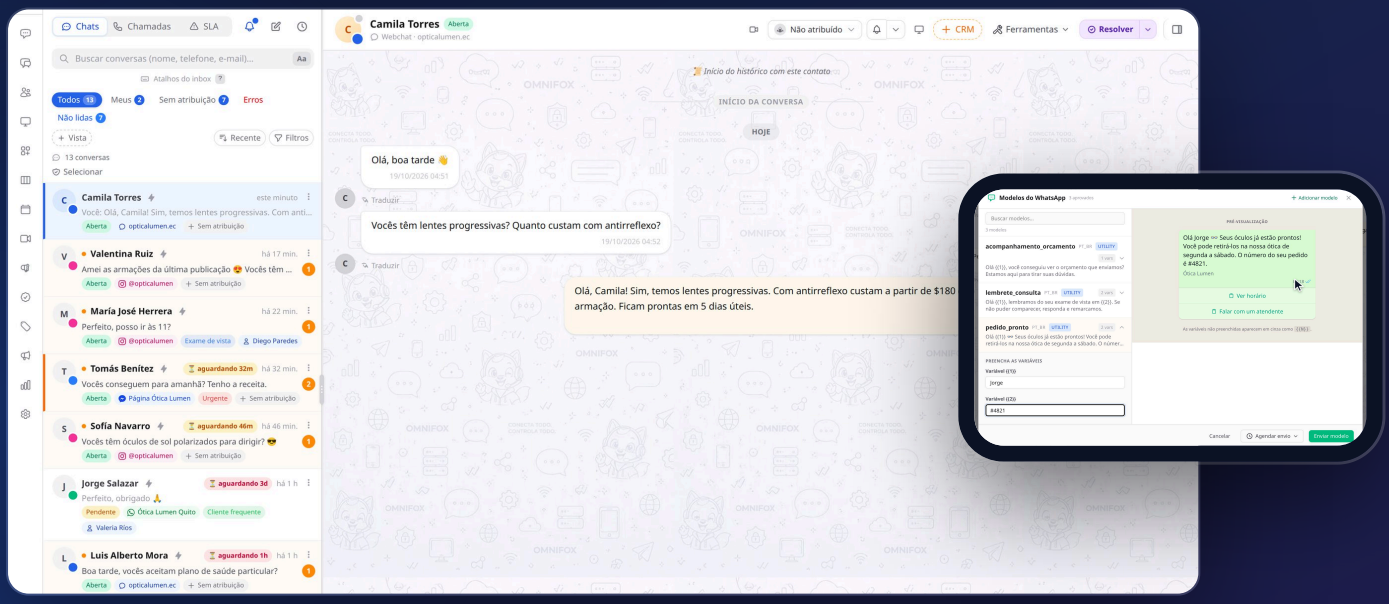
Omnifox

MANUAL DE USO

Caixa de entrada

Todas as suas conversas de WhatsApp, Instagram, Messenger e do seu site em uma única lista, para que a sua equipe responda rápido e nenhum cliente fique esperando.



CONTEÚDO

Índice

01 O que é a caixa de entrada 3

02 A lista de conversas 4

03 Filtros e vistas salvas 6

04 Responder com respostas rápidas 8

05 Arquivos, emojis e envios agendados 10

06 Notas internas e menções 11

07 Atribuir a uma pessoa ou equipe 12

08 Etiquetas 13

09 A ficha do contato 14

10 Modelos do WhatsApp e janela de 24 horas 16

11 Resolver, adiar, fechar e ações em massa 18

12 Resumo com IA e atalhos de teclado 20

13 Perguntas frequentes 21

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, Diego e Lucía. Os clientes e as mensagens são inventados.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. Há um vídeo com este mesmo percurso no canal do Omnifox no YouTube.

01

CAPÍTULO 1

O que é a caixa de entrada

O lugar onde chegam todas as conversas dos seus clientes, de todos os canais, para que toda a equipe atenda em uma única tela.

A caixa de entrada (menu **Inbox**) 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.

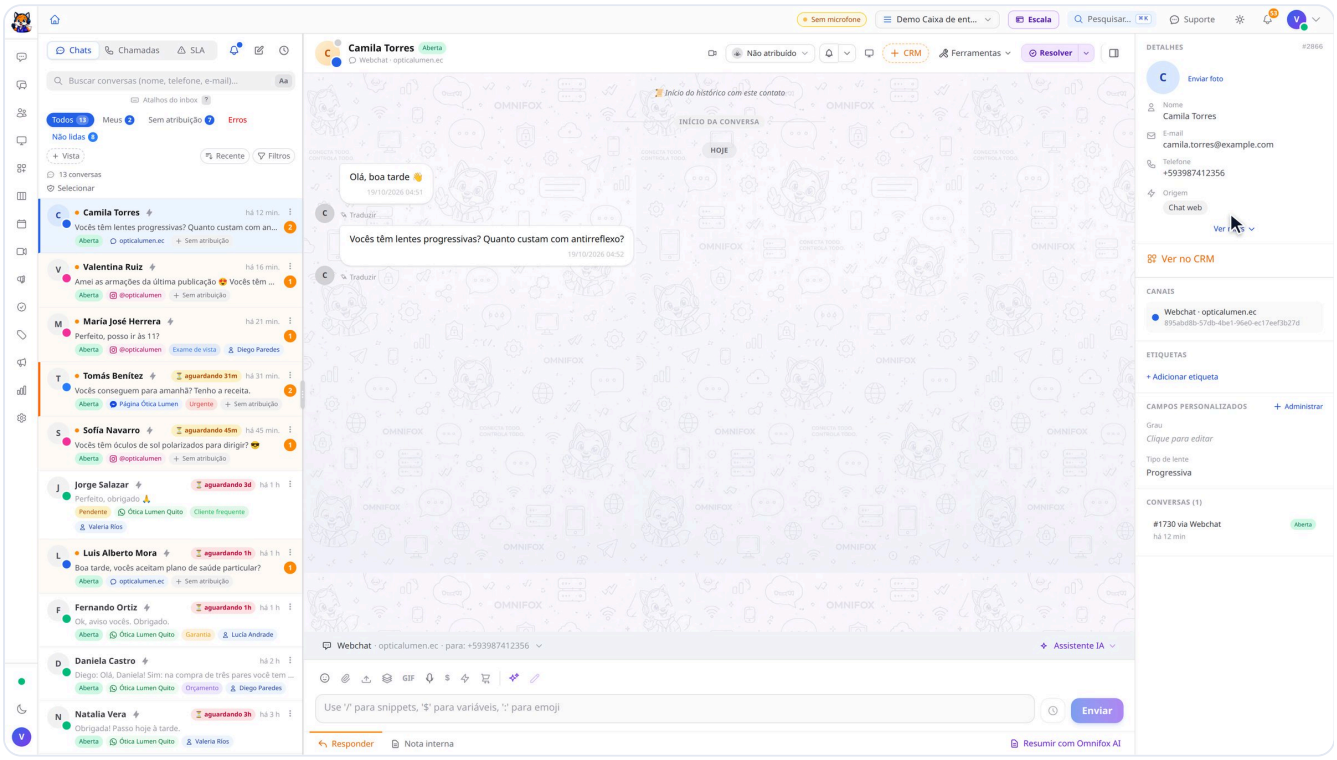
Lista
Abas, busca, ordem e filtros

→

Chat
Respostas, arquivos, notas internas

→

Ficha
Dados, etiquetas, campos, histórico



A caixa de entrada em três colunas: a lista de conversas, o chat aberto e a ficha do contato.

