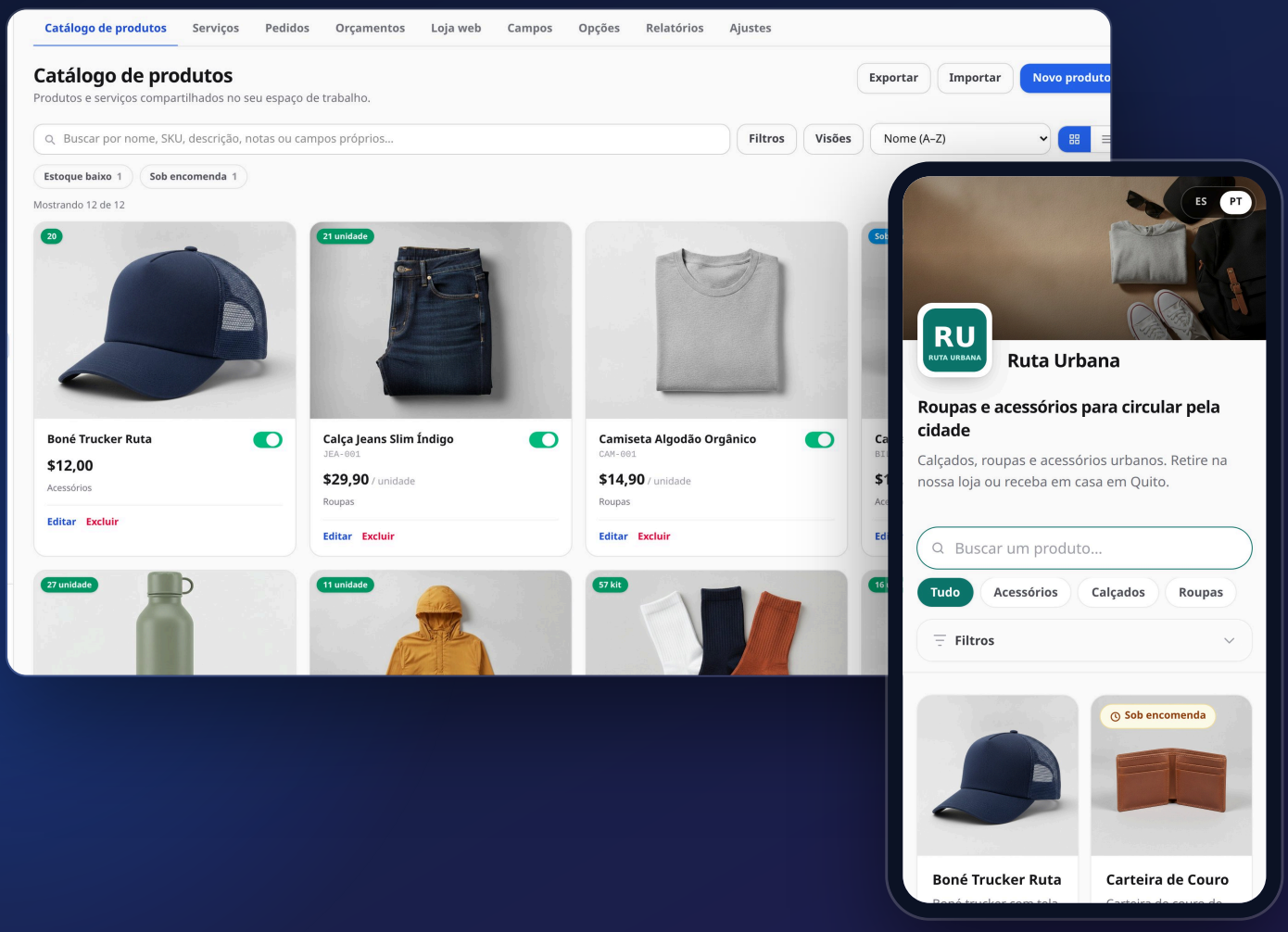
Omnifox

MANUAL DO MÓDULO

# Produtos

Catálogo com fotos, preços e estoque; pedidos, orçamentos, sua loja web, relatórios e um agente de IA que vende pelo WhatsApp, Instagram, Messenger e o chat do seu site.



CONTEÚDO

# Índice


01 O que é o módulo Produtos 3

02 Ativar o módulo 5

03 O catálogo: buscar, filtrar e importar 7

04 Criar e editar um produto 10

05 Apresentações e campos personalizados 12

06 Opções e zonas de entrega 14

07 Ajustes de pedidos 15

08 A loja web 18

09 Pedidos 21

10 Orçamentos 23

11 Agente de IA que vende 26

12 Relatórios do catálogo 30

13 Perguntas frequentes e limites 31


### Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo: a **Ruta Urbana**, uma loja de roupas, calçados e acessórios em Quito, com onze produtos, pedidos e orçamentos. Os números no círculo laranja 1 indicam o que é explicado abaixo de cada imagem.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. Há um vídeo tutorial deste módulo no canal do Omnifox no YouTube.

01

CAPÍTULO 1

# O que é o módulo Produtos

Tudo o que você vende em um só lugar: o catálogo que sua equipe, sua loja web e seu agente de IA usam.

O módulo Produtos organiza todo o caminho de uma venda: o que você tem e a que preço, quem pediu, se já pagou e se já foi entregue. Como ele vive dentro do Omnifox, a mesma informação é usada pela sua equipe na caixa de conversas, pelo agente de IA quando responde no chat e pela sua loja web, onde o cliente monta o pedido sozinho.

**Catálogo**
Fotos, preço, imposto, estoque e apresentações

→

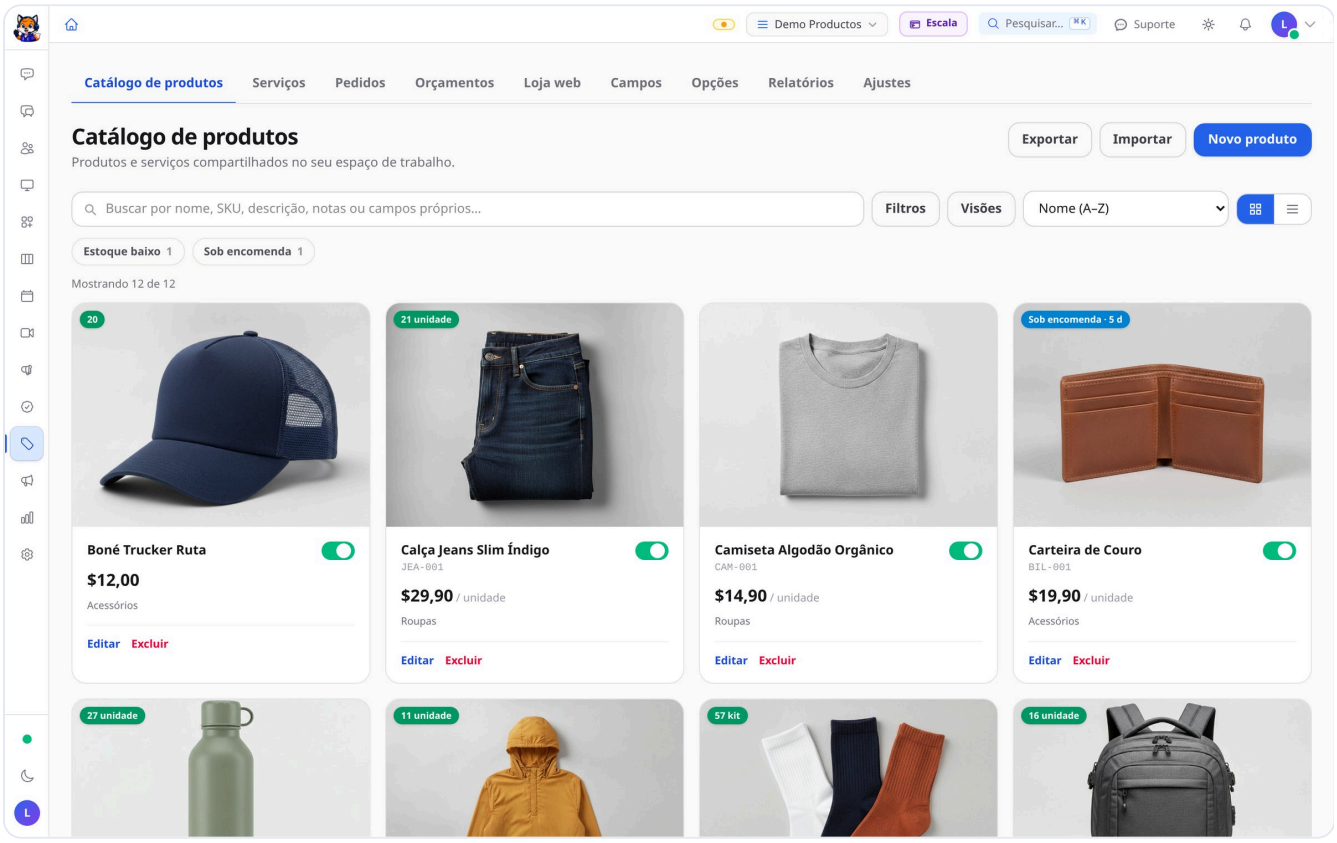
**Canais**
Loja web, chat com sua equipe ou agente de IA

→

**Pedido ou orçamento**
Com valores calculados pelo Omnifox

→

**Relatórios**
O que vende, o que perguntam e o que falta




A aba **Catálogo de produtos** da Ruta Urbana.

## As abas do módulo

| Aba | Para que serve |
|---|---|
| **Catálogo de produtos** | Seus produtos com fotos, preço, imposto, estoque e apresentações. |
| **Pedidos** | O que precisa ser confirmado, preparado, cobrado e entregue. |
| **Orçamentos** | Propostas com link público, PDF e aceite online. |
| **Loja web** | Seu catálogo com endereço próprio, carrinho e pedido pela web. |
| **Campos** | Dados próprios do seu ramo: material, tamanho, voltagem, garantia. |
| **Opções** | O que o cliente escolhe ao pedir (extras, embalagem) e suas zonas de entrega. |
| **Relatórios** | Mais vendidos, mais perguntados e o que pedem e você não tem. |
| **Ajustes** | Como se confirma, cobra, entrega e controla o estoque. |

**O QUE INCLUI**

O módulo Produtos é grátis em todos os planos e já vem ligado; a loja web (capítulo 8) está disponível a partir do plano Impulsa. A aba **Serviços** ao lado de Produtos é outro módulo do catálogo, com seu próprio manual.

