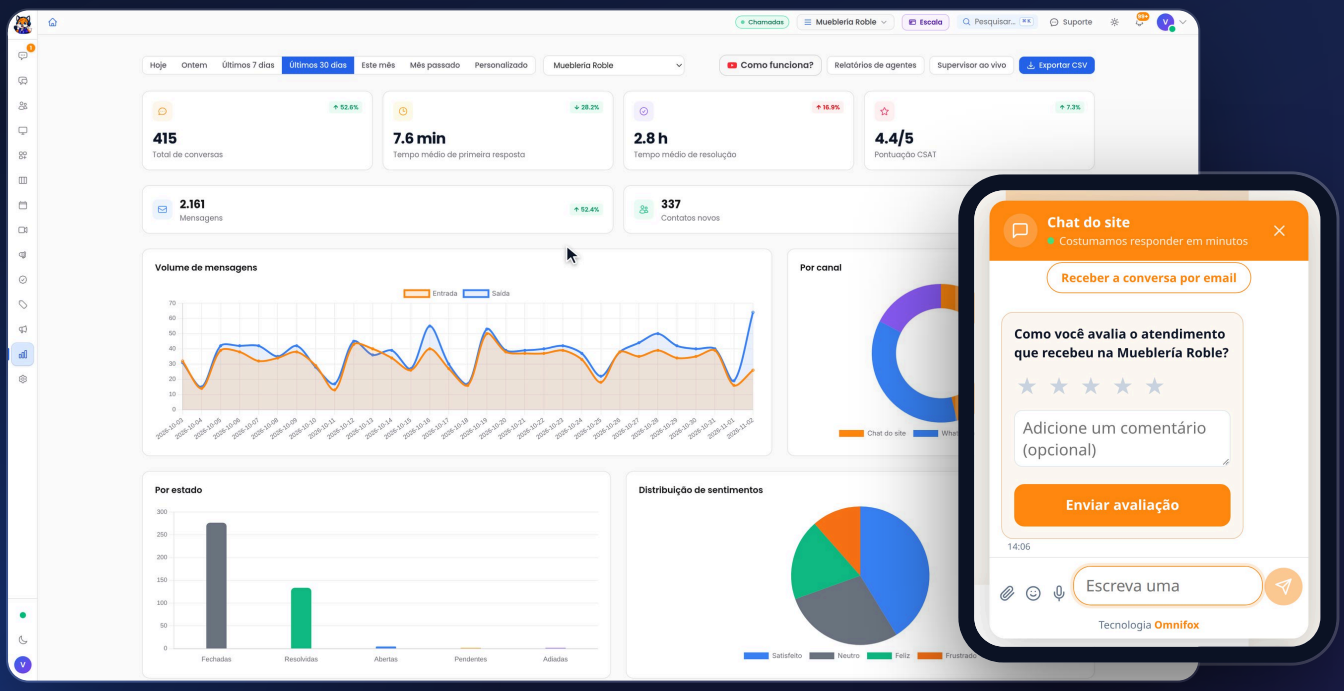
Omnifox

RELATÓRIOS · GUIA COMPLETO

Relatórios

Os números do seu atendimento ao cliente: quantas pessoas escrevem para você, por qual canal, a que horas, com que rapidez sua equipe responde e quão satisfeitas elas ficam. O resumo, o relatório de agentes, a pesquisa de satisfação, a qualidade da equipe, o supervisor ao vivo, a exportação para CSV e os relatórios que



CONTEÚDO

Índice

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo: **Mueblería Roble**, uma loja de móveis fictícia de Quito que atende pelo chat do site, pelo WhatsApp e pelo Instagram. Sua equipe são quatro pessoas: **Lucía Benítez**, **Mateo Paredes** e **Tomás Aguirre** (agentes) e **Valeria Ríos** (administradora). As oito semanas de histórico deste espaço de trabalho são **dados de demonstração**; a atividade de hoje é atividade real do chat do site. Os clientes e as conversas são inventados.

Os nomes de botões, campos e cartões estão em **negrito**, como aparecem na tela (com o app em português). Este manual segue, capítulo por capítulo, o vídeo «Relatórios · Guia completo» e o amplia com todas as opções. Os relatórios são vistos pelo proprietário, pelos administradores e pelos supervisores (capítulo 28).

01 O que são os Relatórios e como acessá-los 3
02 Conversas, status e canais 5
03 Os cartões do resumo 6
04 Filtros de data 7
05 O fuso horário dos relatórios 8
06 Filtrar por espaço de trabalho 9
07 Tendências contra o período anterior 10
08 Volume de mensagens 11
09 Por canal e por status 12
10 Sentimento dos clientes 13
11 Crescimento de contatos e etiquetas 14
12 Distribuição da primeira resposta 15
13 Mensagens por dia e hora 16
14 Desempenho do agente 17
15 O relatório de agentes 17
16 Glossário de métricas 20
17 Pesquisa de satisfação: configurá-la 21
18 Pesquisa de satisfação: enviá-la e ver os resultados 23
19 Qualidade dos agentes: a rubrica 25
20 Qualidade dos agentes: avaliar uma conversa 27
21 Qualidade dos agentes: avaliações e painel 29
22 Supervisor ao vivo: os cartões 30
23 Supervisor ao vivo: carga e status de cada agente 32
24 Supervisor ao vivo: chega um cliente 33
25 Chamadas no supervisor 34
26 Exportar para CSV 35
27 Relatórios programados por e-mail 36
28 Quem pode ver os relatórios 39
29 Relatórios de outros módulos 40
30 Casos de uso 41

01

CAPÍTULO 1

O que são os Relatórios e como acessá-los

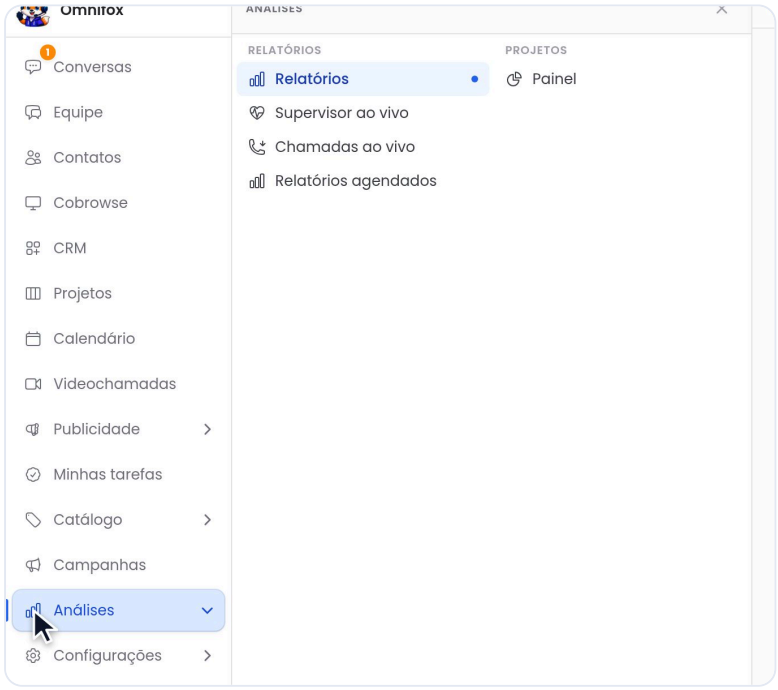
Todos os números do seu atendimento, calculados na hora com suas conversas reais.

Os **Relatórios** respondem às perguntas que todo dono de negócio faz: quanta gente me escreve? Por onde chega? A que horas? Quanto minha equipe demora para responder? Os clientes ficam satisfeitos? Não é preciso preparar nada nem carregar dados à mão: o Omnifox calcula tudo ao abrir a tela, com as conversas, as mensagens, os contatos e as pesquisas do espaço de trabalho.

Onde ficam

Na barra da esquerda, abra **Análises**. Dentro você encontra, entre outras opções:

Opção	O que é	Capítulos
Relatórios	O resumo: filtros, seis cartões com os números principais, gráficos e a tabela da equipe. Daqui se abre o relatório de agentes.	1 a 16
Supervisor ao vivo	O que acontece agora mesmo: conversas abertas, SLA, chamadas e a carga de cada agente.	22 a 25
Relatórios programados	O resumo que chega sozinho por e-mail, todo dia, toda semana ou todo mês.	27

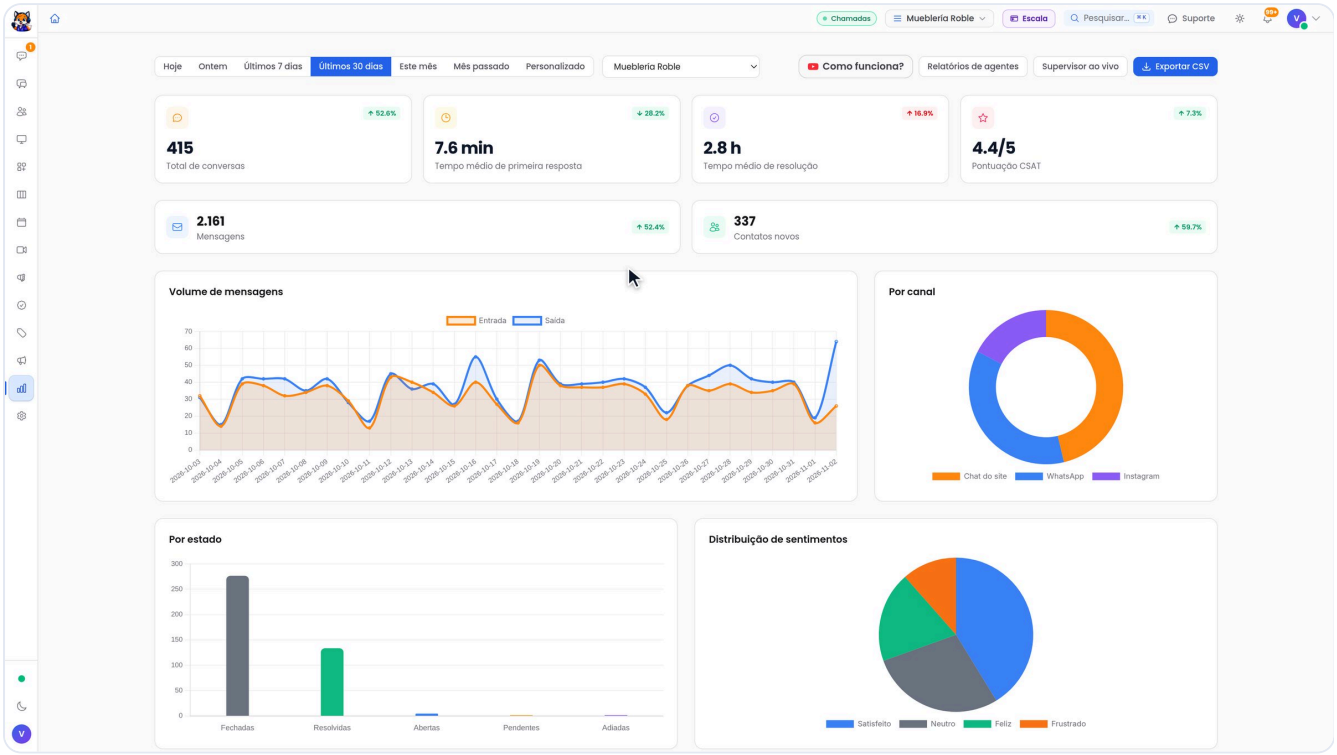


Análises, na barra da esquerda: Relatórios, Supervisor ao vivo e Relatórios programados, entre outras opções.

1 Na barra da esquerda, clique em **Análises**.

2. Escolha **Relatórios**. O resumo abre com o período **Últimos 30 dias** selecionado.
3. Mude o período ou o espaço de trabalho com os filtros do topo (capítulos 4 a 6).

O mapa da tela



Análises → Relatórios: os filtros no topo, os seis cartões e, abaixo, os gráficos.

Área	O que contém
Barra de filtros	Os atalhos de data (**Hoje**, **Ontem**, **Últimos 7 dias**, **Últimos 30 dias**, **Este mês**, **Mês passado**, **Personalizado**) e o seletor de espaço de trabalho.
Botões da direita	**Relatórios de agentes** (capítulo 15), **Supervisor ao vivo** (capítulo 22) e **Exportar CSV** (capítulo 26).
Cartões	**Total de conversas**, **Tempo médio de primeira resposta**, **Tempo médio de resolução**, **Pontuação CSAT**, **Mensagens** e **Contatos novos** (capítulo 3).
Gráficos	**Volume de mensagens**, **Por canal**, **Por estado**, **Distribuição de sentimentos**, **Crescimento de contatos**, **Principais etiquetas**, **Distribuição do tempo da primeira resposta** e **Mensagens por dia e hora** (capítulos 8 a 13).
Tabela da equipe	**Desempenho do agente**, com o link **Ver detalhes** (capítulo 14).