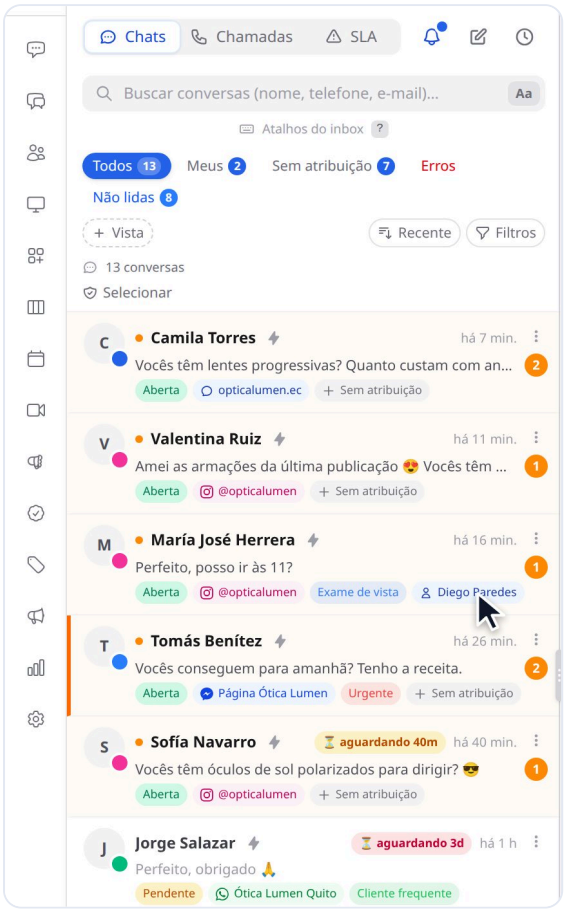
Área	O que você encontra
Lista (esquerda)	Todas as conversas do espaço de trabalho, com abas, busca, ordem e **Filtros**.
Chat (centro)	O histórico com o cliente, o status, a atribuição e o editor para responder ou deixar uma **Nota interna**.
Ficha (direita)	Dados do contato, canais, **Etiquetas**, **Campos personalizados**, conversas anteriores e **Ver no CRM**.

02

CAPÍTULO 2

A lista de conversas

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



Uma linha da lista com todos os dados.

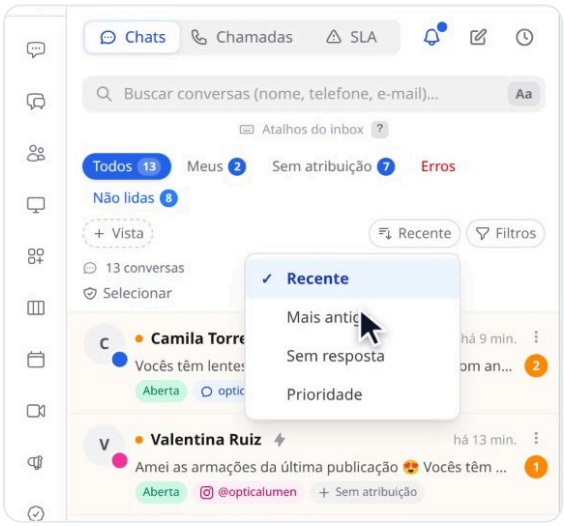
Em cada linha você vê o nome do cliente, a última mensagem e há quanto tempo chegou. Embaixo, etiquetas coloridas: o **status** (Aberta, Pendente...), o **canal** pelo qual escreveu, as **etiquetas** e a pessoa atribuída (ou **Sem atribuição**). O círculo laranja conta as mensagens não lidas e o aviso **aguardando** mostra há quanto tempo o cliente está sem resposta.

Abas

Aba	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.
Não lidos	Soma-se à aba escolhida e deixa só os chats com mensagens não lidas. Toque de novo para desligar.
Erros	Conversas com mensagens que não puderam ser entregues.

Buscar e ordenar

1. Digite na busca o nome, o telefone ou o e-mail do cliente: a lista filtra enquanto você digita.
2. Para voltar à lista completa, apague o texto da busca.
3. Toque em **Recente** para mudar a ordem: **Recente**, **Mais antigo**, **Sem resposta** (o que espera há mais tempo) ou **Prioridade**.



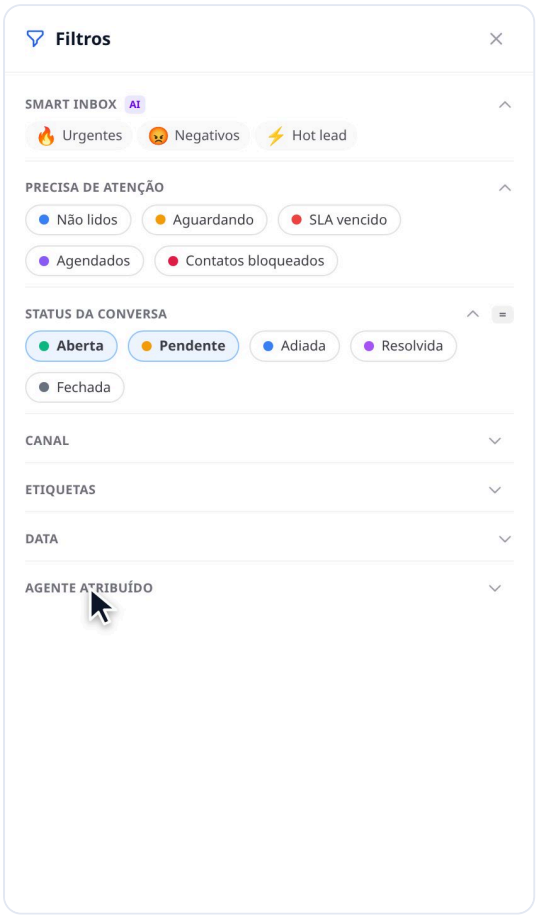
O menu de ordem da lista.