02

CAPÍTULO 2

# Ativar o módulo

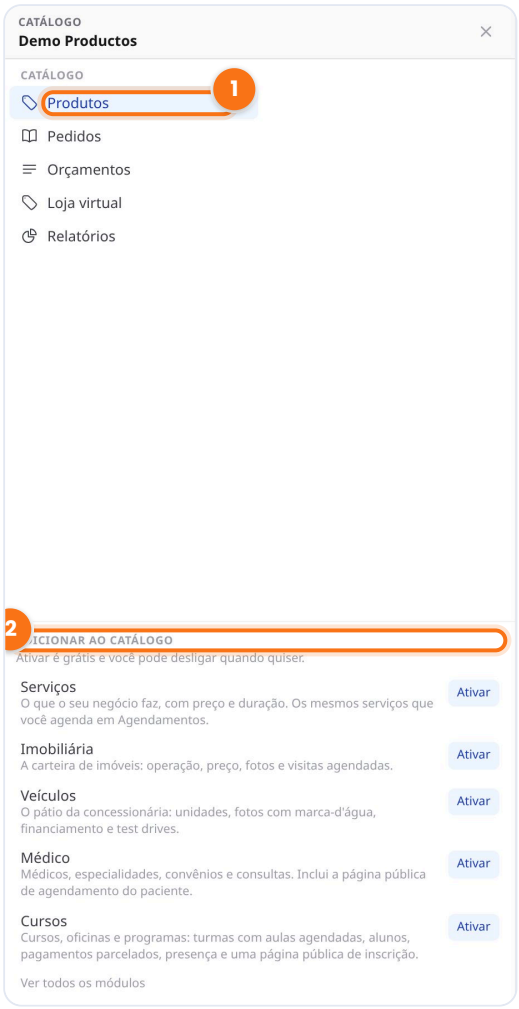
Produtos já vem ligado. Se alguém o desligou, ele volta com um clique e nada do que foi cadastrado se perde.

## Pelo painel do Catálogo

1. Na barra lateral, abra **Catálogo**.
2. No rodapé do painel, em **Adicionar ao catálogo**, aparecem os módulos que seu espaço ainda não ligou.
3. Ao lado de **Produtos**, clique em **Ativar**.
4. A entrada **Produtos** aparece na hora no topo do painel, com Pedidos, Orçamentos, Loja web e Relatórios.

Você também pode entrar em **Catálogo → Ver todos os módulos**: lá você vê cada módulo com seu status e, para desligar, o botão **Desativar**.

> **NOTA**
>
> Ligar e desligar módulos é tarefa do dono ou de um administrador. Se você tem vários espaços de trabalho, ele é ligado em cada um separadamente. Desligar o módulo o esconde do menu, mas não apaga produtos, pedidos nem orçamentos.




O painel do Catálogo.

1. **Produtos**, já ativo.
2. Os módulos ainda desligados, cada um com **Ativar**.




**Ver todos os módulos**: cada face do catálogo com seu status.

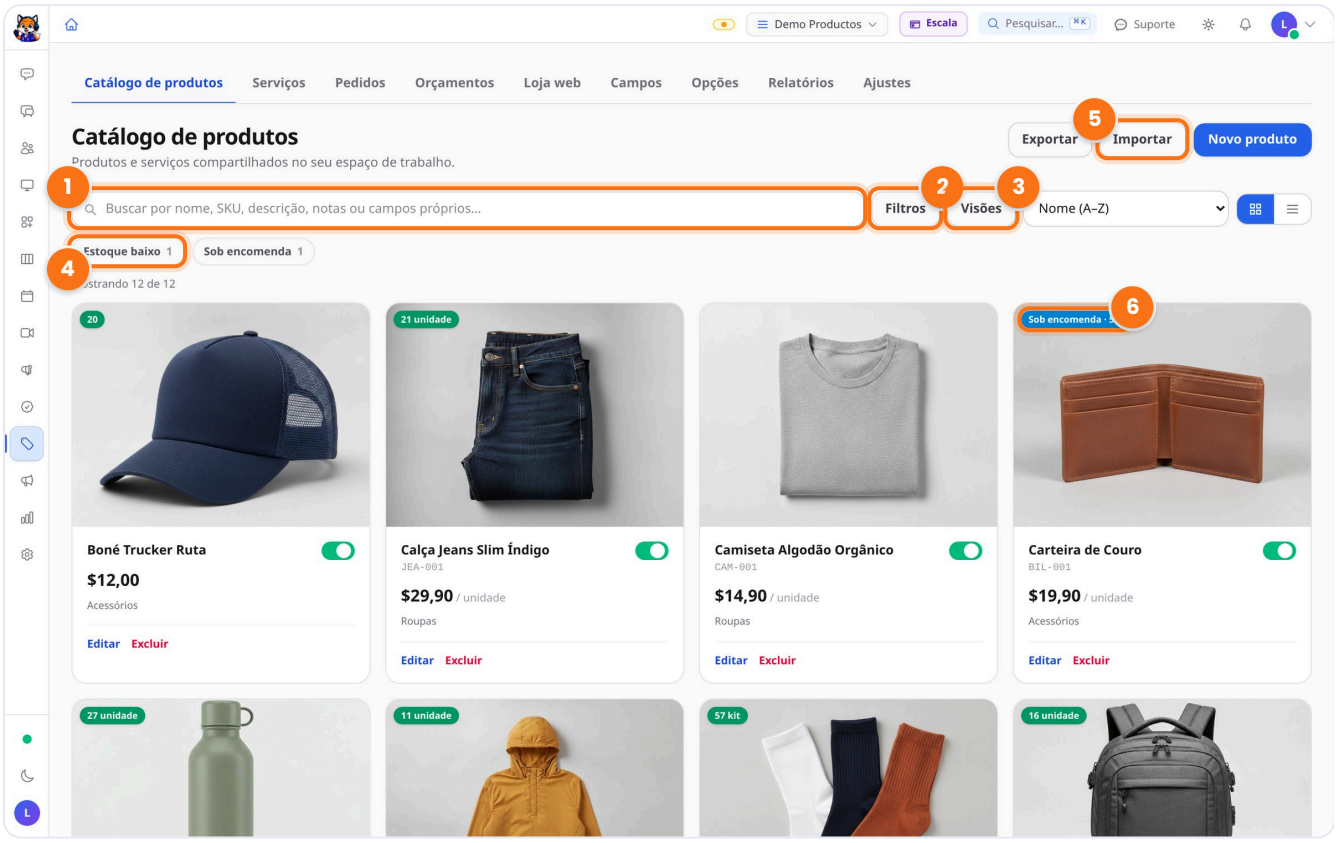
1. Produtos, ativado.
2. **Desativar** esconde sem apagar nada.
3. Os outros módulos ativam com um clique.

03

CAPÍTULO 3

# O catálogo: buscar, filtrar e importar

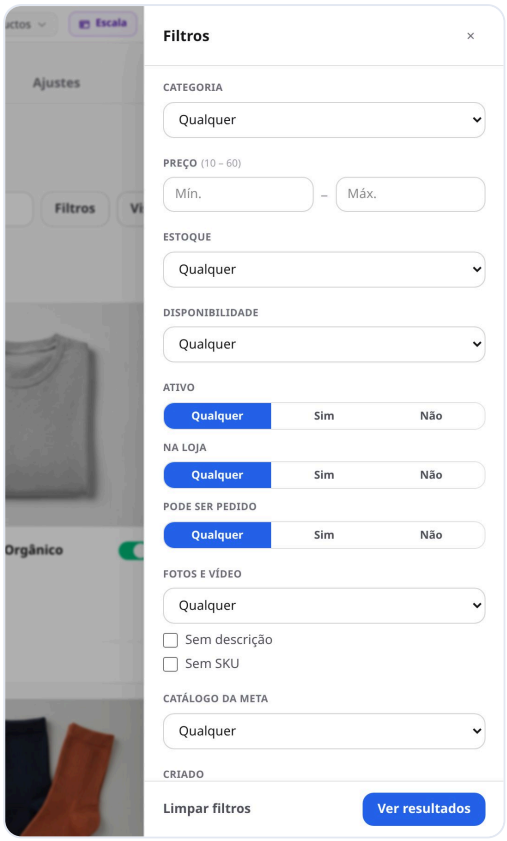
A aba principal: todos os seus produtos com foto, preço e estoque, e as ferramentas para encontrá-los e alterá-los em massa.




1. Busca: nome, SKU, descrição, notas internas ou campos próprios.
2. **Filtros** avançados.
3. **Visões** salvas.
4. Atalhos: o que precisa de atenção.
5. **Importar** e **Exportar**.
6. Etiqueta de produto **sob encomenda** com os dias de prazo.

