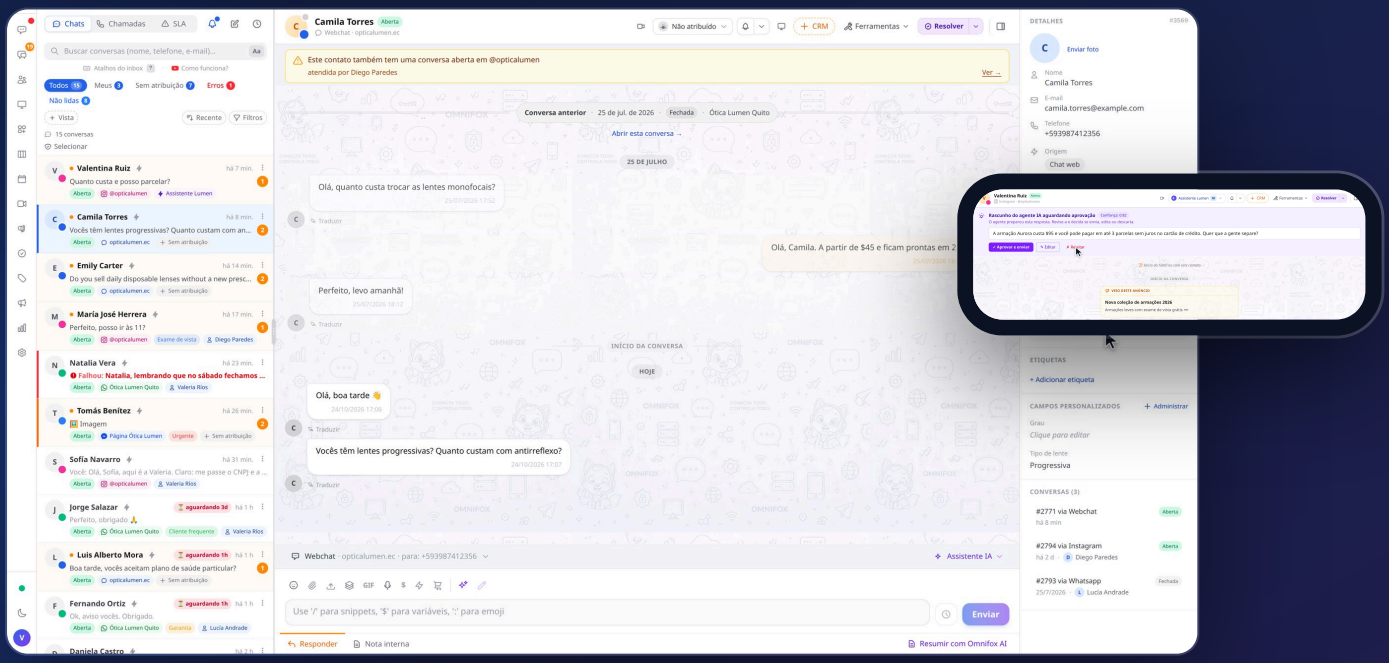
Omnifox

GUIA COMPLETO · MANUAL DE USO

Caixa de entrada

Tudo o que você pode fazer no inbox do Omnifox, passo a passo: buscar e filtrar, responder com todas as ferramentas do editor, atribuir, trabalhar com a IA, WhatsApp, chamadas, status e trabalho em equipe.



CONTEÚDO

Índice

01 Um passeio pela tela 4

02 A lista de conversas 5

03 Buscar e ordenar 7

04 Filtros e vistas salvas 8

05 Dentro de uma conversa 11

06 Escrever e enviar 13

07 Respostas rápidas, variáveis e sequências 14

08 Arquivos, áudio, GIF e catálogo 16

09 Agendar mensagens 17

10 Ações sobre uma mensagem 18

11 Notas internas e menções 20

12 Atribuir e distribuir 21

13 A IA dentro do chat 22

14 Resumo com IA 24

15 A ficha do contato 25

16 Etiquetas e oportunidades 26

17 WhatsApp: janela de 24 horas e modelos 28

18 Chamadas e videochamadas 31

19 Resolver, adiar e fechar 33

20 Pesquisa de satisfação 35

21 Comentar o caso no Team 36

22 Silenciar, avisos e bloquear 37

23 Ações rápidas e em massa 38

24 Iniciar uma conversa 40

25 Atalhos de teclado 41

26 Glossário de status e perguntas frequentes 42

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo, a **Ótica Lumen**, uma ótica fictícia de Quito com três pessoas na equipe: Valeria (a pessoa que usa a tela), Diego e Lucía. Os clientes, as mensagens e a chamada são inventados.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. Este manual segue os mesmos capítulos do vídeo «Guia completo da caixa de entrada» do canal do Omnifox no YouTube. Algumas funções dependem do seu plano, de como o seu espaço de trabalho está configurado e das permissões que o seu administrador lhe dá.

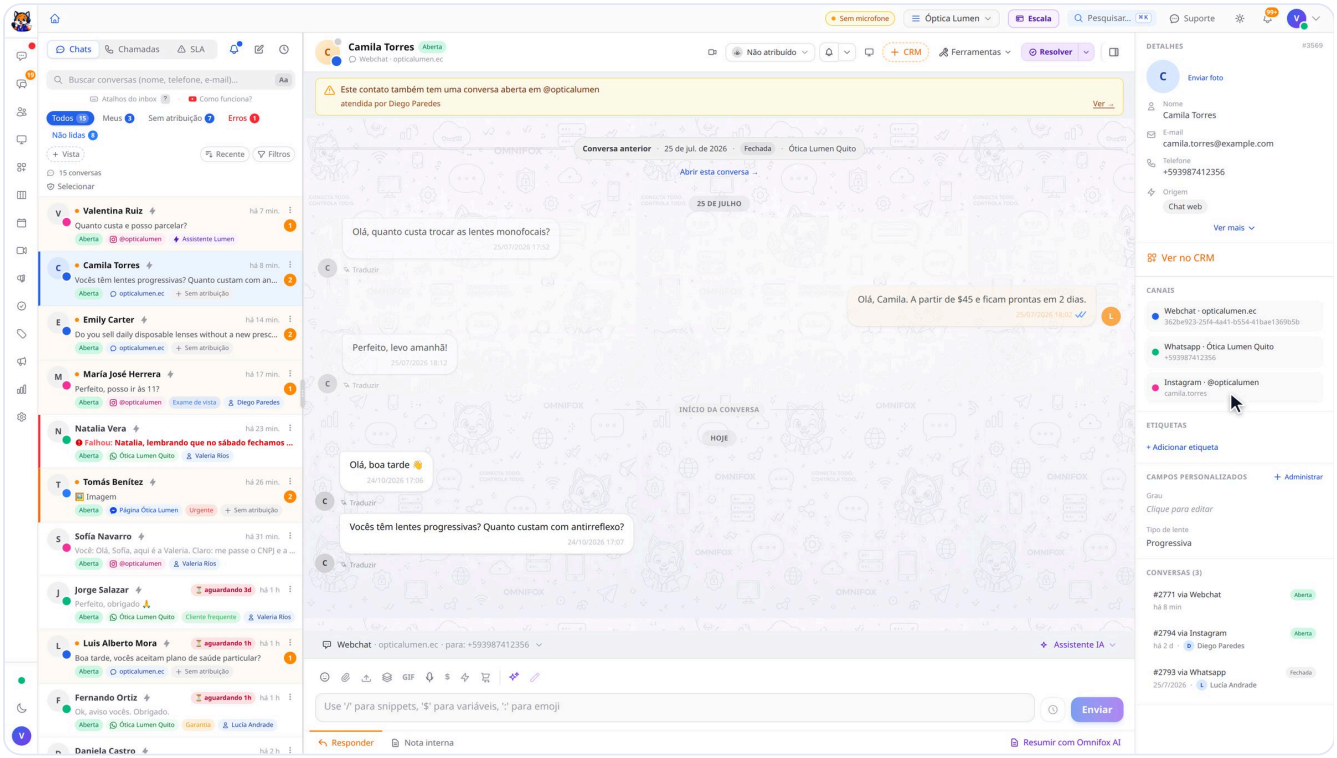
01

CAPÍTULO 1

Um passeio pela tela

Três colunas: a lista de conversas, o chat aberto e a ficha do cliente.

A caixa de entrada (menu **Conversas**) reúne em uma única lista os chats de WhatsApp, Instagram, Messenger e o chat do seu site. Cada conversa mostra por qual canal chegou, em que status está e quem está atendendo, assim ninguém responde duas vezes a mesma coisa e nenhum cliente fica esperando.



A caixa de entrada com as suas três colunas.

Área	O que você encontra
Lista (esquerda)	As abas **Chats**, **Chamadas** e **SLA**; a busca; as vistas rápidas; **Vista**, a ordem e **Filtros**; e as conversas.
Chat (centro)	O cabeçalho com o status, a atribuição e as ações; o histórico; e o editor para responder ou deixar uma **Nota interna**.
Ficha (direita)	Dados do contato, canais, **Etiquetas**, **Campos personalizados**, conversas e **Ver no CRM**.
Barra superior	O seletor de espaço de trabalho, a busca global, **Suporte** e o sino de notificações.
Barra lateral	Os módulos do Omnifox e, embaixo, o seu status (**Online**).

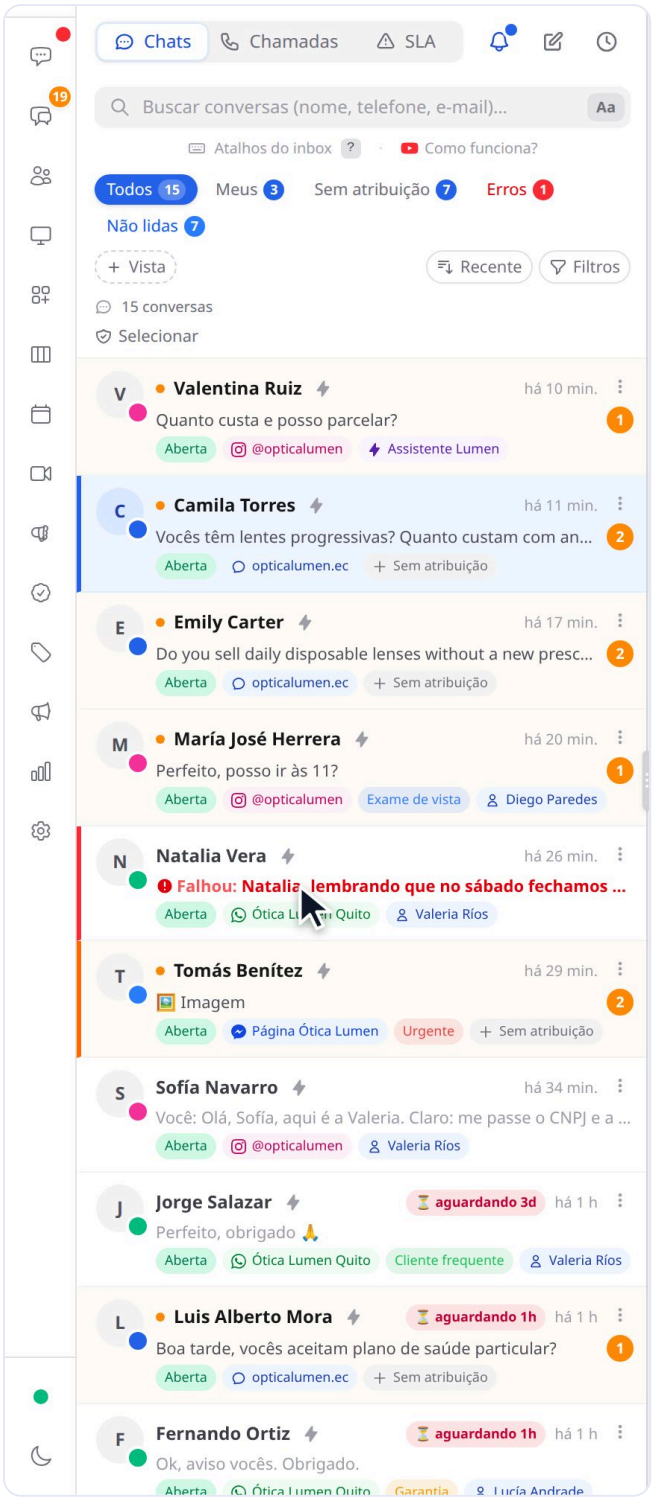
1. Para ganhar espaço, toque em **Ocultar dados do contato** (o ícone de painel, no canto superior direito do chat).
2. Para ver a ficha de novo, toque no mesmo botão (**Mostrar dados do contato**).
3. Se tiver dúvidas, o link **Como funciona?**, abaixo da busca, abre o vídeo e este manual.

02

CAPÍTULO 2

A lista de conversas

Cada linha mostra de relance quem escreveu, por onde, o que pediu e quem está atendendo.



Linhas da lista: status, canal, etiquetas, atribuição, não lidas, espera e envio com falha.

Elemento	O que significa
Nome e mensagem	O cliente, a última mensagem dele e há quanto tempo chegou.
Status	**Aberta**, **Pendente**, **Adiada**, **Resolvida** ou **Fechada**.
Canal	A conta pela qual escreveu (WhatsApp, Instagram, Messenger, chat web).
Etiquetas	As etiquetas da conversa, em cor.
Atribuição	A pessoa, a equipe ou o agente de IA que está atendendo, ou **Sem atribuição**.
Círculo laranja	Mensagens não lidas.
aguardando	Há quanto tempo o cliente está sem resposta.
Borda colorida	Prioridade: a borda laranja marca um chat urgente.
Falhou: em vermelho	A sua última mensagem não pôde ser entregue.

Vistas rápidas

Vista	O que mostra
Todos	Todas as conversas que você pode ver neste espaço.
Meus	Só as atribuídas a você.
Sem atribuição	As que ninguém pegou ainda.
Erros	As conversas cujo último envio falhou.
Não lidos	Soma-se à vista escolhida e deixa só as que têm mensagens não lidas. Desliga ao tocar de novo.

Abas Chats, Chamadas e SLA

Chats é a lista normal. **Chamadas** é o registro de chamadas (capítulo 18), com um número vermelho quando há chamadas perdidas que você ainda não revisou. **SLA** reúne os chats que passaram do tempo de resposta acordado pela sua empresa.

> **NOTA**
> O que você vê depende das suas permissões: um administrador pode limitar a sua caixa aos seus chats, aos das suas equipes ou abri-la por completo.

