os que a IA marcou como não clientes: spam, fornecedores, números errados), cada uma com o seu contador. Nas duas últimas, quem tem permissão pode **Desbloquear**.

Cada contato

Cada cartão mostra a caixa, a foto ou as iniciais, o nome (ou «(sem nome)»), a empresa e o cargo, «Últ. mensagem: há...», o e-mail, o telefone e as etiquetas. As ações **Ver** (abre a ficha), **Editar** e **Excluir**. Embaixo, «Mostrando 1–15 de 15» e a paginação.

> **NOTA**
>
> Excluir um contato não apaga as conversas dele, e se você errou o suporte pode recuperá-lo. Importar, exportar, editar e excluir contatos exigem a permissão de gerenciar contatos (o perfil Agente a tem por padrão).

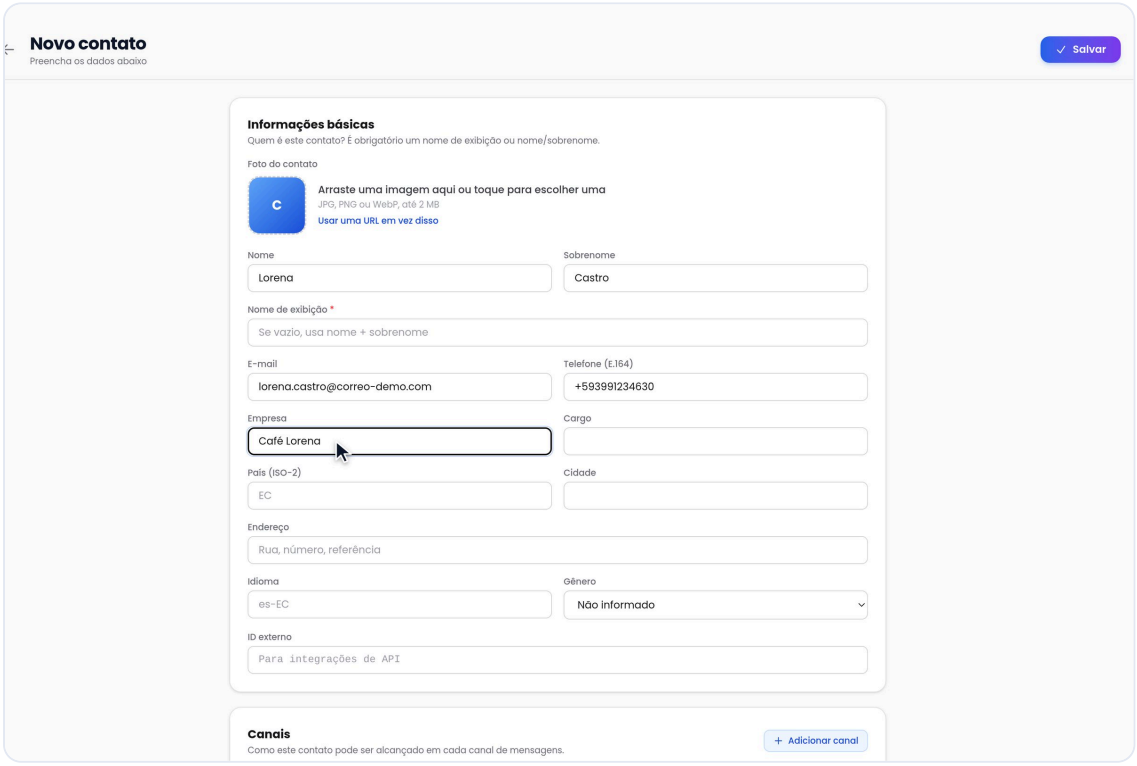
33

CAPÍTULO 33

Criar e editar um contato

O cadastro completo de uma pessoa ou empresa.

Novo contato abre o formulário completo. (Para criar um contato rápido enquanto cadastra uma venda, use «Criar e vincular» em Nova oportunidade, capítulo 4.)



Novo contato: informações básicas e, mais abaixo, canais, etiquetas, grupos e campos personalizados.

Informações básicas

Quem é este contato? É preciso um nome de exibição ou nome/sobrenome.

Campo	Detalhe
Foto do contato	Arraste uma imagem ou toque para escolher (JPG, PNG ou WebP, até 2 MB), ou use uma URL.
Nome e **Sobrenome**	Separados, para cumprimentar bem e ordenar.
Nome de exibição	Como aparece na caixa de entrada e no CRM. Se ficar vazio, usa-se nome + sobrenome.
E-mail	O e-mail dele.
Telefone (E.164)	Em formato internacional, com + e código do país: +5511987654321.
Empresa e **Cargo**	Onde trabalha e o que faz.
País (ISO-2), **Cidade**, **Endereço**	País em duas letras: BR, EC, CO, MX...
Configuração regional	Idioma e região, por exemplo pt-BR.
Gênero	Não especificado, Masculino, Feminino, Outro ou Desconhecido.
ID externo	Para integrações via API: o código do cliente no seu outro sistema.
Notas	O que você quiser lembrar.

Mais abaixo

Seção	O que é
Canais	Como contatar essa pessoa em cada canal: o canal e o identificador nessa plataforma. **Adicionar canal** soma outro.
Etiquetas	Um clique coloca ou tira cada etiqueta; também dá para criar uma nova com a sua cor.
Grupos	A quais grupos pertence.
Campos personalizados	Os campos de contato do seu espaço. Os obrigatórios levam *.

Salvar leva direto à ficha (capítulo 29). Na edição de um contato você também tem **Ver**, **Excluir** e **Bloquear / Desbloquear contato**.

> **DICA**
> Os contatos que escrevem pelo WhatsApp, Instagram, Messenger ou pelo chat do seu site são criados sozinhos, com o seu canal. A IA pode completar o nome, o e-mail e outros dados enquanto conversa.

34

CAPÍTULO 34

Grupos, etiquetas e ações em lote

Organizar os clientes e trabalhar com muitos de uma vez.

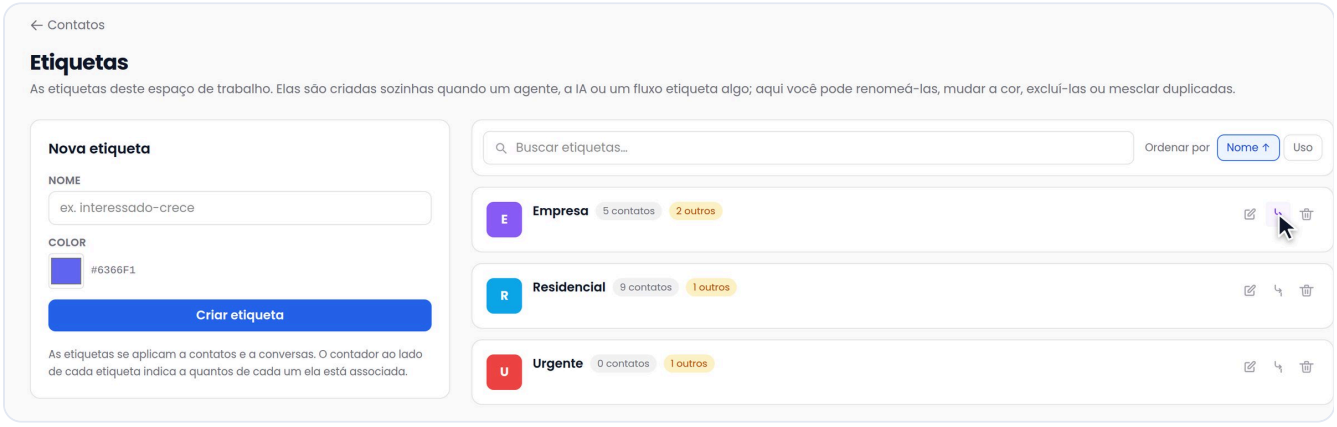
Grupos

Os **grupos** são listas que você monta, como **Clientes de Quito**: listas selecionadas de contatos para usar como público de campanhas ou para filtrar a caixa de entrada. Em **Grupos**, **Novo grupo** pede o **Nome**, uma **Descrição** opcional e uma **Cor** → **Criar grupo**. Cada grupo mostra quantos contatos tem, com **Editar** e **Excluir**.

> **ATENÇÃO**
>
> Excluir um grupo não exclui os contatos: só tira a participação deles. Mas as campanhas que apontavam para esse grupo ficam sem público.

Etiquetas

As **etiquetas** marcam características: Residencial, Empresa, Urgente, Cliente. Elas são criadas sozinhas quando uma pessoa, a IA ou um fluxo as aplica. Em **Etiquetas** você vê todas, com quanto cada uma é usada (contatos, conversas e outros).