## Buscar, filtrar e ordenar

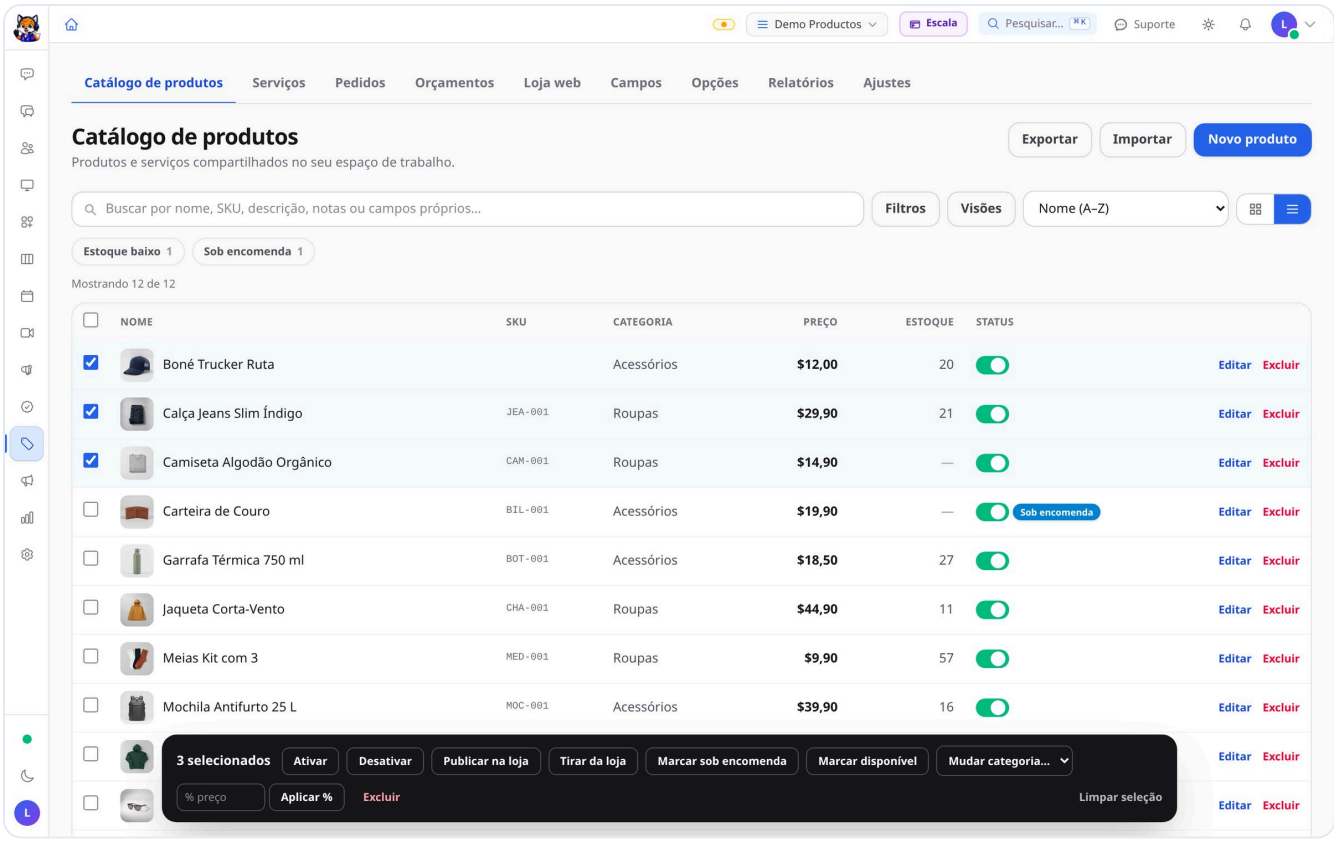
- A busca encontra qualquer palavra do nome, do código (SKU), da descrição, das notas internas ou dos seus campos próprios.
- Os atalhos no topo (**Estoque baixo**, **Sob encomenda**, **Sem foto**, **Fora da loja**...) só aparecem quando há produtos nessa situação, com a contagem.
- **Filtros** combina categoria, faixa de preço, estoque (com estoque, esgotados, estoque baixo), disponibilidade, se está ativo ou na loja, se tem foto ou vídeo, datas e seus campos próprios.
- O seletor ordena por nome, preço, estoque ou data. Os dois botões à direita alternam entre **Grade** e **Tabela**.
- Em **Visões** você salva uma combinação de filtros com nome, para você ou compartilhada com a equipe.




O painel de **Filtros**.

## Alterações em massa

Na visualização em tabela, marque vários produtos e aparece a barra de ações: **Ativar** ou **Desativar**, **Publicar na loja** ou **Tirar da loja**, **Marcar disponível** ou **Marcar sob encomenda**, **Mudar categoria...**, subir ou baixar preços com **% preço** e apagar.

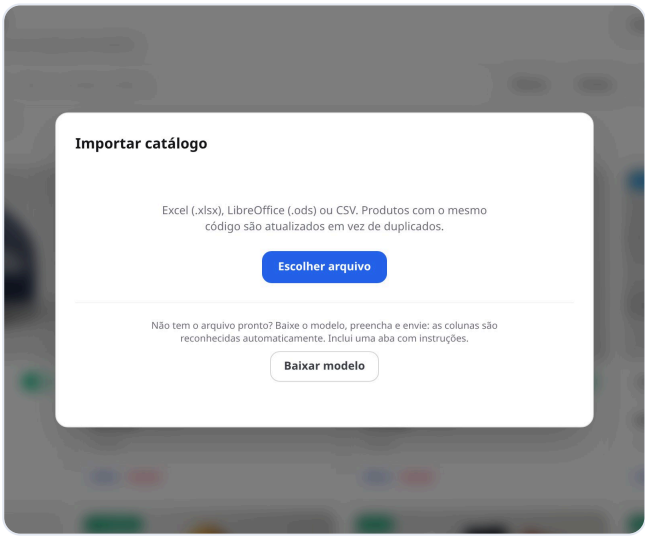



Visualização em tabela com três produtos selecionados.

## Importar e exportar

1. Clique em **Importar** e escolha um arquivo do Excel (.xlsx), LibreOffice (.ods) ou CSV. Se não tiver pronto, use **Baixar modelo**: ele traz uma folha com instruções.
2. Confira para qual campo vai cada coluna: o Omnifox reconhece pelo nome, inclusive as dos seus campos próprios.
3. Escolha a moeda do arquivo e clique em **Importar**. Se um produto já existe com o mesmo SKU, ele é atualizado em vez de duplicado.

Fotos e documentos que vierem como links são baixados em segundo plano. **Exportar** baixa um CSV com o que você está vendo (respeita os filtros), pronto para editar e subir de novo.




**Importar catálogo**.

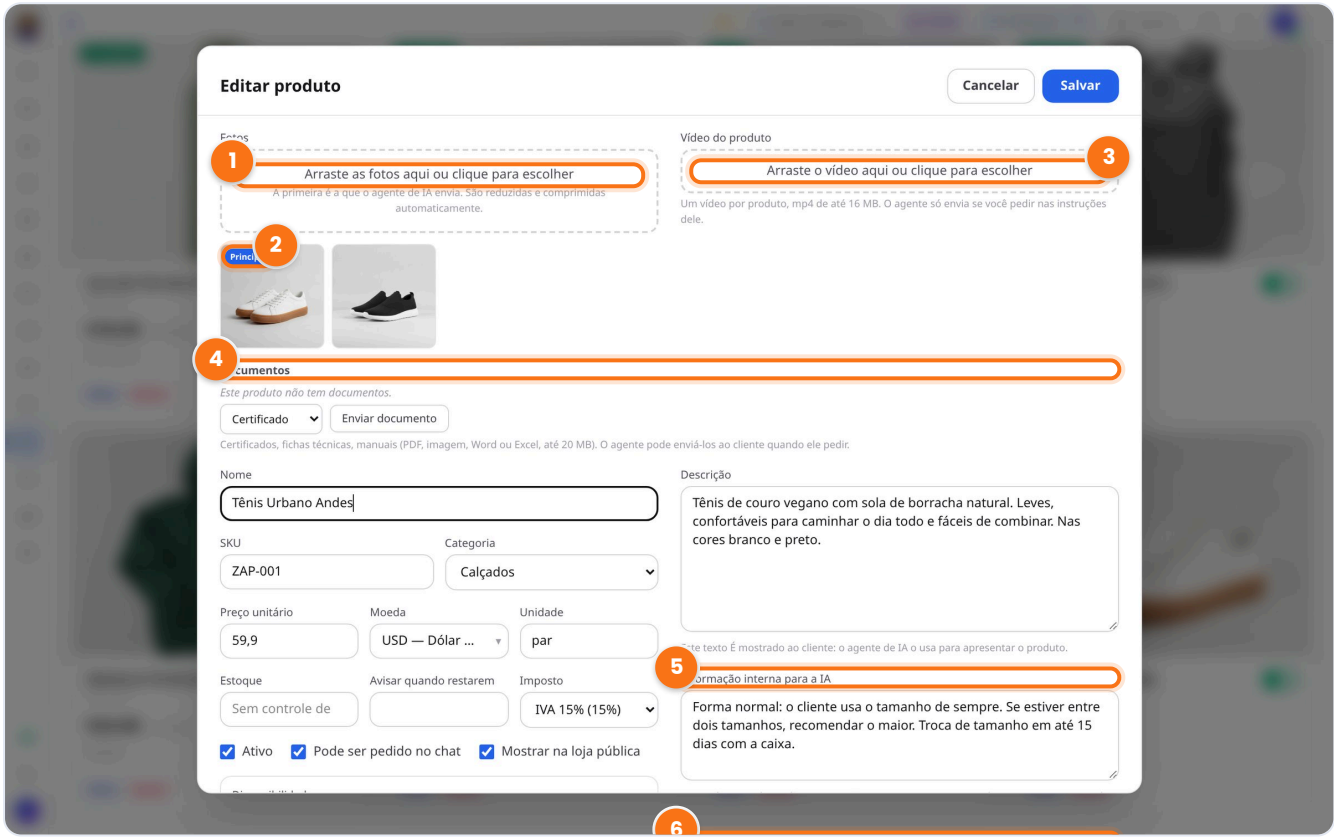
# 04

CAPÍTULO 4

# Criar e editar um produto

O editor do produto: tudo o que o cliente vê e tudo o que seu agente de IA precisa saber.

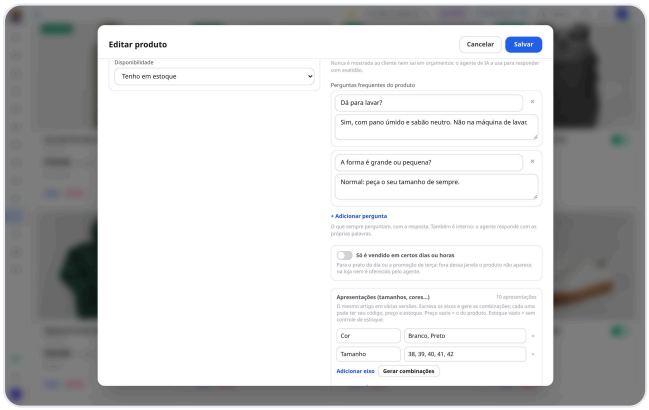
Clique em **Novo produto** ou em **Editar** no cartão de um produto. O editor tem duas colunas: à esquerda os dados; à direita o que explica o produto.