> **DICA**
>
> Tudo o que você vê depende de dois filtros: o período e o espaço de trabalho. Se um número parecer estranho, confira primeiro qual período está marcado (o botão azul) e qual espaço aparece no seletor.

02

CAPÍTULO 2

Conversas, status e canais

Três ideias que vale ter claras antes de ler os números.

A conversa

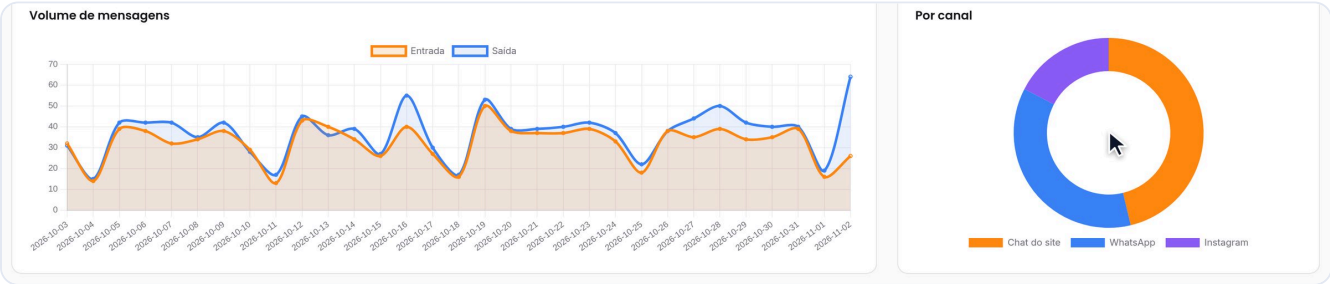
Uma **conversa** é cada conversa com um cliente: começa quando ele escreve e termina quando sua equipe a fecha ou resolve. Se o mesmo cliente volta a escrever dias depois, pode abrir uma conversa nova. Quase todas as métricas dos relatórios são contadas por conversa: o total, os tempos, a satisfação e a carga de cada agente.

Os status

Status	O que significa
Aberta	Em andamento: o cliente espera algo da sua equipe.
Pendente	Sua equipe está esperando o cliente (por exemplo, que mande uma foto ou confirme um pedido).
Adiada	Separada para retomar mais tarde.
Resolvida	O motivo da conversa foi resolvido.
Fechada	A conversa terminou.

Os canais

Cada conversa chega por um **canal**: o chat do seu site, WhatsApp, Instagram, Messenger, e-mail e os demais que você tiver conectados. Os relatórios mostram os canais que realmente tiveram conversas no período; na Mueblería Roble, o chat do site, o WhatsApp e o Instagram.



As conversas do período, por dia (mensagens) e por canal.

Como as datas são contadas

- As **conversas** são contadas pela **data em que começaram**. Uma conversa que começou no dia 30 e foi fechada no dia 2 conta para o dia 30.
- As **mensagens** são contadas pela **data em que foram enviadas**.
- Os **contatos novos**, pela data em que apareceram pela primeira vez.

Por isso, ao mudar o filtro de datas, mudam todos os cartões e todos os gráficos ao mesmo tempo.

> **NOTA**
> Os dias são cortados à meia-noite no fuso horário do seu espaço de trabalho, não no do servidor (capítulo 5).

03

CAPÍTULO 3

Os cartões do resumo

Seis números principais, bem no topo, para saber num relance como vai seu atendimento.



Os seis cartões do resumo, cada um com sua pílula de tendência.

Cartão	O que mede	Como ler
Total de conversas	As conversas que começaram no período.	Seu volume de trabalho. Se sobe muito, talvez você precise de mais gente ou mais automação.
Tempo médio de primeira resposta	Quanto um cliente espera desde que escreve até uma pessoa responder pela primeira vez.	Mais baixo é melhor. É o que o cliente mais sente.
Tempo médio de resolução	Desde o início da conversa até ela ficar resolvida.	Mais baixo é melhor. Se sobe, há casos que se arrastam.
Pontuação CSAT	A média das notas da pesquisa de satisfação, sobre 5.	Mais alto é melhor. Precisa da pesquisa ativa (capítulo 17).
Mensagens	O total de mensagens do período, recebidas e enviadas.	O detalhe por dia está em Volume de mensagens (capítulo 8).
Contatos novos	Pessoas que escreveram para você pela primeira vez no período.	Quanto cresce sua base de clientes.

Os tempos aparecem na unidade mais prática: segundos ou minutos (**7.8 min**) quando são curtos, horas (**2.6 h**) quando são longos. Cada cartão tem no canto superior direito uma **pílula** com a variação contra o período anterior (capítulo 7).

> **ATENÇÃO**
> A média de primeira resposta pode subir muito por causa de algumas poucas conversas que chegaram à noite e esperaram horas. Para ver a forma real, olhe a Distribuição do tempo da primeira resposta (capítulo 12).

04

CAPÍTULO 4

Filtros de data

Um clique num atalho e todo o relatório é recalculado para esse período.

Os atalhos

Atalho	Que período cobre
Hoje	Desde as 00:00 de hoje até agora.
Ontem	O dia de ontem inteiro.
Últimos 7 dias	A última semana, até hoje.
Últimos 30 dias	O último mês corrido, até hoje. É o período com que o resumo abre.
Este mês	Desde o dia 1 do mês atual até hoje.
Mês passado	O mês anterior inteiro.
Personalizado	O intervalo que você escolher.

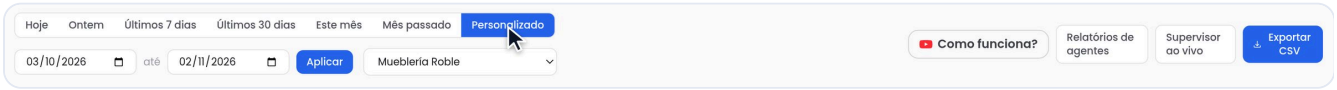
O atalho marcado aparece em azul. Ao clicar em outro, os cartões, os gráficos e a tabela da equipe são recalculados na hora.



Com o atalho Hoje, tudo é recalculado só com a atividade de hoje.

Um intervalo personalizado

1. Clique em **Personalizado**. Aparecem dois campos de data.
2. Escolha a data de início no primeiro campo e a de fim no segundo.
3. Clique em **Aplicar**.



Personalizado: aparecem os campos De e Até e o botão Aplicar.



Um intervalo personalizado aplicado: os cartões e os gráficos cobrem só essas datas.

Para que serve cada um

- **Hoje** e **Ontem**: o controle do dia; para o que acontece neste momento, melhor o Supervisor ao vivo.
- **Últimos 7 dias**: a revisão das segundas-feiras (capítulo 30).
- **Mês passado**: o fechamento do mês, para exportar para CSV e guardar (capítulo 26).
- **Personalizado**: para comparar, por exemplo, a semana de uma promoção com uma semana normal.

> **NOTA**
>
> Com períodos curtos, como Hoje, alguns cartões podem mostrar N/D: ainda não há dados suficientes para calculá-los (por exemplo, nenhuma conversa resolvida ainda).

05

CAPÍTULO 5

O fuso horário dos relatórios

Os dias são cortados à meia-noite no seu fuso horário, não no do servidor.

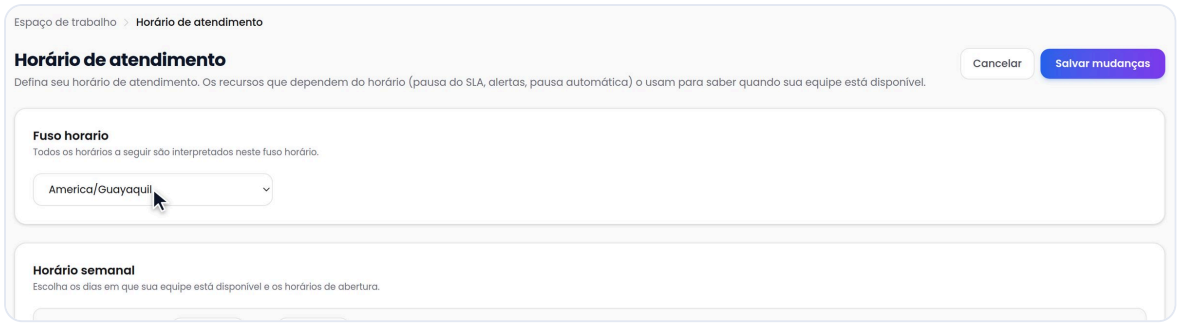
Um relatório precisa saber quando começa e quando termina cada dia. O Omnifox usa o **fuso horário do espaço de trabalho**: a Mueblería Roble fica em Quito, então «Hoje» começa às 00:00 de Quito e uma mensagem enviada às 23:30 de Quito conta para esse dia, mesmo que em outro país já seja o dia seguinte.



«Hoje» começa às 00:00 no fuso horário do espaço de trabalho (aqui, Quito).

De onde vem o fuso

O fuso vem do **horário de atendimento** do espaço de trabalho: **Configurações → Horário de atendimento**, campo **Fuso horário**. É o mesmo fuso usado pelo horário de atendimento e pelas automações que dependem dele.



Configurações do espaço de trabalho: o fuso horário é definido no horário de atendimento do espaço.

1. Abra as **Configurações** do espaço de trabalho.
2. Vá ao **Horário de atendimento**.
3. Confira se o **Fuso horário** é o do seu negócio e salve se o tiver mudado.

O que depende do fuso

- Quais conversas e mensagens caem em cada dia do período.
- Os atalhos **Hoje**, **Ontem**, **Este mês** e **Mês passado**.
- As horas do mapa de calor **Mensagens por dia e hora** (capítulo 13).

> **ATENÇÃO**
>
> Se sua equipe trabalha em um país diferente do seu negócio, o fuso deve ser o do negócio: é a hora em que seus clientes escrevem. Um fuso errado desloca todo o mapa de calor algumas horas e faz os picos aparecerem onde não estão.

06

CAPÍTULO 6

Filtrar por espaço de trabalho

Um espaço de trabalho, ou todos os seus juntos.

O seletor à direita dos atalhos escolhe o **espaço de trabalho** do relatório. Se sua organização tem vários (por exemplo, uma filial por cidade, ou Vendas e Suporte separados), você pode ver um só ou todos juntos.



«Todos os espaços de trabalho»: a visão unificada soma só os espaços aos quais você pertence.

Opção	O que mostra
O nome de um espaço (por exemplo, **Mueblería Roble**)	Só esse espaço de trabalho.
Todos os espaços de trabalho	A visão unificada: a soma dos espaços aos quais você pertence.

- A visão de todos soma **apenas os seus espaços**: ninguém vê números de um espaço ao qual não tem acesso.
- Os contatos, as pesquisas e as etiquetas também são filtrados pelo espaço escolhido.
- O filtro de datas se mantém ao trocar de espaço.

> **NOTA**
> Se os números da visão unificada forem um pouco maiores que os do seu espaço principal, é normal: eles somam também a atividade dos seus outros espaços de trabalho.

07

CAPÍTULO 7

Tendências contra o período anterior

Cada cartão diz se você está melhor ou pior que antes.

Cada cartão tem uma **pílula** com a porcentagem de variação contra o **período anterior de mesma duração**. Se você olha os últimos 30 dias, eles são comparados com os 30 dias anteriores; se olha Ontem, com anteontem; se escolhe um intervalo personalizado de 10 dias, com os 10 dias de antes.



A pílula de cada cartão: a variação percentual contra o período anterior de mesma duração.

As cores

Cartão	Sobe	Desce
Total de conversas, Mensagens, Contatos novos	Verde	Vermelho
Pontuação CSAT	Verde	Vermelho
Tempo médio de primeira resposta	Vermelho (você responde mais devagar)	Verde (você responde mais rápido)
Tempo médio de resolução	Vermelho	Verde

Verde sempre significa «melhor» e vermelho «pior». Nos tempos, **cair é bom**: se a primeira resposta cai 8,5 %, a pílula fica verde com a seta para baixo.



Verde é bom e vermelho é ruim. Nos tempos, cair é bom: por isso a primeira resposta cai e aparece em verde.

NOTA

Se no período anterior não havia dados (por exemplo, o espaço de trabalho é novo), o cartão não mostra porcentagem: não dá para comparar com nada.