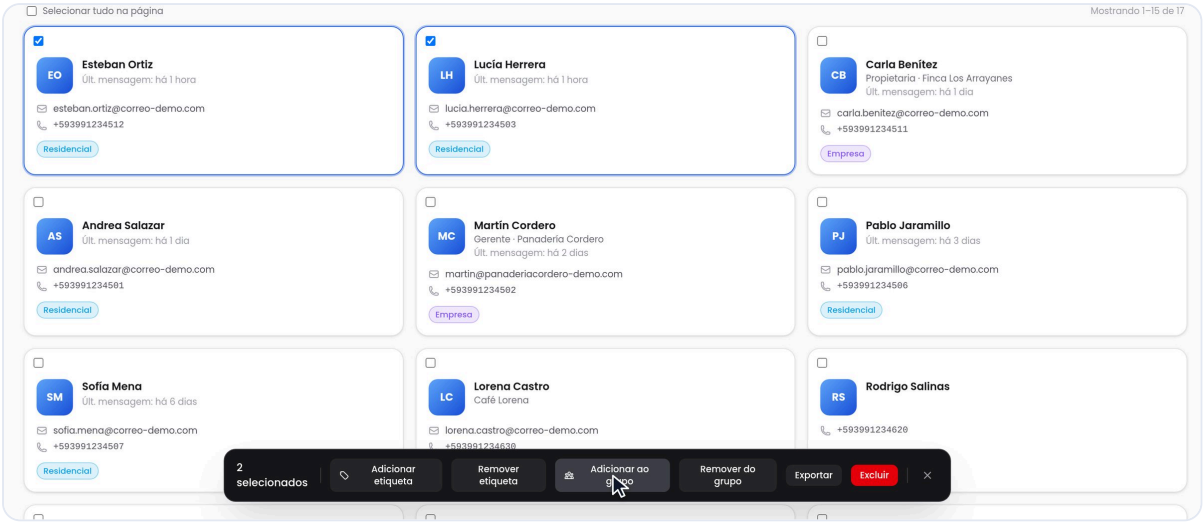


Etiquetas: criar, buscar, ordenar por nome ou uso, editar, mesclar e excluir.

Ação	Como
Criar	**Nova etiqueta**: Nome (ex. interessado-crece) e Cor → **Criar etiqueta**.
Buscar e ordenar	«Buscar etiquetas...» e **Ordenar por** Nome ou Uso.
Editar	Mudar o nome ou a cor.
Mesclar com outra etiqueta	Duas etiquetas que são a mesma («urgente» e «Urgente»): escolha a que sobrevive e o nome final. Os contatos e conversas passam para a que fica, sem duplicar, e a outra é apagada.
Excluir	Avisa que os fluxos, campanhas e filtros que a usam deixarão de coincidir.

Ações em lote

Na lista de contatos, marque vários (ou **Selecionar tudo na página**) e aparece a barra de ações:



Com contatos marcados aparece a barra de ações em lote.

Ação	O que faz
Adicionar etiqueta / **Remover etiqueta**	Escolha a etiqueta e clique em Aplicar: «Adicionar etiqueta a N contatos».
Adicionar ao grupo / **Remover do grupo**	Escolha o grupo: «Adicionar N contatos ao grupo».
Exportar	Baixa os selecionados em CSV.
Excluir	«Excluir N contatos?». As conversas são mantidas.
Limpar seleção	Desmarca tudo.

35

CAPÍTULO 35

Campos personalizados

O que é próprio do seu negócio, em campos com nome.

Os **campos personalizados** guardam o que é próprio do seu negócio: o tipo de telhado, a conta mensal, o número da apólice, a data de vencimento do contrato. Eles são criados em **Configurações do espaço → Campos personalizados**, que define campos extras para contatos, conversas, oportunidades e empresas.



Campos personalizados → Oportunidades: Tipo de telhado (seleção) e Conta mensal (número).

Para qual entidade

As abas separam os campos de **Conversas**, **Contatos**, **Oportunidades** e **Empresas**. Os de oportunidades aparecem no cadastro e na barra lateral de cada oportunidade; os de contatos, na ficha e no cadastro do contato.

Criar um campo: Tipo de telhado

1. Abra a aba **Oportunidades** e clique em **Novo campo**.
2. **Aplica-se a**: Oportunidades (não dá para mudar depois).
3. **Rótulo visível**: «Tipo de telhado». O **Nome interno** é gerado sozinho (tipo_de_telhado); não o mude depois de começar a usar.
4. **Tipo**: Seleção única.
5. **Opções (uma por linha)**: Laje, Telha, Metálico. (Formato avançado: valor|Rótulo.)
6. Se quiser, um **Valor padrão** e a caixa **Obrigatório**.
7. Clique em **Salvar**.

Tipo	Para…
Texto curto / Texto longo	Nomes, códigos, descrições.
Número inteiro / Decimal	Quantidades, valores, kW.
Data / Data e hora	Vencimentos, instalações.
Seleção única / Seleção múltipla	Uma ou várias opções de uma lista.
Sim / Não	Uma caixa de seleção.
URL, E-mail, Telefone	Links e dados de contato, validados.

A partir desse momento, o campo aparece no cadastro e na ficha de cada oportunidade. Um campo de seleção mostra «— Selecionar —»; um Sim/Não, Sim e Não. Se um campo obrigatório ficar vazio ou um valor não for válido, aparece o aviso de que alguns campos personalizados não puderam ser salvos.

NOTA

Excluir um campo o tira das telas, mas os valores salvos são mantidos.

ATENÇÃO

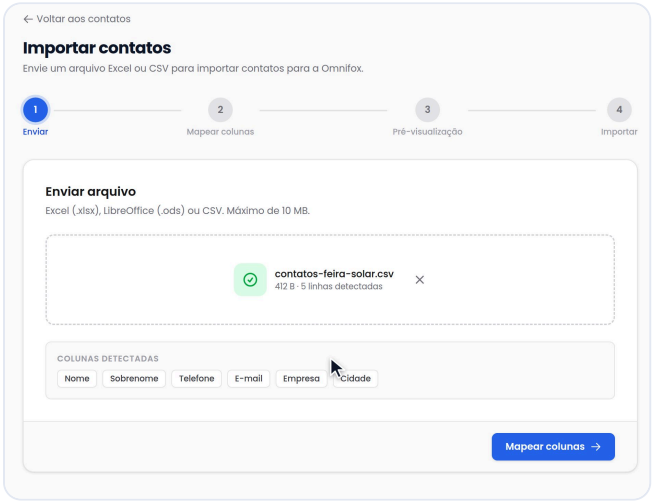
Os campos personalizados estão incluídos a partir do plano **Crece**. No Lite, Impulsa e Conecta a tela diz «Disponível a partir do plano Crece», com Ver planos.

CAPÍTULO 36

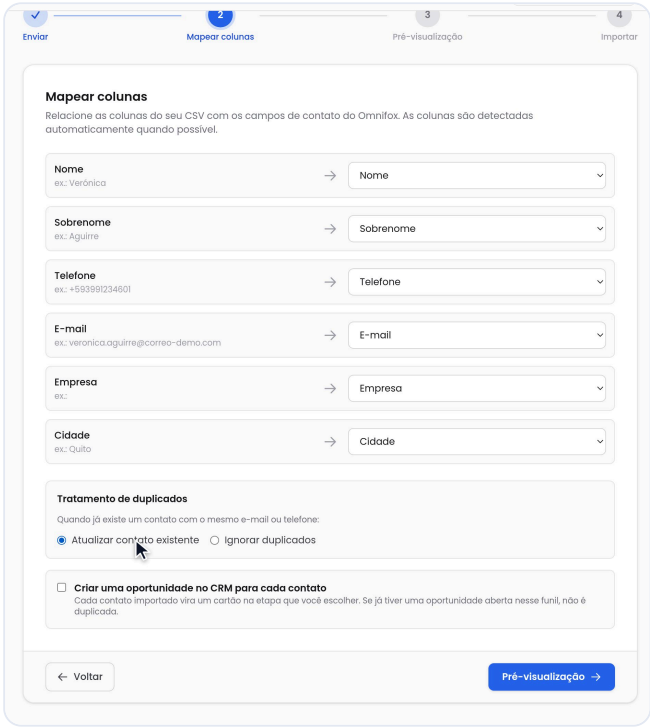
36 Importar contatos e criar oportunidades

Uma lista inteira no CRM, em quatro passos.

Importar CSV, em Contatos, traz contatos de um arquivo e, se você quiser, cria uma oportunidade para cada um. São quatro passos: **Enviar**, **Mapear colunas**, **Pré-visualização** e **Importar**.