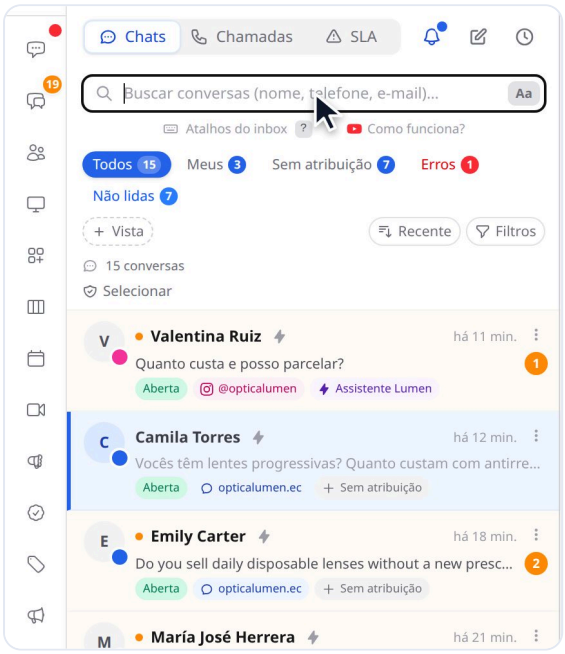
03

CAPÍTULO 3

Buscar e ordenar

Encontre qualquer cliente em segundos e ordene a lista como preferir.

1. Digite na busca o nome, o telefone ou o e-mail do cliente: a lista filtra enquanto você digita.
2. Para buscar também dentro do texto das mensagens, ative o botão **Aa** à direita da busca e digite uma palavra (por exemplo, «polarizados»).
3. Para voltar à lista completa, apague o texto da busca (e desligue **Aa** se o ativou).
4. Toque em **Recente** para mudar a ordem: **Recente**, **Mais antigo**, **Sem resposta** (o que espera há mais tempo) ou **Prioridade**.



Busca por nome na lista.

NOTA

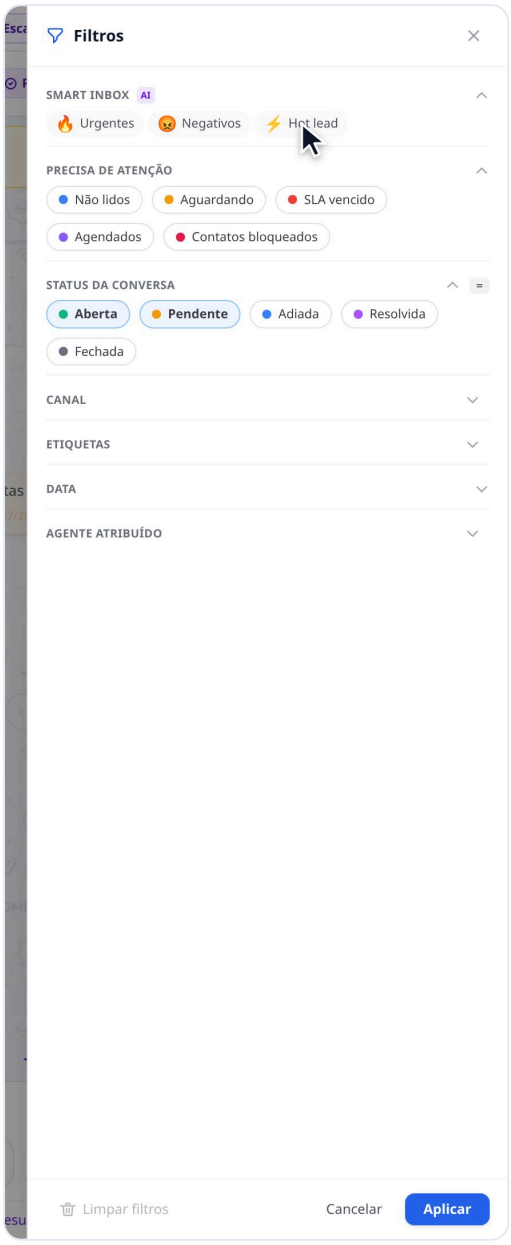
A busca dentro das mensagens depende do seu plano.

04

CAPÍTULO 4

Filtros e vistas salvas

Combine critérios para ficar só com o que precisa atender, e salve-os como uma vista.



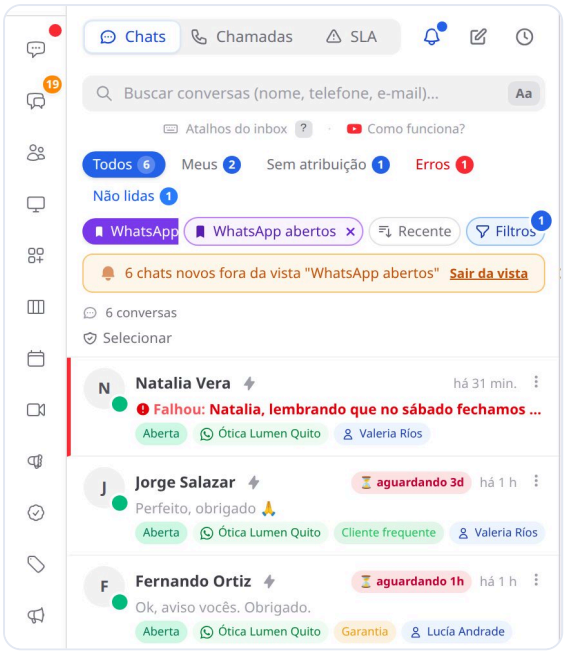
O painel de Filtros, com o Smart Inbox no topo.

Seção	Para que serve
Smart Inbox (IA)	**Urgentes**, **Negativos** (clientes irritados) e **Hot lead** (muita vontade de comprar), segundo a análise da IA.
Precisa de atenção	**Não lidos**, **Aguardando**, **SLA vencido**, **Agendados** (chats com mensagens para sair) e **Contatos bloqueados**.
Status da conversa	Aberta, Pendente, Adiada, Resolvida e Fechada. Por padrão você vê as abertas e as pendentes. O botão à direita do título alterna entre incluir ou excluir o que está marcado.
Canal	Por tipo de canal ou por uma conta específica.
Etiquetas, **Equipes**, **Data**, **Agente atribuído**	Para refinar ainda mais (data da última mensagem ou de criação: hoje, 24 h, 7 ou 30 dias, ou um intervalo).

1. Toque em **Filtros**, acima da lista.
2. Marque o que precisar; por exemplo, abra **Canal** e escolha **WhatsApp**.
3. Toque em **Aplicar**. O botão Filtros mostra quantos filtros estão ativos.
4. Se chegarem chats novos que o seu filtro esconde, um aviso laranja acima da lista avisa você, com um link para **Limpar**.
5. Para tirar os filtros, abra Filtros de novo, toque em **Limpar filtros** e depois em **Aplicar**.

Vistas salvas

1. Com os filtros, a ordem e a busca que você quiser na tela, toque em **Vista** → **Salvar vista atual**.
2. Dê um nome a ela (por exemplo, «WhatsApp abertos»).
3. Deixe marcada a opção **Fixar como aba rápida** para tê-la ao lado das vistas Todos, Meus..., e toque em **Salvar**.
4. Toque na vista para ativá-la e de novo para tirá-la. Pelo menu Vista você também pode atualizá-la com os filtros atuais, fixá-la, desafixá-la ou apagá-la.



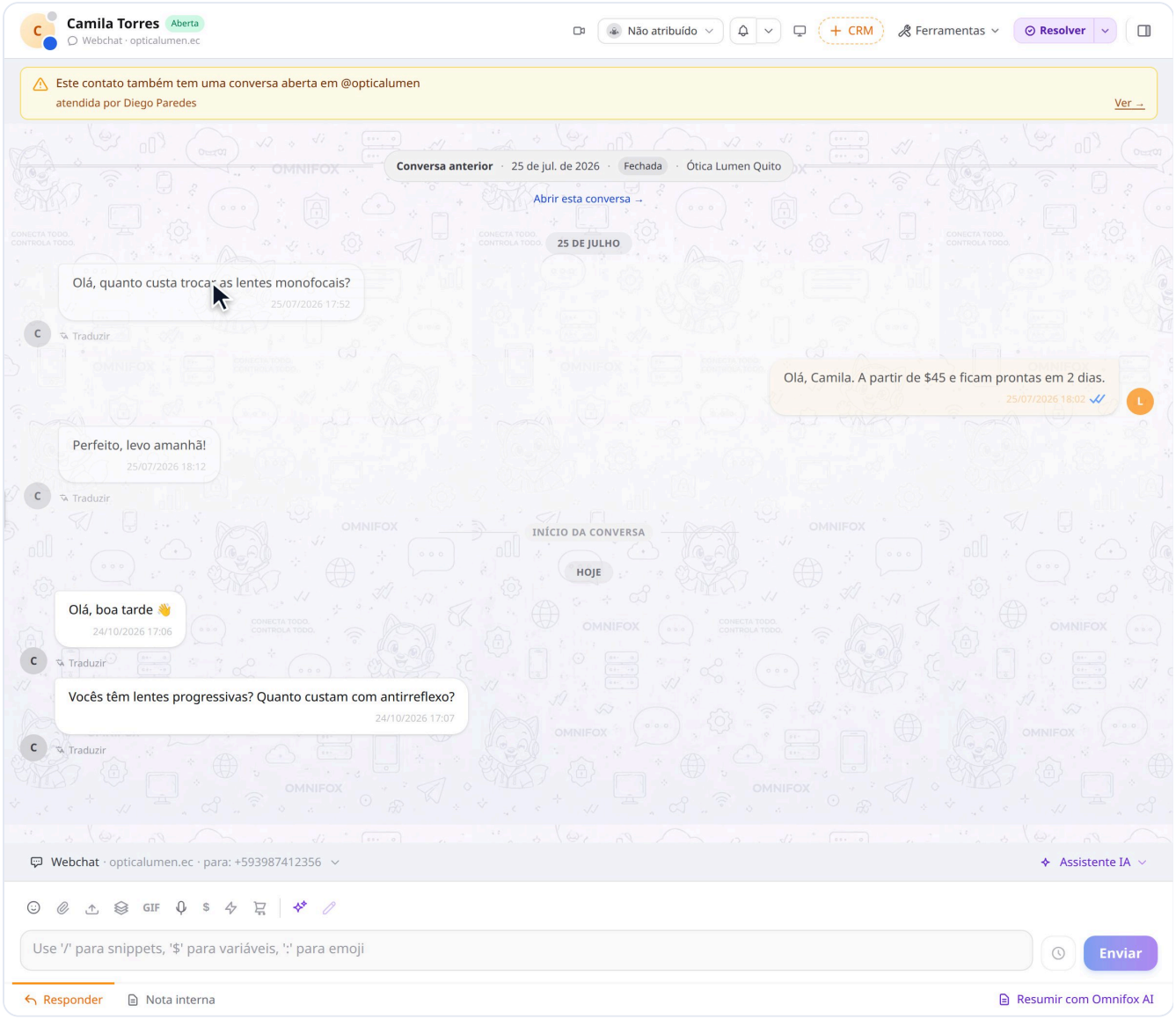
A vista «WhatsApp abertos» salva e fixada.

05

CAPÍTULO 5

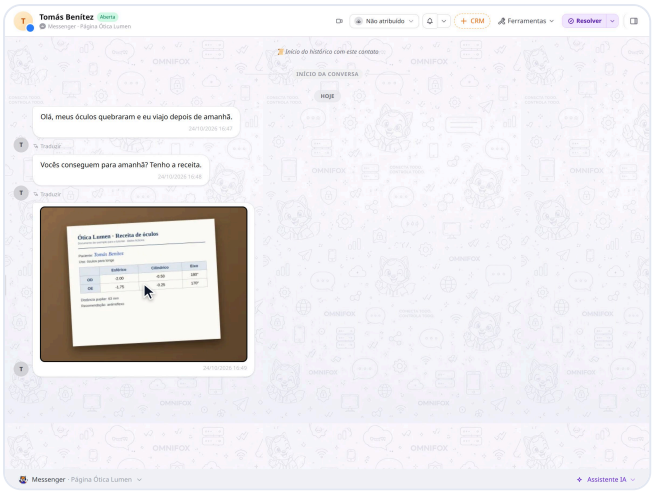
Dentro de uma conversa

Tudo o que aconteceu com o cliente, em todos os canais, em uma única tela.

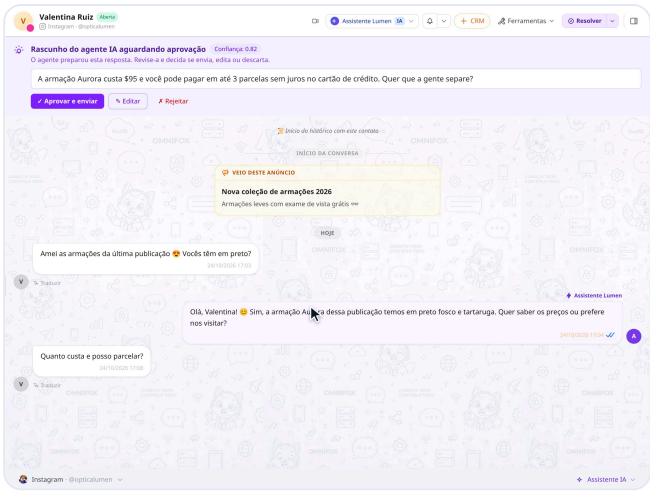


A conversa da Camila: aviso de outra conversa aberta e o histórico anterior dela pelo WhatsApp.

- **Cabeçalho**: nome, status e canal; à direita, as ações (chamada ou videochamada, atribuição, silenciar, CRM, **Ferramentas** e **Resolver**).
- **Aviso amarelo** «Este contato também tem uma conversa aberta em...»: o mesmo cliente está escrevendo por outro canal e alguém (ou uma IA) está atendendo; com **Ver** você pula para esse chat.
- **Conversa anterior**: ao subir no chat aparecem as conversas passadas do cliente, de qualquer canal, em modo leitura. **Abrir esta conversa** abre a conversa completa.
- **Fotos e arquivos** aparecem dentro do chat; um clique em uma foto a abre em tamanho grande, com setas para passar à próxima e um botão para baixá-la.
- **Veio deste anúncio**: se o cliente chegou por um anúncio do Instagram ou do Facebook, você verá o anúncio no topo do chat.
- **Buscar neste chat**: com **Ctrl + F** (ou **Cmd + F** no Mac) você busca uma palavra dentro da conversa aberta.