DICA

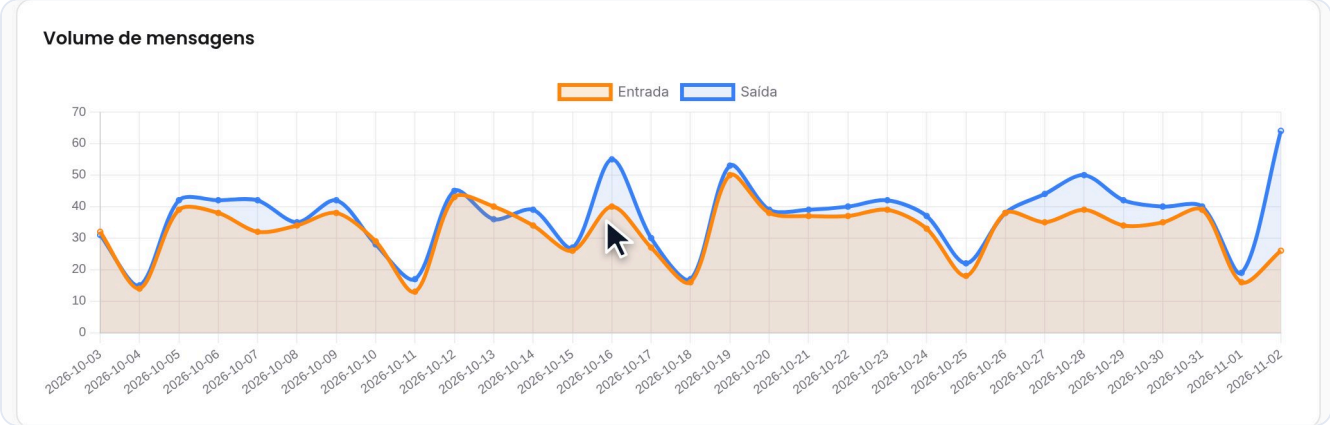
Uma pílula vermelha nem sempre é má notícia. Se as conversas sobem por causa de uma campanha, é lógico que a resolução também suba um pouco. Olhe os cartões juntos.

08

CAPÍTULO 8

Volume de mensagens

As mensagens de cada dia: as que os clientes enviam e as que sua equipe responde.



Volume de mensagens: recebidas (laranja) e enviadas (azul), dia a dia.

Elemento	O que indica
Entrada (laranja)	As mensagens que os clientes enviaram nesse dia.
Saída (azul)	As mensagens que sua equipe (e suas automações) enviou nesse dia.
Eixo horizontal	Os dias do período.
Eixo vertical	A quantidade de mensagens.

Passe o mouse sobre o gráfico para ver o número exato de cada dia. Com um clique em uma série na legenda, você a oculta ou volta a mostrar.

O que procurar

- **Padrões da semana.** Na Mueblería Roble, aos domingos quase não há mensagens e as sextas são o dia mais forte.
- **Picos.** Um salto num dia específico costuma ter uma causa: uma promoção, um anúncio, um problema de entregas.
- **A distância entre as duas linhas.** Se as recebidas sobem e as enviadas não, a equipe não está dando conta de responder.
- **Hoje**, à direita, com a atividade real do chat do dia.

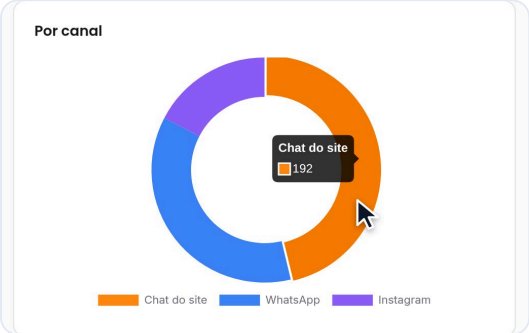
09

CAPÍTULO 9

Por canal e por status

De onde chegam as conversas e como estão hoje.

Por canal



Por canal: de onde chegam as conversas.

A rosca divide as conversas do período pelo **canal** por onde chegaram. Passando o mouse sobre uma fatia você vê o número de conversas.

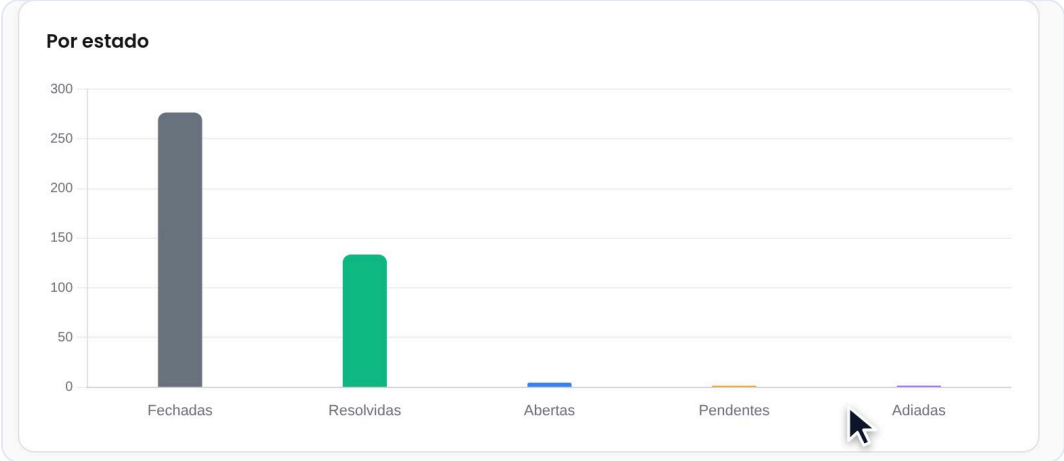
Na Mueblería Roble, quase metade entra pelo **chat do site**, outro tanto pelo **WhatsApp** e o resto pelo **Instagram**.

Com um clique num canal da legenda você o oculta, para comparar os outros.

DICA

Use para decidir onde colocar esforço: se quase tudo chega pelo WhatsApp, é lá que convém ter modelos, respostas rápidas e as pessoas mais rápidas.

Por estado



Por estado: como estão hoje as conversas do período.

As barras mostram **como estão hoje** as conversas que começaram no período: **Abertas**, **Pendentes**, **Adiadas**, **Resolvidas** e **Fechadas**.

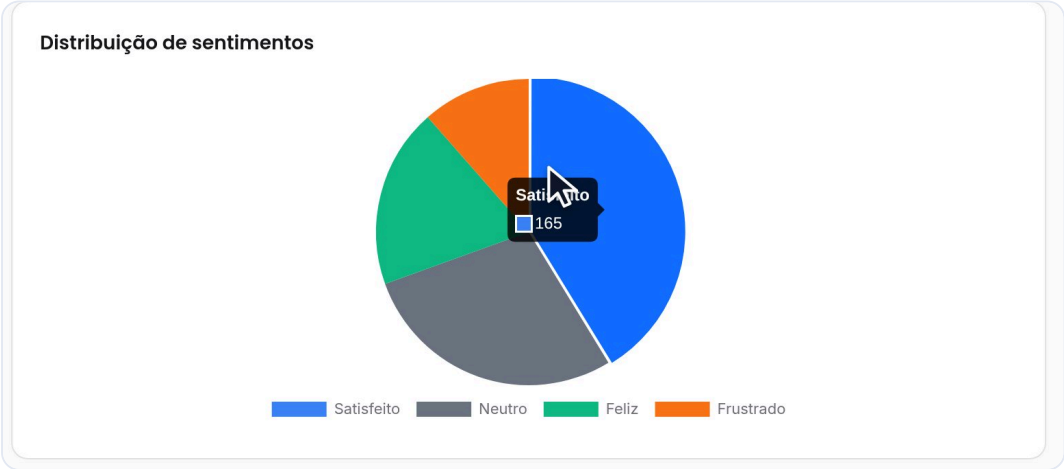
- Num período já passado, quase tudo deveria estar fechado ou resolvido.
- Se as **abertas** crescem de uma semana para outra, a equipe está se atrasando.
- Muitas **pendentes** antigas costumam ser clientes que não responderam: revise seu fechamento automático por inatividade.

10

CAPÍTULO 10

Sentimento dos clientes

Como seus clientes se sentiam nas conversas.



Distribuição de sentimentos, com o detalhe de uma fatia ao passar o mouse.

A **Distribuição de sentimentos** divide as conversas pelo que o cliente sentia: **Satisfeito**, **Feliz**, **Neutro** ou **Frustrado**. O Omnifox detecta isso nas conversas com a inteligência artificial do seu plano; o cliente não precisa responder nada.

Sentimento	Como ler
Satisfeito	O cliente conseguiu o que procurava.
Feliz	Além disso, demonstrou entusiasmo.
Neutro	Uma consulta sem carga emocional (um preço, um horário).
Frustrado	Incômodo, reclamações, atrasos. É a fatia que precisa ser vigiada.

Passando o mouse sobre uma fatia você vê quantas conversas ela tem.

> **DICA**
> Se a fatia de frustrados cresce, olhe as Principais etiquetas do mesmo período (capítulo 11): costuma haver um problema concreto por trás, como entregas atrasadas ou um produto esgotado.

> **NOTA**
> O sentimento é definido pela IA lendo a conversa; a satisfação (CSAT) é dada pelo cliente ao responder a pesquisa. Eles se complementam: o sentimento cobre todas as conversas; o CSAT, só as que responderam.

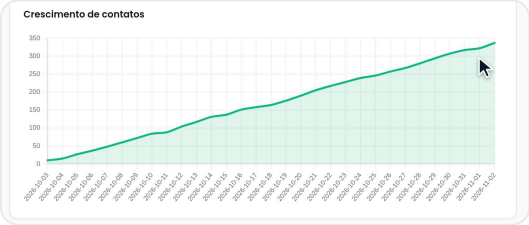
11

CAPÍTULO 11

Crescimento de contatos e etiquetas

Quanto cresce sua base de clientes e sobre o que as pessoas falam com você.

Crescimento de contatos

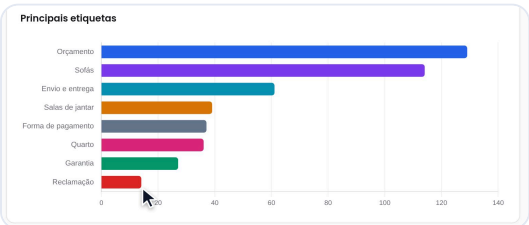


Crescimento de contatos: o acumulado de pessoas novas.

A linha **acumula**, dia a dia, as pessoas novas que escreveram para você pela primeira vez no período. O último ponto coincide com o cartão **Contatos novos**.

A **inclinação** diz com que rapidez sua base cresce: uma linha que se empina indica que chegam mais clientes novos (por uma campanha, por exemplo); uma linha plana, que escrevem sobretudo clientes que você já tinha.

Principais etiquetas



Principais etiquetas: sobre o que as pessoas falam com você.

As etiquetas mais usadas nas conversas do período, da maior para a menor. Na Mueblería Roble: **Orçamento**, **Sofás**, **Envio e entrega**, **Quarto**, **Salas de jantar**, **Forma de pagamento**, **Garantia** e **Reclamação**.

Aqui se vê sobre o que as pessoas falam com você e quantas reclamações houve.

DICA

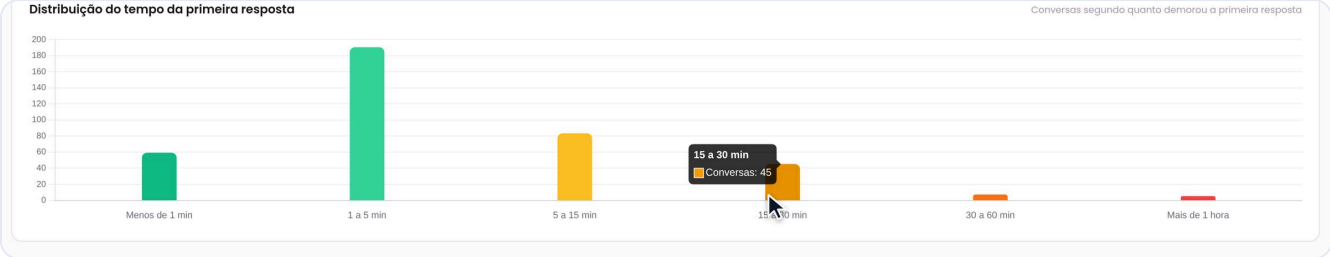
Este gráfico é tão bom quanto sua etiquetagem. Combine com sua equipe um conjunto curto de etiquetas e use-o sempre; você também pode aplicá-las automaticamente com fluxos de trabalho ou agentes de IA.

12

CAPÍTULO 12

Distribuição da primeira resposta

A forma real dos seus tempos de resposta, além da média.



Distribuição do tempo da primeira resposta, de «Menos de 1 min» a «Mais de 1 hora».

Este gráfico divide as conversas pelo tempo que levou a **primeira resposta** de uma pessoa da sua equipe:

Faixa	O que significa
Menos de 1 min	Resposta praticamente imediata.
1 a 5 min	Atendimento por chat muito bom.
5 a 15 min	Aceitável em horário de pico.
15 a 30 min	O cliente já começou a esperar.
30 a 60 min	Risco de o cliente ir para outra loja.
Mais de 1 hora	Normalmente, mensagens que chegaram fora do horário.