Importar contatos, passo 1: o arquivo enviado e as colunas detectadas.



Passo 2: cada coluna com seu campo, o tratamento de duplicados e «Criar uma oportunidade no CRM para cada contato».

1. Enviar

Aceita **Excel (.xlsx), LibreOffice (.ods) ou CSV, até 10 MB**. Arraste o arquivo ou clique em **Escolher arquivo**. O Omnifox diz quantas linhas detectou e quais colunas encontrou. A Sol Andino envia a lista de interessados de uma feira solar.

2. Mapear colunas

O Omnifox reconhece as colunas pelos cabeçalhos («nome», «sobrenome», «telefone», «e-mail»...) e sugere para qual campo vai cada uma: Nome, Sobrenome, Nome de exibição, E-mail, Telefone, Empresa, Cargo, País, Cidade, Endereço, Configuração regional, Gênero, Notas ou um campo personalizado. Ajuste as que estiverem erradas ou escolha ignorar a coluna.

Tratamento de duplicados	Quando já existe um contato com o mesmo e-mail ou telefone...
Atualizar contato existente (padrão)	Os dados dele são completados e atualizados com os do arquivo.
Ignorar duplicados	Fica como estava e essa linha é pulada.

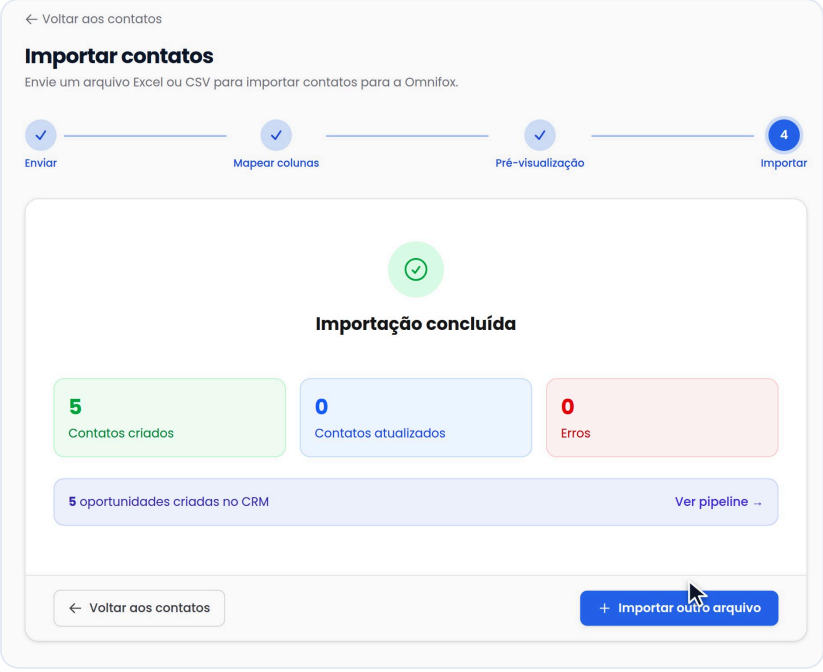
E o melhor: marque **Criar uma oportunidade no CRM para cada contato** e escolha a **Etapa** (a lista mostra «Funil › Etapa»). Cada contato importado aparece como cartão na etapa escolhida; se já tiver uma oportunidade aberta nesse funil, não se duplica.

3. Pré-visualização

As primeiras linhas, como vão ficar, com os avisos de cada linha (um e-mail mal escrito, um telefone sem código do país). Revise e importe.

4. Importar

Um arquivo pequeno é importado na hora; um grande, em segundo plano, com o progresso («Importando contatos...», «N de M linhas processadas»): você já pode fechar a tela.



Importação concluída: criados, atualizados, erros e as oportunidades criadas, com Ver pipeline.

Ao terminar você vê quantos contatos foram **criados**, quantos foram **atualizados** e quantas linhas tiveram **erros** (com **Baixar para corrigir**, para arrumá-las e importar só essas de novo), e «N oportunidades criadas no CRM» com **Ver pipeline**. Lá estão elas: marcadas ⬆️ **Importada**, com você como responsável e o nome do contato como título. **Importar outro arquivo** recomeça.

DICA

Antes de importar, confira os telefones: com + e código do país. É o que o Omnifox usa para reconhecer o cliente quando ele escrever pelo WhatsApp.

37

CAPÍTULO 37

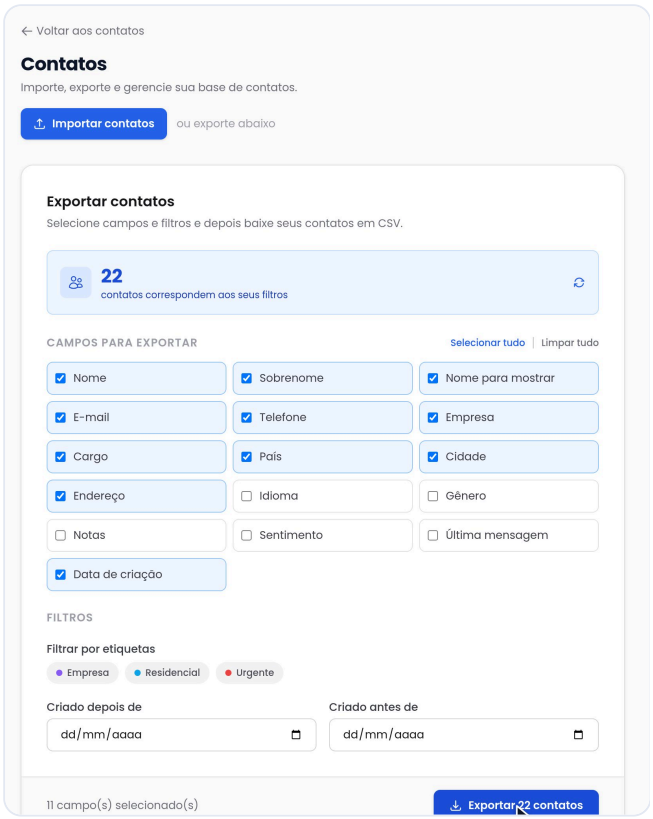
Exportar contatos

Os seus contatos, em um arquivo.

Exportar baixa os seus contatos em um arquivo CSV: selecione campos e filtros e depois baixe.

1. Nos campos a exportar, marque os que quiser. Vêm marcados Nome, Sobrenome, Nome de exibição, E-mail, Telefone, Empresa, Cargo, País, Cidade, Endereço e Data de criação; dá para somar Configuração regional, Gênero, Notas, Sentimento e Última mensagem. **Selecionar tudo** e **Limpar tudo** ajudam.
2. Se quiser, filtre: **Filtrar por etiquetas**, **Criado depois de** e **Criado antes de**.
3. O contador diz quantos você vai baixar («21 contatos coincidem com os seus filtros»).
4. Clique em **Exportar N contatos**.

O arquivo usa vírgula (,) como separador e UTF-8, então os acentos e o ç aparecem bem no Excel e no Google Sheets.



Exportar: campos a exportar, filtros por etiquetas e data, e o contador de contatos.

NOTA

Para baixar só alguns contatos, marque-os na lista e use Exportar na barra de ações em lote (capítulo 34). Exportar exige a permissão de gerenciar contatos.

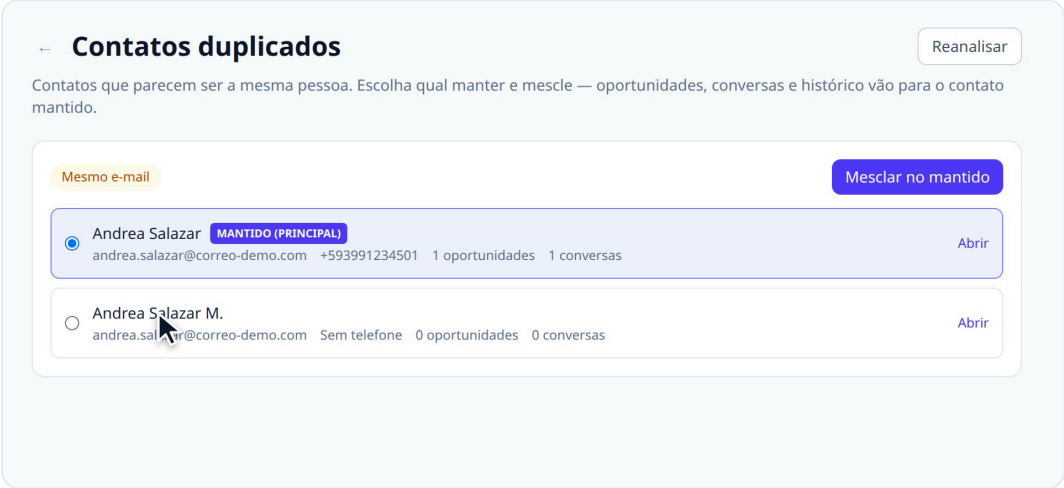
38

CAPÍTULO 38

Contatos duplicados

A mesma pessoa, duas vezes: mesclar em uma.