A foto da receita que o Tomás enviou.



O anúncio de origem da Valentina e a busca dentro do chat.

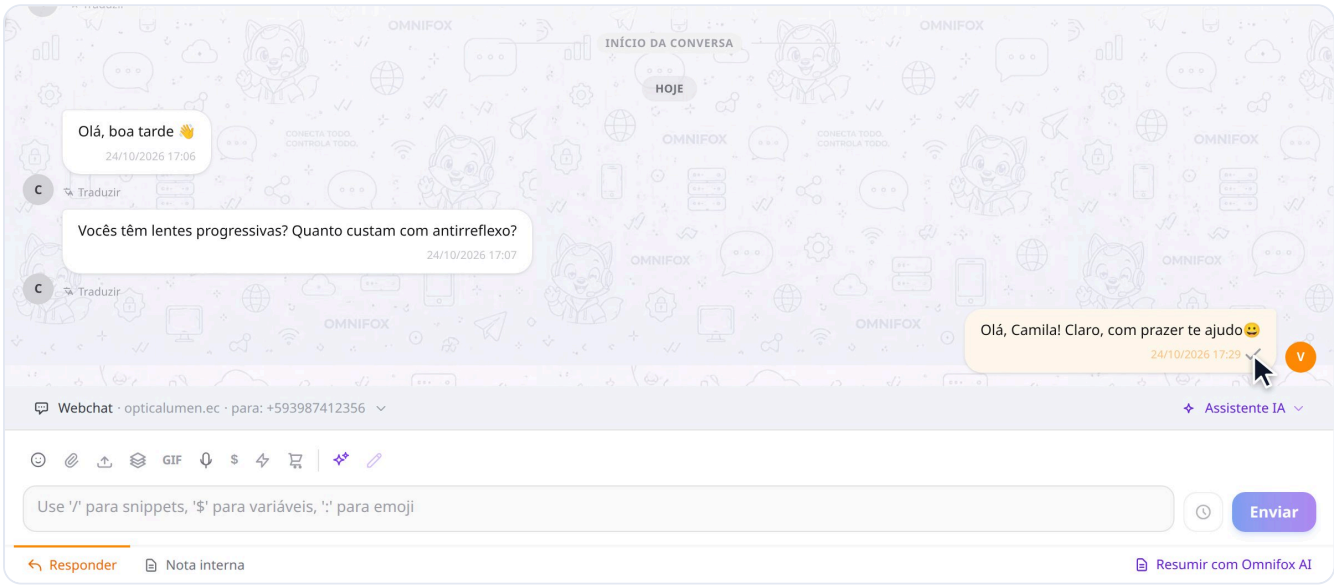
06

CAPÍTULO 6

Escrever e enviar

O editor: por onde sai a mensagem, emojis, rascunhos e confirmações de entrega.

1. Acima do editor você vê o canal pelo qual a sua mensagem vai sair e para qual número ou usuário. Se o cliente tem vários canais, toque nele para escolher outro (**Responder por**).
2. Escreva a sua mensagem. **Enter** envia e **Shift + Enter** faz uma quebra de linha.
3. Para os emojis, use o botão da carinha ou digite dois pontos **:** e o nome do emoji.
4. Toque em **Enviar**.



A mensagem enviada para a Camila.

- **Rascunhos**: se você mudar de chat antes de enviar, o texto é salvo sozinho.
- **Arrastar e soltar**: solte arquivos sobre o chat para anexá-los.
- **Marcas de entrega**: abaixo de cada mensagem você vê se está **Na fila**, **Enviado**, **Entregue** ou **Lido** (passe o mouse para ver a hora exata).

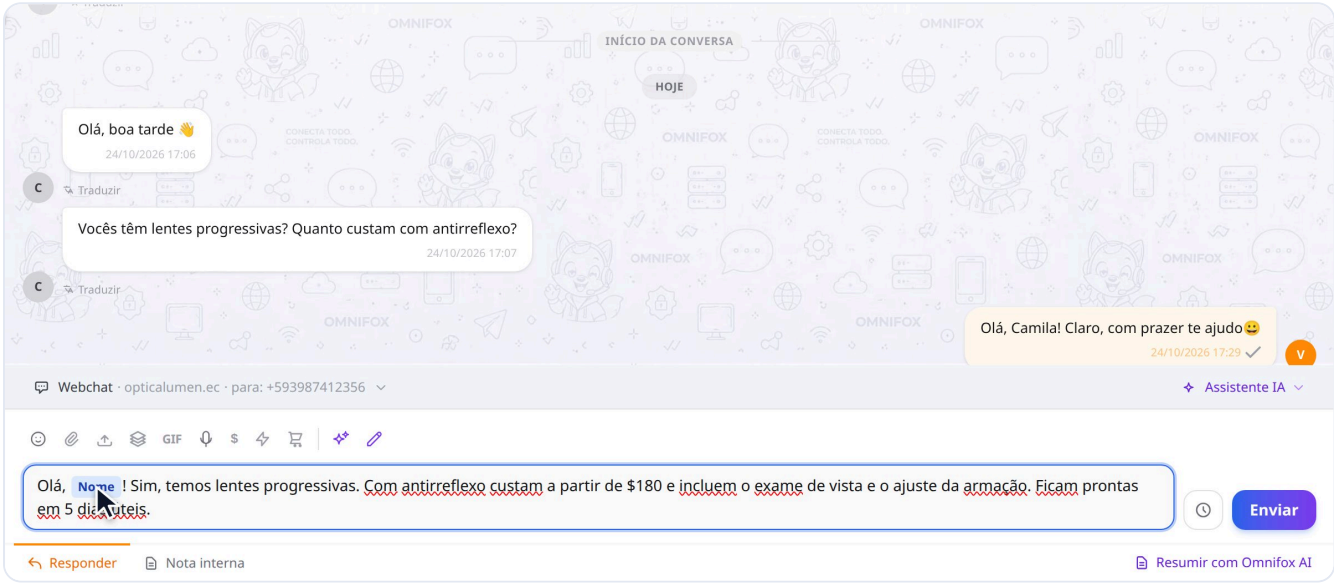
07

CAPÍTULO 7

Respostas rápidas, variáveis e sequências

Responda em segundos o que se repete, com os dados do cliente preenchidos sozinhos.

1. No editor, digite uma barra **/** e comece a escrever: aparecem as respostas rápidas que coincidem.
2. Escolha uma com o mouse ou com **Enter**. As variáveis, como **Nome**, aparecem como uma etiqueta e ao enviar são trocadas pelo dado do cliente.
3. Revise o texto, mude se precisar e toque em **Enviar**.



A resposta rápida «Preço das progressivas» com a variável Nome.

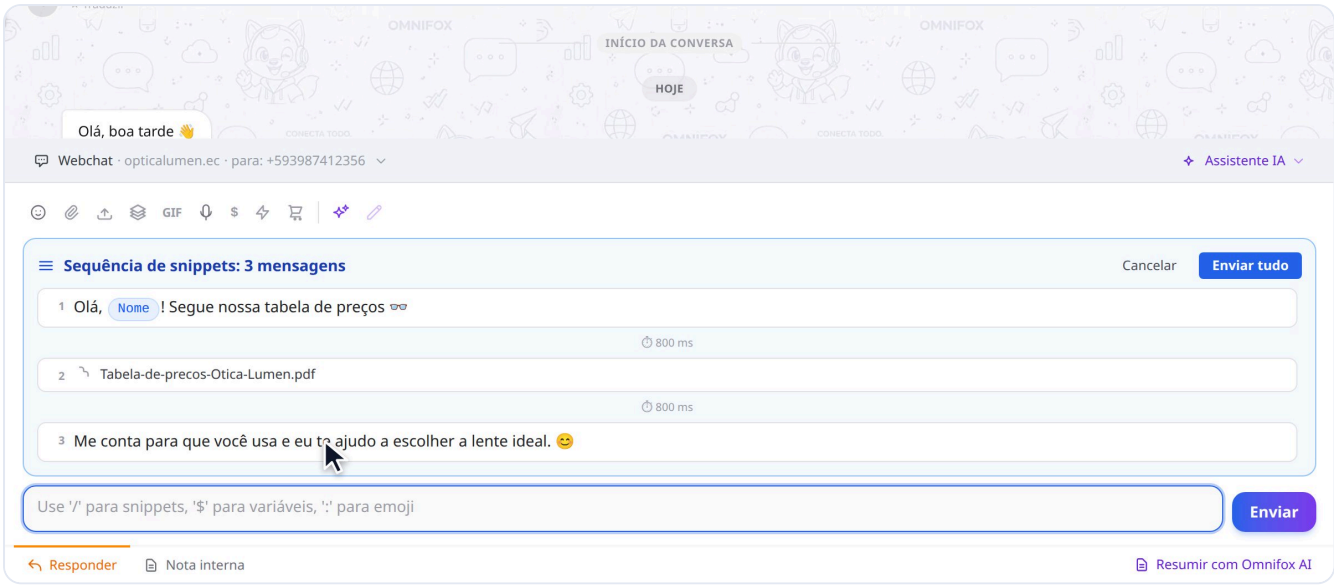
Variáveis

Digite **$** (ou toque no botão **$** da barra) para inserir uma variável manualmente: dados do **Contato** (nome, sobrenome, e-mail, telefone, empresa, cidade...), do **Agente** (o seu nome) ou do **Espaço de trabalho**.

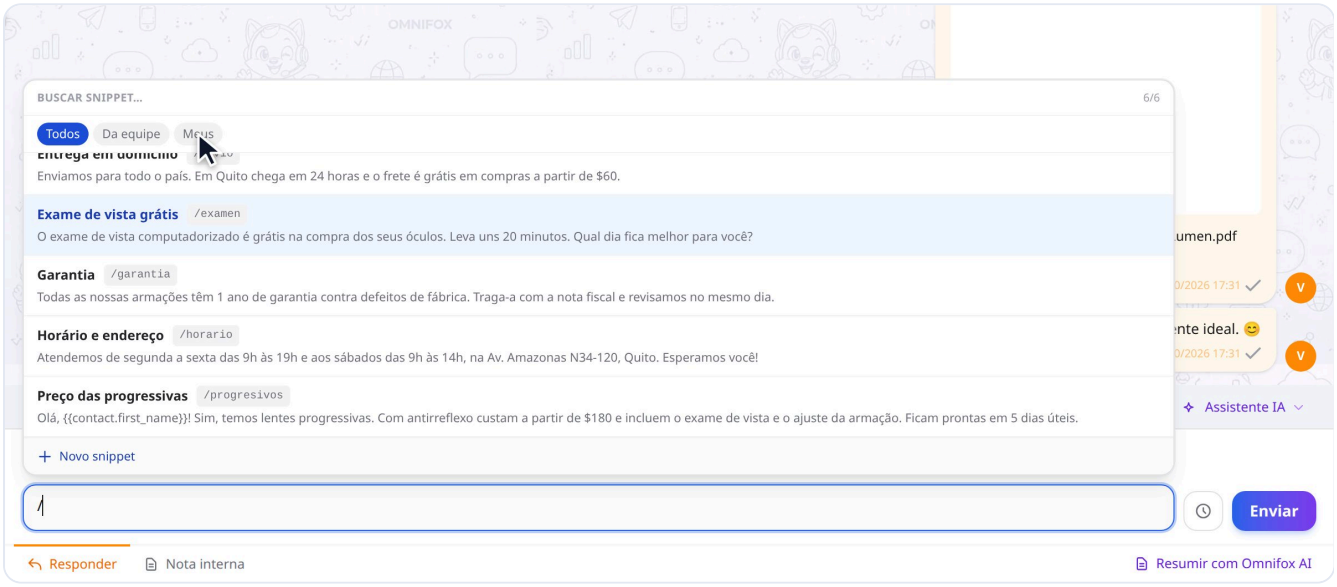
Sequências

Uma resposta rápida pode ser uma **sequência de várias mensagens**: textos, imagens, vídeos, áudios ou arquivos como um PDF, que são enviados em ordem.

1. Digite **/** e escolha a sequência (no exemplo, **Tabela de preços (sequência)**).
2. Aparece a pré-visualização «Sequência de snippets: 3 mensagens», com cada passo. Você pode editar um passo antes de enviar.
3. Toque em **Enviar tudo**: o Omnifox manda as mensagens uma após a outra.
4. Se um passo falhar (por exemplo, porque o canal não aceita esse tipo de arquivo), ele diz qual e você pode usar **Tentar novamente os restantes**.



A pré-visualização de uma sequência de três passos: saudação, PDF e pergunta.



O seletor de respostas rápidas, com as abas Todos, Da equipe e Meus.

DICA

Com **Novo snippet** você cria uma resposta rápida sem sair do chat. Marque **Só para mim** se quiser que seja privada: o resto da equipe não a verá.

08

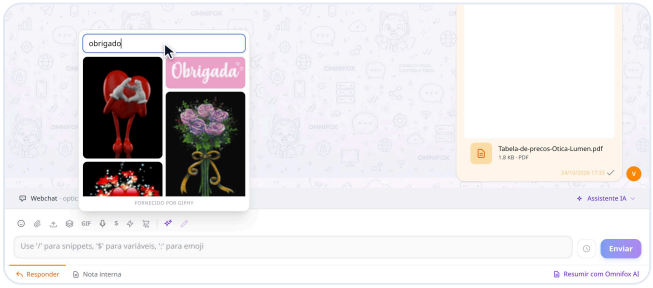
CAPÍTULO 8

Arquivos, áudio, GIF e catálogo

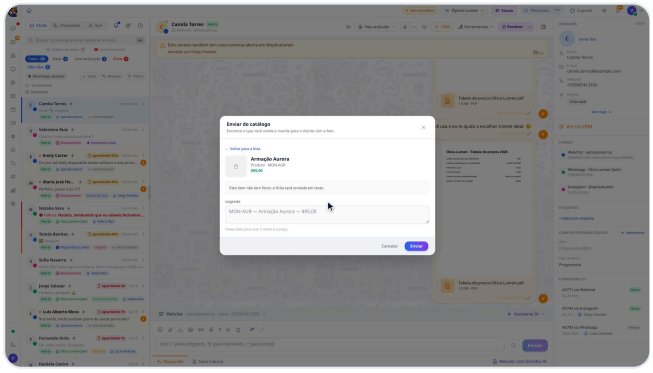
Tudo o que você pode mandar pela barra do editor.