Passe o mouse sobre uma barra para ver quantas conversas há nessa faixa.

Por que olhar a distribuição

A média pode enganar: algumas poucas conversas à noite que esperam horas a aumentam muito, mesmo que de dia se responda em um par de minutos. Aqui você vê a forma real: na Mueblería Roble, a maioria é respondida em menos de cinco minutos, e a cauda da direita são as conversas que precisam ser olhadas.

DICA

Se a cauda de «Mais de 1 hora» é grande e são mensagens noturnas, você não precisa de mais gente de dia: precisa de uma resposta fora do horário (um fluxo de trabalho ou um agente de IA que avise quando o atendimento volta).

13

CAPÍTULO 13

Mensagens por dia e hora

Quando as pessoas escrevem para você, hora a hora, para montar os turnos.



Mensagens por dia e hora: quanto mais intensa a cor, mais mensagens.

O mapa de calor cruza os **dias da semana** (linhas, de segunda a domingo) com as **horas do dia** (colunas, de 00 a 23). Cada célula mostra quantas mensagens houve nesse dia e nessa hora durante o período: quanto mais intensa a cor, mais mensagens. Passe o mouse sobre uma célula para ver o número.

As horas são as do **fuso horário do espaço de trabalho** (capítulo 5), a hora local do seu negócio.

Como usar

- **Monte os turnos sobre os picos.** Na Mueblería Roble, os picos são das 10:00 às 12:00 e das 16:00 às 19:00, e o sábado se concentra na manhã. É aí que precisa haver mais gente conectada.
- **Revise o horário de atendimento.** Se há muito movimento num horário em que ninguém atende, talvez convenha abrir antes ou fechar mais tarde.
- **Programe campanhas** nos horários em que seus clientes já estão escrevendo.

> **DICA**
> Escolha um período longo (Últimos 30 dias ou Mês passado) para que o mapa reflita sua semana típica e não um dia especial.

14

CAPÍTULO 14

Desempenho do agente

A tabela da equipe, no final do resumo.



Desempenho do agente, no final do resumo, com o link Ver detalhes.

Coluna	O que mede
Agente	Nome e e-mail da pessoa.
Conversas	As conversas do período que estavam atribuídas a ela.
Mensagens enviadas	As mensagens que essa pessoa enviou.
Resposta média	Seu tempo médio de primeira resposta (horas:minutos:segundos).
Resolução média	Seu tempo médio até resolver.
CSAT	A média das pesquisas das suas conversas, sobre 5.

Para quem conta uma conversa

Uma conversa conta para o **agente que a tinha atribuída**, também depois de fechada, mesmo que o espaço de trabalho libere a atribuição ao fechar. Assim, o trabalho de cada pessoa não some dos relatórios quando a conversa termina.

Com **Ver detalhes**, no canto superior direito da tabela, você vai ao relatório de agentes (capítulo 15).

> **DICA**
>
> Compare cada pessoa com a média da equipe e consigo mesma ao longo do tempo, não só com a melhor. Quem atende os casos mais difíceis costuma ter tempos de resolução mais altos.

15

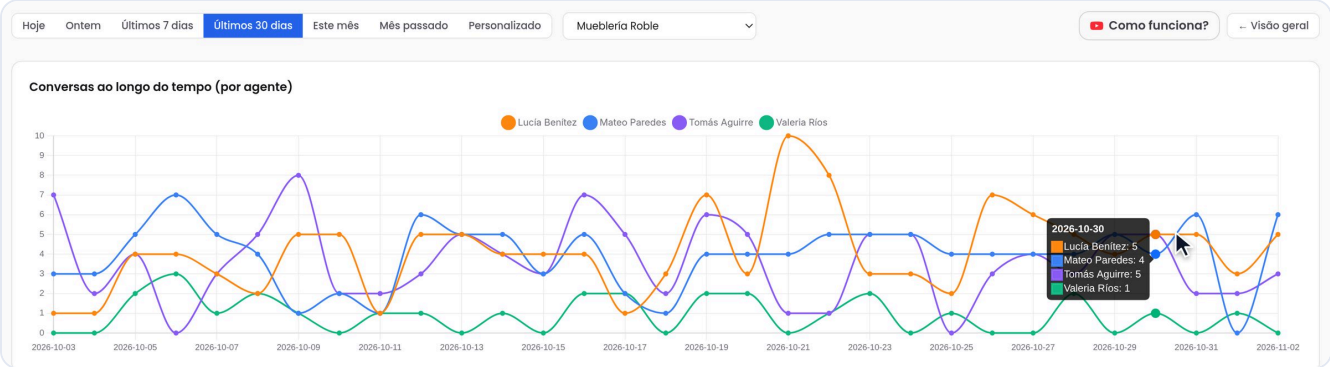
CAPÍTULO 15

O relatório de agentes

O detalhe de cada pessoa da equipe, com seus gráficos.

Abra com **Relatórios de agentes**, no canto superior direito do resumo, ou com **Ver detalhes** na tabela da equipe. Ele tem os mesmos filtros de data e de espaço de trabalho, e o botão **Resumo** para voltar.

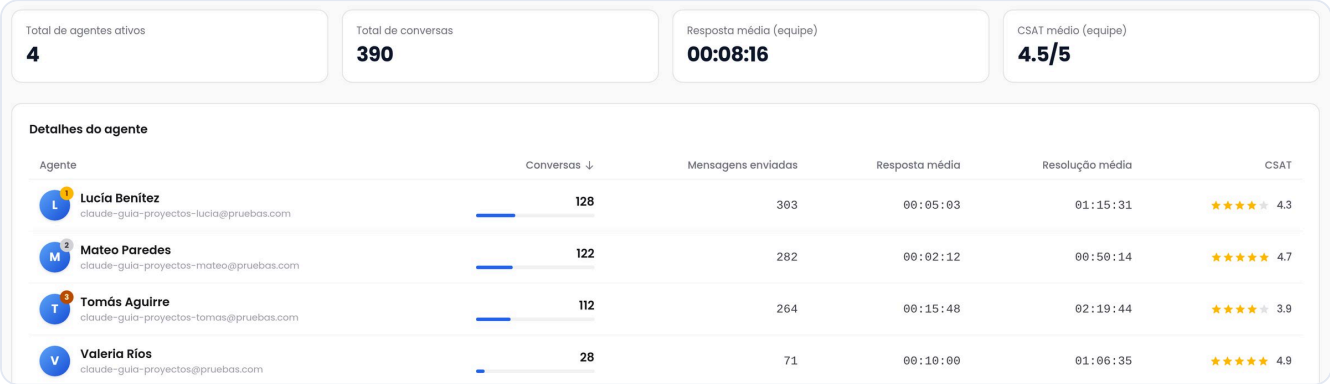
Conversas ao longo do tempo



Relatório de agentes: as conversas de cada agente, dia a dia.

Uma linha por agente com suas conversas dia a dia. Passando o mouse sobre um dia você vê as de cada pessoa; com um clique num nome da legenda, oculta ou mostra sua linha. Aqui se compara a **carga** da equipe: se uma pessoa recebe sempre mais que as outras, revise como as conversas são distribuídas.

Resumo da equipe e Detalhes do agente



O resumo da equipe e a tabela Detalhes do agente.

Cartão	O que mede
Total de agentes ativos	As pessoas que atenderam conversas no período.
Total de conversas	As conversas atendidas pela equipe.
Resposta média (equipe)	O tempo de primeira resposta da equipe.
CSAT médio (equipe)	A satisfação média da equipe, sobre 5.

A tabela **Detalhes do agente** tem as mesmas colunas da do resumo, com uma barra que compara as conversas de cada um e as estrelas do seu CSAT. Clique no cabeçalho de uma coluna para **ordenar** por ela; um segundo clique inverte a ordem. A seta junto ao cabeçalho indica a coluna e o sentido.



A tabela ordenada por Resposta média, da maior para a menor: o Tomás fica em primeiro.

Os dois gráficos de baixo



Tempo de resposta por agente (em minutos) e CSAT por agente.

Gráfico	O que mostra
Tempo de resposta por agente	Duas barras por pessoa, em minutos: **Resposta média (min)** (laranja) e **Resolução média (min)** (azul).
CSAT por agente	A satisfação média de cada pessoa, de 0 a 5.

Aqui salta aos olhos que o Tomás responde e resolve mais devagar que os outros: é um assunto para conversar com ele, com os dados na mão (capítulo 30).

16

CAPÍTULO 16

Glossário de métricas

O que significa exatamente cada número.

Métrica	Definição
Conversa	Cada conversa com um cliente. É contada pela data em que começou.
Primeira resposta	O tempo desde que o cliente escreve até a primeira resposta de uma pessoa da sua equipe.
Resolução	O tempo desde o início da conversa até ela ser marcada como resolvida.
CSAT (satisfação)	A média das notas da pesquisa, de 1 a 5.
NPS	Nos resultados da pesquisa: a porcentagem de promotores (4 e 5) menos a de detratores (1 e 2), na escala de 1 a 5 (capítulo 18).
Taxa de resposta	Que porcentagem das pesquisas enviadas recebeu resposta.
Mensagens recebidas / enviadas	As que os clientes enviam / as que sua equipe envia.
Contatos novos	Pessoas que aparecem pela primeira vez no período.
Sentimento	Como o cliente se sentia na conversa, detectado pela IA.
Tendência	A variação percentual contra o período anterior de mesma duração.
SLA	O tempo de resposta ou de resolução combinado nas políticas de SLA do espaço de trabalho.
N/D	Não disponível: nesse período não há dados para calcular essa métrica.



Com o filtro Hoje, uma métrica sem dados suficientes mostra N/D.

NOTA

Se o CSAT mostra N/D, o mais provável é que a pesquisa esteja desligada ou que ninguém a tenha respondido no período. Revise as Configurações de CSAT (capítulo 17).

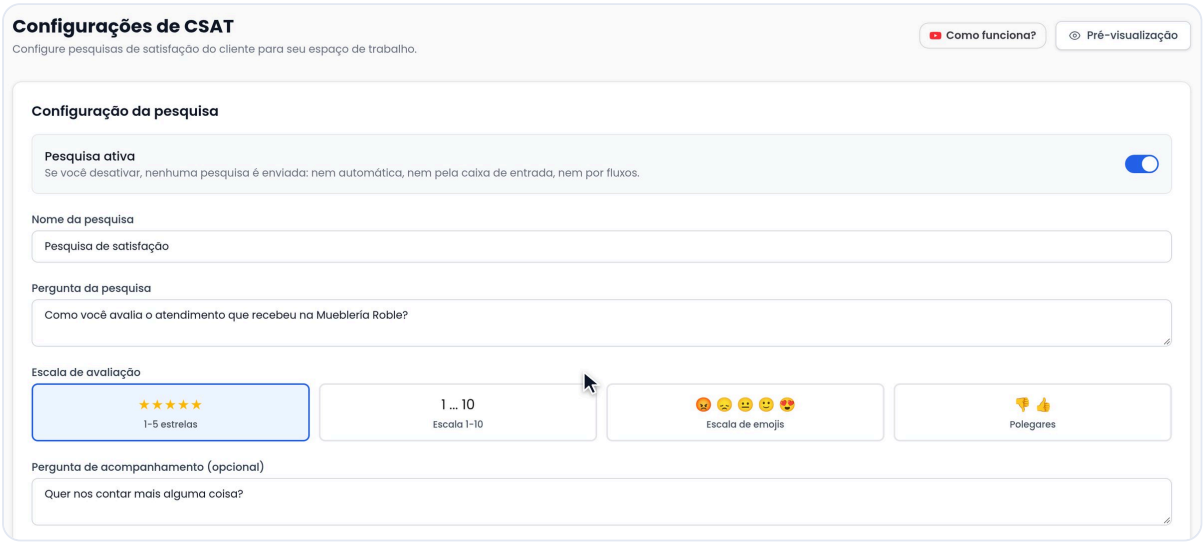
17

CAPÍTULO 17

Pesquisa de satisfação: configurá-la

Você pergunta ao cliente como foi atendido, sozinho, ao terminar a conversa.

A pesquisa de satisfação (CSAT) é configurada nas configurações do espaço de trabalho, em **Pesquisa de satisfação**. A página se chama **Configurações de CSAT**.