Duplicados encontra contatos que parecem a mesma pessoa. Aqui a Andrea aparece duas vezes, porque também escreveu pelo chat do site.



Contatos duplicados: o grupo «Mesmo e-mail», qual é mantido e Mesclar no mantido.

Motivo	Quando detecta
Mesmo e-mail	Dois contatos com o mesmo e-mail.
Mesmo telefone	Dois contatos com o mesmo número.
Nome semelhante	Nomes muito parecidos («Andrea Salazar» e «Andrea Salazar M.») entre os contatos mais recentes.

Cada contato do grupo mostra e-mail e telefone, quantas oportunidades e conversas tem, e **Abrir** para olhar antes. O Omnifox sugere manter o que tem mais história («Mantido (principal)»).

1. Escolha qual **manter** (o círculo da esquerda).
2. Clique em **Mesclar no mantido**.
3. Confirme: «Mesclar estes contatos?». O outro contato é mesclado no mantido e depois excluído.

As **oportunidades, conversas, atividades, etiquetas e campos** passam para o que você mantém. Ao terminar, «Contatos mesclados.». Se não sobrar nenhum, «Nenhum contato duplicado encontrado. Tudo organizado!». **Reanalisar** procura de novo.

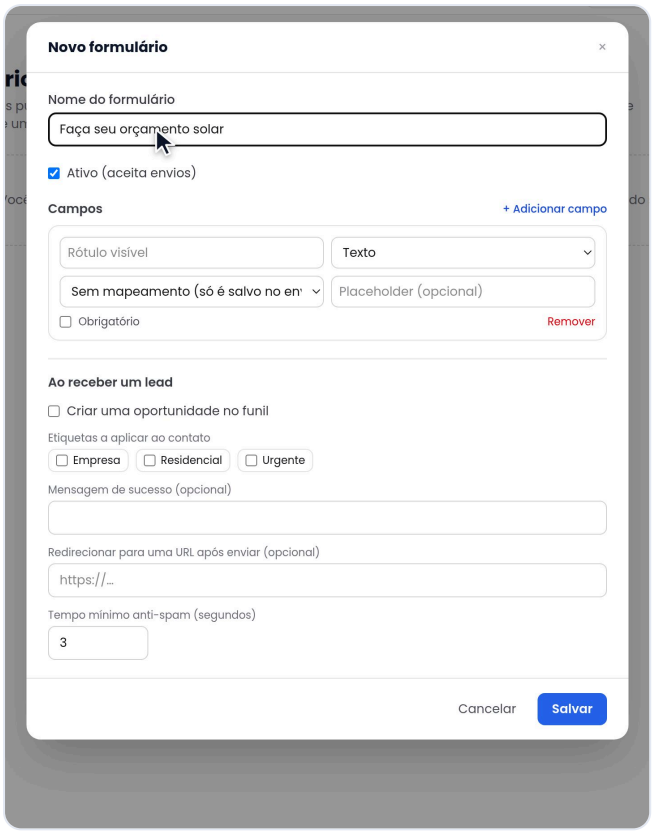
> **ATENÇÃO**
> A mesclagem **não pode ser desfeita**. Confira com Abrir se são mesmo a mesma pessoa: dois irmãos podem dividir o telefone de casa.

CAPÍTULO 39

39 Formulários de captação

Clientes do seu site, direto para o funil.

Os **formulários de captação** recebem clientes do seu site: «Peça o orçamento do seu sistema solar», «Peça uma visita técnica». Você chega a eles pelo botão 📝 **Formulários** do Pipeline. Cada envio cria (ou completa) um contato e, se você quiser, uma oportunidade.



Novo formulário: nome, campos com seu mapeamento e o que fazer ao receber um lead.

Novo formulário

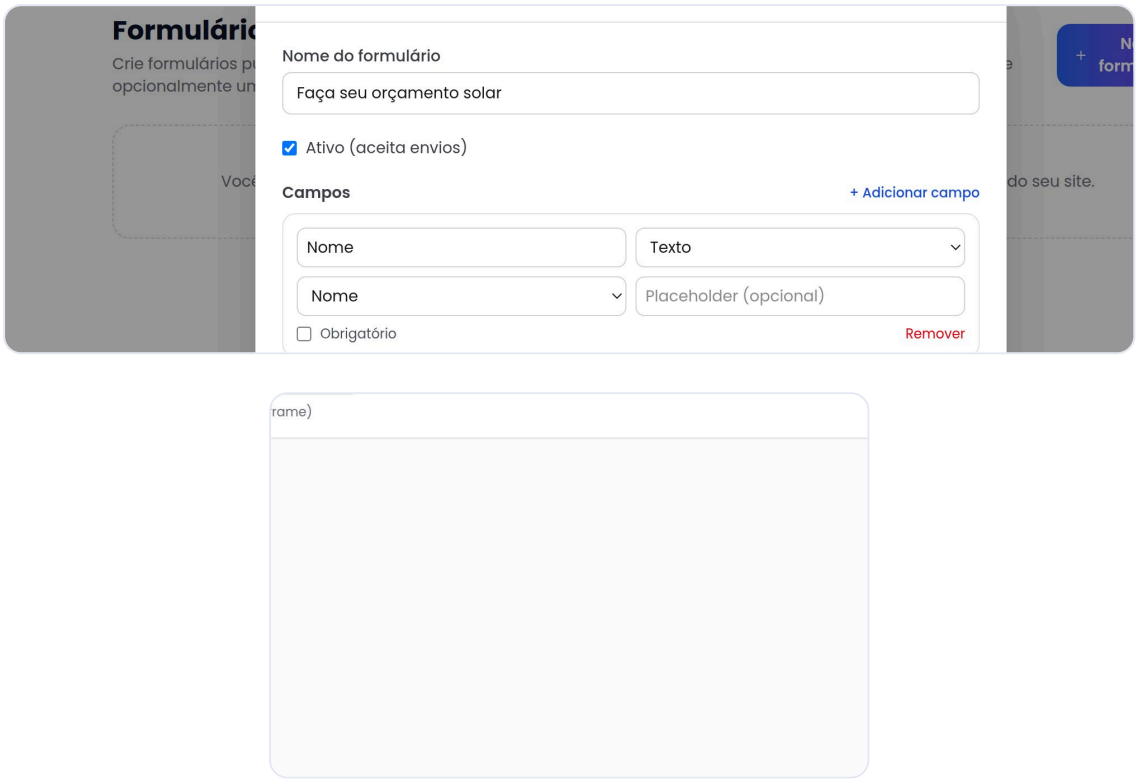
1. Clique em **Novo formulário** e escreva o **Nome do formulário**.
2. Deixe marcado **Ativo (aceita envios)**.
3. Em **Campos**, **+ Adicionar campo** para cada dado que quiser pedir (tabela abaixo).
4. Escolha o que fazer **Ao receber um lead**.
5. Clique em **Salvar**.

Cada campo	O que preencher
Rótulo visível	O que o cliente vê: «Seu nome», «WhatsApp», «Quanto você paga de luz?».
Tipo	Texto, Email, Telefone, Texto longo, Número, Lista (select) ou Caixa de seleção.
Placeholder (opcional)	O texto de exemplo dentro do campo.
Opções	Para Lista: uma opção por linha.
Obrigatório	Se é obrigatório.
Mapeamento	Para qual dado do contato vai: Nome, Sobrenome, E-mail, Telefone, Empresa, Cargo, Cidade, País (2 letras) ou um campo personalizado. Sem mapear, só fica guardado no envio.

Ao receber um lead	O que faz
Criar uma oportunidade no funil	Cria um cartão na primeira etapa do funil que você escolher (ou do funil padrão), com o nome do contato como título e a origem 📝 Formulário.
Etiquetas a aplicar ao contato	Marque as que quiser: por exemplo, Residencial.
Mensagem de sucesso (opcional)	O que o cliente vê ao enviar.
Redirecionar para uma URL após enviar (opcional)	Por exemplo, a sua página de agradecimento.
Tempo mínimo anti-spam (segundos)	Os envios mais rápidos do que isso (3 segundos por padrão) são tratados como robôs e descartados.