Botão	Para que serve
Carinha	Inserir emojis.
Clipe (**Anexar arquivo**)	Enviar qualquer arquivo: PDF, documentos etc.
Anexar imagem	Enviar fotos e vídeos.
Anexar da biblioteca de mídia	Reutilizar imagens que a sua equipe já enviou.
GIF	Buscar e enviar um GIF.
Microfone	Gravar e enviar uma nota de voz (até 5 minutos; o navegador pede permissão para usar o microfone).
$	Inserir variáveis.
Raio (**Snippets**)	Abrir as respostas rápidas.
Carrinho (**Enviar do catálogo**)	Enviar um produto, serviço ou outro item do seu catálogo com foto, preço e legenda.
Brilhos e lápis	**Sugerir resposta** e **Melhorar texto** com Omnifox AI (capítulo 13).
Relógio	**Agendar envio** (capítulo 9).

1. Toque no clipe e escolha o arquivo (ou arraste-o sobre o chat).
2. O arquivo aparece acima do editor, pronto para enviar; você pode tirá-lo antes de mandar.
3. Toque em **Enviar arquivos**.



A busca de GIF.



Enviar do catálogo: a ficha do produto com a legenda.

NOTA

No WhatsApp há mais opções quando a janela de 24 horas está aberta: veja o capítulo 17.

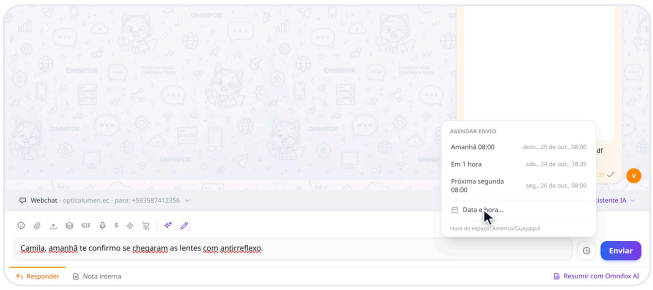
09

CAPÍTULO 9

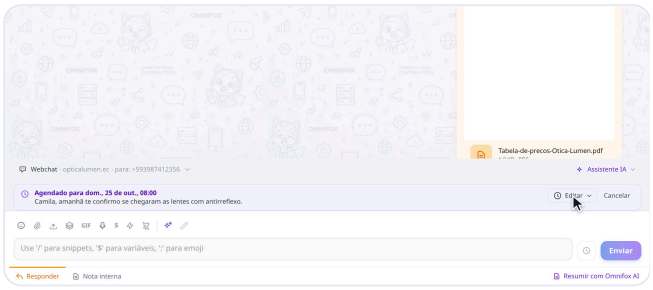
Agendar mensagens

Escreva agora, envie depois.

1. Escreva a mensagem no editor.
2. Toque no relógio (**Agendar envio**), ao lado de Enviar.
3. Escolha **Em 1 hora**, **Amanhã 08:00**, **Próxima segunda 08:00** ou **Data e hora...** (é usado o fuso horário do espaço de trabalho).
4. A mensagem fica acima do editor com a data de envio. Dali você pode **Editar** ou **Cancelar**.



As opções de Agendar envio.



A mensagem agendada, acima do editor.

DICA

Em **Filtros** → **Precisa de atenção** → **Agendados** você vê todos os chats com mensagens para sair. No WhatsApp, se na hora marcada a janela de 24 horas estiver fechada, o envio vai falhar: agende um modelo.

10

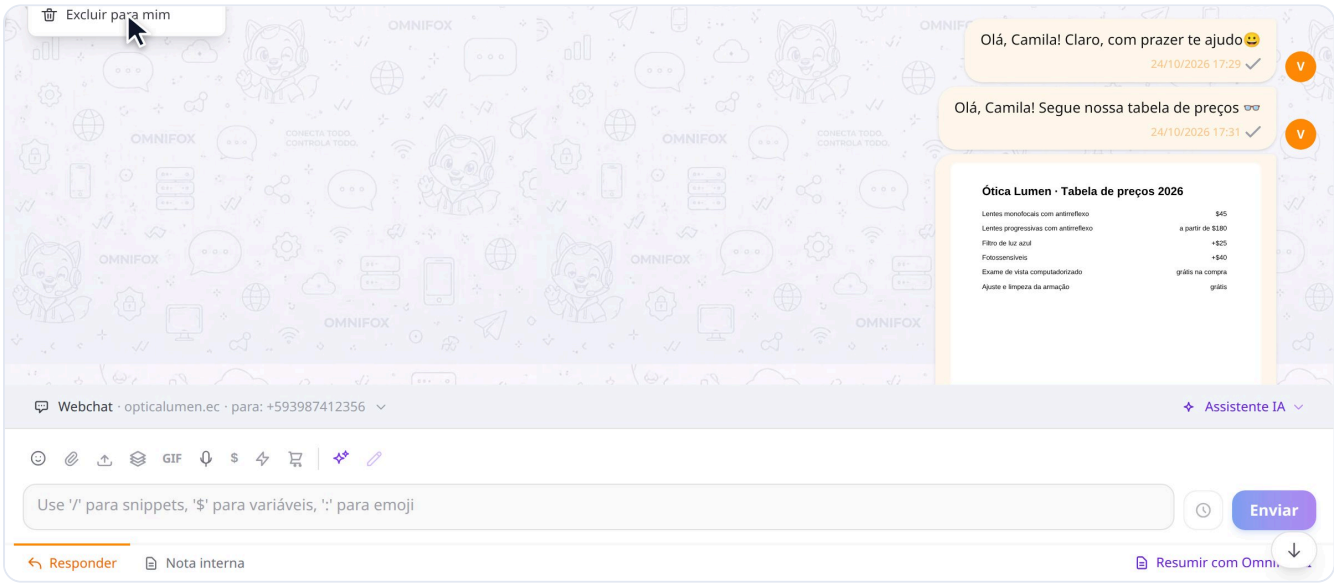
CAPÍTULO 10

Ações sobre uma mensagem

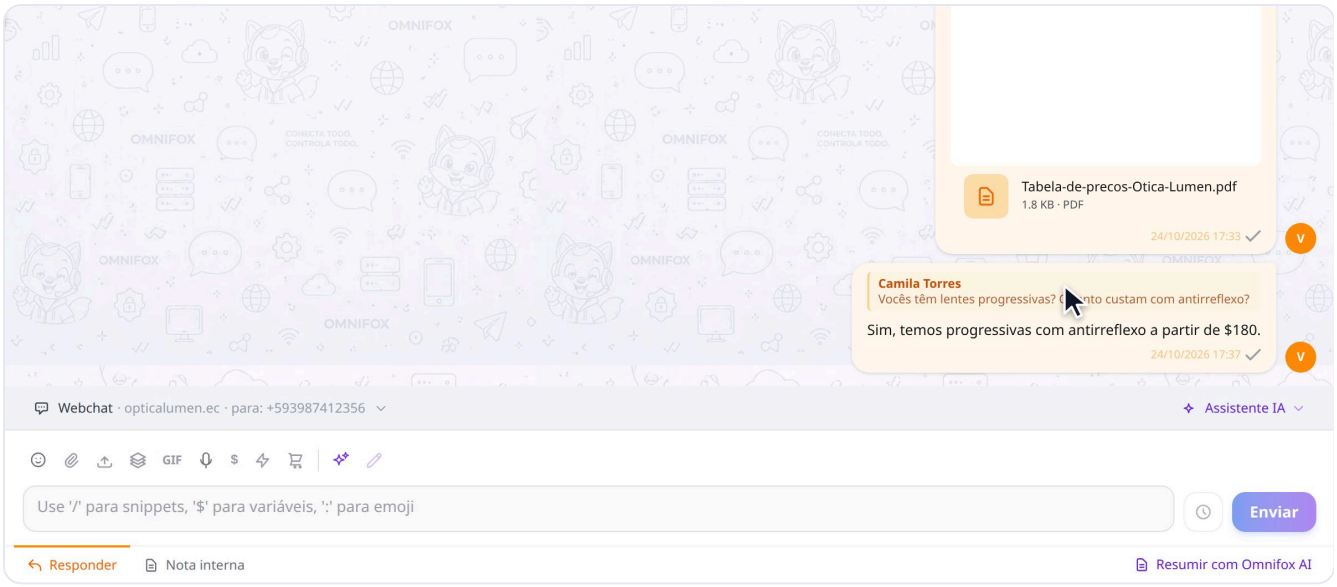
Reagir, citar, copiar, editar, excluir e tentar de novo.

Ao passar o mouse sobre uma mensagem aparecem a carinha (**Reagir**) e os três pontos (**Ações da mensagem**).

Ação	O que faz
Reagir	Coloca um emoji sobre a mensagem.
Responder	Cita a mensagem: a sua resposta fica vinculada à original («Respondendo a...»).
Copiar texto	Copia o texto para a área de transferência.
Excluir para mim	Tira a mensagem só da sua vista; o cliente continua vendo.
Editar	Nas suas mensagens, durante os primeiros 15 minutos, nos canais que permitem.
Excluir para todos	Nas suas mensagens: marca como excluída para toda a equipe no Omnifox. No WhatsApp o cliente continua vendo a mensagem original, porque a Meta não permite apagá-la.



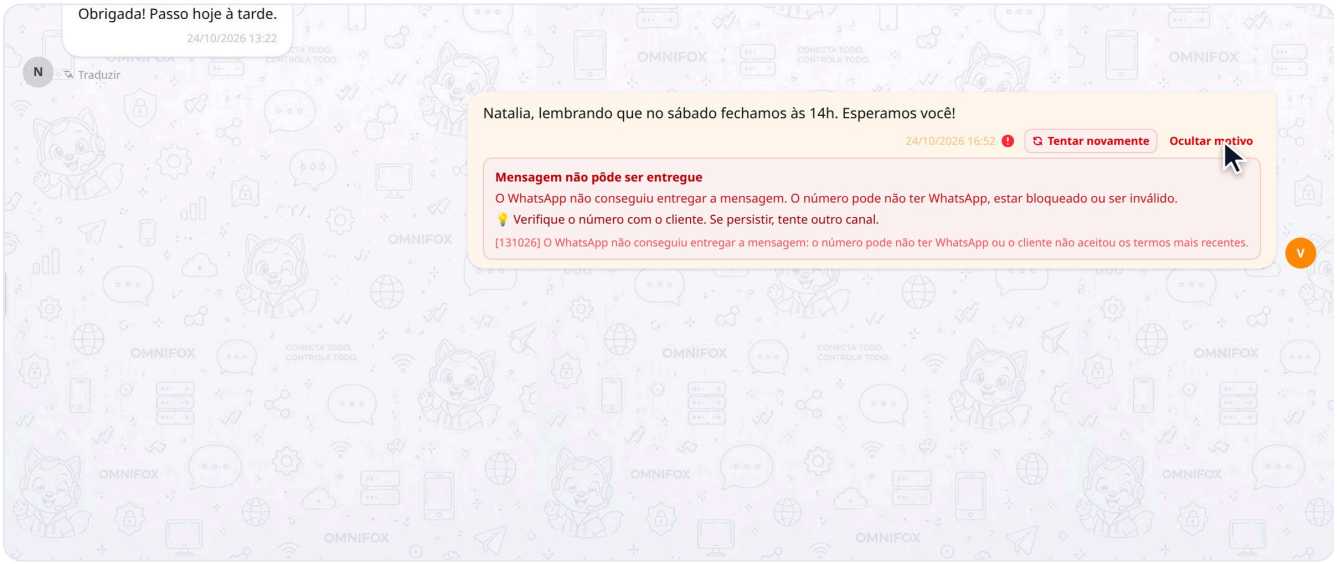
O menu de ações de uma mensagem do cliente.



A resposta citando a mensagem da Camila, e a reação 👍.

Mensagens que não foram entregues

1. Uma mensagem que não pôde ser entregue aparece com um aviso vermelho (e a conversa, na vista **Erros**).
2. Toque em **Ver motivo** para ler a explicação do canal.
3. Corrija o necessário e toque em **Tentar de novo** para enviá-la novamente.



Uma mensagem de WhatsApp não entregue, com o motivo.

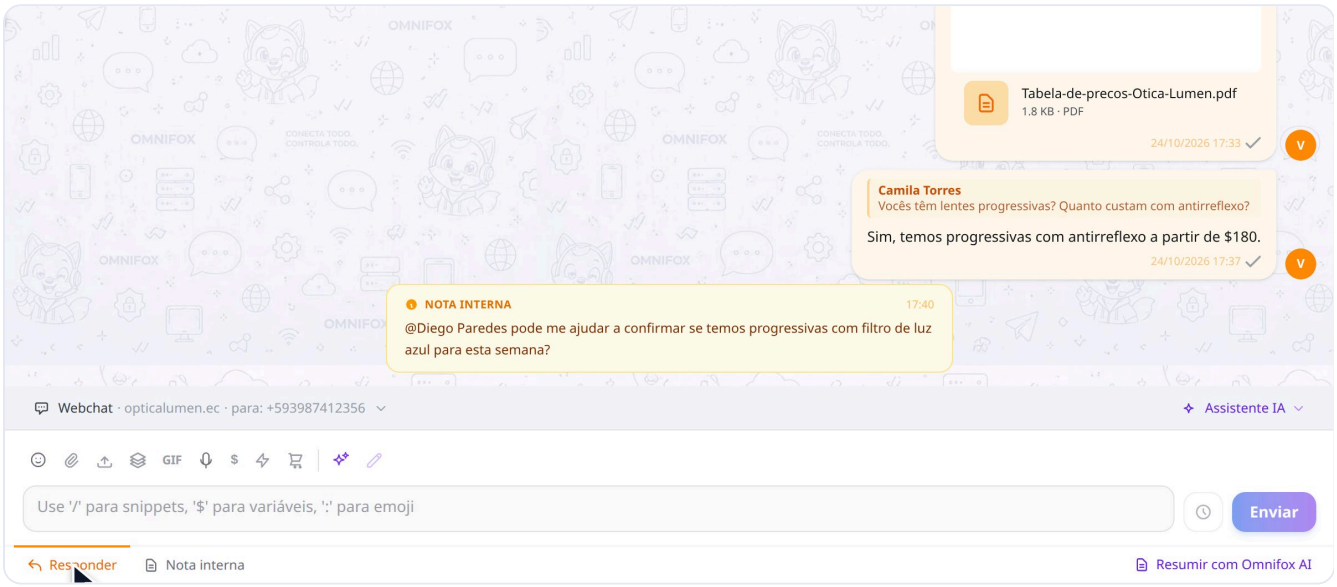
11

CAPÍTULO 11

Notas internas e menções

Fale com a sua equipe dentro da conversa sem que o cliente veja.