03

CAPÍTULO 3

Filtros e vistas salvas

Combine status, canal, etiquetas, data e agente para ficar só com o que precisa atender.



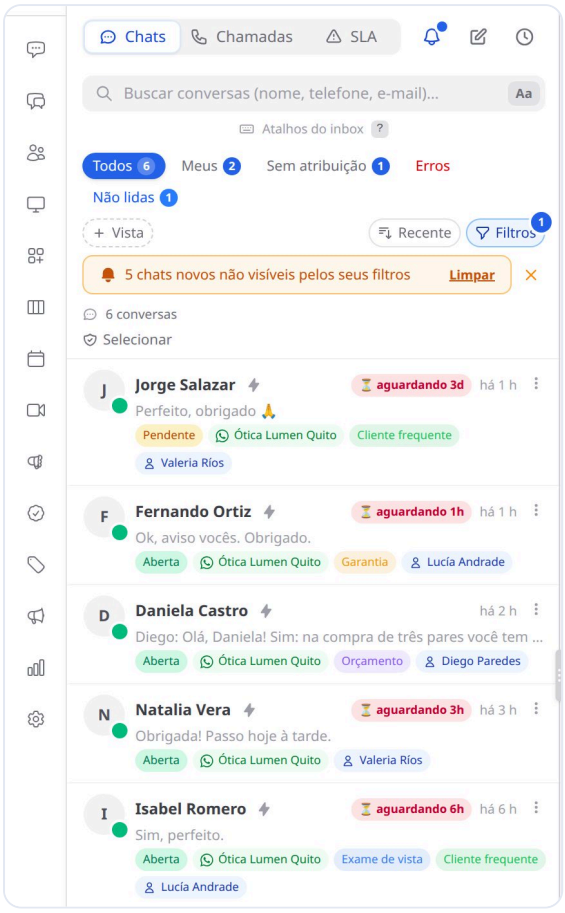
O painel de Filtros.

Toque em **Filtros**, acima da lista. O painel tem estas seções:

Seção	Para que serve
Smart Inbox	Atalhos com IA: urgentes, sentimento negativo e clientes com alta intenção de compra.
Precisa de atenção	Não lidos, aguardando resposta, SLA vencido, agendados e contatos bloqueados.
Status da conversa	Aberta, Pendente, Adiada, Resolvida e Fechada. Por padrão aparecem as abertas e as pendentes.
Canal	Por tipo de canal (WhatsApp, Instagram, Messenger, Chat web) ou por uma conta específica.
Etiquetas, **Data**, **Agente atribuído**	Para refinar ainda mais.

1 Toque em **Filtros**.

2. Abra **Canal** e escolha **WhatsApp** (você pode combinar várias seções).
3. Toque em **Aplicar**: a lista mostra só esses chats e o botão Filtros indica quantos filtros estão ativos.
4. Para tirá-los, abra Filtros de novo, toque em **Limpar filtros** e depois em **Aplicar**.



A lista filtrada pelo canal de WhatsApp.

> **DICA**
>
> Se você usa sempre a mesma combinação de filtros, salve com o botão **Vista**: fica a um clique, só para você.