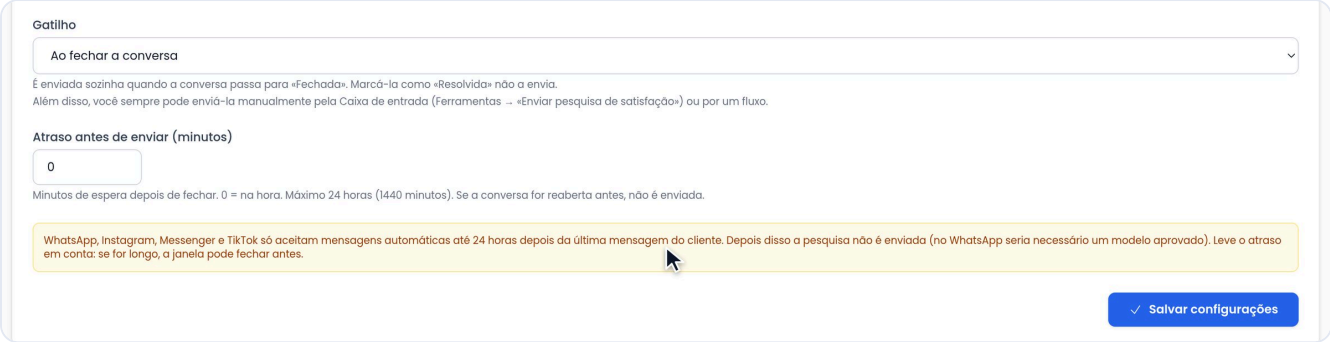
Configurações de CSAT: Pesquisa ativa, nome, pergunta, escala e pergunta de acompanhamento.

Campo	O que é
Pesquisa ativa	O interruptor geral. Se você o desliga, nenhuma pesquisa é enviada: nem automática, nem pela caixa de entrada, nem por fluxos.
Nome da pesquisa	Um nome interno, por exemplo «Pesquisa de satisfação».
Pergunta da pesquisa	O que o cliente verá. No exemplo: «Como você avalia o atendimento que recebeu na Mueblería Roble?».
Escala de avaliação	Como o cliente responde (tabela abaixo).
Pergunta de acompanhamento (opcional)	Convida a deixar um comentário, por exemplo «Quer nos contar mais alguma coisa?».

As escalas

Escala	Como o cliente responde
1-5 estrelas	Toca de uma a cinco estrelas. É a usada pela Pontuação CSAT e pelo NPS de 1 a 5.
Escala 1-10	Escolhe um número de 1 a 10.
Escala de emojis	Escolhe uma carinha, de muito bravo a encantado.
Polegares	Polegar para cima ou para baixo.

Quando é enviada



Gatilho, Atraso antes de enviar, o aviso da janela de 24 horas e Salvar configurações.

Campo	O que é
Gatilho	**Ao fechar a conversa**: é enviada sozinha quando a conversa passa a «Fechada» (marcá-la como «Resolvida» não a envia). **Ao resolver**: é enviada ao marcá-la como resolvida. **Apenas manual**: nunca é enviada sozinha.
Atraso antes de enviar (minutos)	Minutos de espera depois de fechar. 0 = na hora. Máximo 24 horas (1440 minutos). Se a conversa for reaberta antes, não é enviada.

1. Abra as configurações do espaço de trabalho e entre em **Pesquisa de satisfação**.
2. Ligue **Pesquisa ativa**.
3. Escreva o nome, a pergunta e, se quiser, a pergunta de acompanhamento.
4. Escolha a escala e o gatilho, e ajuste o atraso.
5. Clique em **Salvar configurações**. Com a **Pré-visualização**, no canto superior direito, você vê como o cliente a receberá.

ATENÇÃO

WhatsApp, Instagram, Messenger e TikTok só aceitam mensagens automáticas até 24 horas depois da última mensagem do cliente. Passado esse prazo a pesquisa não é enviada (no WhatsApp seria preciso um modelo aprovado). Leve o atraso em conta: se for longo, a janela pode fechar antes.

DICA

Um atraso curto (0 a 10 minutos) dá a melhor taxa de resposta: o cliente ainda tem a conversa na cabeça.

18

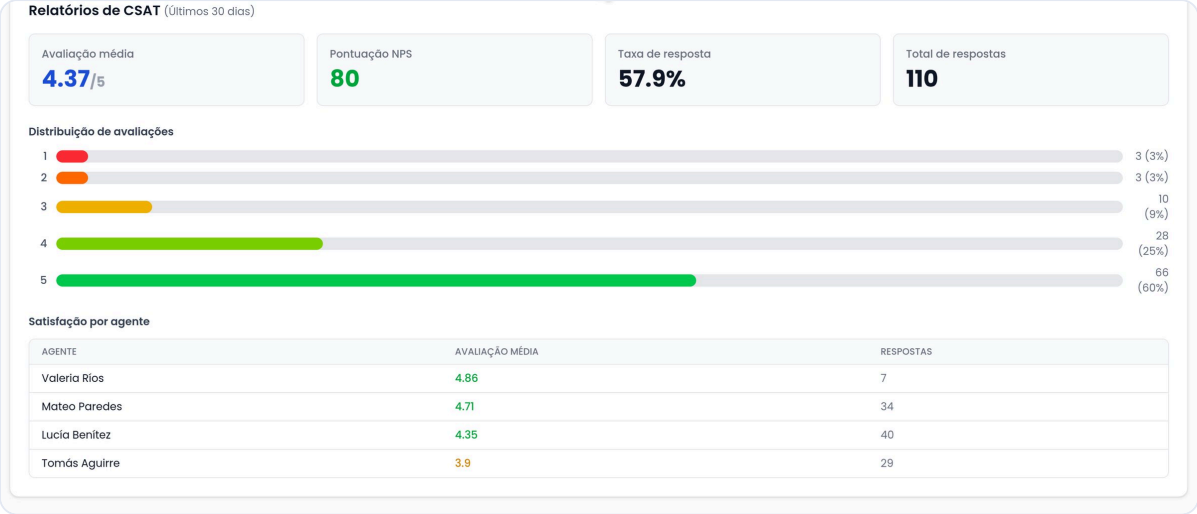
CAPÍTULO 18

Pesquisa de satisfação: enviá-la e ver os resultados

Da conversa fechada à estrela no relatório, ao vivo.

Os resultados

Abaixo das configurações estão os **relatórios de CSAT (últimos 30 dias)**:



Relatórios de CSAT (últimos 30 dias): os quatro números, a distribuição e a satisfação por agente.

Elemento	O que mostra
Avaliação média	A média das respostas, sobre 5.
Pontuação NPS	Promotores menos detratores: na escala de 1 a 5, a porcentagem de respostas 4 e 5 menos a de respostas 1 e 2. Vai de −100 a 100.
Taxa de resposta	Que porcentagem das pesquisas enviadas foi respondida.
Total de respostas	Quantas respostas chegaram nos 30 dias.
Distribuição de avaliações	Uma barra por nota, com a quantidade e a porcentagem de respostas.
Satisfação por agente	Para cada agente, sua avaliação média e quantas respostas tem.

Como o NPS é calculado, com números redondos: de 100 respostas, 65 foram 5 e 29 foram 4 (94 promotores), e 1 foi 1 e 3 foram 2 (4 detratores). (94 − 4) ÷ 100 = 90 % → **NPS 90**.

Ao vivo: uma cliente escreve pelo chat do site

1. Uma cliente pergunta pelo chat do site da Mueblería Roble se a mesa Roble Andino vem na cor nogueira.
2. O Mateo responde pela caixa de entrada e, como o problema foi resolvido, **fecha** a conversa.

3. Ao fechá-la, o Omnifox envia a pesquisa sozinho pelo mesmo chat (o gatilho é «Ao fechar a conversa» e o atraso, 0).
4. A cliente vê as estrelas, toca em cinco, deixa um comentário se quiser e envia a avaliação.
5. Nesse momento a resposta já conta nos relatórios, em nome do Mateo.



A cliente pergunta pelo chat do site e o Mateo responde.



Ao fechar a conversa chega a pesquisa: estrelas, comentário e envio.



A resposta enviada: a mensagem de agradecimento.

Enviá-la manualmente

- **Pela caixa de entrada:** em qualquer conversa, abra **Ferramentas** e escolha **«Enviar pesquisa de satisfação»**.
- **Por um fluxo de trabalho:** com o passo que envia a pesquisa, por exemplo só para os clientes que compraram.

NOTA

Com o gatilho «Apenas manual» a pesquisa nunca sai sozinha: use-o se preferir decidir para quem enviá-la. Lembre que com Pesquisa ativa desligada ela não sai nem manualmente.

DICA

A resposta fica em nome do agente que tinha a conversa atribuída, e soma tanto no cartão Pontuação CSAT do resumo quanto na coluna CSAT da tabela da equipe.

19

CAPÍTULO 19

Qualidade dos agentes: a rubrica

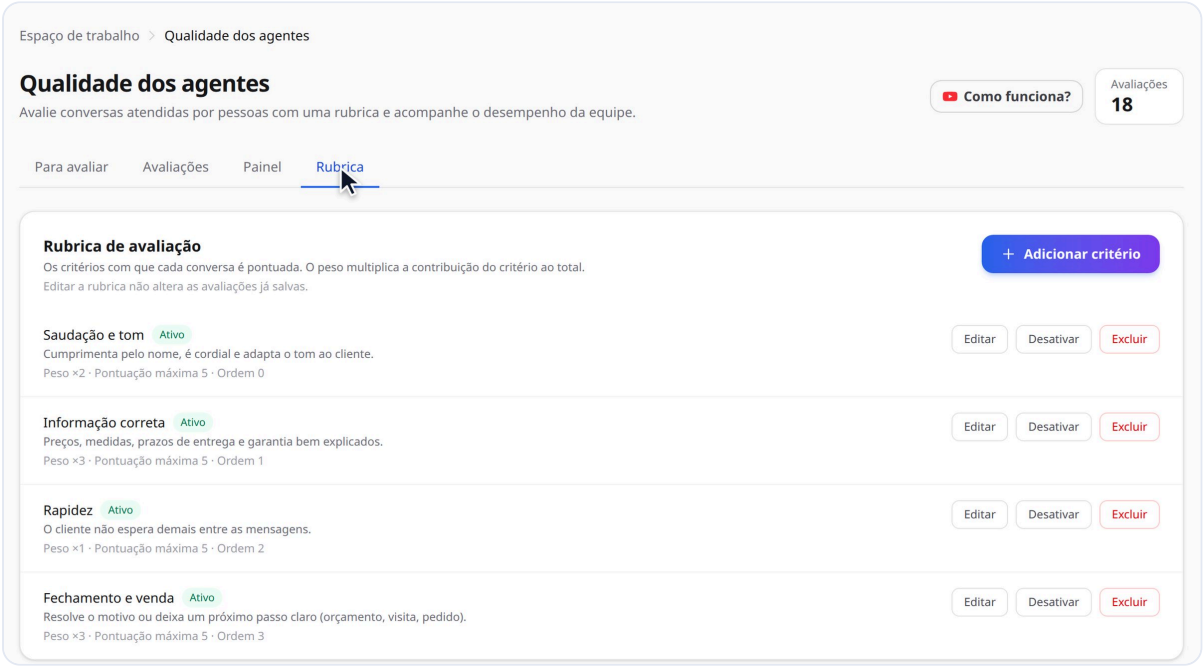
A satisfação vem do cliente; a qualidade, do seu supervisor.

Qualidade dos agentes serve para revisar conversas atendidas por pessoas com um padrão fixo e acompanhar o desempenho da equipe. Fica nas configurações do espaço de trabalho e tem quatro abas:

Aba	Para quê
Para avaliar	As conversas que ninguém avaliou ainda (capítulo 20).
Avaliações	O histórico de avaliações (capítulo 21).
Painel	A média de cada agente e seus critérios fortes e fracos (capítulo 21).
Rubrica	Os critérios com que se pontua.

No canto superior direito, o contador **Avaliações** diz quantas estão salvas.

A rubrica



Qualidade dos agentes → Rubrica: os quatro critérios da Mueblería Roble, com seu peso e sua pontuação máxima.

A **Rubrica de avaliação** são os critérios com que uma conversa é pontuada. Cada critério tem:

Dado	O que é
Nome	Por exemplo, «Saudação e tom».
Descrição	O que se espera, para que todos os avaliadores meçam igual.
Peso (×N)	Multiplica a contribuição do critério no total. Um critério ×3 pesa o triplo de um ×1.
Pontuação máxima	A nota mais alta que se pode dar nesse critério.
Ordem	Em que lugar aparece no diálogo de avaliação.

A rubrica da Mueblería Roble:

Critério	Descrição	Peso	Máximo
Saudação e tom	Cumprimenta pelo nome, é cordial e adapta o tom ao cliente.	×2	5
Informação correta	Preços, medidas, prazos de entrega e garantia bem explicados.	×3	5
Rapidez	O cliente não espera demais entre as mensagens.	×1	5
Fechamento e venda	Resolve o motivo ou deixa um próximo passo claro (orçamento, visita, pedido).	×3	5

Adicionar, editar, desativar ou excluir

1. Na aba **Rubrica**, clique em **+ Adicionar critério**.
2. Escreva o nome e a descrição, e escolha o peso, a pontuação máxima e a ordem.
3. Salve. O critério aparece na lista com a marca **Ativo**.