1. Abaixo do editor, mude para **Nota interna**.
2. Digite **@** e o nome de um colega e escolha-o para mencioná-lo: ele recebe um aviso e chega direto neste chat.
3. Toque em **Salvar nota**.
4. Volte para **Responder** para escrever de novo ao cliente.



A nota interna com menção ao Diego, em amarelo.

> **NOTA**
>
> As notas internas nunca são enviadas ao cliente, por nenhum canal. Passe o mouse sobre uma nota para **Editar nota** ou **Excluir nota**.

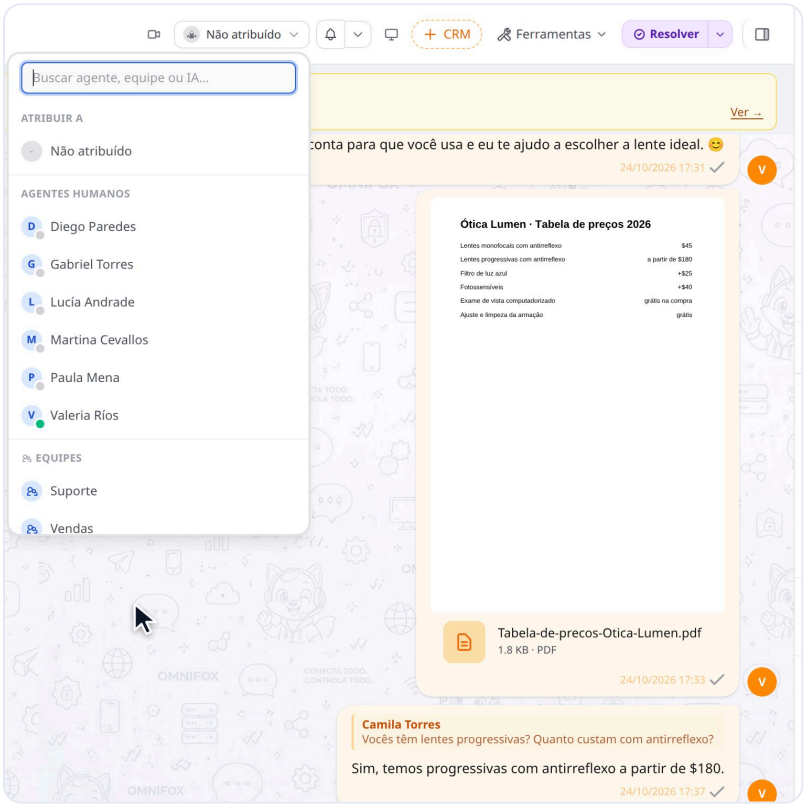
12

CAPÍTULO 12

Atribuir e distribuir

Que cada chat tenha um responsável e cada agente veja o que é seu.

1. No cabeçalho do chat, toque no botão de atribuição (**Sem atribuição** ou o nome de quem está com ele).
2. Escolha em **Agentes humanos** (com o status: Online ou Desconectado), **Equipes** ou **Agentes IA**.
3. A mudança aparece na hora no cabeçalho e na lista, e fica registrada dentro da conversa.



O seletor de atribuição: pessoas, equipes e agentes de IA.

- Cada agente encontra as suas conversas em **Meus**.
- Se você atribui a uma **equipe** (por exemplo, Vendas ou Suporte), o Omnifox pode distribuir as conversas entre os integrantes conforme a regra que o seu administrador configurar.
- Para pegar um chat na hora: passe o mouse sobre a linha, pressione **A** e confirme com **Enter**.

13

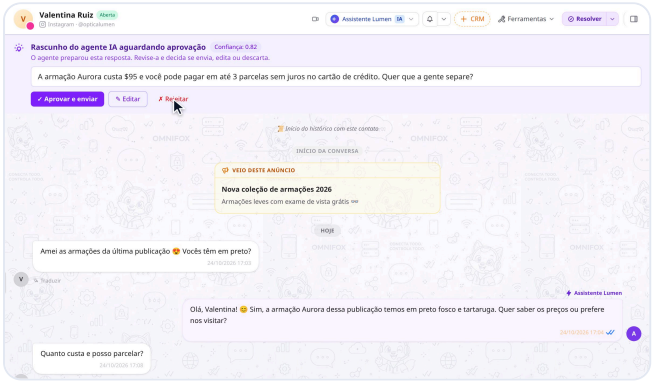
CAPÍTULO 13

A IA dentro do chat

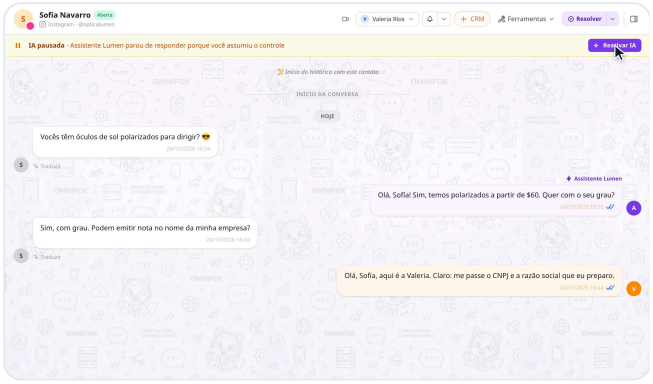
Como a inteligência artificial trabalha junto com a sua equipe, e como ajuda você a escrever.

Agentes de IA na caixa de entrada

- Na lista, um chat atendido por um agente de IA mostra o nome dele (no exemplo, **Assistente Lumen**). As mensagens dele aparecem marcadas com o nome.
- **Rascunho do agente IA aguardando aprovação**: se o agente estiver configurado para pedir aprovação, em vez de responder ele deixa um rascunho. Escolha **Aprovar e enviar**, **Editar** ou **Rejeitar**.
- **IA pausada**: o agente para de responder quando uma pessoa assume o controle (ou quando passa a conversa para uma equipe). Com **Reativar IA** você devolve a conversa a ele.



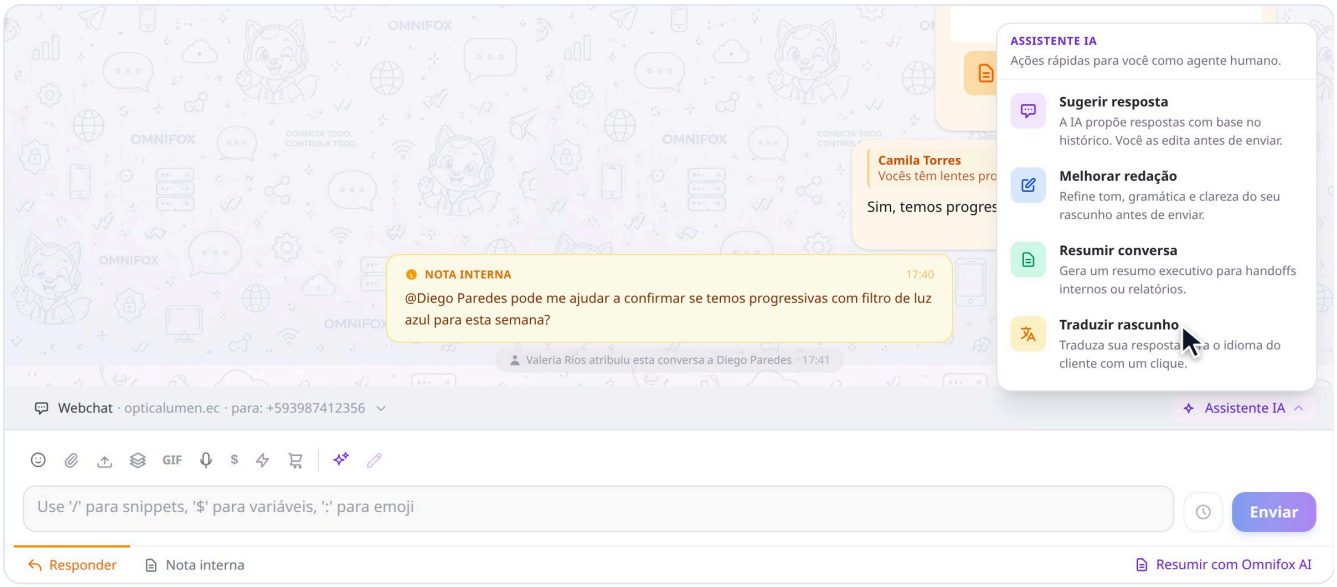
Rascunho da IA aguardando aprovação, e o anúncio de origem.



IA pausada no chat da Sofía.

Assistente de IA do editor

Opção	O que faz
Sugerir resposta	Propõe respostas (formal, amigável, breve) com base na conversa. Clique em uma para colocá-la no editor e ajuste antes de enviar.
Melhorar redação	Aprimora o tom, a ortografia e a clareza do seu rascunho.
Resumir conversa	Gera um resumo (capítulo 14).
Traduzir rascunho	Traduz a sua resposta para o idioma do cliente.



O menu do Assistente IA do editor.

Tradução

- Abaixo de cada mensagem do cliente está **Traduzir**, para lê-la no seu idioma (fica marcada como «Traduzido por IA» e você pode ver o original).
- Em **Ferramentas → Traduzir esta conversa**, as mensagens do cliente chegam traduzidas para você e o que você escreve sai no idioma dele; o editor indica isso com «Será traduzido para: ...». Em **Ferramentas → Idioma do cliente** você escolhe manualmente ou deixa que seja detectado sozinho.

> **ATENÇÃO**
> As funções de IA consomem o saldo de IA do seu plano. Se o saldo não for suficiente, o Omnifox avisa e não traduz nem gera o texto.

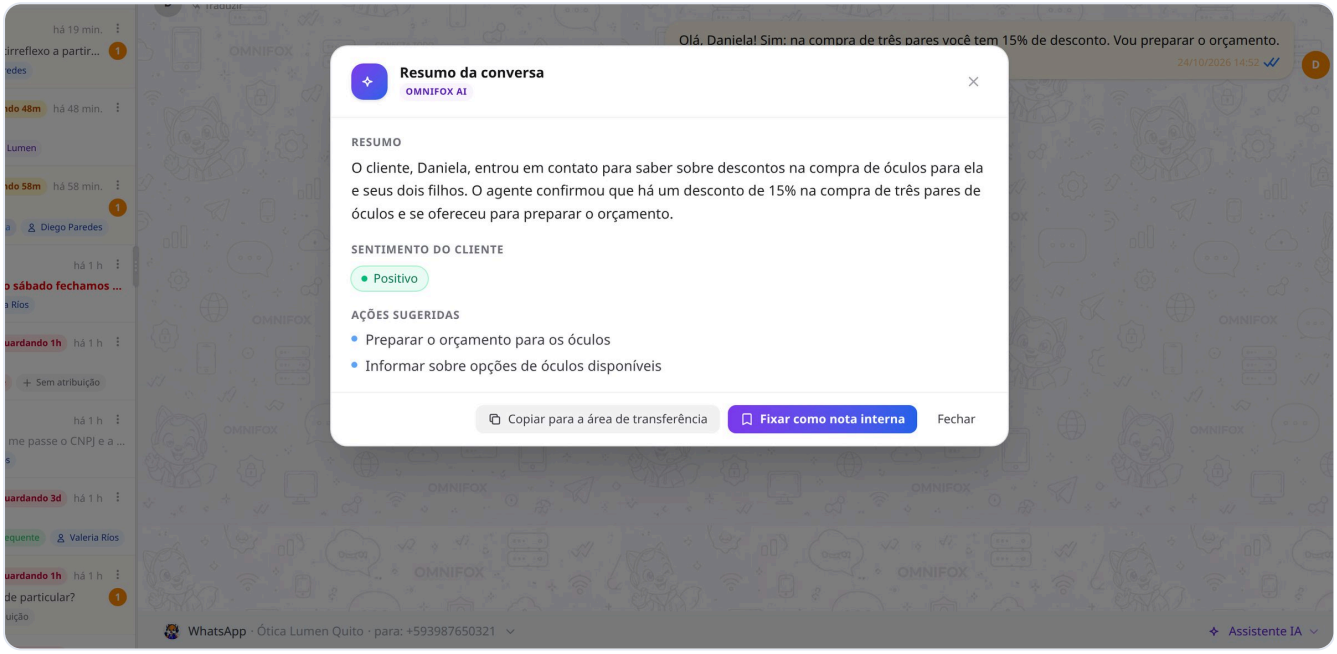
14

CAPÍTULO 14

Resumo com IA

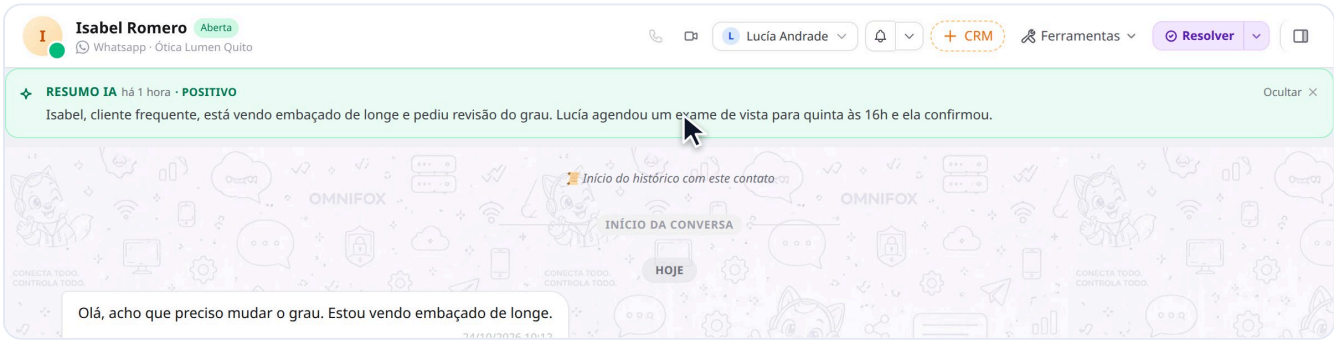
Fique em dia com um chat longo em segundos.

1. Abra a conversa e toque em **Resumir com Omnifox AI**, abaixo do editor.
2. Em segundos você vê o **Resumo**, o **Sentimento do cliente**, os **Pendentes** (se houver) e as **Ações sugeridas**.
3. Toque em **Copiar para a área de transferência** ou **Fixar como nota interna** para que toda a equipe veja.



O resumo da conversa da Daniela.