1. **Fotos**: arraste várias de uma vez. São reduzidas e comprimidas sozinhas.
2. A **Principal** é a que o agente de IA envia.
3. Um **vídeo** mp4 de até 16 MB.
4. **Documentos**: certificados, fichas técnicas, manuais.
5. **Informação interna para a IA**: o cliente nunca vê.
6. **Perguntas frequentes do produto**, também internas.

## Campo a campo

| Campo | O que colocar |
|---|---|
| **Nome** | Como o cliente pede. Preencha antes de enviar fotos. |
| **SKU** | Seu código. Se deixar vazio, é gerado sozinho (por exemplo, BON-00012). É a chave ao reimportar e o que a IA busca por código exato. |
| **Categoria** | Da sua lista; com **Nova categoria** você cria ali mesmo. Aceita subcategorias. |
| **Preço unitário**, **Moeda**, **Unidade de medida** | O preço aparece assim na loja e nas mensagens: "$59,90 / par". |
| **Imposto** | Da lista de impostos do espaço (por exemplo, IVA 15%). O Omnifox sugere os do seu país. |
| **Estoque** | Vazio = você não controla estoque (não é zero). Com número, cada pedido confirmado desconta. |
| **Avisar quando restarem** | Limite de estoque baixo: o produto aparece no atalho **Estoque baixo**. |
| **Ativo**, **Pode ser pedido pelo chat**, **Mostrar na loja pública** | Três chaves diferentes: um produto pode estar ativo para orçar mas fora da loja. |
| **Disponibilidade** | **Tenho** ou **Sob encomenda**, com os **Dias de prazo** que o agente informa ao cliente e a opção **A empresa confirma antes de prometer**. |
| **Descrição** | O cliente vê na loja e o agente usa para apresentar o produto. |
| **Informação interna para a IA** | O que o agente deve saber e não mostrar: "o cabo vem incluído; o power bank não". |
| **Perguntas frequentes do produto** | Pergunta e resposta. O agente responde com suas palavras, sem recitar. |
| **Só é vendido em certos dias ou horários** | Para a promoção de terça ou o prato do dia: fora dessa janela não aparece na loja nem o agente oferece. |




Disponibilidade, chaves e horário de venda.

### Criar um produto em um minuto

1. Clique em **Novo produto** e escreva o **Nome**.
2. Coloque o **Preço unitário**, escolha a **Categoria** e, se controla estoque, o **Estoque**.
3. Escreva a **Descrição** e arraste as fotos.
4. Clique em **Salvar**. Se estiver ativo e publicado, já aparece na loja, nos orçamentos e para o agente de IA.

**DICA**

As fotos são servidas por um link próprio do Omnifox que não expira: a que o agente manda pelo WhatsApp continua funcionando meses depois.

05

CAPÍTULO 5

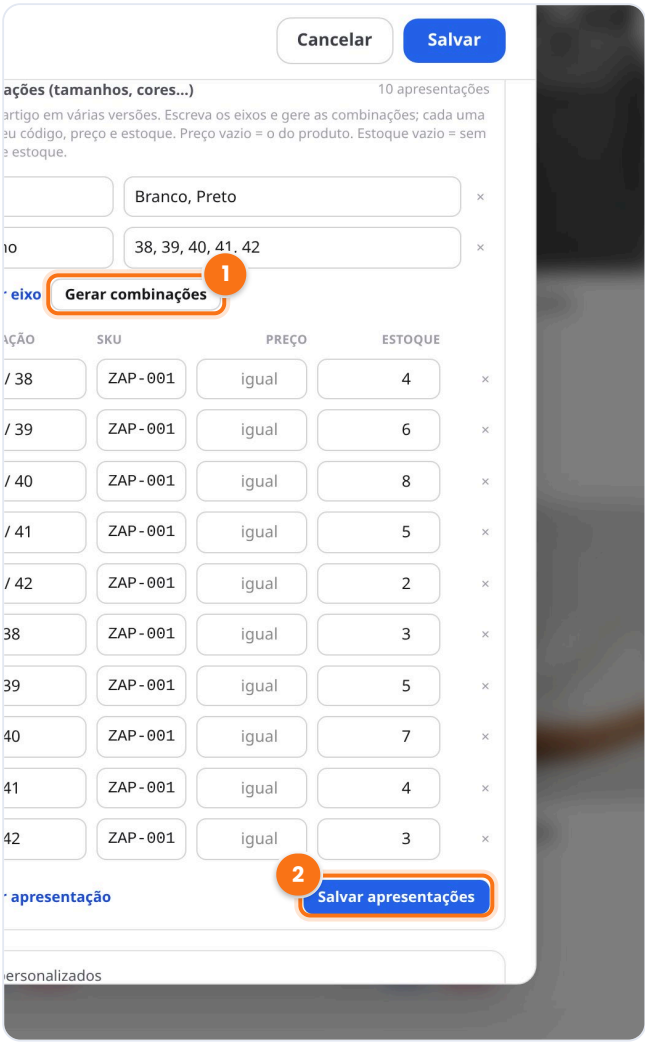
# Apresentações e campos personalizados

O mesmo artigo em várias versões, e os dados próprios do seu ramo.

## Apresentações (tamanhos, cores...)

1. No editor do produto, desça até **Apresentações**.
2. Escreva cada eixo e seus valores separados por vírgula: *Cor: Branco, Preto* · *Tamanho: 38, 39, 40, 41, 42*. Com **Adicionar eixo** você soma outro.
3. Clique em **Gerar combinações**: aparecem todas (aqui, 10).
4. Preencha o estoque de cada uma e, se mudar, o preço ou código. Preço vazio = o do produto; estoque vazio = sem controle.
5. Clique em **Salvar apresentações**.

- Regenerar não apaga: o que já foi cadastrado mantém preço e estoque.
- Na loja o cliente escolhe cor e tamanho; uma apresentação com estoque 0 não pode ser pedida.
- O pedido guarda a apresentação escolhida ("Preto / 40") e desconta o estoque dela.

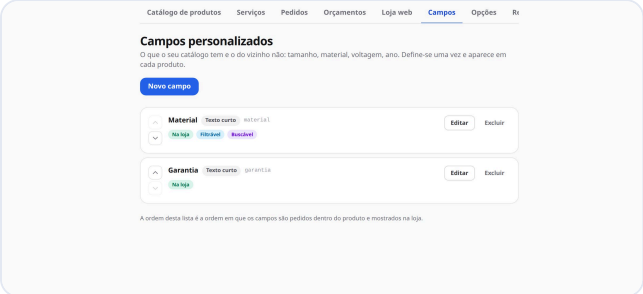



1 Gerar combinações. 2 Salvar apresentações.

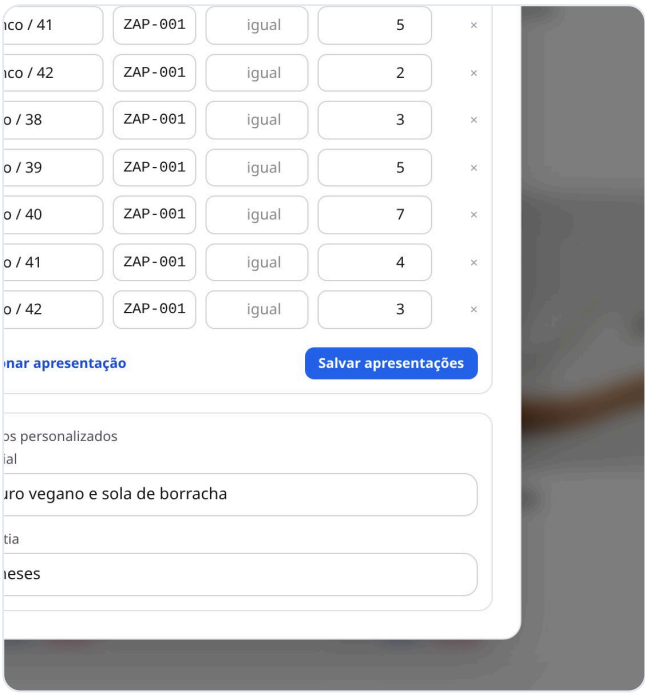
## Campos personalizados

Na aba **Campos** você define uma vez os dados próprios do seu ramo (material, garantia, voltagem, ano) e eles aparecem no formulário de todos os produtos. Para cada campo você escolhe, separadamente:

| Opção | Para quê |
|---|---|
| **Mostrar na loja** | O cliente vê o valor na ficha. Custo interno: desligado; material: ligado. |
| **Pode ser filtrado** | Aparece como filtro na loja (para listas de opções, como tamanho). |
| **Entra na busca** | Quem digita esse valor na busca encontra o produto. |
| **Mostrar no cartão** | Aparece na grade, junto ao preço. Use em um ou dois campos. |
| **Obrigatório** | Não se salva um produto sem preencher. |




A aba **Campos**.




Os campos no editor do produto.

06

CAPÍTULO 6

# Opções e zonas de entrega

O que o cliente decide ao pedir e para onde você entrega.