Cada critério tem três botões: **Editar** muda seus dados; **Desativar** o tira das avaliações novas sem apagá-lo; **Excluir** o apaga.

> **NOTA**
> Mudar a rubrica não altera as avaliações que você já salvou: cada avaliação conserva as notas com que foi feita.

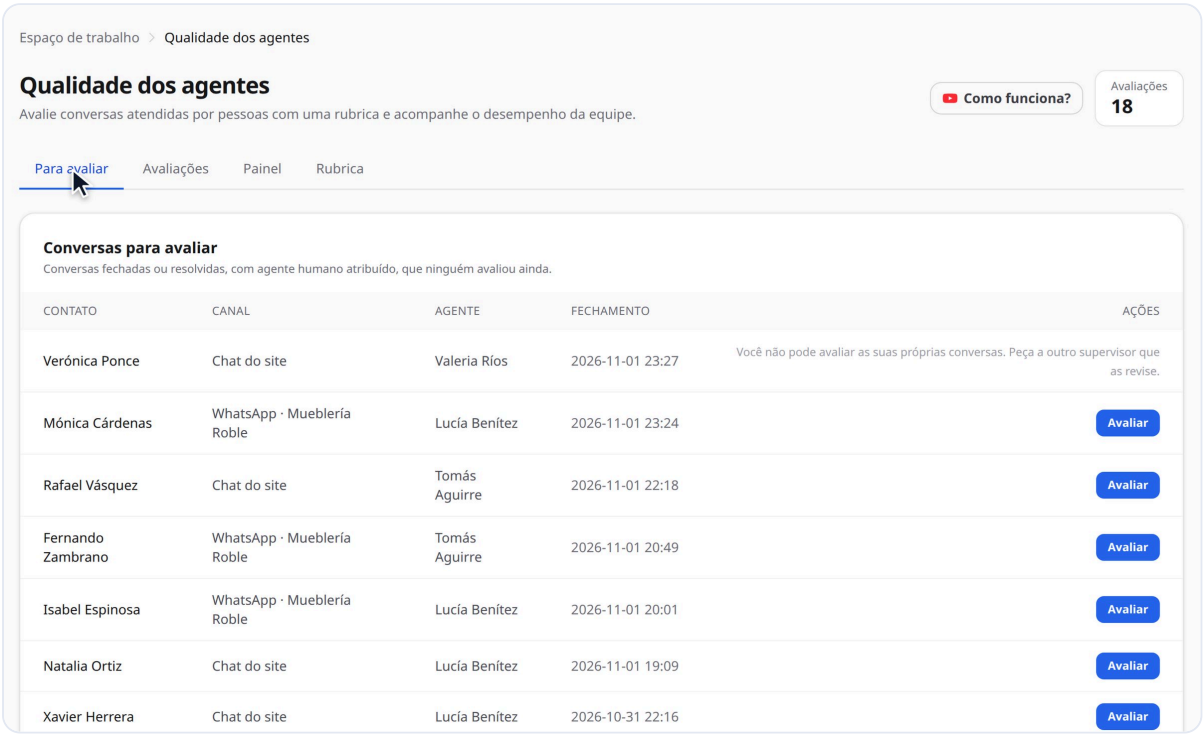
> **DICA**
> Poucos critérios, bem descritos, funcionam melhor que uma lista longa. Dê mais peso ao que de fato importa no seu negócio: numa loja, a informação correta e o fechamento.

CAPÍTULO 20

20 Qualidade dos agentes: avaliar uma conversa

Ler a conversa, dar uma nota por critério e deixar um comentário útil.

Para avaliar



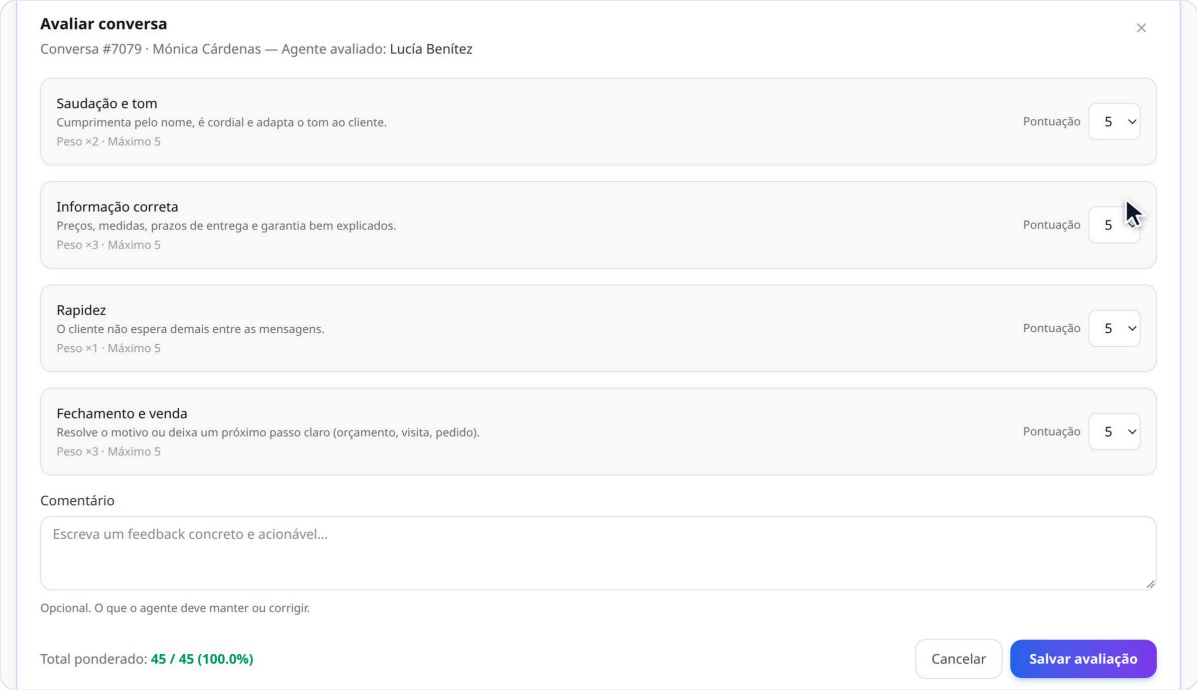
Para avaliar: conversas fechadas ou resolvidas atendidas por uma pessoa, ainda sem avaliação.

Em **Para avaliar** aparecem as conversas **fechadas ou resolvidas**, com um **agente humano atribuído**, que ninguém avaliou ainda. As colunas são **Contato**, **Canal**, **Agente**, a data e hora de fechamento e o botão **Avaliar**.

> **ATENÇÃO**
> Ninguém pode avaliar as próprias conversas: se você atendeu uma, ela não aparece para você avaliar.

O diálogo de avaliação

1. Clique em **Avaliar** na conversa que quer revisar.
2. Leia a conversa completa, à esquerda.
3. Em cada critério da rubrica, escolha um valor em **Pontuação**.
4. Escreva um **Comentário** para o agente: o que deveria repetir ou corrigir.
5. Confira o **Total ponderado** e clique em **Salvar avaliação**.



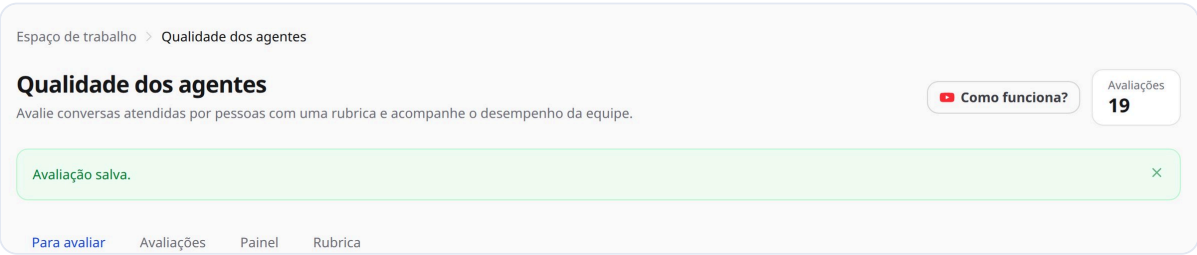
Avaliar conversa: uma nota por critério, o comentário e o total ponderado.

Como o total é calculado

Cada nota é multiplicada pelo peso do seu critério, somam-se todas e divide-se pelo máximo possível. Com a rubrica da Mueblería Roble, o máximo é 5×2 + 5×3 + 5×1 + 5×3 = **45**. Um exemplo:

Critério	Nota	Peso	Contribuição
Saudação e tom	5	×2	10
Informação correta	3	×3	9
Rapidez	4	×1	4
Fechamento e venda	4	×3	12
Total ponderado			**35 / 45 (77,8 %)**

Ao salvar aparece uma confirmação, o contador sobe e a conversa sai da lista de pendentes.



A avaliação salva: o contador sobe e a conversa sai de Para avaliar.

> **DICA**
>
> Um bom comentário é concreto e acionável: «Faltou oferecer o orçamento por escrito no final» ajuda mais que «Bom, mas pode melhorar».

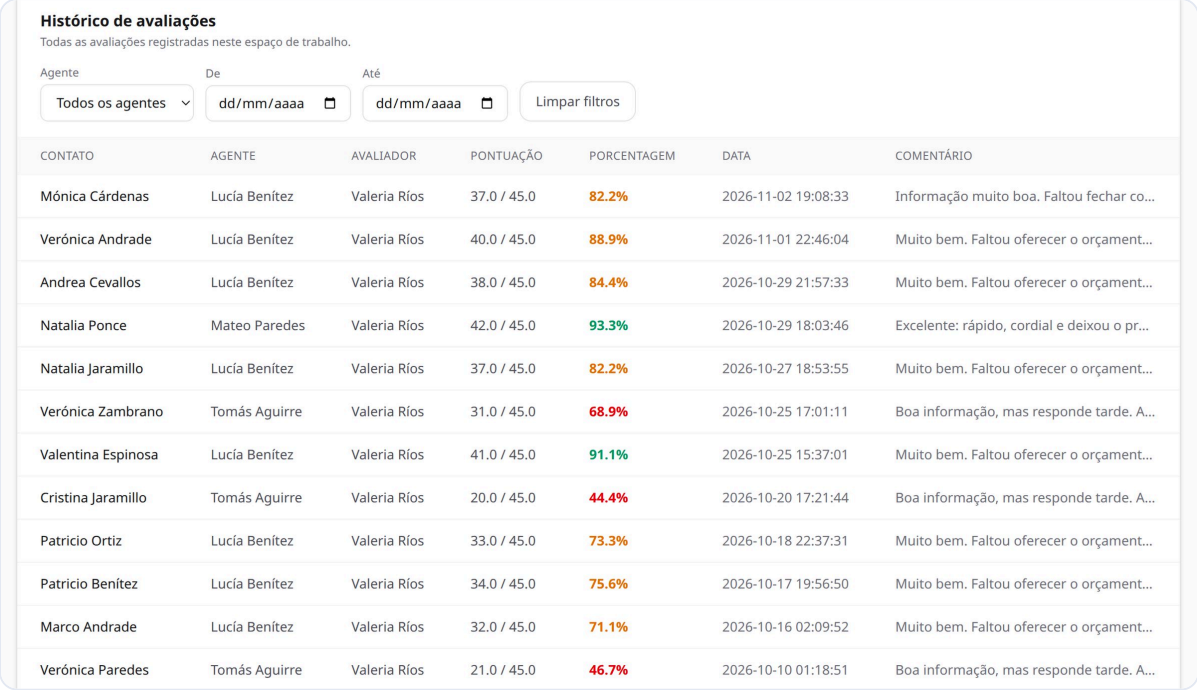
21

CAPÍTULO 21

Qualidade dos agentes: avaliações e painel

O histórico de avaliações e o painel da equipe.

Avaliações



Avaliações: o histórico, com filtros por agente e por datas.

O **Histórico de avaliações** reúne todas as avaliações do espaço de trabalho:

Coluna	O que é
Contato	O cliente da conversa avaliada.
Agente	Quem atendeu.
Avaliador	Quem avaliou.
Pontuação	O total ponderado, por exemplo 36.0 / 45.0.
Porcentagem	O mesmo total em porcentagem, em verde, âmbar ou vermelho.
Data	Quando a avaliação foi salva.
Comentário	O retorno para o agente.

No topo ficam os filtros **Agente** (ou **Todos os agentes**), **De** e **Até**, e o botão **Limpar filtros**.

Painel



Painel: a média de cada agente, seu melhor critério e o mais fraco.