O último resumo fica salvo no topo do chat (**Resumo IA**, com **Mostrar** / **Ocultar**; se tiver mais de 24 horas, é marcado como «Resumo antigo»). E na lista, o botão **Resumo IA** de cada linha permite lê-lo sem abrir o chat.



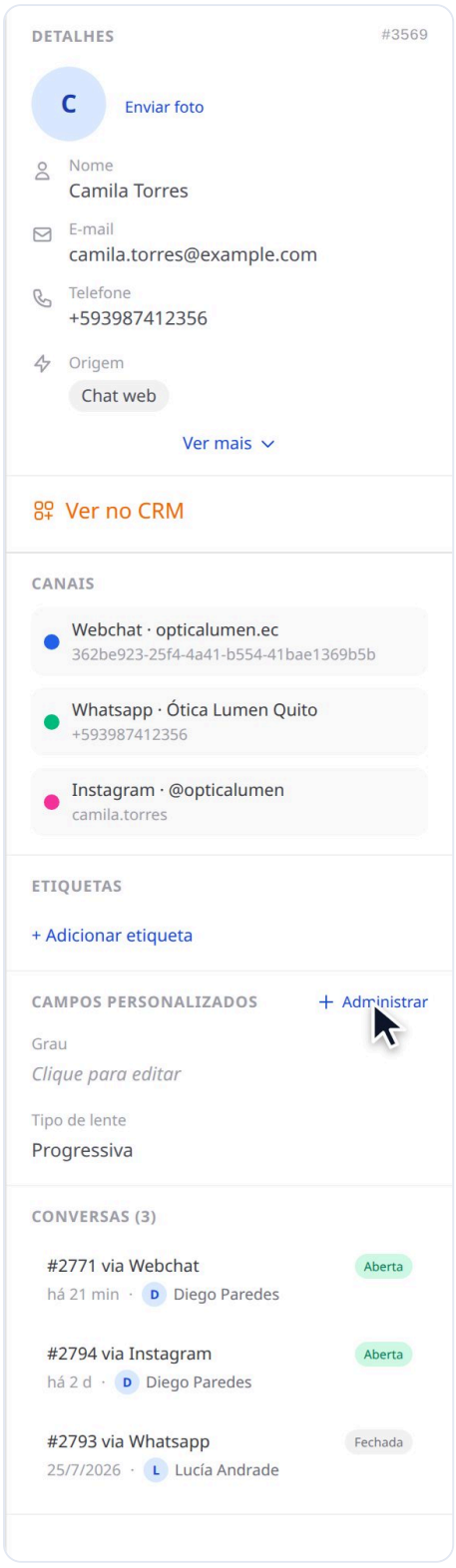
O resumo salvo acima do chat da Isabel.

15

CAPÍTULO 15

A ficha do contato

Tudo o que você sabe do cliente, ao lado da conversa.



A ficha do contato.

Bloco	O que contém
Detalhes	Foto, nome, e-mail, telefone e origem. Clique em um dado para editá-lo; **Ver mais** mostra empresa, cargo, cidade, endereço, país e idioma.
Ver no CRM	A ficha completa no CRM: oportunidades, tarefas e histórico.
Canais	Todas as contas pelas quais este contato escreveu para você.
Etiquetas	As desta conversa (capítulo 16).
Campos personalizados	Dados próprios do seu negócio (no exemplo, Grau e Tipo de lente). **Administrar** cria ou edita os campos.
Conversas	Todas as conversas dele, com canal, status e quem atendeu. Um clique abre qualquer uma.
Informações do pré-chat	No chat web, o que o visitante preencheu antes de escrever (se o seu widget pedir).

16

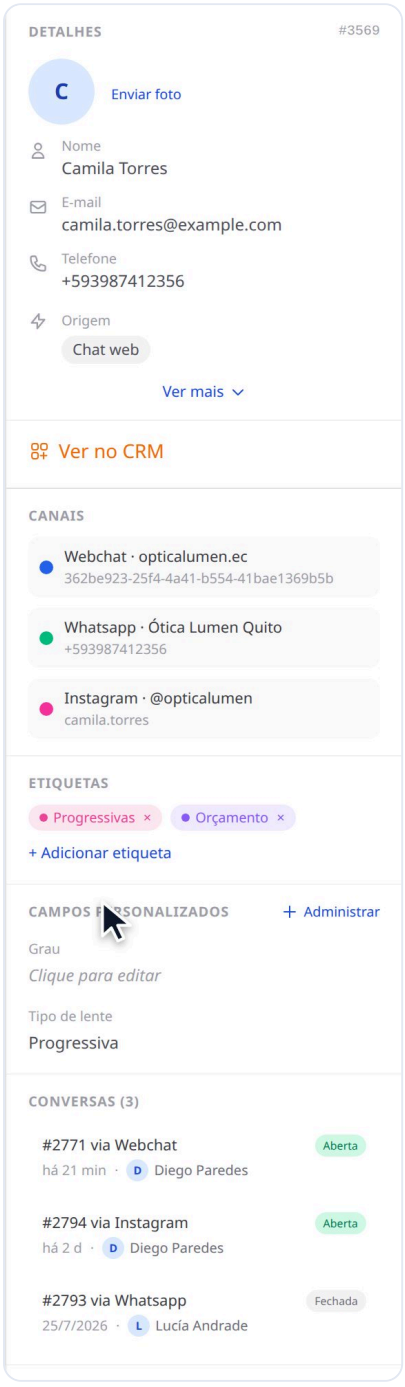
CAPÍTULO 16

Etiquetas e oportunidades

Organize os seus chats e transforme-os em vendas.

Etiquetas

1. Na ficha, toque em **+ Adicionar etiqueta**.
2. Escolha uma da lista, ou digite um nome novo e escolha **+ Criar «...»**.
3. Para tirá-la, toque no × da etiqueta.

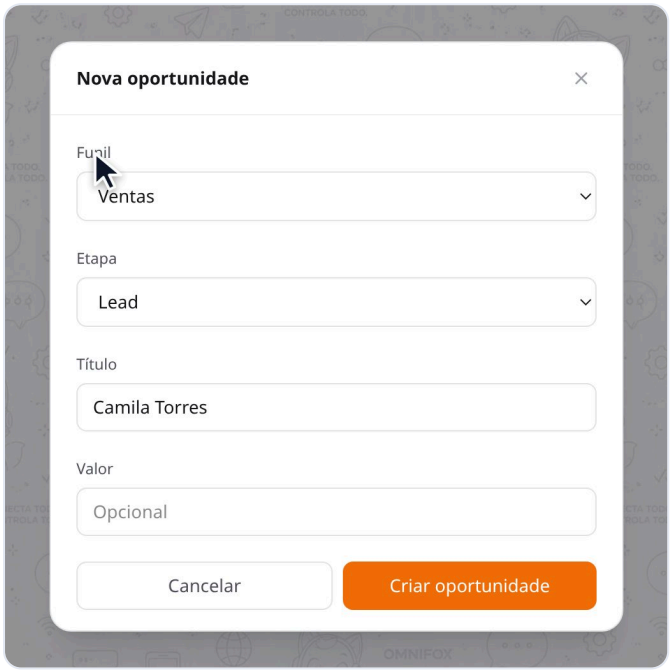


Etiquetas Progressivas e Orçamento adicionadas.

As etiquetas aparecem na lista, são usadas em **Filtros** e podem ser aplicadas a muitos chats de uma vez (capítulo 23).

Oportunidades do CRM

1. No cabeçalho, toque em **CRM** (**Converter em oportunidade**).
2. Escolha o **Funil** e o **Estágio**, revise o **Título** e, se quiser, o **Valor**.
3. Toque em **Criar oportunidade**. Pelo mesmo botão você vê o estágio e o altera sem sair do chat.



Nova oportunidade a partir da conversa.

> **DICA**
> Se a sua equipe trabalha com quadros de projetos, **Ferramentas** → **Criar cartão no quadro** transforma a conversa em um cartão.

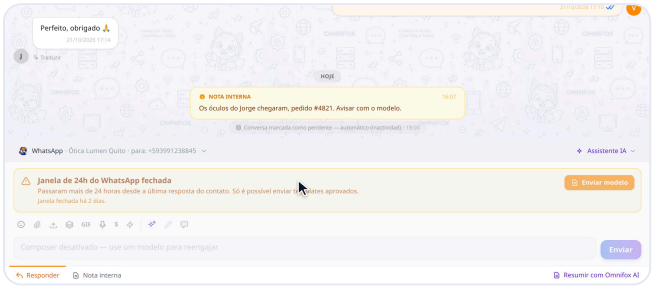
17

CAPÍTULO 17

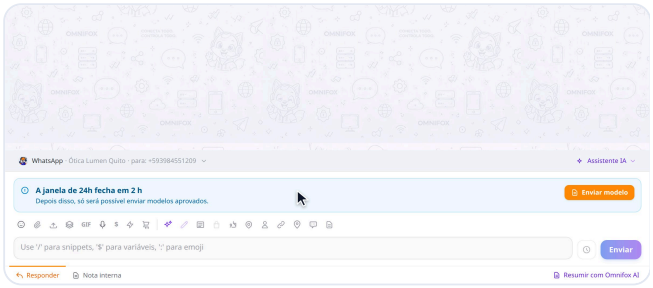
WhatsApp: janela de 24 horas e modelos

Como escrever para um cliente de WhatsApp fora da janela de 24 horas, e as mensagens especiais.

O WhatsApp só permite mensagens livres durante as 24 horas seguintes à última mensagem do cliente. Depois disso, a janela fecha: o editor é bloqueado e você só pode escrever com um **modelo aprovado pela Meta**. Quando o cliente responde, a janela abre de novo. O Omnifox avisa quando faltam poucas horas («A janela de 24h fecha em...»).

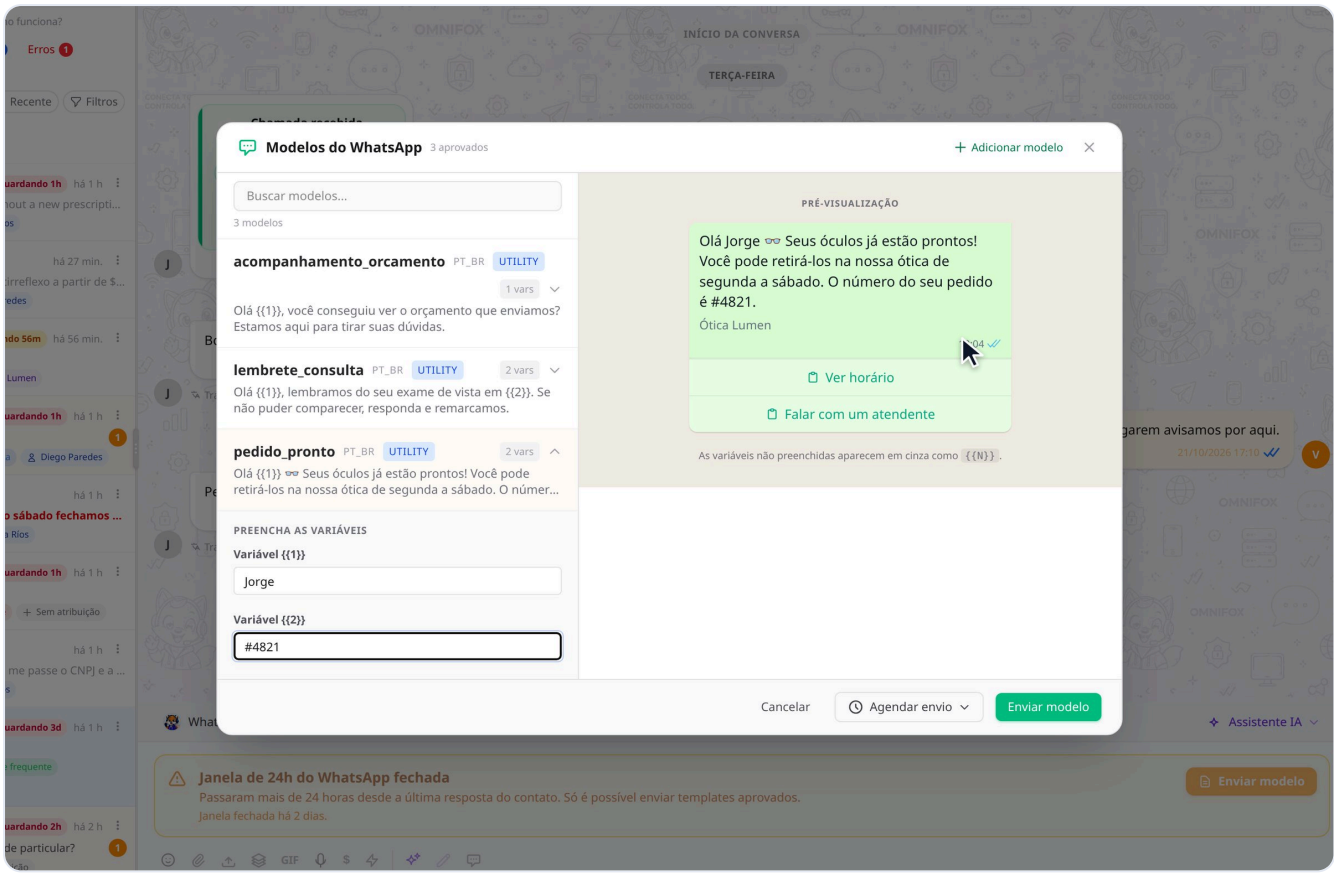


Janela de 24 horas fechada.



Aviso de que a janela está prestes a fechar.

1. Toque em **Enviar modelo**.
2. Busque e escolha o modelo (no exemplo, **pedido_pronto**).
3. Preencha as variáveis; se o modelo tiver imagem, vídeo ou documento no cabeçalho, escolha ou envie o arquivo. À direita você vê a pré-visualização.
4. Toque em **Enviar modelo**, ou em **Agendar envio** para mandá-lo mais tarde.