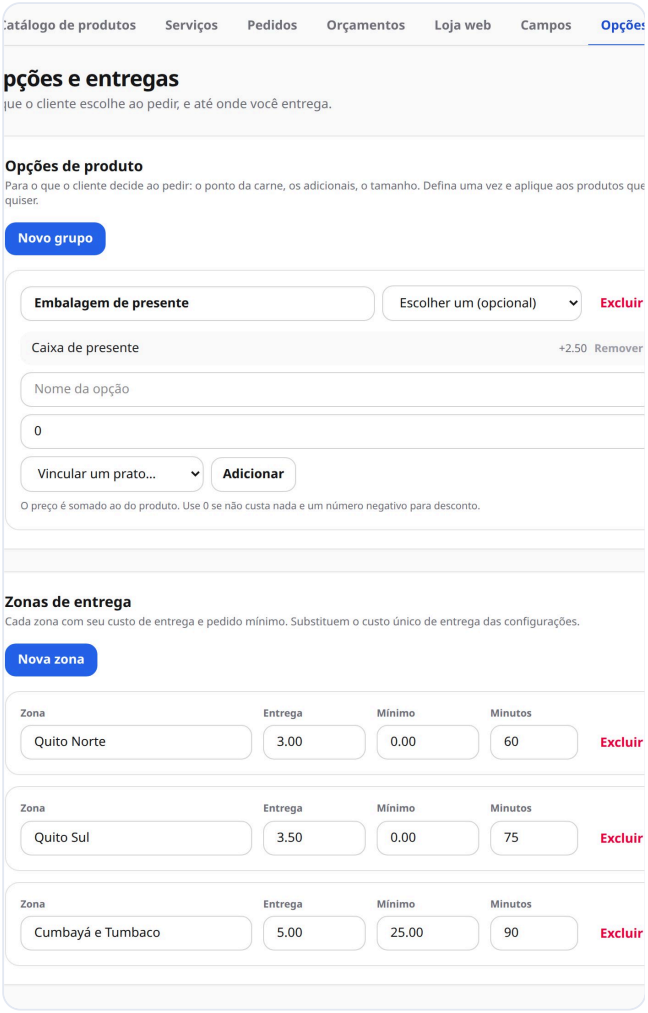
## Opções de produto

Um grupo de opções é definido uma vez e aplicado aos produtos que você quiser: caixa de presente, extras, o ponto da carne. Cada grupo pode ser:

- **Escolher um (obrigatório)**, **Escolher um (opcional)** ou **Adicionar vários**, com um máximo.
- Cada opção soma seu preço ao do produto (0 se não custa, negativo se desconta).
- Para combos, uma opção pode ser outro produto do catálogo.
- Na Ruta Urbana, a **Embalagem de presente** (+$2,50) é oferecida no tênis, nos óculos e na carteira.

## Zonas de entrega

Cada zona tem seu valor de frete, pedido mínimo e minutos estimados. Elas substituem o frete único dos Ajustes; o frete grátis a partir de certo valor continua valendo. Na loja, o cliente escolhe a zona ao pedir.




Opções e entregas.

07

CAPÍTULO 7

# Ajustes de pedidos

Como este espaço de trabalho vende, confirma, cobra e entrega. Tudo tem um valor padrão razoável.

| Seção | O que você decide |
|---|---|
| **Pedidos** | **Receber pedidos** e, à parte, se o agente de IA pode registrá-los no chat. |
| **Tipo de negócio** | Loja, Restaurante, Serviços ou Atacado: preenche valores típicos que depois você muda. |
| **O que é gerado quando o cliente aceita?** | Só o pedido, só o orçamento em PDF, ou o orçamento e depois o pedido. |
| **Confirmação** | Confirmar cada pedido na mão; confirmar ou cancelar sozinho depois de X minutos. |
| **Até quando pode ser alterado** | Sempre, até confirmar, uma janela de minutos ou nunca. |
| **Impostos** | Sem imposto, o de cada produto ou uma taxa única; e se os preços já incluem. |
| **Entrega** | Valor do frete, frete grátis a partir de, compra mínima. |
| **Dados pedidos ao cliente** | Nome, telefone, endereço, e-mail, documento fiscal. Sem eles o pedido não é confirmado. |
| **Estoque** | Sem controle, só informativo, controle próprio (desconta ao confirmar e devolve ao cancelar) ou do seu sistema via API. E se pode pedir o que não tem. |
| **Listas do catálogo** | Categorias e impostos que depois você escolhe em cada produto. |
| **O que é criado no resto do sistema** | Um negócio no CRM ou um cartão em um quadro para cada pedido. |
| **Carrinho do WhatsApp/Facebook** | O que fazer com o carrinho que o cliente monta dentro do WhatsApp ou Facebook, e quando considerá-lo abandonado. |
| **Horário da cozinha** | Quando a loja aceita pedidos, tempo de preparo e mensagem fora do horário. |
| **Numeração** | Prefixo dos pedidos (RU-01001) e moeda. |

**ATENÇÃO**

Receber pedidos e deixar a IA registrá-los são duas chaves diferentes de propósito: deixar um modelo fechar uma venda tem que ser uma decisão explícita.




**Ajustes de catálogo e pedidos** (parte superior).

**DICA**

Os valores de um pedido são sempre calculados pelo Omnifox com seu catálogo e seus impostos: nem a loja, nem a API, nem o agente podem enviar um preço diferente.

08

CAPÍTULO 8

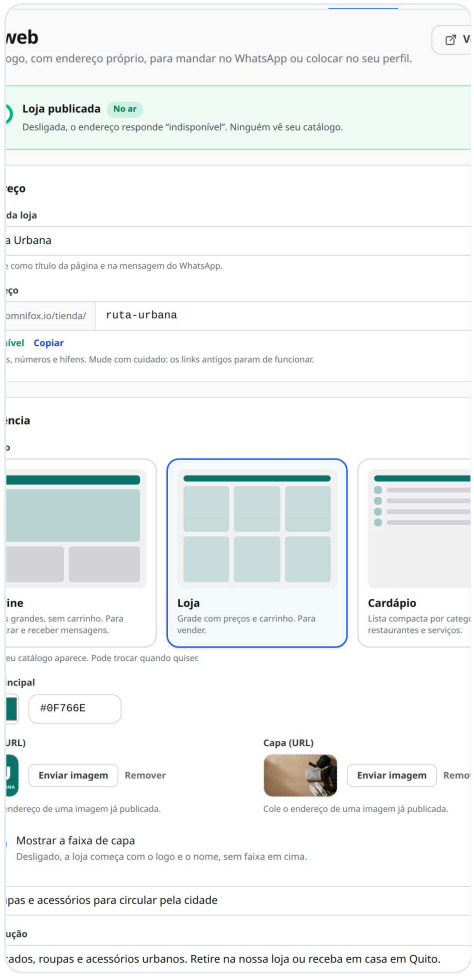
# A loja web

Seu catálogo com endereço próprio, para mandar pelo WhatsApp ou colocar no Instagram. O cliente monta o carrinho e o pedido chega para você. Disponível a partir do plano Impulsa.

## Configurar e publicar

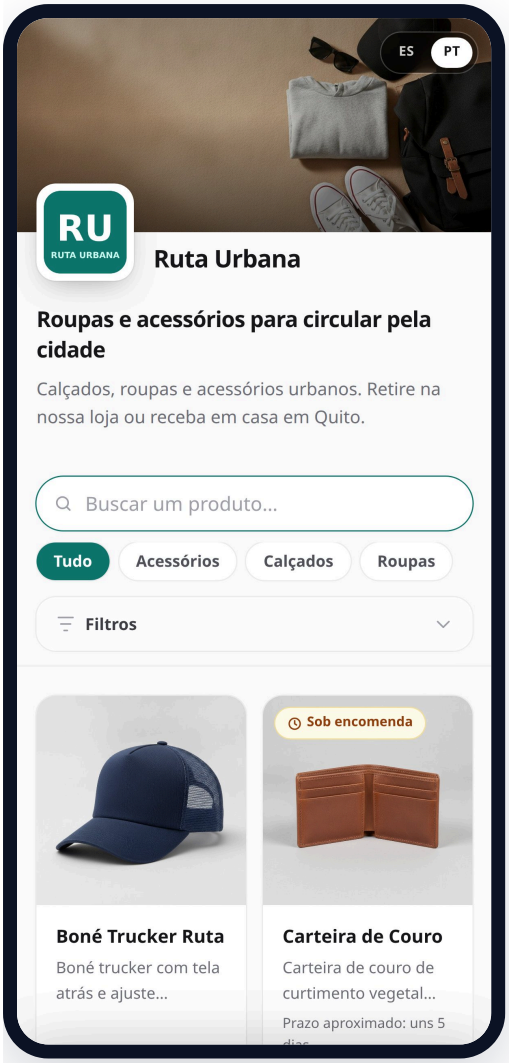
1. Entre em **Catálogo** → **Loja web**.
2. Em **Endereço**, coloque o **Nome da loja** e escolha o endereço (app.omnifox.io/tienda/...). O Omnifox avisa se está **Disponível**.
3. Em **Aparência**, escolha o modelo: **Vitrine** (fotos grandes, sem carrinho), **Loja** (grade com preços e carrinho) ou **Cardápio** (lista por categorias). Escolha a **Cor principal**.
4. Clique em **Salvar alterações** (a loja é criada) e envie o **Logo** e a **Capa**. Escreva um **Título** e uma **Introdução**.
5. Em **Como se pede**: **Receber pedidos**, **Mostrar preços**, **Pedir endereço**, a duração do carrinho salvo, a moeda e seu **WhatsApp** (para onde o cliente vai depois de pedir).
6. Em **Idiomas**, o idioma padrão e os que o visitante pode escolher (espanhol, inglês, português).
7. Ligue **Loja publicada** e salve. Com **Ver minha loja** você a abre.

> **NOTA**
>
> Na loja aparecem só os produtos **ativos** e com **Mostrar na loja pública** ligado. Desligada, o endereço responde “não disponível”.




**Loja web**: publicação, endereço e aparência.

## Como o cliente vê

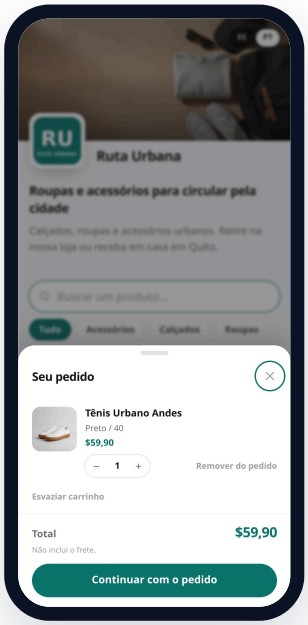



A loja da Ruta Urbana no celular: logo, capa, busca e categorias.




A ficha: fotos, preço, apresentações, material e garantia.