O **Painel de agentes** ordena as pessoas pela **média** de porcentagem e mostra, de cada uma:

Coluna	O que é
Média	A porcentagem média das suas avaliações, com uma barra.
Avaliações	Quantas avaliações tem.
Melhor critério	O critério em que vai melhor, com sua porcentagem.
Critério mais fraco	O critério em que tem mais dificuldade.

Também se filtra com **De** e **Até**. É a base para dar um retorno concreto: o Tomás, por exemplo, tem dificuldade com a **Informação correta**.

> **DICA**
>
> Uma média com poucas avaliações diz pouco. Antes de tirar conclusões, avalie várias conversas de cada pessoa, de canais e dias diferentes.

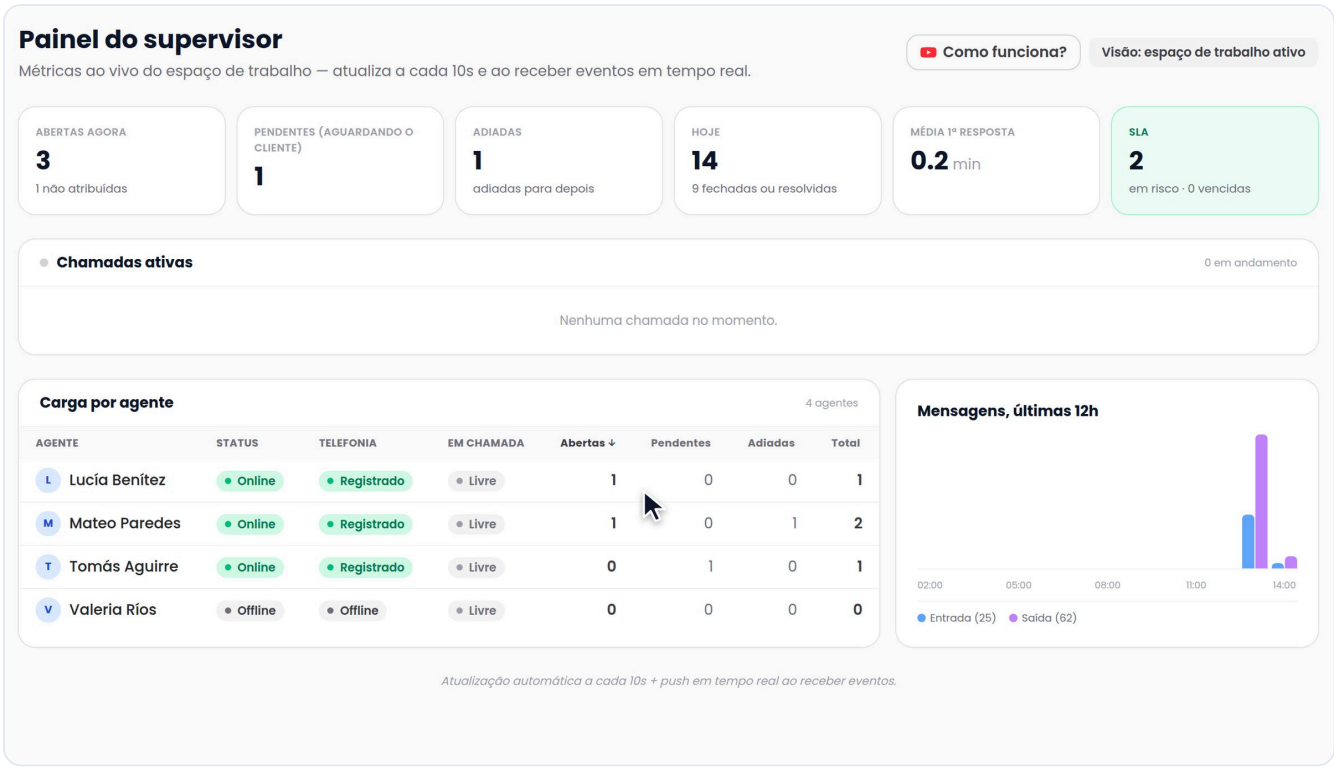
22

CAPÍTULO 22

Supervisor ao vivo: os cartões

O que acontece agora mesmo, sem recarregar a página.

O **Supervisor ao vivo** (**Análises → Supervisor ao vivo**, ou o botão de mesmo nome no resumo) abre o **Painel do supervisor**: as métricas ao vivo do espaço de trabalho ativo. Ele se atualiza **a cada 10 segundos** e **na hora** a cada evento (uma mensagem nova, uma atribuição, um fechamento).



Análises → Supervisor ao vivo: o Painel do supervisor.

Os cartões



Os seis cartões do painel, com o de SLA à direita.

Cartão	O que conta
Abertas agora	As conversas abertas neste momento, e abaixo quantas continuam **sem atribuição**.
Pendentes (aguardando o cliente)	As que esperam uma resposta do cliente.
Adiadas	As separadas para retomar mais tarde.
Hoje	As conversas que começaram hoje, e abaixo quantas já estão **fechadas ou resolvidas**.
Média 1ª resposta	A média de primeira resposta de hoje.
SLA	**Em risco**: conversas cujo tempo combinado vence na próxima meia hora. **Vencidas**: as que já venceram hoje.

Os tempos do SLA são definidos nas **políticas de SLA** do espaço de trabalho. Se você não tem políticas, o cartão fica em zero.

> **DICA**
> Olhe primeiro dois números: «sem atribuição» e «em risco». Uma conversa sem atribuição não está sendo vista por ninguém; uma em risco está prestes a descumprir o que você prometeu.

CAPÍTULO 23

23 Supervisor ao vivo: carga e status de cada agente

Quem está conectado, quem está sobrecarregado e quem pode pegar o próximo cliente.



Carga por agente: status, telefonia, se está em chamada e suas conversas.

Coluna	O que indica
Agente	A pessoa.
Status	**Online**, **Ocupado**, **Ausente** ou **Desconectado**, conforme a presença real da sua caixa de entrada aberta.
Telefonia	**Registrado**, sem canal ou **Desconectado** (capítulo 25).
Em chamada	Se está falando neste momento (**Livre**, se não).
Abertas	Suas conversas abertas agora.
Pendentes	As que esperam o cliente.
Adiadas	As que separou para mais tarde.
Total	A soma: sua carga atual.

O **Status** vem da caixa de entrada aberta de cada pessoa, não de uma opção que alguém esquece de mudar: se ela fecha a aba, passa a Desconectado. Clique num cabeçalho para **ordenar** a tabela; por exemplo, por **Total**, para ver primeiro quem tem mais carga.

Filtro por área

Se o espaço de trabalho tem **equipes**, aparece um filtro por área ou equipe para ver só os de vendas ou os de suporte. Sem equipes, a tabela mostra todos.

Mensagens, últimas 12h



Mensagens, últimas 12h: recebidas e enviadas.

À direita, as mensagens **recebidas** e **enviadas** das últimas doze horas, hora a hora, com o total de cada uma na legenda.

Se as recebidas da última hora disparam e as enviadas não, a equipe está ficando para trás.

24

CAPÍTULO 24

Supervisor ao vivo: chega um cliente

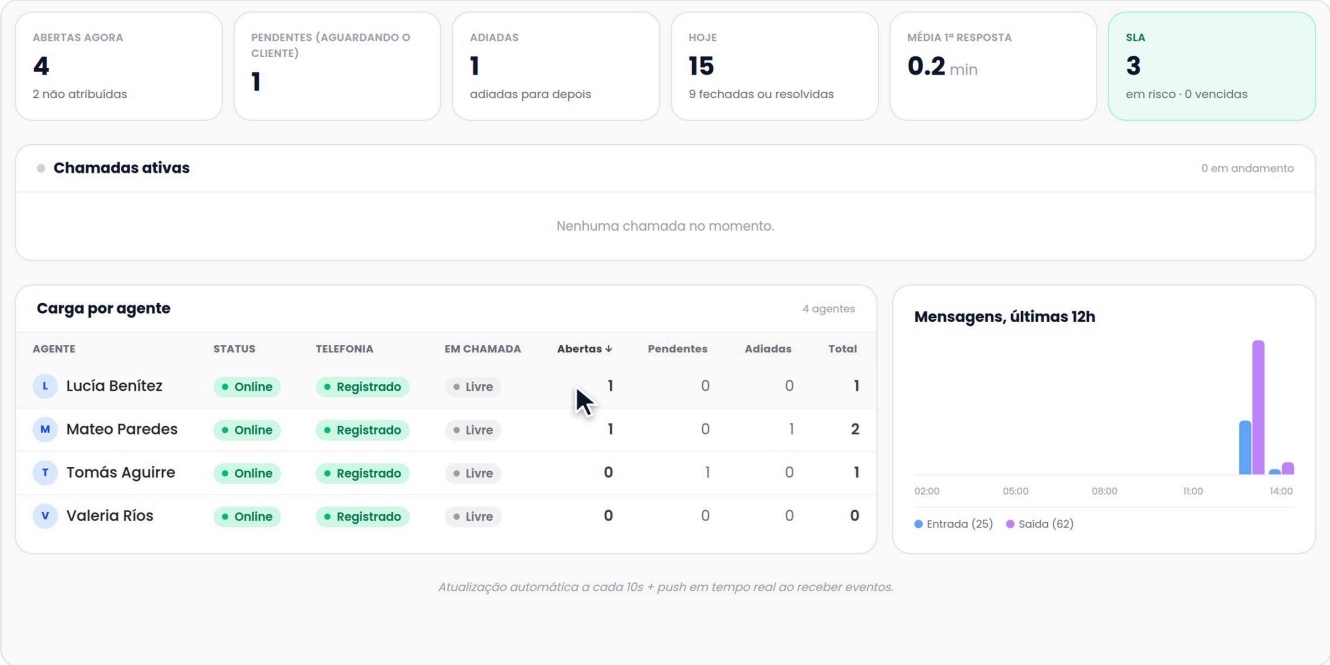
O painel em ação enquanto uma conversa nova entra pelo chat do site.

Vamos olhar o painel enquanto chega um cliente pelo chat do site da Mueblería Roble.



Antes: abertas agora e sem atribuição.

1. O cliente escreve pelo chat do site.
2. Sem recarregar nada, **Abertas agora** sobe uma e aparece mais uma **sem atribuição**; o cartão **Hoje** soma uma conversa.
3. A Lucía assume a conversa pela caixa de entrada.
4. Sua linha em **Carga por agente** sobe: uma aberta a mais no seu total.



Chega um cliente pelo chat do site: abertas e sem atribuição sobem sozinhas; quando a Lucía a assume, sobe sua carga.

Assim o supervisor sabe na hora quem está sobrecarregado e para quem convém passar o próximo cliente.

> **DICA**
>
> Deixe o painel aberto numa tela separada durante os horários de pico (os do mapa de calor do capítulo 13).

25

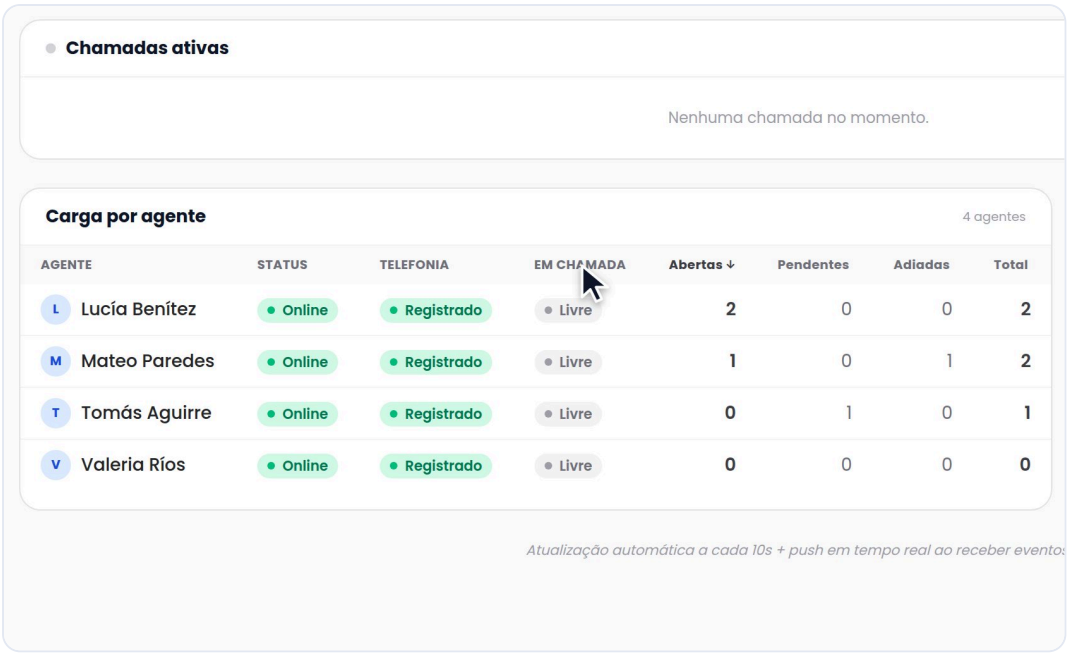
CAPÍTULO 25

Chamadas no supervisor

Se o seu espaço atende chamadas, o painel também as mostra.