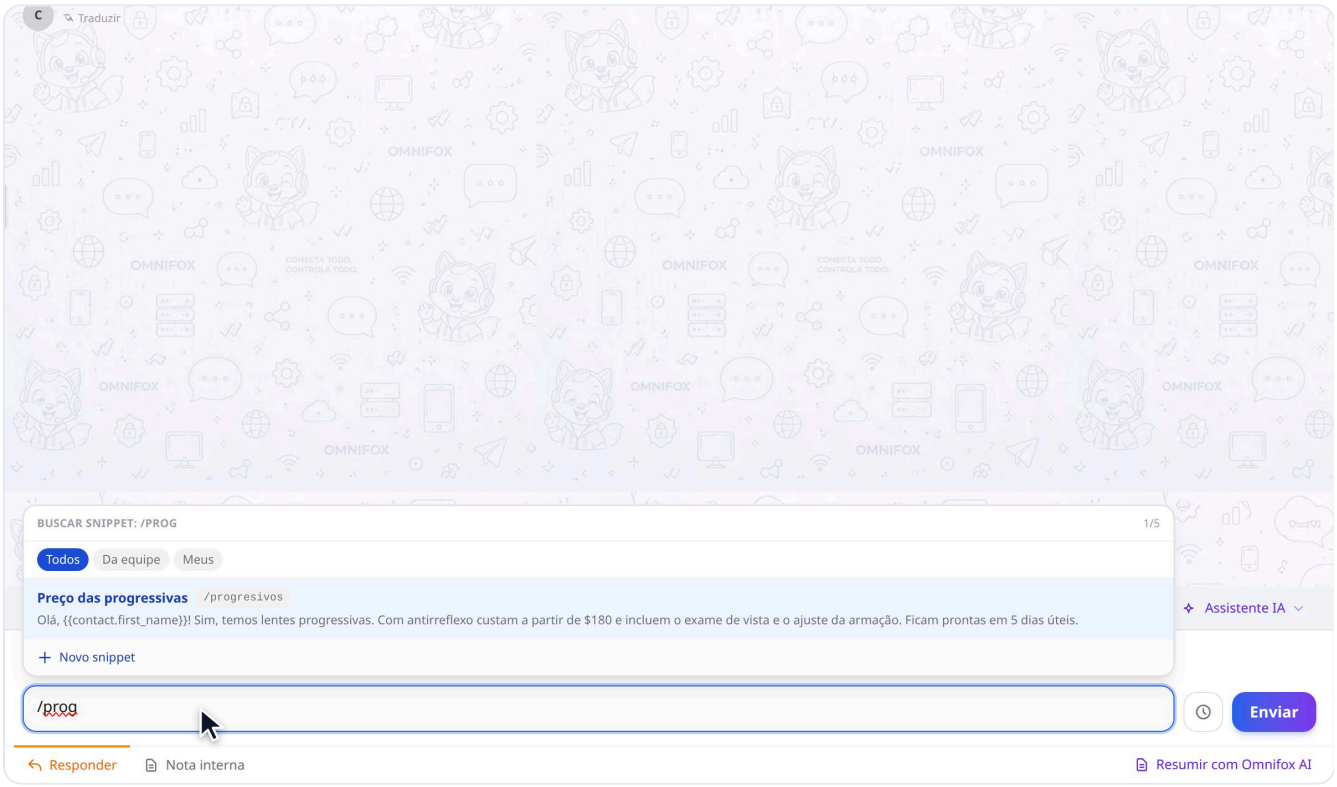
04

CAPÍTULO 4

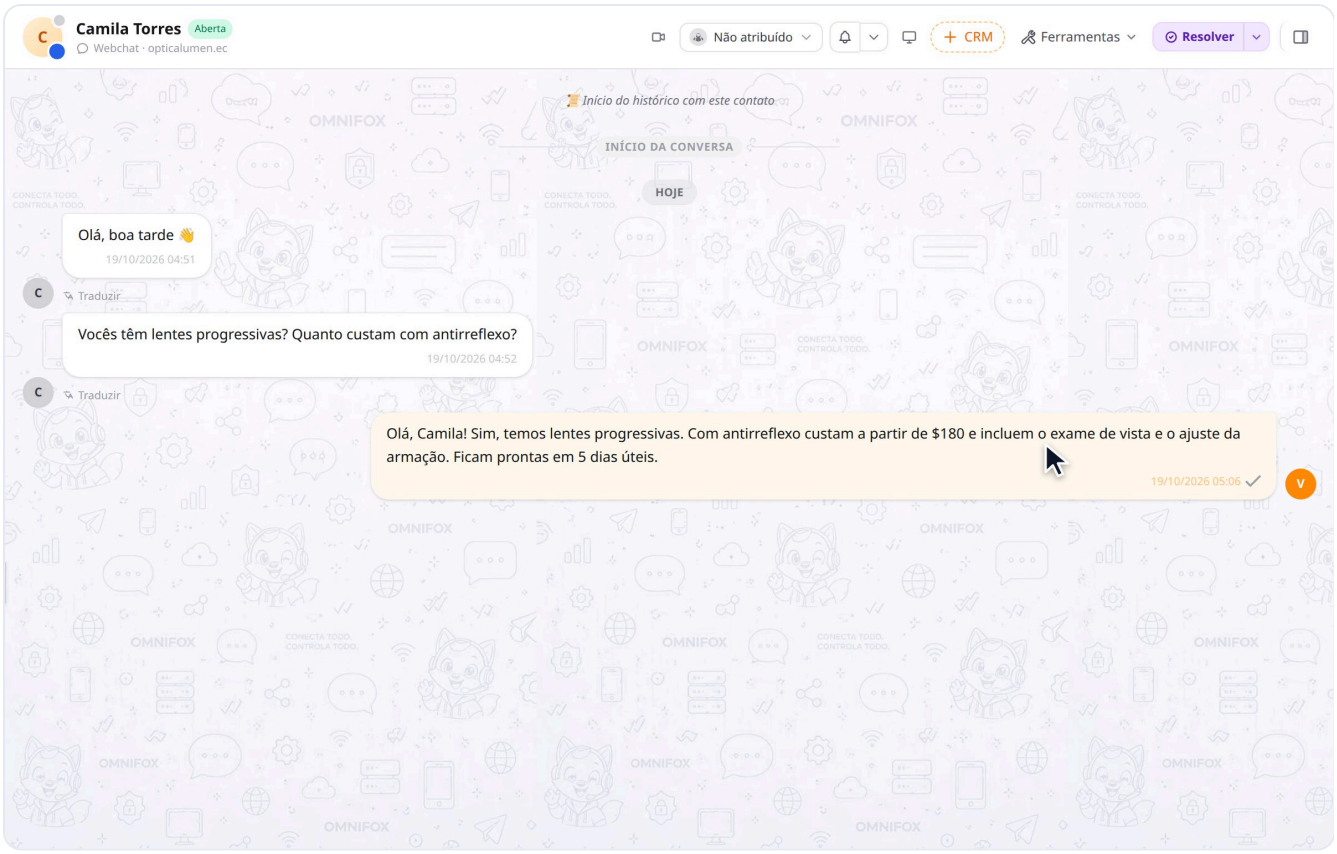
Responder com respostas rápidas

Responda em segundos as mensagens que se repetem, com o nome do cliente preenchido sozinho.

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



Ao digitar /prog aparece a resposta rápida «Preço das progressivas».



A resposta enviada, com o nome da Camila no lugar da variável.

O seletor tem três abas: **Todos**, **Da equipe** e **Meus** (as privadas). Com **+ Novo snippet** você cria uma resposta rápida sem sair do chat. As variáveis disponíveis (nome do contato, seu nome etc.) são inseridas com o botão **$** da barra.

> **NOTA**
>
> A mensagem sai sempre pelo mesmo canal pelo qual o cliente escreveu: o que aparece na linha cinza acima do editor.

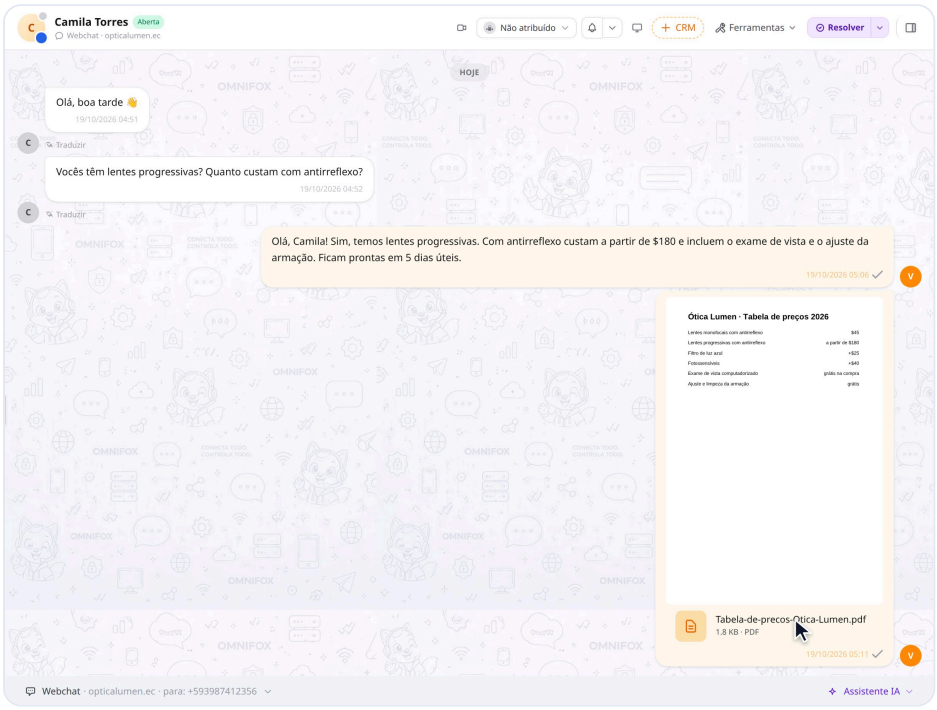
05

CAPÍTULO 5

Arquivos, emojis e envios agendados

Arquivos, imagens, GIFs, notas de voz, produtos do catálogo e envios para mais tarde.