- Busca por palavras (também encontra termos parecidos se houver erro de digitação), filtra por categoria, preço, disponibilidade e seus campos filtráveis.
- Compara até quatro produtos e vê os “vistos recentemente”.
- Escolhe apresentações e opções; no carrinho, retirada na loja ou entrega (com zona), nome, WhatsApp, e-mail opcional e observações.
- Ao enviar, recebe o número do pedido e o botão **Continuar pelo WhatsApp** para combinar pagamento e entrega.
- O pedido entra em **Pedidos** com o contato criado ou encontrado pelo telefone.




O carrinho.




Os dados do cliente.

**DICA**

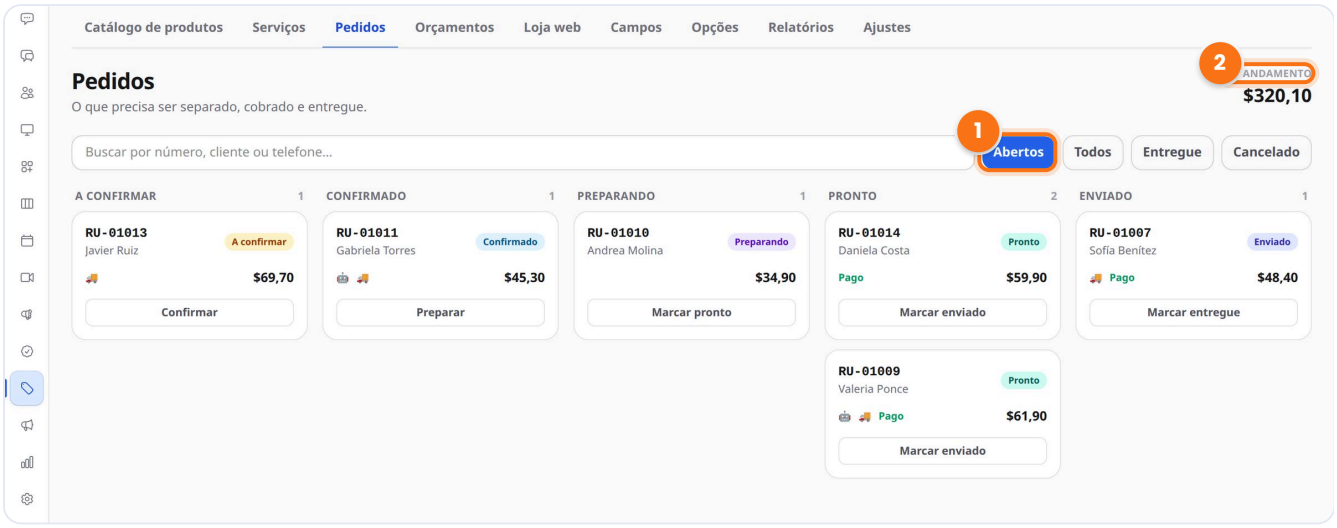
Se o cliente chegou pelo link que seu agente de IA enviou, o carrinho fica ligado àquela conversa: o atendente vê no chat mesmo antes de o cliente enviar.

09

CAPÍTULO 9

# Pedidos

O que precisa ser despachado, cobrado e entregue, em um quadro por status.



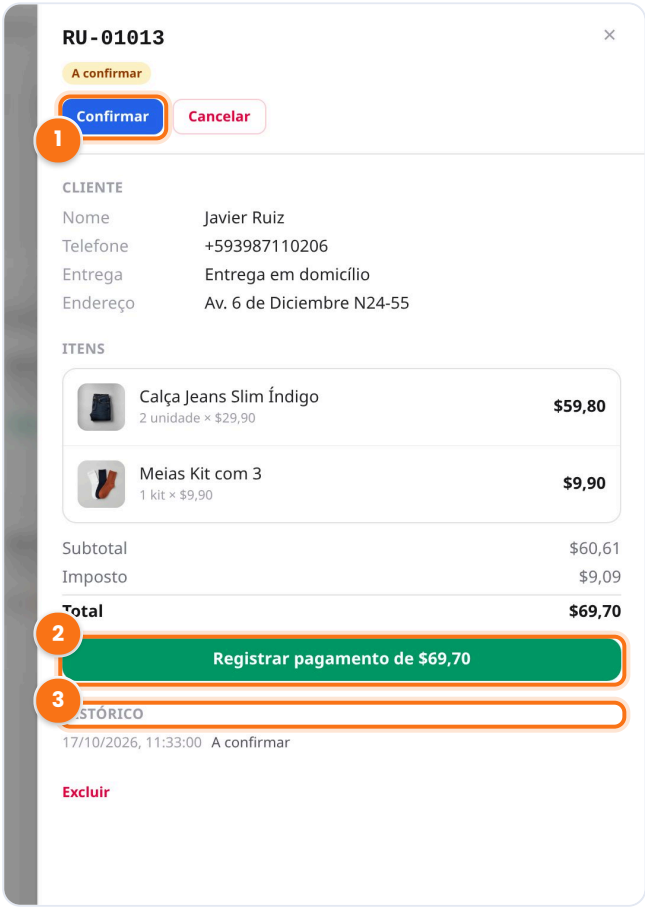

A aba **Pedidos**.

1. Filtros: **Abertos**, **Todos**, entregues ou cancelados, e busca por número, cliente ou telefone.
2. O valor do que está **em andamento**.

## Os status

| Status | O que significa |
|---|---|
| **A confirmar** | Entrou (loja, chat, IA ou API) e ninguém revisou. |
| **Confirmado** | Está firme. Com controle próprio de estoque, é descontado aqui. |
| **Preparando** → **Pronto** | Em preparação; pronto para retirar ou despachar. |
| **Enviado** → **Entregue** | A caminho; nas mãos do cliente. |
| **Cancelado** | Com motivo opcional; se havia descontado estoque, ele é devolvido. |

1. Abra um pedido clicando no cartão.
2. Confira cliente, entrega, itens (com a apresentação escolhida), impostos e total.
3. Avance com **Confirmar**, **Preparar**, **Marcar pronto**...: só aparecem os passos possíveis.
4. Quando pagar, **Registrar pagamento**. Tudo fica no **Histórico**.




1. Os passos possíveis.
2. **Registrar pagamento**.
3. **Histórico**.

**NOTA**

O ícone do robô no cartão indica que o pedido foi registrado pelo agente de IA; o do caminhão, que é com entrega. Um pedido também pode disparar fluxos de automação e avisos ao seu sistema (webhooks) quando é criado, confirmado, muda de status, é pago ou cancelado.

10

CAPÍTULO 10

# Orçamentos

Propostas para empresas, escolas ou compras grandes, com link para aceitar online.



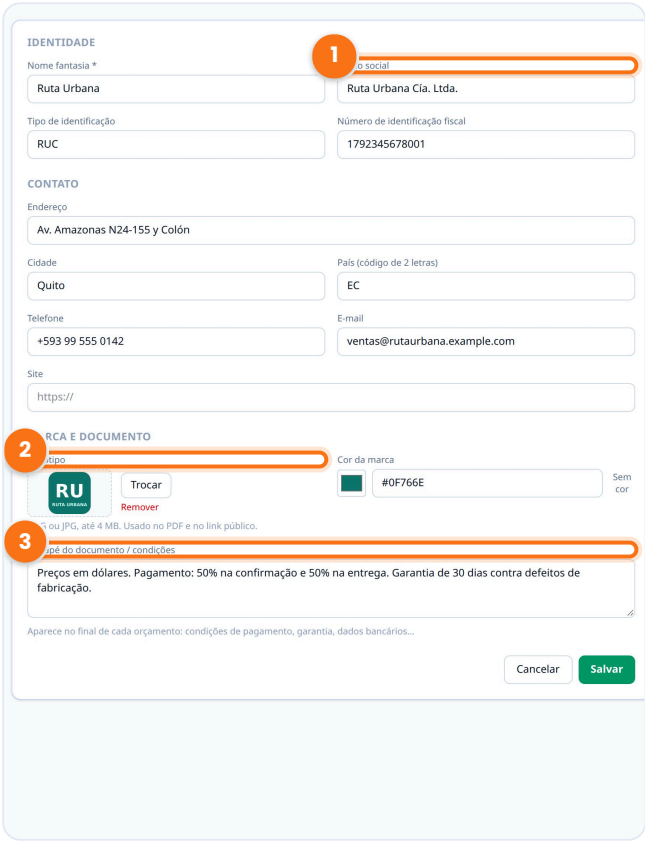

A lista de **Orçamentos** com o status.

## Dados da empresa (quem emite o orçamento)

Antes do primeiro orçamento, abra **Orçamentos** → **Dados da empresa** e clique em **Editar**. São os dados com que cada orçamento sai, no PDF e no link que o cliente recebe. O Omnifox cria um perfil com o nome da sua organização; complete-o:

1. **Identidade**: nome fantasia, **razão social**, tipo de identificação (CNPJ, RUC, NIT...) e o número.
2. **Contato**: endereço, cidade, país (código de 2 letras), telefone, e-mail e site.
3. **Marca e documento**: **logotipo** (PNG ou JPG, até 4 MB), cor da marca e o **rodapé do documento** com suas condições de pagamento, garantia ou contas bancárias. **Salvar**.

> **NOTA**
>
> Você pode ter vários perfis (por exemplo, duas razões sociais) com **+ Novo perfil**; um é o **Padrão**. Enquanto o orçamento é rascunho, usa os dados atuais do perfil; ao ser enviado, aceito ou recusado, esses dados ficam congelados nele. Só o proprietário ou um administrador pode alterá-los.