Compartilhar

Na lista, cada formulário mostra se está Ativo ou Inativo, quantos leads capturou e os campos, com **Abrir** (o link público, para compartilhar em redes ou por e-mail), **Código para incorporar (iframe)** (para colar no seu site), **Ativar/Desativar**, **Editar** e **Excluir**. O formulário público traz a sua proteção contra spam: o tempo mínimo e um limite de envios por minuto.



O que acontece com cada envio

- O contato é criado com o canal **Formulário**. Se o telefone já existir, usa-se esse contato e só se completam os dados vazios.
- Aplicam-se as etiquetas e os campos personalizados mapeados.
- Se você escolheu, nasce a oportunidade no funil (ou reaproveita-se a aberta, capítulo 5), marcada 📝 **Formulário**.
- Disparam os fluxos de trabalho de «contato criado», por exemplo um WhatsApp de boas-vindas.

Os contatos novos chegam ao funil como cartões na primeira etapa.

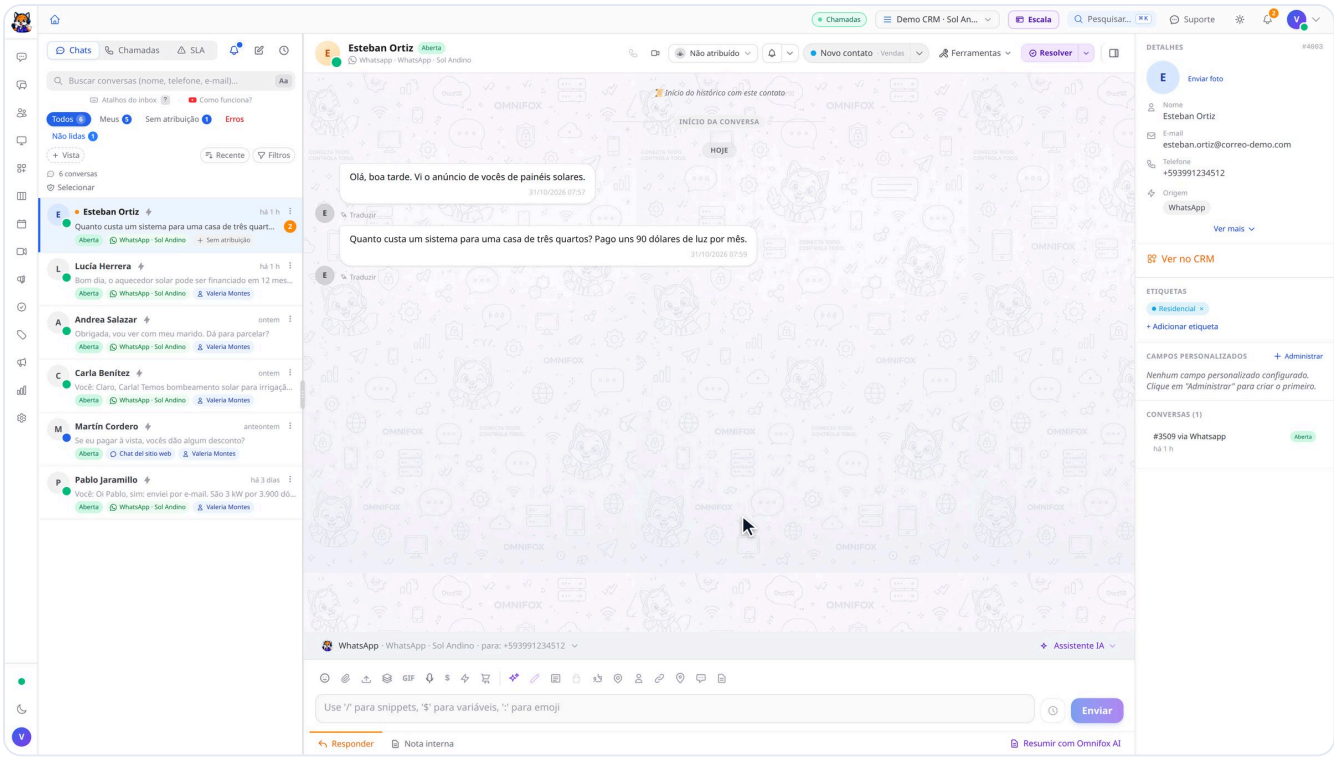
40

CAPÍTULO 40

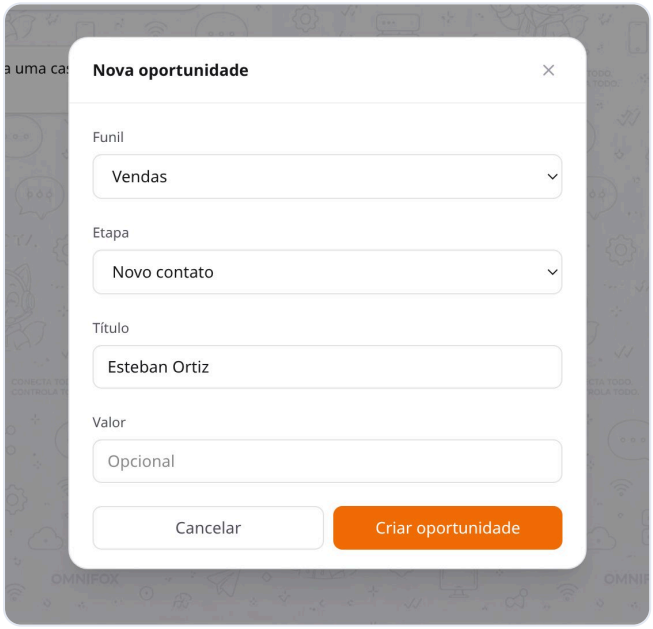
Do chat à venda

A porta mais usada do CRM: a caixa de entrada.

O Esteban acabou de escrever pelo WhatsApp perguntando quanto custa um sistema para a casa dele. No cabeçalho do chat, o botão **CRM** («Converter em oportunidade») o transforma em uma venda.



A conversa do Esteban na caixa de entrada; no cabeçalho, a pílula do CRM com o funil e a etapa.



A partir do chat: Nova oportunidade com funil, etapa, título e valor.

Criar a oportunidade

1. Clique em **CRM** no cabeçalho do chat.
2. Escolha o **Funil** e a **Etapa** (vêm o funil padrão e a primeira etapa).
3. Confira o **Título** (vem o nome do contato) e, se quiser, o **Valor** («Opcional»).
4. Clique em **Criar oportunidade**.

Ela fica ligada ao cliente e marcada 💬 **De uma conversa** («Nasceu nesta conversa»).

A pílula do chat

A partir daí, o cabeçalho do chat mostra uma pílula com o **funil e a etapa** («Vendas · Novo contato»), com a cor da etapa.

Na pílula	O que faz
Mudar etapa	Move a oportunidade sem sair da caixa de entrada. Se escolher Perdido, pede o motivo.
Um clique na pílula	Abre a ficha no funil.
«N oportunidade(s) aberta(s) a mais»	Se o cliente tiver vendas em outros funis, alterna entre elas.
Adicionar a outro funil	Cria uma oportunidade para este cliente em outro funil.