1. Toque no clipe (**Anexar arquivo**) e escolha o arquivo.
2. Ele aparece acima do editor, pronto para enviar. Você pode tirá-lo com o ×.
3. Toque em **Enviar arquivos**.



A tabela de preços enviada em PDF dentro do chat.

Botão da barra	Para que serve
Emoji	Inserir emojis (também digitando dois pontos **:**).
Imagem	Enviar fotos com pré-visualização.
GIF	Buscar e enviar um GIF.
Microfone	Gravar e enviar uma nota de voz.
$	Inserir variáveis do contato ou do agente.
Carrinho	Enviar um produto do seu catálogo.
Relógio (ao lado de Enviar)	**Agendar envio**: a mensagem sai sozinha na data e hora que você escolher.

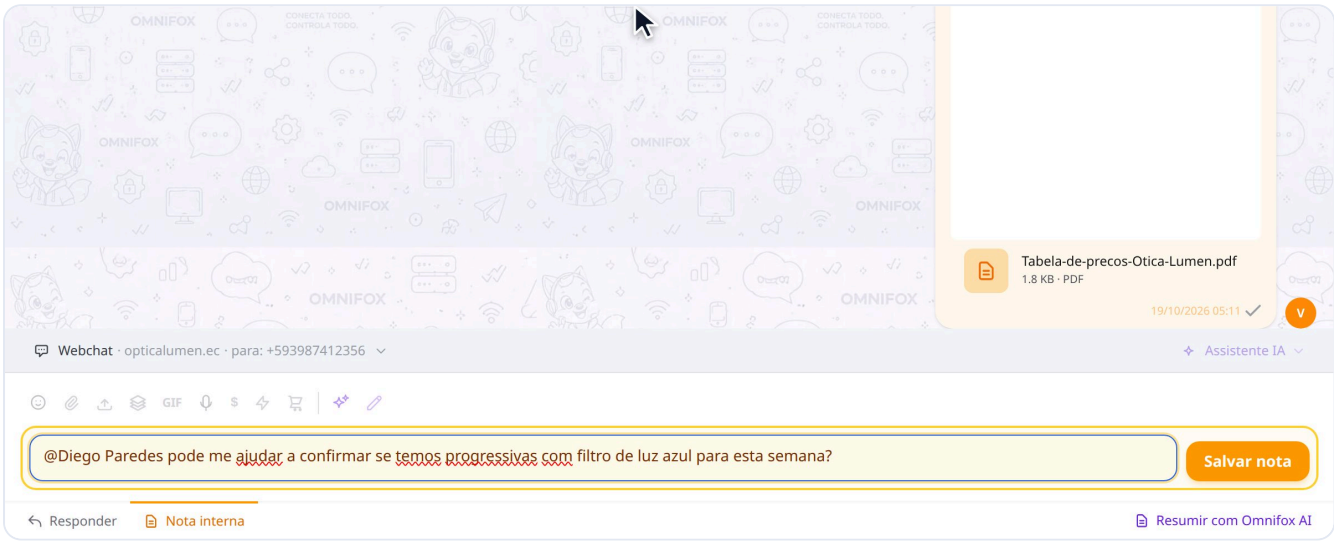
06

CAPÍTULO 6

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**: o editor fica amarelo.
2. Digite **@** e o nome de um colega e escolha-o na lista 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.



Uma nota interna mencionando o Diego, antes de salvar.

> **NOTA**
> As notas internas nunca são enviadas ao cliente, por nenhum canal. Ficam em amarelo no histórico para que toda a equipe tenha o contexto.

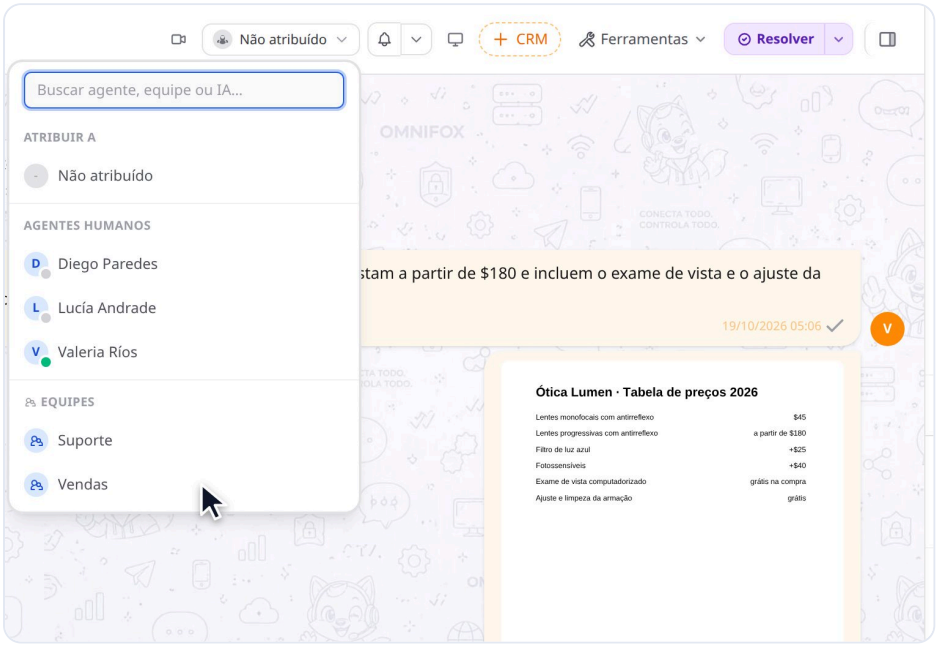
07

CAPÍTULO 7

Atribuir a uma pessoa ou equipe

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

1. No cabeçalho do chat, toque em **Sem atribuição** (ou no nome de quem está com ele).
2. Busque ou escolha a pessoa em **Agentes humanos**, ou uma equipe em **Equipes**.
3. A mudança aparece na hora na lista e fica registrada no histórico do chat.



O seletor de atribuição: pessoas e equipes.

Cada agente encontra as suas conversas na aba **Meus**. Se você atribui a uma equipe, como Vendas ou Suporte, o Omnifox pode distribuir as conversas entre os integrantes conforme a regra configurada para essa equipe.