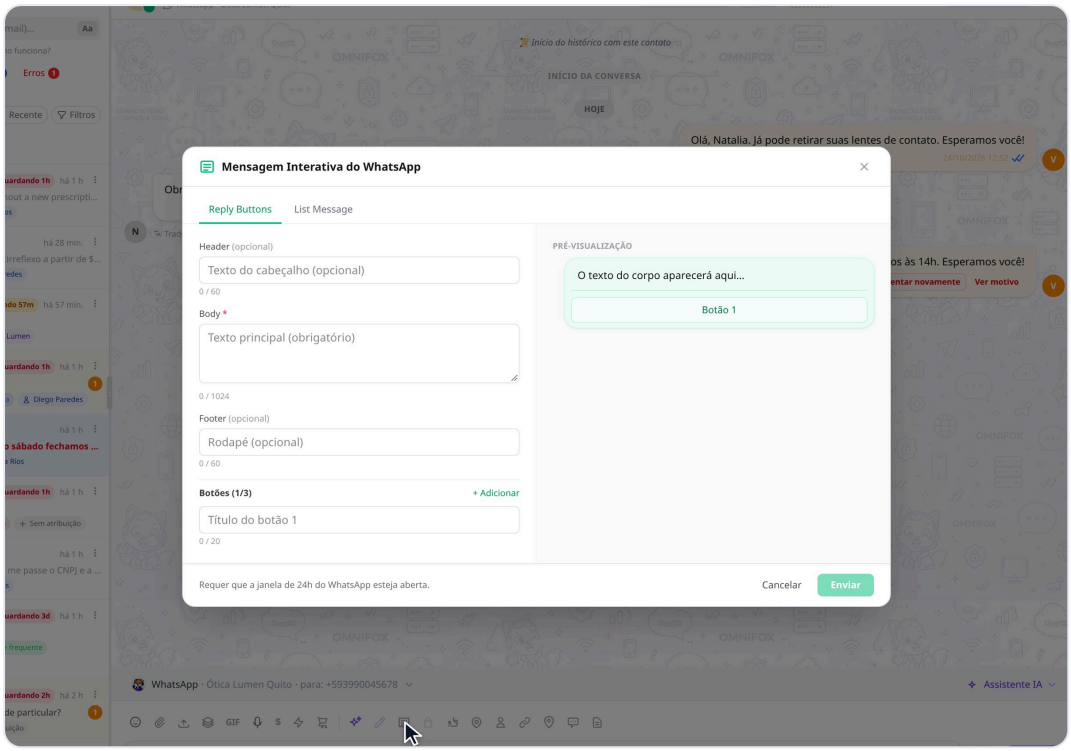


O seletor de modelos com as variáveis preenchidas e a pré-visualização.

> **ATENÇÃO**
>
> Os modelos são criados e enviados para aprovação em **Adicionar modelo** (abre a configuração do canal). Só aparecem os aprovados.

Mensagens especiais do WhatsApp

Com a janela aberta, a barra do editor ganha: **WhatsApp templates**, mensagens interativas (**Reply Buttons** e **List Message**), catálogo do WhatsApp, figurinhas, localização, cartão de contato, botão com link (**CTA URL**), pedir a localização ao cliente e formulários de **WhatsApp Flows**. Algumas dependem do seu plano e da configuração do canal.



Mensagem interativa do WhatsApp: botões de resposta ou lista.

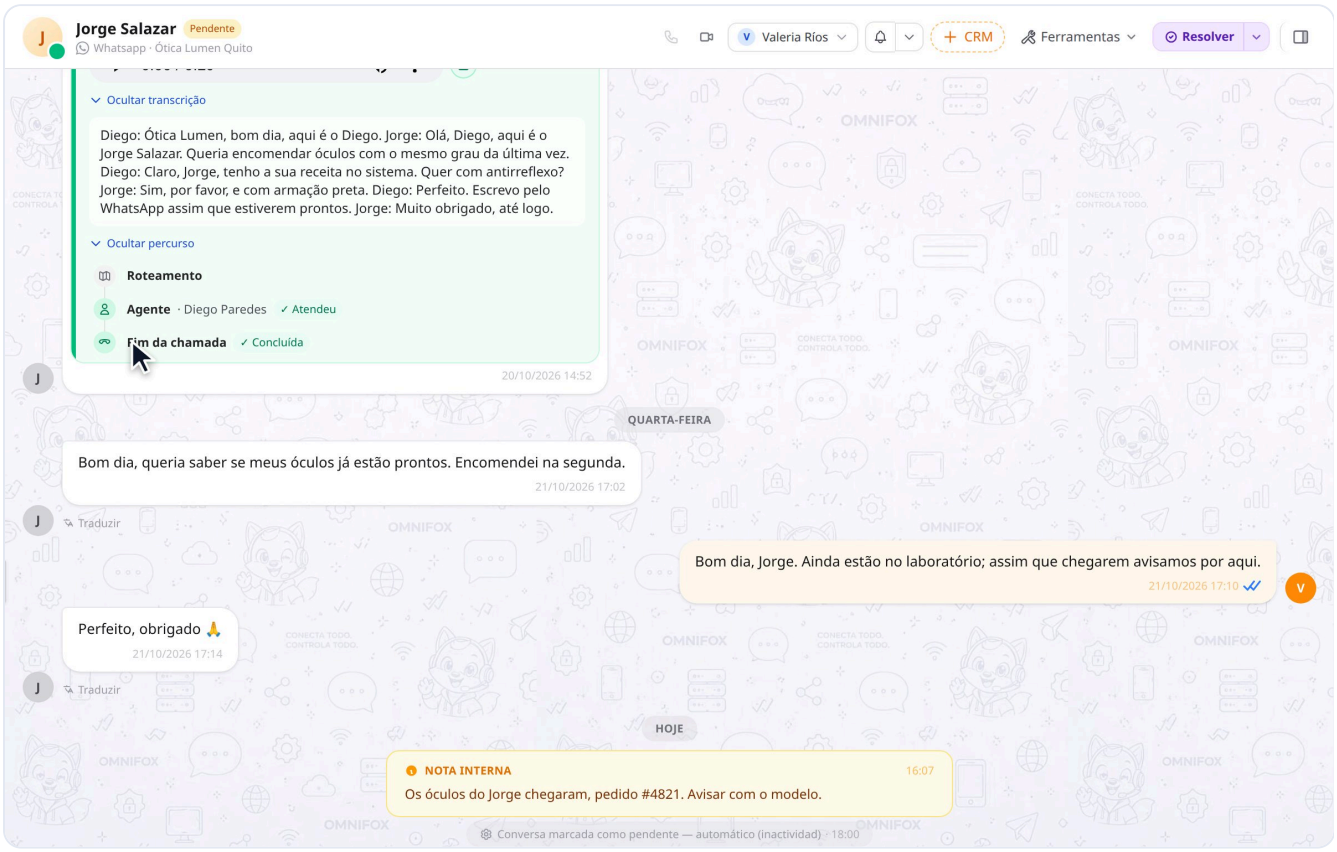
18

CAPÍTULO 18

Chamadas e videochamadas

Chamadas do WhatsApp, gravações, transcrições e videochamadas.

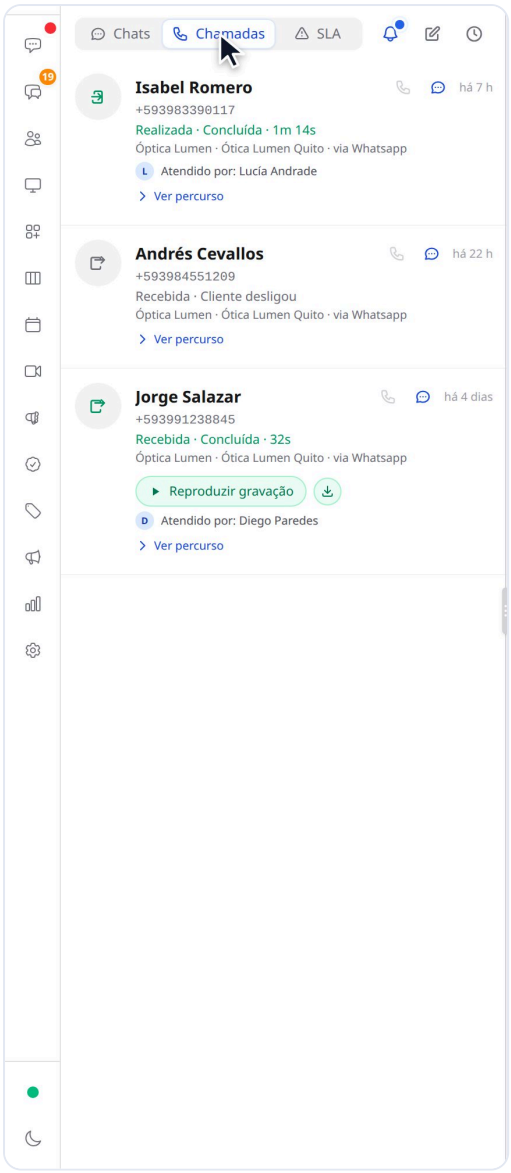
- Cada chamada aparece no chat do cliente: recebida ou feita, duração e status.
- Se foi gravada: **Reproduzir gravação** e baixá-la. **Ver transcrição** mostra o texto (feito com IA; se não foi transcrita sozinha, **Transcrever esta chamada**, que consome IA).
- **Ver percurso**: por onde a chamada entrou, para quem tocou, quem atendeu e como terminou.



A chamada do Jorge: gravação, transcrição e percurso.

Aba Chamadas

O registro de todas as chamadas do espaço: recebidas, feitas e perdidas, quem atendeu, a gravação e o percurso. Em cada cartão, **Ir para o chat** ou **Retornar chamada**. O número vermelho da aba conta as perdidas que você ainda não revisou.



A aba Chamadas.

Ligar e fazer videochamadas

- **Ligar pelo WhatsApp** (telefone no cabeçalho): o canal precisa ter as chamadas do WhatsApp ativadas, o seu administrador precisa dar permissão a você e o cliente precisa autorizá-las. Se ele não autorizou, o Omnifox permite enviar a ele a **solicitação de permissão**; o status aparece ao lado do botão (pendente, ativo, expirado).
- **Iniciar videochamada** (câmera): o Omnifox cria a sala e deixa o link no editor para você enviar ao cliente; você entra pela aba que se abre. As videochamadas são um complemento.

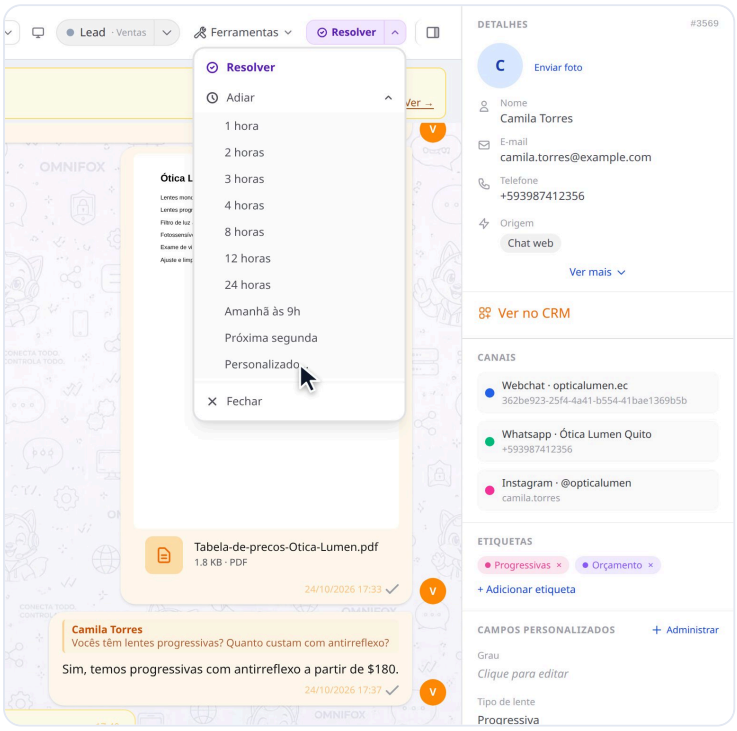
19

CAPÍTULO 19

Resolver, adiar e fechar

Mantenha a sua caixa em dia: cada conversa no seu status.

1. Para dar uma conversa como atendida, toque em **Resolver**: ela sai da lista de abertas e a próxima se abre.
2. Para outras opções, toque na seta ao lado de Resolver: **Adiar** (1, 2, 3, 4, 8, 12 ou 24 horas, amanhã às 9h, a próxima segunda ou **Personalizado...**) ou **Fechar**.
3. Em um chat resolvido ou fechado, o botão muda para **Reabrir**.

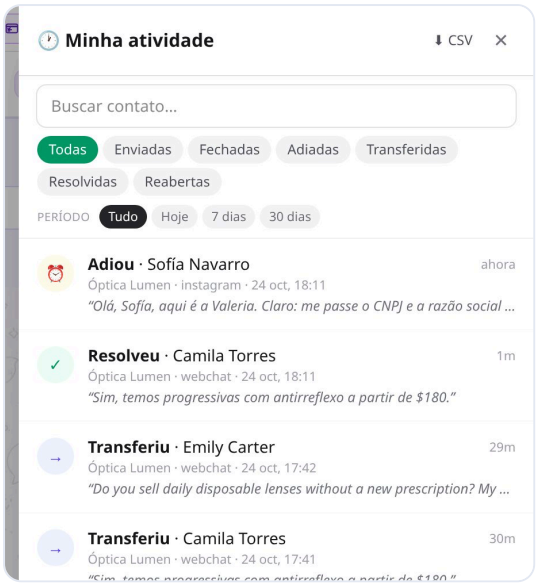


As opções de status: Resolver, Adiar e Fechar.

- Com a tecla **P** sobre uma linha você adia o chat por uma hora.
- Um chat adiado volta sozinho na hora indicada, ou antes se o cliente escrever; enquanto isso, o chat mostra «Conversa em pausa · reaparece em...».
- O seu administrador pode configurar o **fechamento automático** de chats inativos (quando o cliente não responde, ou quando ninguém respondeu a ele).

Minha atividade

O relógio acima da lista (**Minha atividade**) mostra o que você fez: mensagens enviadas e chats que você resolveu, fechou, adiou, transferiu ou reabriu, com filtros por período (hoje, 7 ou 30 dias) e busca por contato. Pode ser exportado em CSV.



Minha atividade.

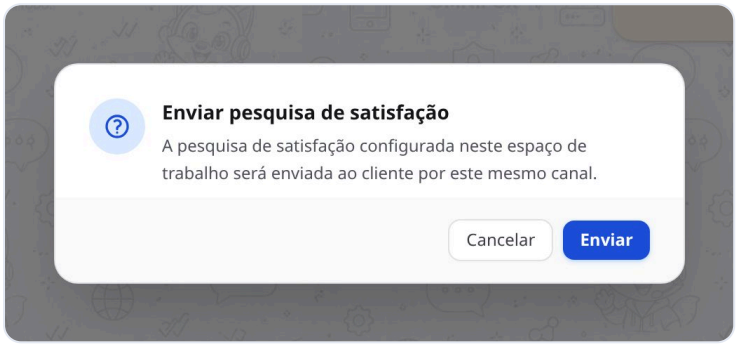
20

CAPÍTULO 20

Pesquisa de satisfação

Pergunte ao cliente como foi o atendimento.