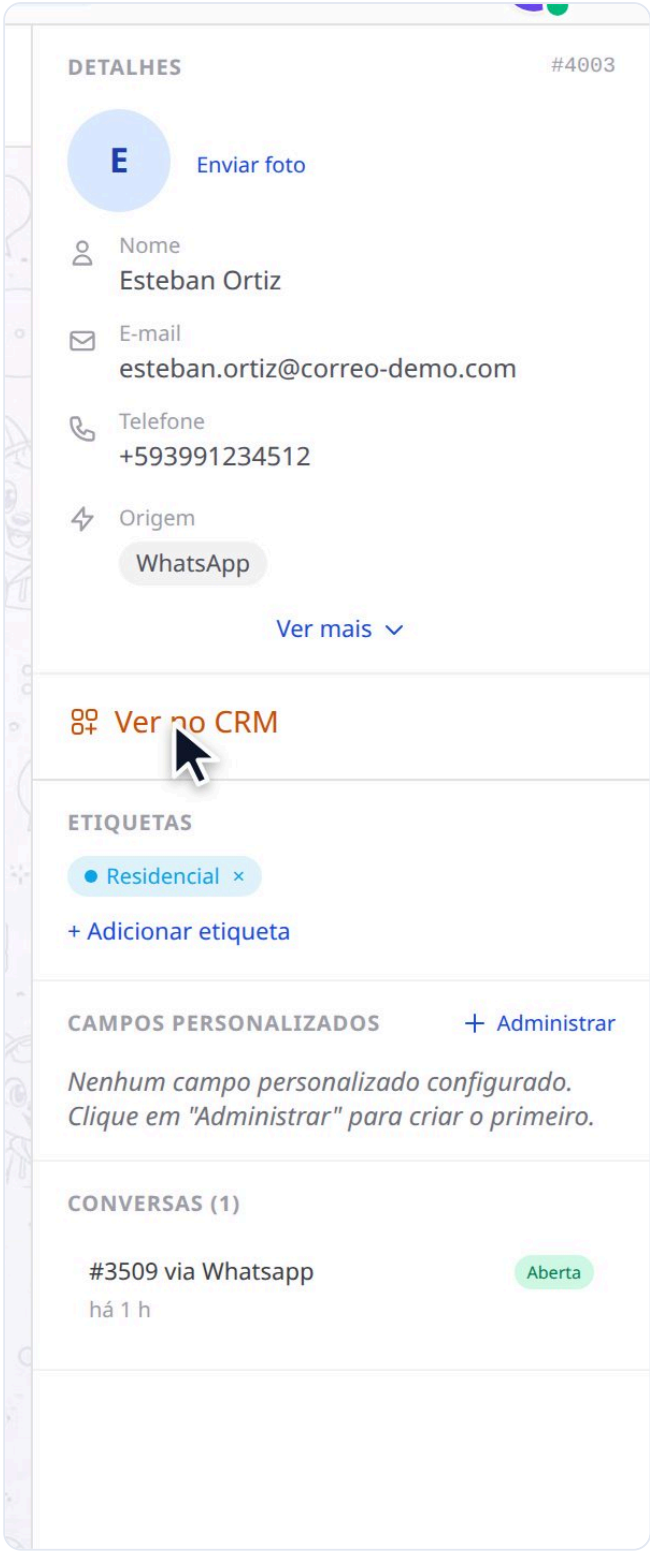
Se o cliente já tinha uma oportunidade aberta nesse funil, o diálogo avisa («já tem uma aberta — será movida»). Se você a criar direto em Ganho ou Perdido, aparece «Oportunidade registrada como ganha.» (ou perdida) com **Ver**. Tudo se sincroniza ao vivo com o funil.

Ver no CRM

Na barra direita do contato, **Ver no CRM** abre a ficha completa (capítulo 29).

E no Team

Quando no Team (a mensageria interna) alguém compartilha uma conversa, o painel **Contexto do cliente** mostra o contato, a oportunidade ativa (funil, etapa e valor) e a atividade recente, com botões para abrir no CRM, abrir a conversa e abrir a oportunidade.



Na barra do contato, Ver no CRM abre a ficha dele.

DICA

Transforme em oportunidade **cada chat com intenção de compra**: quando pergunta preço, pede orçamento ou quer agendar. É o jeito mais rápido de não deixar nada escapar.

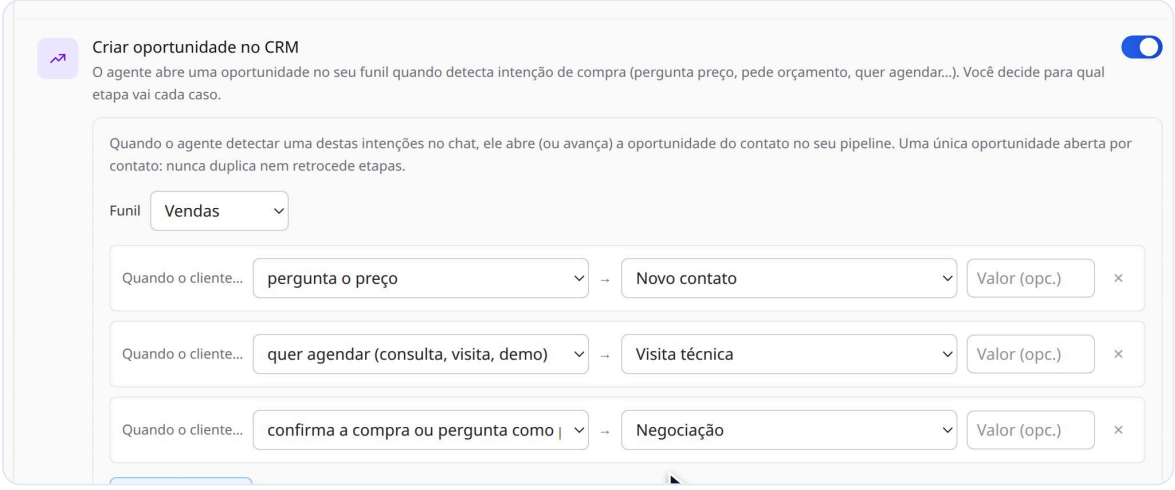
41

CAPÍTULO 41

O agente de IA que cria oportunidades

A IA que atende também abre a venda.

Se você tem um agente de IA atendendo os chats, ele também pode **criar oportunidades sozinho**. No editor dele, aba Ferramentas, ative **Criar oportunidade no CRM**: quando o agente detecta uma destas intenções no chat, ele abre (ou avança) a oportunidade do contato no seu funil.



A ferramenta Criar oportunidade no CRM do agente de IA, com as regras «Quando o cliente... → Etapa».

1. Escolha o **Funil**.
2. Adicione regras com **+ Adicionar regra**: **Quando o cliente...** + a intenção → a **Etapa** (e, se quiser, um **Valor padrão**).
3. Salve o agente.

Intenção	Regra da Sol Andino
pergunta o preço	→ Novo contato
pede um orçamento	—
quer agendar (consulta, visita, demo)	→ Visita técnica
confirma a compra ou pergunta como pagar	→ Negociação
demonstra interesse em um produto ou serviço	—

Sem regras, o agente não sabe quando criá-la: «Sem regras o agente não sabe quando criar a oportunidade.».

As regras fixas

- **Nunca duplica**: se o cliente já tem uma aberta nesse funil, ele a reaproveita.
- **Só avança**: move a oportunidade para a etapa da regra se ela estiver mais adiante; nunca a faz voltar.

- Deixa uma **nota** na oportunidade explicando por que a criou ou a moveu.
- O cartão leva a raposinha 🦊 **IA** e fica ligado à conversa.
- O Painel conta quantas a IA criou este mês («N criadas pela IA este mês»).

NOTA

Outras ferramentas do agente completam o CRM sem que você peça: atualizar os campos do contato (nome, e-mail, empresa...), as etiquetas e o ciclo de vida. O ciclo também avança sozinho com as oportunidades: aberta → oportunidade, ganha → cliente.

DICA

Para o detalhe do agente —instruções, ferramentas, testador— veja o «Guia completo dos Agentes de IA».

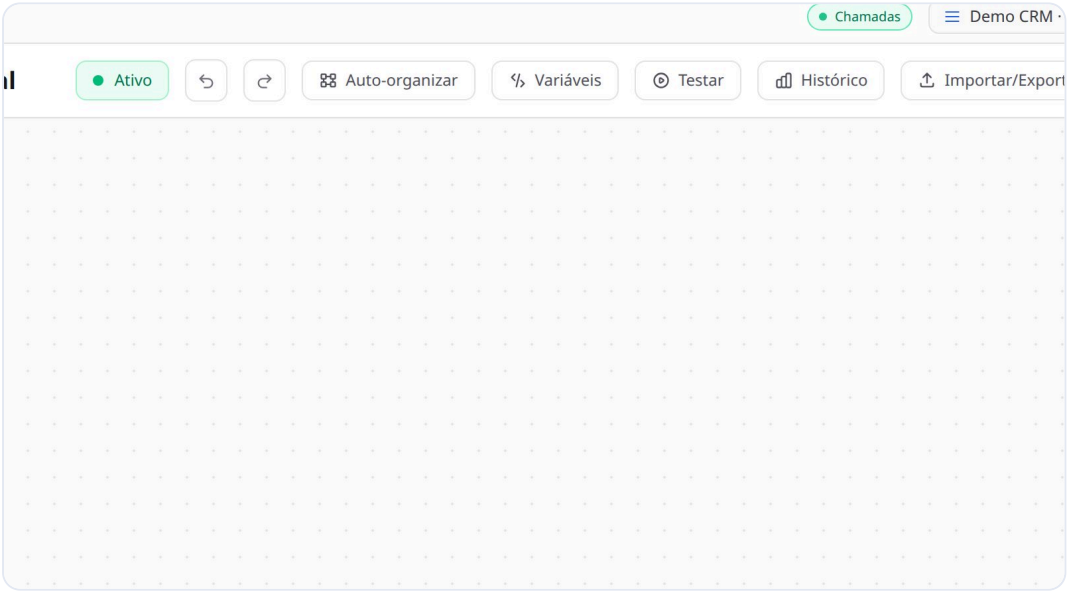
42

CAPÍTULO 42

Fluxos de trabalho com o CRM

Para o que precisa de esperas, condições ou mensagens.