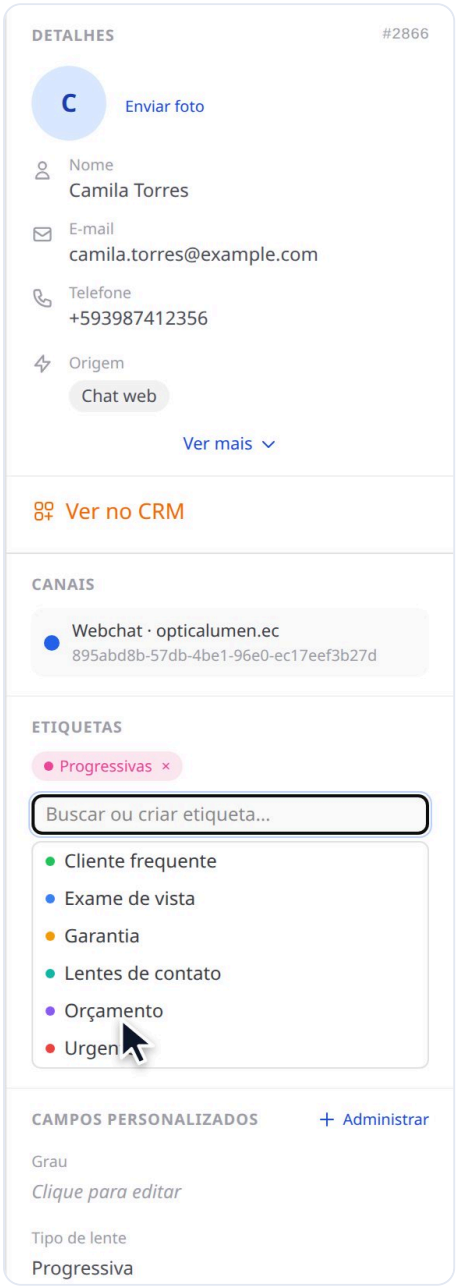
08

CAPÍTULO 8

Etiquetas

Organize as conversas por tema, tipo de cliente ou etapa.

1. Na ficha do contato, toque em **+ Adicionar etiqueta**.
2. Escolha uma etiqueta da lista ou digite uma nova para criá-la.
3. Para tirá-la, toque no × da etiqueta.



Adicionar uma etiqueta pela ficha.

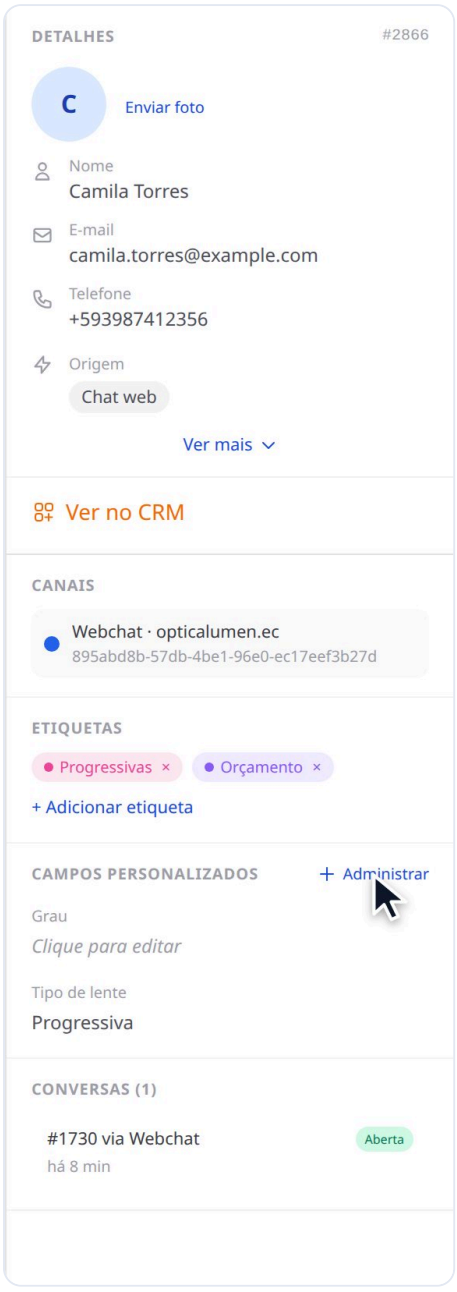
As etiquetas aparecem na linha da lista, podem ser usadas em **Filtros** e aplicadas a várias conversas de uma vez com **Selecionar** → **Etiquetar**.

09

CAPÍTULO 9

A ficha do contato

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



A ficha do contato: etiquetas, campos personalizados e conversas.

Bloco	O que contém
Detalhes	Nome, e-mail, telefone e origem. Qualquer dado se edita com um clique; **Ver mais** mostra empresa, cargo, cidade, país e idioma.
Ver no CRM	Abre a ficha completa do contato no CRM, com oportunidades e atividade.
Canais	Por quais canais este contato escreveu para você.
Etiquetas	As desta conversa.
Campos personalizados	Dados próprios do seu negócio (no exemplo, Grau e Tipo de lente). **Administrar** cria campos novos.
Conversas	O histórico de conversas anteriores com este contato.

1. Em **Campos personalizados**, toque em **Clique para editar** abaixo do campo.
2. Digite o valor e pressione **Enter** (ou saia do campo): salva sozinho.