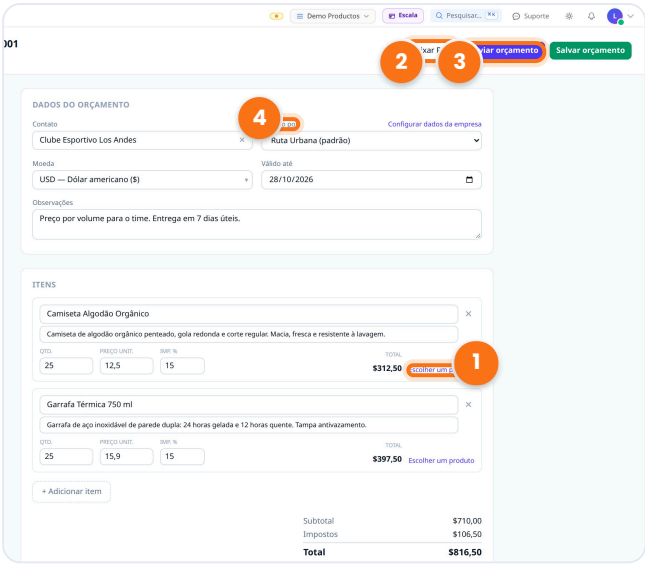

1. Razão social e identificação fiscal.
2. Logotipo e cor da marca.
3. Rodapé do documento / condições.

## Criar e enviar um orçamento

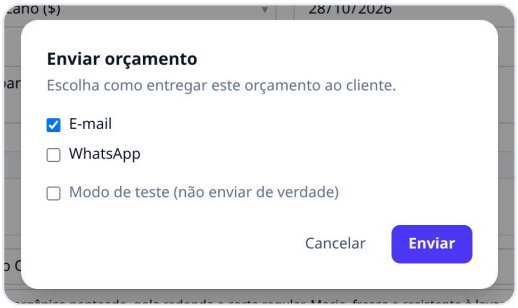
1. Clique em **+ Novo orçamento**.
2. Escolha o **Contato**, a **Moeda** e a data **Válido até**. Em **Emitido por** já vem o seu perfil padrão (troque se tiver vários). Adicione **Notas** se precisar.
3. Em cada linha, toque em **Escolher um produto**: nome, descrição, preço e imposto são preenchidos sozinhos. Ajuste quantidade e preço; com **+ Adicionar linha** você soma mais. Se no espaço também estiverem ativos Serviços, Imóveis, Veículos ou Cursos (com dados), o seletor mostra uma aba para cada um.
4. **Salvar orçamento**. A partir daí: **Baixar PDF** ou **Enviar orçamento**.
5. Ao enviar você escolhe **E-mail** e/ou **WhatsApp**. Com o **Modo de teste** você vê o resultado sem enviar nada.

O cliente abre o link, vê o orçamento, baixa e **aceita** ou **recusa**; o status muda sozinho (também é marcado como **Visto**). Você pode marcar na mão com **Marcar aceito** ou **Marcar recusado**. Um orçamento aceito ou recusado não pode mais ser editado.

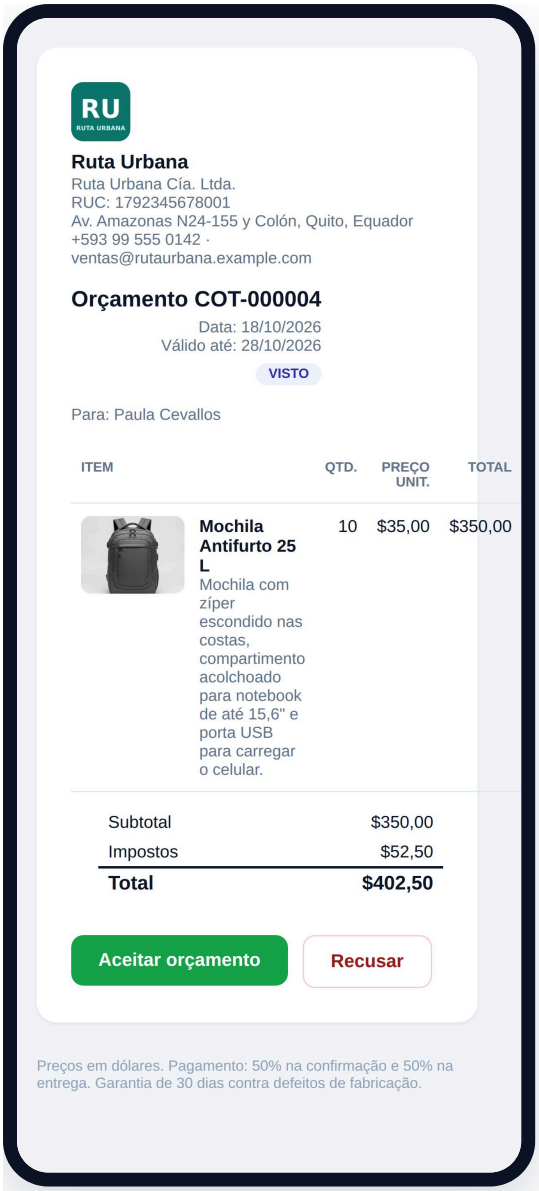
> **ATENÇÃO**
>
> No orçamento, o imposto de cada linha é somado ao preço unitário que você digitar. Se os preços do catálogo já incluem o IVA, confira o preço da linha antes de enviar.




1. **Escolher um produto** do catálogo.
2. **Baixar PDF**.
3. **Enviar orçamento**.
4. **Emitido por**: o perfil de Dados da empresa.




O envio, com **Modo de teste**.




O que o cliente vê ao abrir o link: seu logo, seus dados, as linhas, o total, os botões para aceitar ou recusar e suas condições no rodapé.

11

CAPÍTULO 11

# Agente de IA que vende

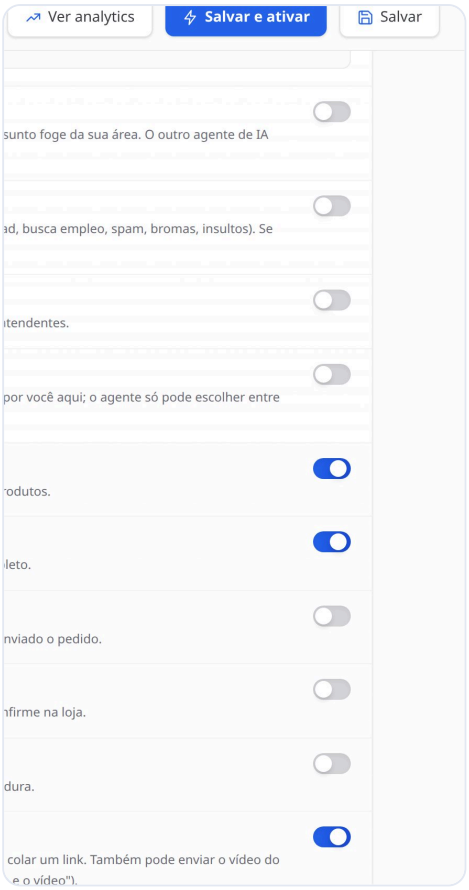
Um agente que responde preços e estoque reais, manda a foto, envia o link da loja e deixa o pedido anotado, pelo WhatsApp, Instagram, Messenger e o chat do seu site.

## As ferramentas do catálogo

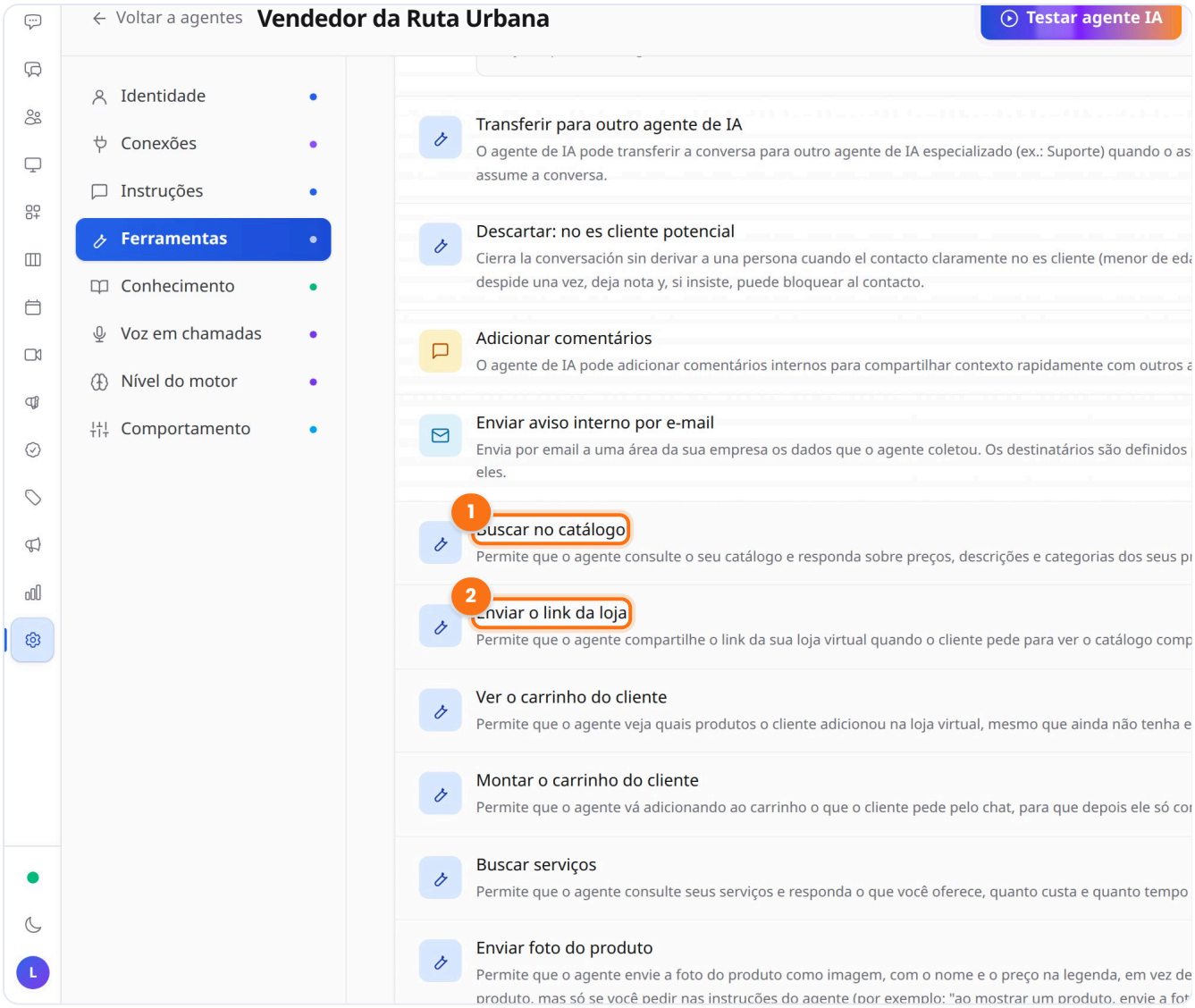
| Ferramenta | O que faz |
|---|---|
| **Buscar no catálogo** `search_products` | Busca por nome, código, descrição e categoria (palavra por palavra e sem acentos) e devolve preço, estoque, apresentações, notas internas e perguntas frequentes. |
| **Enviar foto do produto** `send_product_photo` | Envia a foto principal (ou o vídeo). Liga junto com a busca; você pode desligar. |
| **Receber pedidos** `create_order` | Cria o pedido: o agente diz o quê e quanto; o preço vem do catálogo. Exige que nos Ajustes esteja ligado que a IA registre pedidos. |
| **Enviar o link da loja** `send_catalog_link` | Compartilha sua loja com um carrinho ligado à conversa. |
| **Ver / Montar o carrinho do cliente** | Lê ou completa o carrinho que o cliente montou na loja. |
| **Enviar orçamentos** `create_quote` | Monta e envia um orçamento com produtos do catálogo. |