As automações do funil (capítulo 21) cobrem as regras de uma linha. Para o mais avançado existem os **fluxos de trabalho** do Omnifox, com gatilhos e ações do CRM. Cada automação do funil que você montou pode ser aberta aqui, no editor avançado (**Abrir no editor avançado**), para somar esperas, condições ou mensagens.



Uma regra do funil, com o botão para abri-la no editor avançado de fluxos de trabalho.

Gatilhos do CRM	Quando disparam
Oportunidade criada	Ao nascer uma oportunidade, de onde for.
Mudança de etapa	Quando passa para outra etapa.
Oportunidade ganha / perdida	Ao fechar.
Mudança de prioridade	Quando a prioridade muda.
Dias sem atividade	Quando fica N dias sem ninguém mexer.
Dias parada numa etapa	Quando fica N dias na mesma etapa.
Cliente sem responder	Quando o cliente está há N dias sem responder.
Atividade vencida	Quando uma atividade passa da data sem ser feita.
Data relativa	Um tempo antes ou depois da data de fechamento prevista.

Ações do CRM	O que fazem
Criar oportunidade	Com título (aceita variáveis como o nome do contato), funil, etapa, valor, moeda, prioridade, etiquetas e responsável: uma pessoa, o atribuído da conversa, uma equipe ou uma distribuição automática.
Atualizar oportunidade	Muda a etapa, o valor, a prioridade ou outros dados.
Atribuir responsável	Coloca ou troca quem cuida da venda.
Registrar atividade	Adiciona uma nota, chamada, tarefa...
Empresas e vínculos	Criar ou atualizar uma empresa e vincular registros.
Criar cartão num quadro	Passa a venda para um quadro de projetos, por exemplo para coordenar a instalação.

Exemplo: *quando uma oportunidade é marcada como **ganha** → enviar pelo WhatsApp uma mensagem de boas-vindas → esperar 2 dias → criar o cartão «Instalação» no quadro de projetos → esperar 30 dias → mandar a pesquisa de satisfação.*

> **NOTA**
> Os fluxos de trabalho têm limites próprios conforme o seu plano, e as automações do funil contam como fluxos. Para o detalhe, veja o guia de Fluxos de trabalho.

43

CAPÍTULO 43

O CRM no celular

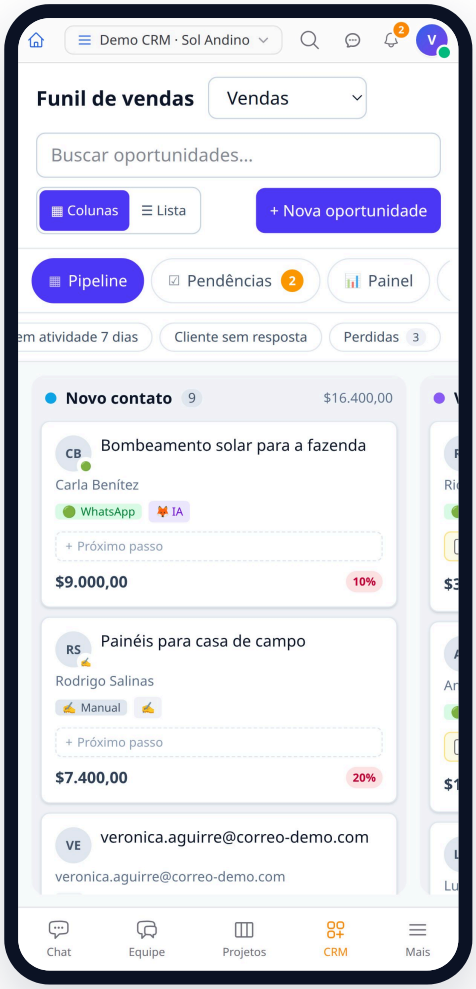
Suas vendas no bolso.

O CRM também funciona no celular, de duas formas.

No navegador

Abra o Omnifox no navegador do celular. O funil mostra **uma coluna por vez** e você desliza entre as etapas; o submenu do CRM é uma fila de botões que também desliza. A ficha da oportunidade abre em tela cheia. A visualização Lista traz o seu seletor **Ordenar por**.

O que é trabalho de computador —Formulários, Automações e Selecionar em lote— não aparece no celular.



O funil no celular: uma coluna por vez e o submenu como fila de botões.

No app do Omnifox

Tela	O que você pode fazer
Pipeline	Escolher o funil e a etapa e ver as oportunidades.
Ficha da oportunidade	Ver o contato, a empresa, o responsável, o fechamento e a probabilidade; mudar de etapa; marcar como ganha ou perdida com o motivo; abrir a conversa.
Tarefas do CRM	As suas tarefas e a que pertencem, minhas ou todas, e concluí-las com um toque.
Ficha do contato	A história dele.

Os lembretes e avisos do CRM chegam como notificação no app (capítulo 24).

DICA

Criar e editar tarefas, e montar a configuração, é na web. Para criar oportunidades pelo telefone, o mais prático é pelo chat, com o botão CRM: assim elas ficam ligadas ao contato.

NOTA

Pelo app você também pode cadastrar uma oportunidade, sempre com o seu **contato**: como na web, é obrigatório. Se não escolher a moeda, ela nasce na Moeda principal do espaço.

44

CAPÍTULO 44

Permissões e planos

O que cada plano inclui e o que cada função pode fazer.

O CRM está incluído em **todos os planos** do Omnifox. O que muda conforme o plano é a IA do CRM e os campos personalizados.

Por plano

	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
CRM (funil, pendências, painel, configurações, ficha do contato)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contatos, grupos, etiquetas, importar, exportar, duplicados, formulários	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automações do funil	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IA do CRM (Próxima melhor ação, Resumo IA) — usos por mês	0*	0*	0*	1.000	10.000	Ilimitado
Campos personalizados	—	—	—	✓	✓	✓

* 0 = não incluída, a não ser que você ative o excedente pago por uso, cobrado do seu Saldo do Omnifox. Cada uso da IA do CRM consome tokens de IA da cota do seu plano. Os fluxos de trabalho têm limites próprios por plano.

Se o seu plano não inclui a IA do CRM, ou a cota do mês acabou e não há saldo, os botões de IA (✨ **Sugerir** da Próxima melhor ação e **Gerar resumo** do Resumo IA) aparecem **desativados** e mostram o motivo —«Seu plano não inclui a IA do CRM.» ou «A cota de IA deste mês acabou e não há saldo para continuar.»— com o link **Ver planos e saldo**. O resto do CRM continua funcionando igual.

Por função

Ação	Vendedor (agente)	Administrador / dono
Ver o funil, as Pendências, o Painel e a ficha do contato	✓	✓
Criar, editar, mover, ganhar, perder, reabrir e duplicar oportunidades	✓	✓
Excluir uma oportunidade (uma por vez)	✓	✓
Atividades, próximos passos, arquivos, produtos e comentários	✓	✓
Reatribuir, mover e fechar em lote	✓	✓
Excluir em lote	—	✓
Definir a meta do mês	—	✓
Configurações: funis, etapas, motivos	Só leitura	✓
Automações do funil: instalar, criar, editar, pausar, excluir	Só leitura	✓
Apagar um comentário	Só os seus	Só os seus

Se um vendedor tentar uma mudança reservada, o Omnifox responde que só um administrador pode mudar a configuração do CRM (ou excluir oportunidades em lote).

Contatos

Ação	Permissão
Ver a lista, grupos, etiquetas e formulários	Ver contatos.
Criar e editar contatos, importar, exportar, excluir, desbloquear	Gerenciar contatos (o perfil Agente a tem por padrão; um perfil personalizado pode não ter).
Campos personalizados	Ver as configurações do espaço.

Alcance

Tudo é separado por **espaço de trabalho**: cada espaço tem os seus funis, oportunidades, contatos, meta e automações, e ninguém vê os dados de outro espaço. As mesclagens de contatos nunca cruzam espaços. Para integrações, os tokens da API precisam da permissão do CRM (leitura ou escrita).

45

CAPÍTULO 45

Boas práticas

Sete hábitos que fazem o CRM trabalhar para você.

1. Nenhuma oportunidade aberta sem próximo passo

É a regra de ouro. Uma venda sem próximo passo é uma venda que ninguém está trabalhando. Ao concluir um passo, agende o seguinte na hora.

2. Pendências toda manhã

Comece o dia pelas Pendências: primeiro Vencidas, depois Hoje. E no Pipeline, o filtro Cliente sem resposta.

3. O Painel toda segunda

Como vai a meta?, por que estamos perdendo?, quem tem vencidas? Dez minutos que organizam a semana.