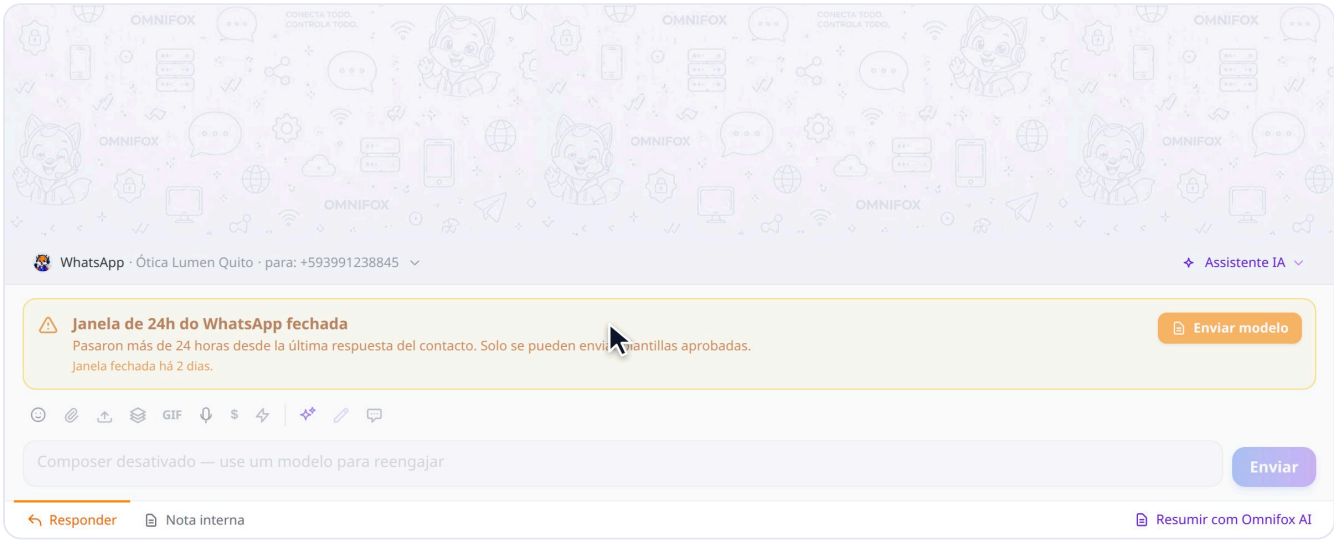
10

CAPÍTULO 10

Modelos do WhatsApp e janela de 24 horas

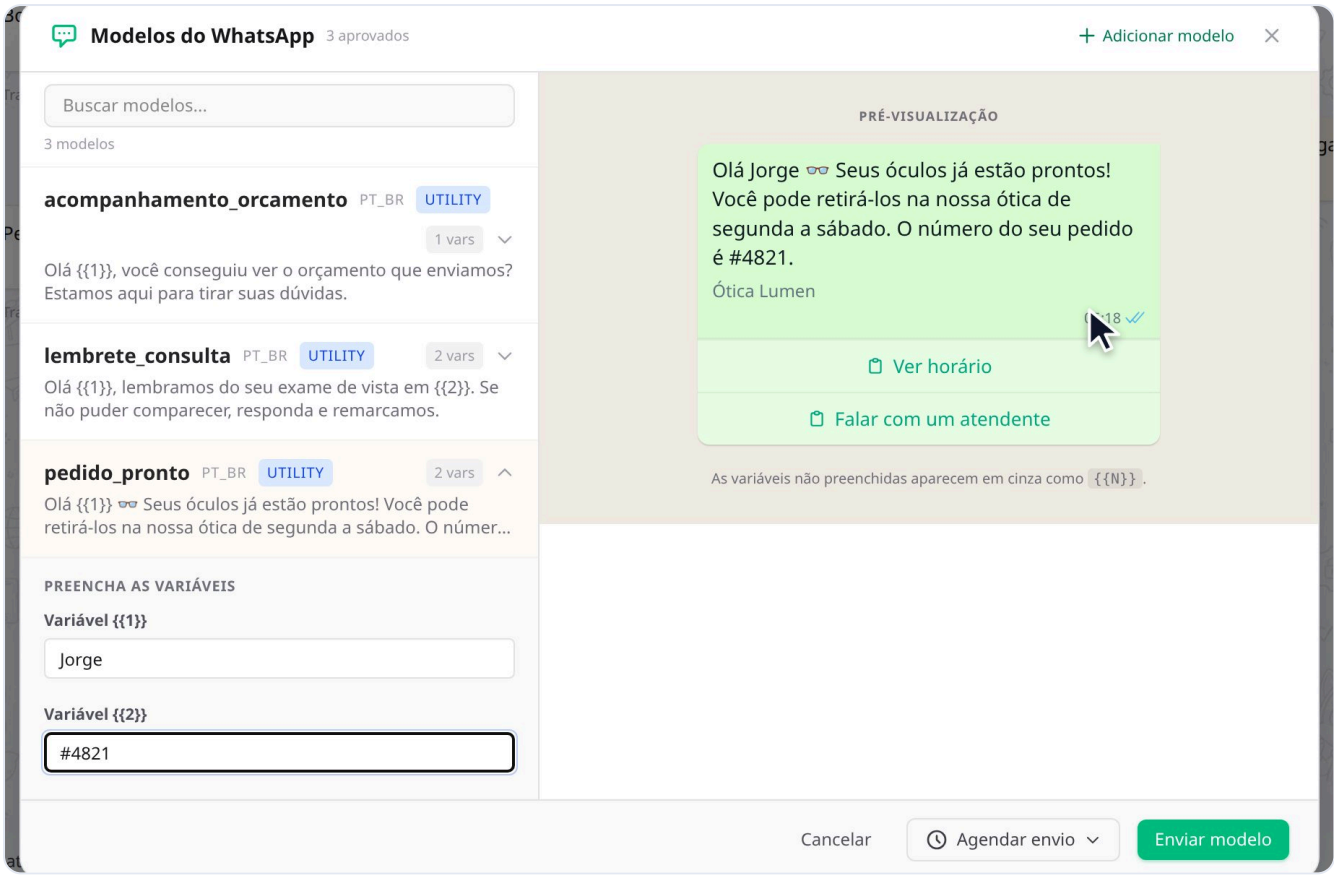
Como escrever para um cliente de WhatsApp que não escreve há mais de 24 horas.

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.



Aviso de janela fechada em uma conversa de WhatsApp.

1. Toque em **Enviar modelo** no aviso amarelo.
2. Busque e escolha o modelo (no exemplo, **pedido_pronto**).
3. Preencha as variáveis (**{{{{1}}}}**, **{{{{2}}}}**...). À direita você vê a pré-visualização como o cliente vai receber.
4. Toque em **Enviar modelo**, ou use **Agendar envio** para mandar mais tarde.



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

> **ATENÇÃO**
>
> Os modelos são criados e enviados para aprovação da Meta em **Adicionar modelo** (abre a configuração do canal). Só aparecem no seletor os já aprovados.