## Passo a passo

1. Vá em **Agentes de IA**, clique em **Criar agente de IA** e escolha **Começar em branco** (ou um modelo, como “Vendedor de catálogo”).
2. Em **Identidade**, dê um nome e confira o **Idioma** do agente (um agente em branco começa em espanhol: mude para português).
3. Em **Instruções**, cole o prompt de exemplo e adapte.
4. Em **Ferramentas**, ligue as do catálogo que quiser e **Atribuir a atendente ou equipe**. Salve.
5. Teste no **Teste ao vivo**: ali as ações que alteram dados (como criar o pedido) são simuladas; a busca no catálogo é real.
6. Em **Conexões**, escolha os canais em que atende.




O teste: busca real no catálogo e pedido simulado.




A aba **Ferramentas** do agente.

1. **Buscar no catálogo**.
2. **Enviar o link da loja**.

## Prompt de exemplo: vendedor da loja

Cole em **Instruções** e troque o nome do negócio, a cidade e o que precisar. As ferramentas são citadas com **!** na frente, como no editor.

```
# Papel
Você é o vendedor da Ruta Urbana, uma loja de roupas, calçados e acessórios urbanos em Quito. Você
atende pelo WhatsApp, Instagram, Messenger e pelo chat do site. Seu objetivo é entender o que a pessoa
procura, mostrar o que realmente temos e deixar o pedido anotado.

# Tom
- Próximo, claro e alegre. Trate a pessoa por você.
- Mensagens curtas: de 1 a 4 linhas. Uma pergunta por mensagem.
- Responda no idioma em que a pessoa escrever.
- Um emoji de vez em quando tudo bem; uma fileira de emojis, não.

# Quando usar !search_products
- SEMPRE antes de citar um produto, dar um preço ou falar de tamanhos, cores ou estoque.
- Busque com as palavras do cliente na consulta (ex.: "tênis branco") e deixe a categoria vazia.
- O que não está no catálogo não existe: não invente produtos, preços, prazos nem promoções.
- Se houver várias opções, mostre no máximo 3, com nome e preço em uma linha cada.
- Se o que pedem não existe, diga com clareza e ofereça o mais parecido que temos.
```

```
# Quando enviar a foto (!send_product_photo)
- Quando a conversa ficar em UM produto: a pessoa cita, pergunta ou escolhe.
- Uma foto por produto, sem repetir e sem colar links.

# Como registrar o pedido (!create_order)
- Confirme produto, tamanho ou cor, quantidade e se retira na loja ou se enviamos.
- Peça nome e telefone se ainda não tiver; para entrega, também o endereço.
- Repita o resumo e espere um "sim" antes de criar o pedido.
- Depois, informe o número do pedido e o total exato que a ferramenta devolver. Não some de cabeça e
nunca invente um número de pedido: se a ferramenta não devolver, diga que a equipe confirma em seguida.

# Quando enviar o link da loja (!send_catalog_link)
- Quando a pessoa quiser ver o catálogo todo, comparar ou montar o carrinho sozinha.

# Quando passar para uma pessoa (!assign_to_user_or_team)
- Pedem desconto, preço de atacado, nota fiscal especial, troca ou devolução.
- Há uma reclamação, um problema com pagamento ou a pessoa pede para falar com alguém.
Antes de transferir, avise: "Vou te passar para uma pessoa da equipe que pode te ajudar com isso".

# Nunca
- Invente produtos, preços, estoque, tamanhos nem prazos de entrega.
- Ofereça descontos por conta própria.
- Peça dados de cartão ou senhas pelo chat.
```

- Se você mudar preços ou estoque não precisa mexer no prompt: o agente lê do catálogo em cada conversa.
- O que você escrever em **Informação interna para a IA** e nas perguntas frequentes do produto é usado para responder sem ser mostrado.
- As ferramentas continuam funcionando mesmo se você desligar o módulo no menu: assim um agente que já responde no WhatsApp não fica mudo.
- Cada resposta consome créditos de IA do seu plano.

12

CAPÍTULO 12

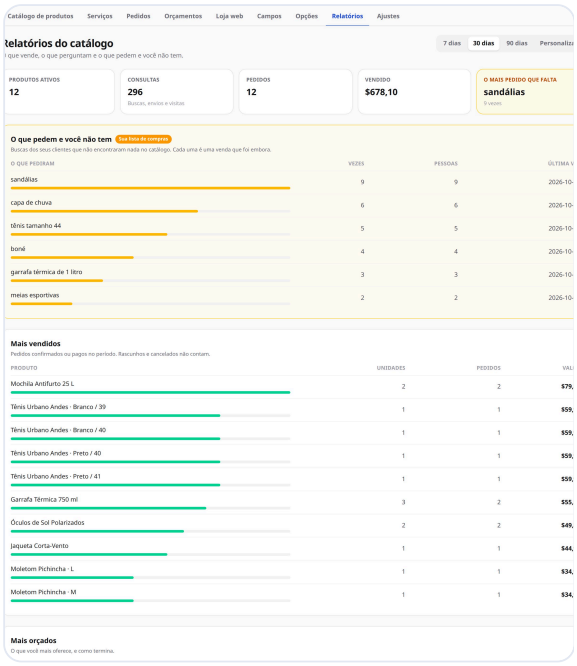
# Relatórios do catálogo

O que vende, o que perguntam e o que pedem que você não tem, no período que escolher.

| Relatório | O que mostra |
|---|---|
| Cartões do topo | Produtos ativos, consultas (buscas, fichas enviadas e visitas), pedidos, o vendido e o mais pedido que falta. |
| **O que pedem e você não tem** | Buscas de clientes que não encontraram nada: sua lista de compras. |
| **Mais vendidos** | Unidades, pedidos e valor (pedidos confirmados ou pagos). |
| **Mais orçados** | Orçamentos, aceitos e recusados. |
| **Mais perguntados** | Buscas no chat, fichas enviadas e visitas na loja. |
| **Perguntam e não compram** | Interesse que não virou pedido: revise preço, foto ou estoque. |
| **Sem movimento** | Ativos que ninguém perguntou nem comprou no período. |

**DICA**

As consultas são registradas sozinhas quando seu agente de IA busca no catálogo, quando você envia uma ficha pelo chat e quando alguém vê um produto na loja. Sem a ferramenta de busca ligada no agente, o que pedem e você não tem se perde.




**Relatórios do catálogo** da Ruta Urbana, últimos 30 dias.

13

CAPÍTULO 13

# Perguntas frequentes e limites

O que mais se pergunta e o que o módulo ainda não faz.

## Limites atuais

### Sem pagamento online

A loja e o chat não cobram: não há gateway de pagamento. O cliente paga pelos seus meios de sempre e você registra o pagamento no pedido.

### Catálogo da Meta: em breve

A sincronização com o catálogo do WhatsApp e Instagram está pronta e aguarda a permissão da Meta; nos Ajustes aparece como “Em breve”.

### Pagamentos parciais na mão

O pagamento é registrado no pedido; não há lembretes automáticos de cobrança.

### O teste simula

No teste do agente os pedidos não são criados de verdade; para ver um real, conecte o agente a um canal.

## Perguntas frequentes

**Usar Produtos custa algo?**

Não. Produtos está incluído em todos os planos; a loja web, a partir do plano Impulsa. Só as respostas do agente de IA consomem créditos de IA.

**Qual a diferença entre “estoque vazio” e “estoque 0”?**

Vazio significa que você não controla o estoque desse produto; 0 significa que esgotou.

**Quando o estoque é descontado?**

Com **Controle próprio**, ao confirmar o pedido (não ao criá-lo); ao cancelar, ele volta.

**A IA pode inventar um preço?**

O preço do pedido sempre vem do catálogo, não do modelo. O prompt de exemplo também proíbe citar produtos sem buscá-los antes.

**Posso esconder um produto da loja e mesmo assim orçá-lo?**

Sim: deixe **Ativo** ligado e desligue **Mostrar na loja pública**.

**Como cadastro centenas de produtos?**

Com **Importar** e o modelo. Ao subir o arquivo de novo, os produtos com o mesmo SKU são atualizados.

**Posso conectar meu próprio sistema?**

Sim: há API REST para produtos, pedidos, carrinhos e orçamentos, webhooks de pedidos, SDK, servidor MCP e nó do n8n. Com **De outro sistema** o estoque é consultado ao vivo no seu ERP.

**Em que idioma o cliente vê a loja?**

No idioma padrão da loja, e ele pode trocar pelos que você oferecer (espanhol, inglês ou português).



**Precisa de ajuda?**

Fale conosco pelo **Suporte**, no canto superior direito do Omnifox, ou visite omnifox.io. Se algo não estiver como neste manual, nos avise.