4. Etapas que descrevem o cliente

«Pediu preço», «Visita feita», «Proposta enviada»: o que o cliente faz, não o que você faz. Assim mover um cartão é uma decisão clara.

5. Sempre o motivo ao perder

É opcional, mas sem motivos «Por que perdemos» não diz nada. Poucos motivos, claros e acionáveis.

6. Uma meta por mês

Sem meta não dá para saber se o mês vai bem. Um único número, para todo o espaço.

7. Cada chat com intenção de compra, no CRM

Pergunta preço, pede orçamento ou quer agendar: botão CRM no chat. Ou deixe o seu agente de IA fazer sozinho.

E também…

Uma só moeda; um responsável em cada venda; excluir só o que foi cadastrado por engano; comentários para a equipe e notas para a história.

Erros comuns

Erro	O que acontece	Melhor
Excluir as vendas que não aconteceram	Somem da taxa de ganho e do Por que perdemos.	Marcá-las como perdidas, com o motivo.
Cartões sem responsável	Ninguém recebe os avisos; «Por vendedor» os mostra como Não atribuído.	Sempre um responsável, ou a distribuição automática por fluxo.
Dez etapas ou mais	As colunas não se leem e ninguém sabe onde vai cada cartão.	Entre quatro e sete etapas abertas.
Deixar o valor em 0	O funil e o Painel não dizem quanto está em jogo.	Um valor estimado desde o início, ou o orçamento em Produtos.
Contatos sem código do país	Duplicados e chats que não se ligam ao contato.	Telefones com + e código do país.

46

CAPÍTULO 46

Solução de problemas e perguntas frequentes

Se algo não aparece ou não funciona como você esperava.

Solução de problemas

Sintoma	Causa provável	O que fazer
Não vejo o CRM no menu.	Você está em outro espaço de trabalho, ou o CRM não está habilitado na sua conta.	Mude de espaço no topo. O CRM vem em todos os planos; se continuar sem aparecer, fale com o suporte.
Criei uma oportunidade e não apareceu outro cartão.	O cliente já tinha uma aberta nesse funil: ela foi movida.	Clique em «Abrir a oportunidade» no aviso, ou busque pelo nome do cliente.
Não recebo os lembretes.	A atividade não tem data, está com «Sem lembrete», você não é o responsável ou desligou os avisos.	Confira a atividade (capítulo 11) e as suas preferências de notificações (capítulo 24).
O lembrete chega em outro horário.	O seu perfil tem outro fuso horário.	Confira o fuso horário do seu perfil.
A IA não sugere / não gera o resumo.	A cota de IA do seu plano acabou, ou o seu plano não a inclui.	Confira o consumo de IA; ative o excedente ou melhore o plano (capítulo 44).
Não consigo mudar as configurações, a meta nem as automações.	São só para administradores.	Peça a um administrador.
Não consigo excluir um funil.	Ainda tem oportunidades.	Mova-as para outro funil ou exclua-as antes.
Não consigo fechar uma venda como ganha.	O funil não tem etapa marcada como Ganho.	Marque nas Configurações (capítulo 26).
Não aparece «Campos personalizados».	O seu plano é Lite, Impulsa ou Conecta.	Disponível a partir do Crece.
A aba Produtos diz que o catálogo não está ativo.	O seu espaço não tem o módulo de catálogo.	Escreva o valor à mão em Valor estimado.
Não consigo importar nem exportar contatos.	A sua função não tem a permissão de gerenciar contatos.	Peça a um administrador.
O CSV aparece todo numa coluna.	O separador não é o que o seu programa espera.	No Excel, Dados → Texto para colunas; no Sheets, Dividir texto em colunas.
Uma automação de «N dias» não disparou na hora.	Os gatilhos de tempo são conferidos a cada hora (ou uma vez por dia).	Espere a próxima conferência.

Perguntas frequentes

Quantas oportunidades e funis posso ter?

Todos os que precisar, em todos os planos. O único limite é uma oportunidade aberta por cliente em cada funil.

Qual a diferença entre uma oportunidade e um contato?

O contato é a pessoa ao longo do tempo; a oportunidade é uma venda concreta com essa pessoa. Um contato pode ter muitas oportunidades, uma aberta por funil.

Posso ter o mesmo cliente em dois funis?

Sim, com uma oportunidade aberta em cada um. Por exemplo, uma venda em Vendas e um contrato em Manutenção.

Excluí uma oportunidade por engano. Dá para recuperar?

Pela tela, não. Por isso convém marcar como perdidas as vendas que não aconteceram: ficam no histórico e podem ser reabertas.

Os clientes veem os comentários ou as notas?

Não. Tudo no CRM é interno: o cliente só vê o que você escreve no chat e os compromissos que você agenda para ele.

O valor é calculado sozinho?

Se você adicionar produtos na aba Produtos, sim: o valor passa a ser o total cotado. Se não, é o que você escrever.

Posso usar o CRM sem WhatsApp?

Sim. Você pode cadastrar oportunidades à mão, importá-las ou recebê-las por formulários. Mas o CRM rende mais ligado aos seus chats.

A IA cria oportunidades sem eu saber?

Só se você ativou a ferramenta Criar oportunidade no CRM do seu agente e deu regras a ele. Esses cartões levam a raposinha e uma nota com o motivo.

Posso mudar o nome das etapas com vendas dentro?

Sim: os cartões continuam na etapa com o nome novo. Se você excluir uma etapa, os cartões passam para a vizinha.

Como vejo só as minhas vendas?

Com o filtro **Minhas** do Pipeline, e nas Pendências com **Minhas**.

Onde vejo quanto um cliente me comprou?

Na ficha dele, o número **Ganho** (capítulo 30).

O Painel conta todos os funis?

Sim, todos os funis do espaço de trabalho juntos.

ANEXO

Glossário e versão do manual

As palavras do CRM, e a versão deste manual.

Glossário

Termo	O que quer dizer
Oportunidade	Uma venda em andamento com um cliente. Na tela, um cartão.
Contato	A pessoa ou empresa ao longo do tempo, com todas as conversas e vendas.
Funil (pipeline)	O caminho que a venda percorre, dividido em etapas. Você pode ter vários.
Etapa	Cada passo do funil; uma coluna do Pipeline.
Etapa Ganho / Perdido	As etapas com esses marcadores: fecham a venda.
Próximo passo	A próxima coisa a fazer com uma venda, com data e lembrete.
Atividade	Uma nota, chamada, reunião, e-mail ou tarefa, de uma oportunidade ou de um contato.
Pendência	Um próximo passo ou tarefa não concluído; aparecem em Pendências.
Origem	Como nasceu o cartão: conversa, à mão, importada, automação, formulário ou IA.
Canal	Por onde chegou o cliente: WhatsApp, Instagram, Chat do site, Formulário...
Responsável	A pessoa da equipe que cuida da venda.
Probabilidade	A chance de a venda fechar, de 0 a 100 %.
Fechamento previsto	A data em que você espera fechar a venda.
Taxa de ganho	Ganhas sobre fechadas, nos últimos 90 dias.
Meta do mês	Quanto o espaço quer fechar no mês.
Motivo	Por que uma venda foi ganha ou perdida.
Automação do funil	Uma regra de uma linha: quando acontece isto, faça aquilo.
Fluxo de trabalho	Uma automação avançada, com esperas, condições e mensagens.
Próxima melhor ação	A sugestão da IA sobre o que fazer agora com uma venda.
Ficha do contato	A tela com toda a história de um cliente (ficha 360).
Campo personalizado	Um dado próprio do seu negócio, adicionado a oportunidades, contatos, conversas ou empresas.
Espaço de trabalho	Cada área separada da sua conta, com o seu próprio CRM.

Versão deste manual

Versão	Data	Mudanças
1.0	30 de outubro de 2026	Primeira edição: os 46 capítulos do vídeo «Guia completo do CRM», ampliados com todas as opções, mais a introdução, o início rápido, as tabelas de permissões e planos, a solução de problemas e o glossário.
1.1	1 de novembro de 2026	Moeda principal do CRM e totais por moeda no Painel (capítulos 25 e 26); contato obrigatório também no app e na API (capítulos 4 e 43); botões de IA desativados com o motivo quando o plano não inclui IA ou a cota acabou (capítulos 10, 30 e 44).

As telas podem mudar levemente com as atualizações do Omnifox. Os nomes, dados e conversas da Sol Andino são fictícios.



Precisa de ajuda?

Escreva para nós pelo botão **Suporte** do app ou visite a central de ajuda em omnifox.io/help. Se você ainda não usa o Omnifox, experimente grátis por 7 dias em **omnifox.io**.