11

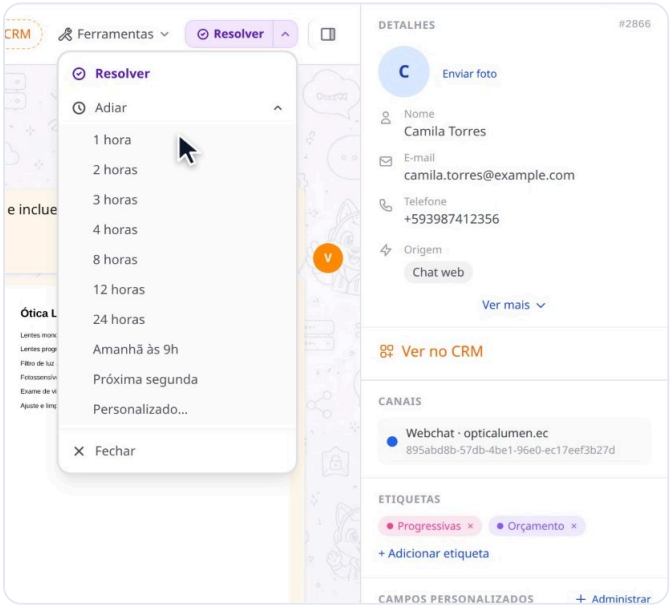
CAPÍTULO 11

Resolver, adiar, fechar e ações em massa

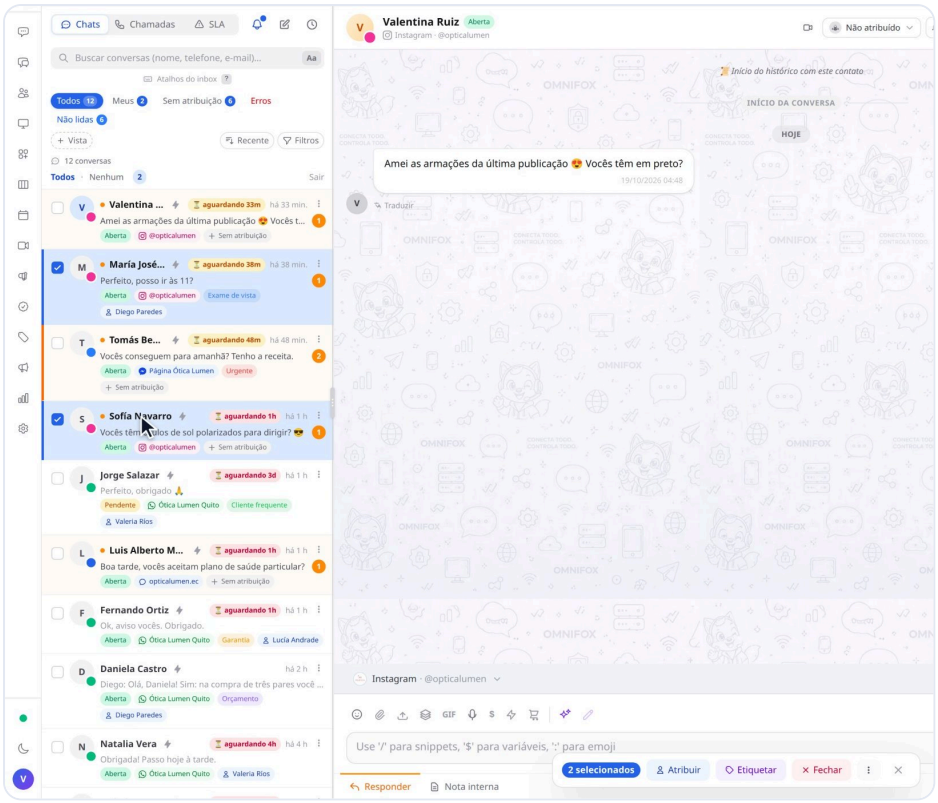
Mantenha a caixa de entrada em dia: cada conversa no seu status.

Status	O que significa
Aberta	Ativa: alguém da equipe precisa atender.
Pendente	Devemos uma resposta ao cliente. O Omnifox marca sozinho se ele espera mais de 24 horas.
Adiada	Deixada de lado até uma hora ou data; volta sozinha para Aberta, ou antes se o cliente escrever.
Resolvida	Já foi atendida. Se o cliente escrever de novo, reabre sozinha.
Fechada	Encerrada.

1. Para resolver, toque em **Resolver** no cabeçalho do chat: a conversa sai da lista de abertas e abre a próxima.
2. Para adiar ou fechar, toque na seta ao lado de Resolver e escolha **Adiar** (1 hora, várias horas, amanhã às 9h, próxima segunda ou uma data personalizada) ou **Fechar**.



A seta ao lado de Resolver: Adiar (com as opções de tempo) e Fechar.



Ações em massa: duas conversas selecionadas e a barra inferior.

Ações em massa

1. Toque em **Selecionar**, acima da lista.
2. Marque as conversas.
3. Na barra inferior escolha **Atribuir**, **Etiquetar** ou **Fechar** (mais opções em ⋮).
4. Toque em **Sair** para voltar à lista normal.

12

CAPÍTULO 12

Resumo com IA e atalhos de teclado

Ganhe tempo com a IA e com o teclado.

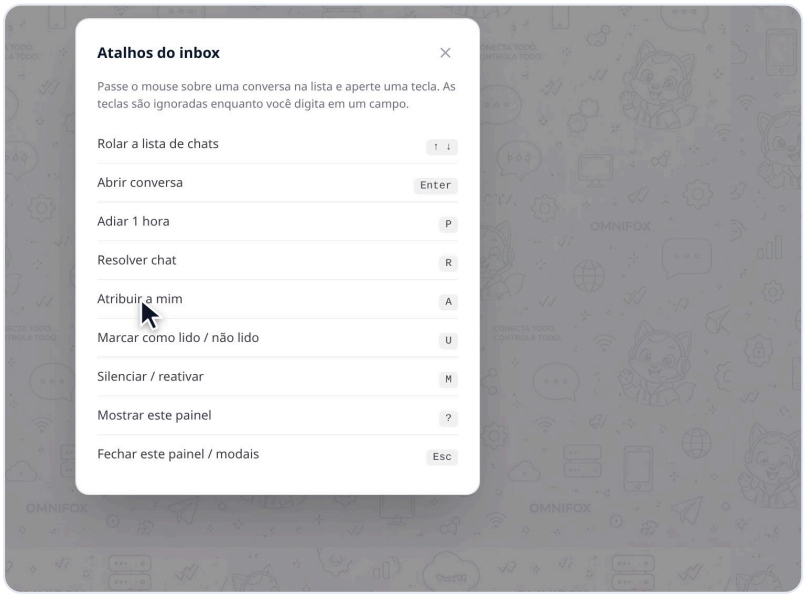
Resumo com Omnifox AI

Abaixo do editor, **Resumir com Omnifox AI** lê a conversa e em segundos dá o resumo, o sentimento do cliente e as ações sugeridas. Você pode copiar ou **Fixar como nota interna** para que toda a equipe veja.

Atalhos de teclado

Passe o mouse sobre um chat da lista e pressione uma tecla. As teclas não agem enquanto você digita em um campo.

Tecla	Ação
↑ ↓	Mover-se pela lista
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
?	Mostrar a ajuda de atalhos
Esc	Fechar painéis



A ajuda de atalhos do inbox.

13

CAPÍTULO 13

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 10).

O cliente vê as notas internas?

Não. Só a sua equipe vê, em amarelo, dentro do Omnifox.

O que acontece se duas pessoas abrirem o mesmo chat?

As duas veem em tempo real. Para evitar respostas duplicadas, atribua a uma pessoa (capítulo 7).

Onde está uma conversa que resolvi?

Em **Filtros** → **Status da conversa**, marque **Resolvida** e aplique. Ela também aparece na ficha do contato, em **Conversas**.

Posso responder pelo celular?

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

As respostas rápidas funcionam em todos os canais?

Sim. As variáveis são trocadas pelos dados do contato no WhatsApp, Instagram, Messenger e chat web.

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**.