1. No chat, toque em **Ferramentas** → **Enviar pesquisa de satisfação**.
2. Confirme com **Enviar**: é enviada a pesquisa configurada no seu espaço de trabalho, pelo mesmo canal.



Confirmação antes de enviar a pesquisa.

NOTA

Se a pesquisa não puder ser enviada (não está configurada, o canal não a aceita, a janela de 24 horas está fechada ou o cliente já respondeu), o Omnifox explica o motivo. O seu administrador pode fazer com que ela seja enviada sozinha ao resolver ou fechar.

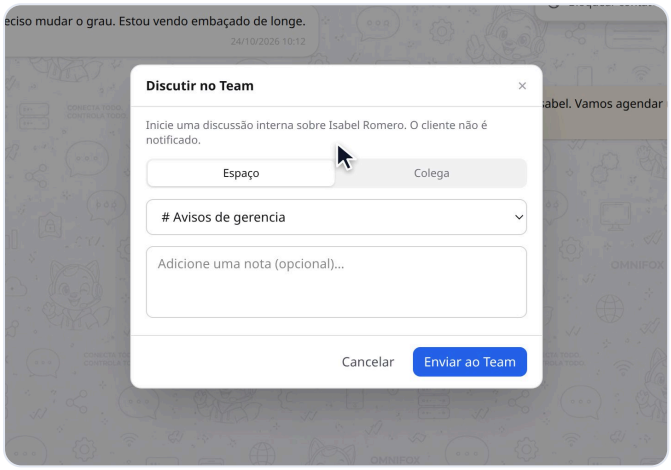
21

CAPÍTULO 21

Comentar o caso no Team

Comente um caso com a sua equipe sem escrever para o cliente.

1. Toque em **Ferramentas** → **Team** → **Discutir no Team**.
2. Escolha um **Espaço** ou um **Colega**, adicione uma nota se quiser e toque em **Enviar para o Team**.
3. No Team aparece um cartão vinculado a este chat; o cliente não recebe nada.



Discutir no Team.

Com **Ferramentas** → **Team** → **Selecionar e enviar ao Team** você marca uma ou várias mensagens do cliente e as encaminha ao Team como um tópico, com título, nota e arquivos.

22

CAPÍTULO 22

Silenciar, avisos e bloquear

Menos ruído, nenhum aviso perdido e nada de spam.

Silenciar um chat

O sino do cabeçalho silencia as notificações desse chat; a seta ao lado escolhe a duração: 1, 4, 8 ou 24 horas, ou **Sempre (até remover)**.

Avisos do navegador

Ative os avisos com o sino da lista (**Ativar notificações do navegador**). Se estiverem desligados, o Omnifox lembra você com uma barra no topo da tela: sem eles, se você não estiver olhando a aba, não vai ficar sabendo de mensagens nem chamadas novas.

Bloquear um contato

1. Toque em **Ferramentas** → **Bloquear contato**.
2. Escreva um motivo se quiser e toque em **Bloquear**. A conversa é fechada.
3. As mensagens dele continuam sendo salvas, mas não ativam a IA, os fluxos, as atribuições nem as notificações. No WhatsApp, o Omnifox também tenta bloqueá-lo na Meta.
4. Para vê-lo, use **Filtros** → **Contatos bloqueados**. Para desbloqueá-lo: **Ferramentas** → **Desbloquear contato**.



Bloquear contato.

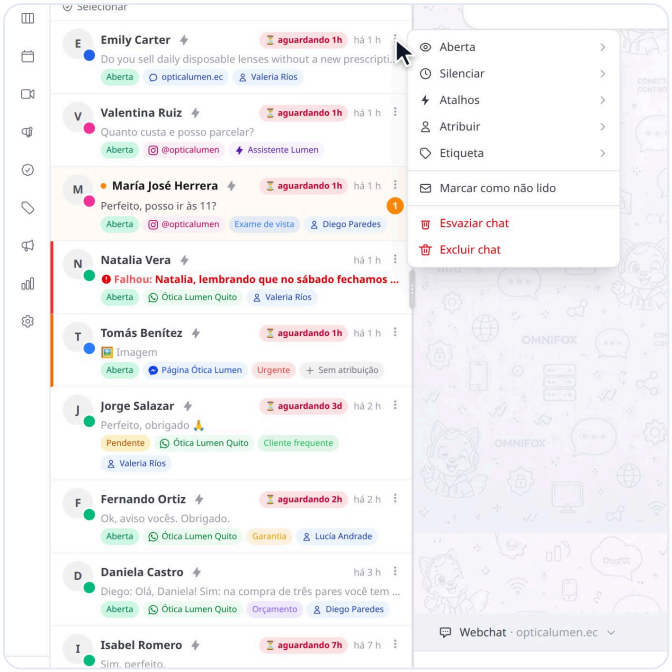
23

CAPÍTULO 23

Ações rápidas e em massa

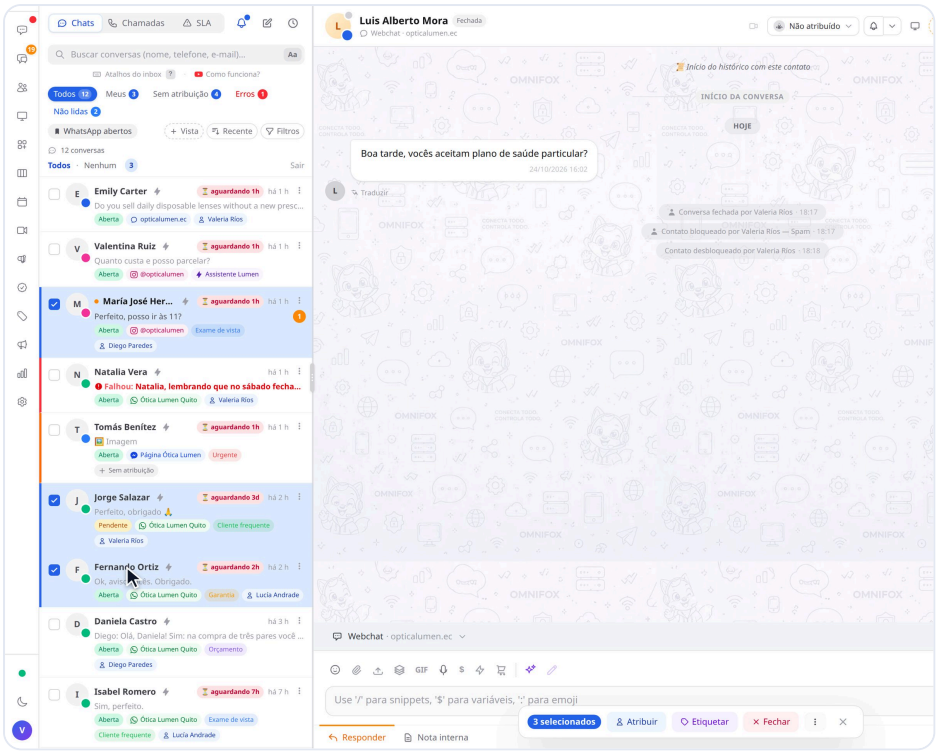
O menu de cada linha e as ações sobre muitos chats de uma vez.

Os três pontos de cada linha (**Mais opções**) oferecem: **Silenciar**, **Atalhos** (executar um fluxo de trabalho com gatilho «Atalho»), **Atribuir**, **Ciclo de vida**, **Etiqueta**, **Marcar como lido / não lido**, **Esvaziar chat** e **Excluir chat** (estas duas, permanentes e só para administradores).



O menu de uma linha.

1. Toque em **Selecionar**, acima da lista (ou em **Todos** para marcar todas).
2. Marque as conversas.
3. Na barra inferior escolha **Atribuir** (agente, equipe ou agente IA), **Etiquetar**, **Fechar** ou, em ⋮, mudar o status, silenciar, mudar o estágio do ciclo de vida, marcar como lido ou não lido, esvaziar ou excluir.
4. Toque em **Sair** para voltar à lista normal.



Três conversas selecionadas e a barra de ações em massa.

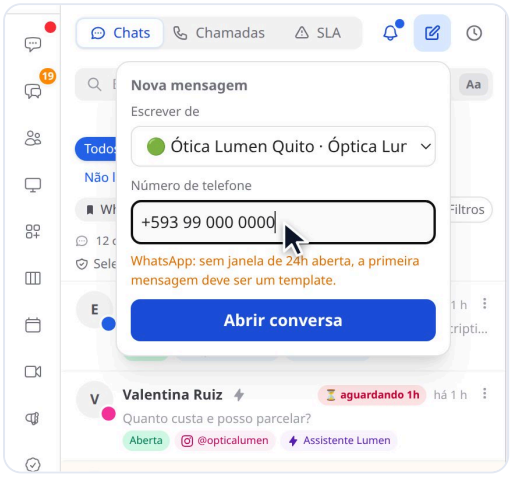
24

CAPÍTULO 24

Iniciar uma conversa

Escreva você primeiro para um cliente.

1. Toque no lápis acima da lista (**Nova mensagem**).
2. Em **Escrever de** escolha o canal.
3. Digite o número de telefone (ou o e-mail ou usuário, conforme o canal) e toque em **Abrir conversa**.



Nova mensagem.

ATENÇÃO

No WhatsApp, se não houver uma janela de 24 horas aberta com esse número, a primeira mensagem precisa ser um modelo.

25

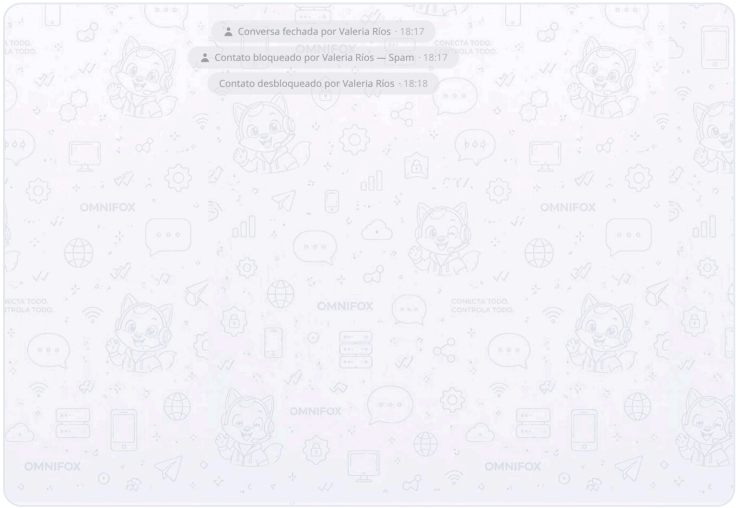
CAPÍTULO 25

Atalhos de teclado

Trabalhe mais rápido com o teclado.

Passe o mouse sobre um chat da lista e pressione uma tecla; o Omnifox pede para confirmar com **Enter** (ou **Esc** para cancelar). As teclas não agem enquanto você digita em um campo.

Tecla	Ação
↑ ↓	Mover-se pela lista ou pelo chat
Enter	Abrir a conversa
P	Adiar 1 hora
R	Resolver
A	Atribuir a mim
U	Marcar como lida ou não lida
M	Silenciar ou reativar
D	Excluir o chat (só administradores)
?	Ver todos os atalhos
Esc	Fechar painéis, menus e a busca
Ctrl + F	Buscar no chat aberto
No editor: **/** · **$** · **:** · **@**	Respostas rápidas · variáveis · emojis · mencionar (em notas)
No editor: **Enter** · **Shift + Enter**	Enviar · nova linha



A ajuda de atalhos do inbox.

CAPÍTULO 26

26 Glossário de status e perguntas frequentes

Glossário de status

Status	O que significa	Como sai daí
Aberta	Ativa: alguém precisa atendê-la.	Ao resolvê-la, adiá-la ou fechá-la.
Pendente	Devemos uma resposta ao cliente (o Omnifox marca sozinho se o cliente espera muito, conforme a configuração).	Ao responder e resolver.
Adiada	Deixada de lado até uma hora ou data.	Volta sozinha na hora indicada, ou antes se o cliente escrever.
Resolvida	Atendida; o cliente pode retomá-la.	Reabre sozinha se o cliente escrever de novo.
Fechada	Encerrada.	Com **Reabrir**; uma nova mensagem do cliente inicia uma conversa nova (ou a reabre se for recente).

Outros termos

Termo	O que é
Janela de 24 horas	Prazo do WhatsApp para escrever livremente depois da última mensagem do cliente.
Modelo	Mensagem do WhatsApp aprovada pela Meta, a única permitida com a janela fechada.
Nota interna	Mensagem só para a equipe, em amarelo; o cliente nunca a vê.
Resposta rápida (snippet)	Texto salvo que se insere com **/**; pode ter variáveis e vários passos.
SLA	Tempo máximo de resposta acordado pela sua empresa.
Smart Inbox	Filtros de IA: urgentes, negativos e hot lead.

Perguntas frequentes

Por que não consigo escrever para um cliente de WhatsApp?

Porque passaram mais de 24 horas desde a última mensagem dele. Use **Enviar modelo** (capítulo 17).

O cliente vê as notas internas?

Não. Só a sua equipe as vê, dentro do Omnifox.

Duas pessoas abriram o mesmo chat, o que acontece?

As duas veem em tempo real. Para evitar respostas duplicadas, atribua o chat (capítulo 12). Se o cliente tiver outra conversa aberta em outro canal, o aviso amarelo informa você.

Onde está uma conversa que resolvi?

Em **Filtros** → **Status da conversa**, marque **Resolvida** e aplique; ou busque pelo nome. Ela também aparece na ficha do contato, em **Conversas**, e em **Minha atividade**.

Uma mensagem ficou em vermelho, o que faço?

Toque em **Ver motivo**. Se o problema for a janela do WhatsApp, use um modelo; se foi uma falha temporária, toque em **Tentar de novo**.

A IA está respondendo e eu quero responder.

Escreva no chat: ao responder você assume o controle e a IA é pausada. Quando quiser, **Reativar IA**.

Posso responder pelo celular?

Sim, pelo navegador do telefone ou pelo app do Omnifox para agentes.

Como paro de receber avisos de um chat?

Com o sino do cabeçalho (capítulo 22).

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, teste grátis por 7 dias em **omnifox.io**.