Se o seu espaço de trabalho atende chamadas, por WhatsApp ou por telefone, o painel soma:

- A lista **Chamadas ativas**: as chamadas em andamento neste momento, com o contador «em andamento».
- Duas colunas na tabela de cada agente: **Telefonia** e **Em chamada**.



Chamadas ativas e as colunas Telefonia e Em chamada.

Telefonia	O que significa
Registrado	O navegador dele está registrado na central telefônica: pode receber chamadas.
Sem canal	Não tem um canal de chamadas atribuído.
Desconectado	Tem canal, mas o navegador não está registrado agora (por exemplo, fechou a caixa de entrada).

Em chamada diz se está falando neste momento; se não, mostra **Livre**.

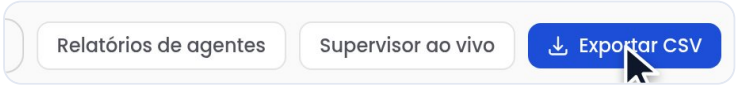
A Mueblería Roble não atende chamadas, por isso a lista diz «Nenhuma chamada no momento.». As chamadas têm seu próprio guia completo.

26

CAPÍTULO 26

Exportar para CSV

Leve os números para o Excel ou o Google Sheets.



Os botões do resumo: Relatórios de agentes, Supervisor ao vivo e Exportar CSV.

No resumo, o botão **Exportar CSV** baixa um arquivo com o que você está vendo:

- O **intervalo de datas** do filtro.
- Os **totais do resumo** (os cartões).
- A tabela de **desempenho dos agentes**.

1. Escolha o período e o espaço de trabalho.
2. Clique em **Exportar CSV**.
3. É baixado `omnifox-report-AAAA-MM-DD.csv`, com a data do dia no nome.
4. Abra com o Excel, o Google Sheets ou qualquer planilha.

> **DICA**
> O CSV é ideal para o fechamento do mês: escolha Mês passado, exporte e guarde o arquivo numa pasta. Assim você monta seu próprio histórico e seus gráficos mês a mês.

> **NOTA**
> Se o Excel mostrar tudo numa só coluna, use Dados → De Texto/CSV e indique a vírgula como separador.

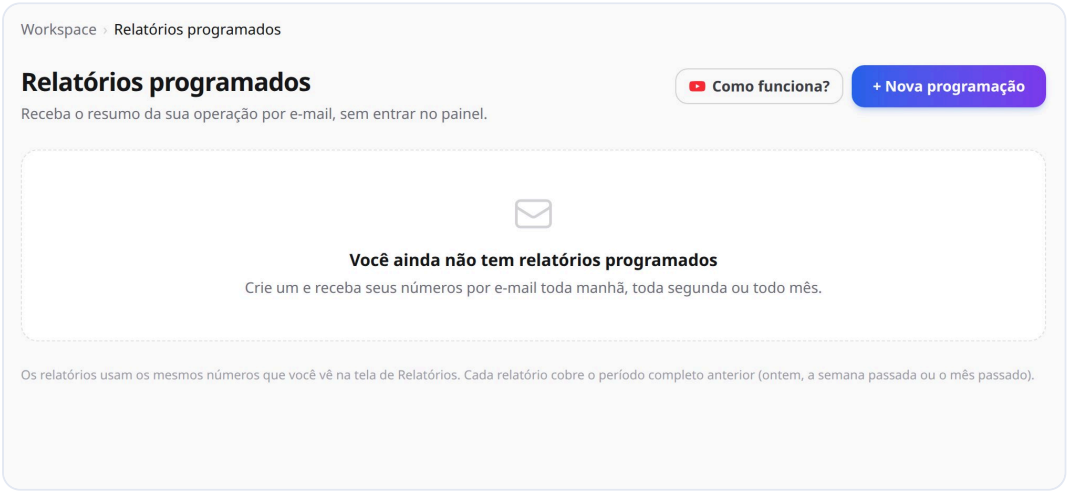
27

CAPÍTULO 27

Relatórios programados por e-mail

O resumo chega sozinho no seu e-mail, sem entrar no painel.

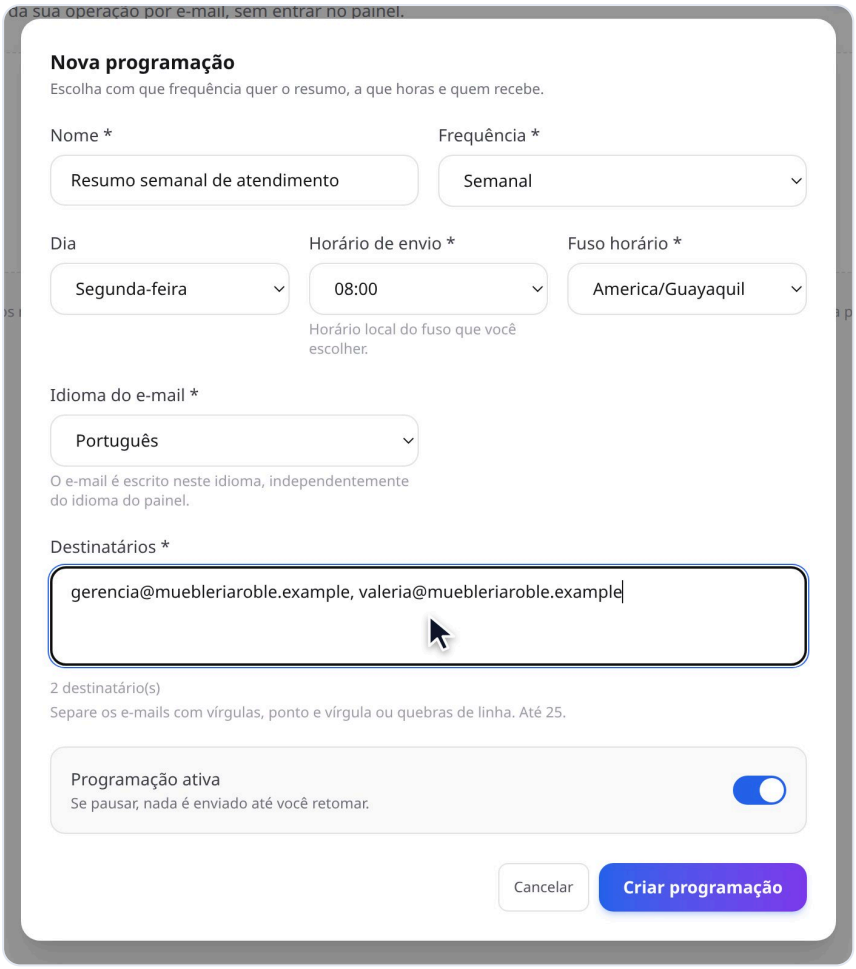
Com os **Relatórios programados** o resumo chega por e-mail para quem você escolher: toda manhã, toda segunda ou todo mês. Ficam em **Análises → Relatórios programados**.



Análises → Relatórios programados, ainda vazio, com o botão + Nova programação.

Criar uma programação

1. Clique em **+ Nova programação**.
2. Preencha o formulário (tabela abaixo).
3. Deixe ligada a **Programação ativa** para que comece a ser enviada, ou desligue-a para salvá-la pausada.
4. Clique em **Criar programação**. Aparece uma confirmação.



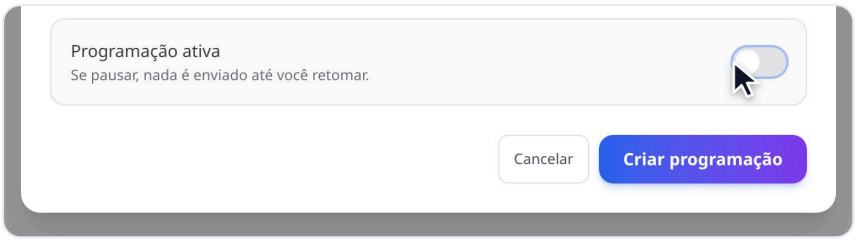
Nova programação: nome, frequência, dia, hora, fuso horário, idioma e destinatários.

Campo	O que é
Nome	Para reconhecê-la na lista, por exemplo «Resumo semanal de atendimento».
Frequência	**Diário**, **Semanal** ou **Mensal**.
Dia	O dia da semana (semanal) ou do mês (mensal) em que sai.
Horário de envio	A hora local do fuso horário que você escolher.
Fuso horário	Por exemplo, America/Guayaquil.
Idioma do e-mail	**Espanhol**, **Inglês** ou **Português**. O e-mail é escrito nesse idioma, independentemente do idioma do painel.
Destinatários	Os e-mails, separados por vírgulas, ponto e vírgula ou quebras de linha. Máximo 25.
Programação ativa	Se você a pausa, ela deixa de ser enviada até que você a reative.

Que período cada e-mail cobre

Cada e-mail cobre o **período completo anterior**, com os mesmos números que você vê na tela de Relatórios:

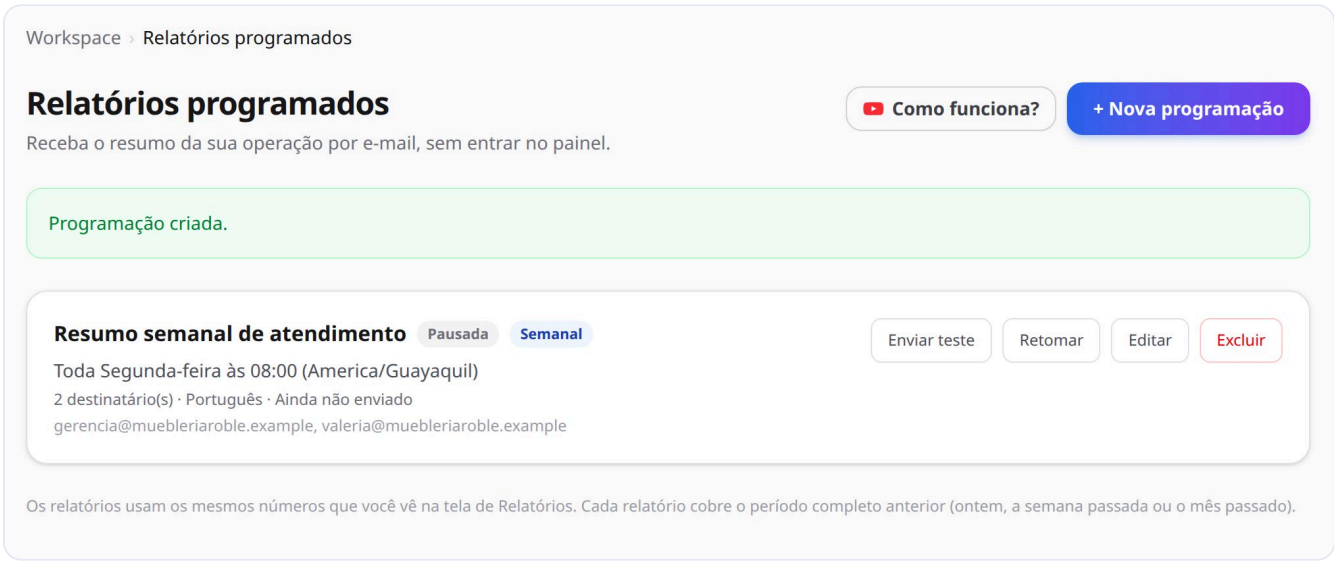
Frequência	Cobre
Diário	Ontem inteiro.
Semanal	A semana passada.
Mensal	O mês passado.



Programação ativa desligada: é salva pausada, sem ser enviada.

Na demonstração a deixamos **pausada**, porque os endereços de exemplo não existem.

A lista



A programação na lista, com suas ações: Enviar teste, Retomar, Editar e Excluir.

Cada programação mostra seu nome, seu status (**Pausada** ou ativa), a frequência, um resumo com o dia, a hora, o fuso, o número de destinatários e o idioma, quando foi enviada pela última vez (**Ainda não enviado** se nunca) e os destinatários. Suas ações:

Ação	O que faz
Enviar teste	Envia o e-mail agora, para ver como chega.
Pausar / **Retomar**	Interrompe ou reativa os envios.
Editar	Abre o formulário para mudar qualquer campo.
Excluir	Apaga a programação.

> **DICA**
> Antes de ativar uma programação, use Enviar teste com o seu próprio e-mail e confira se não cai no spam.

CAPÍTULO 28

28 Quem pode ver os relatórios

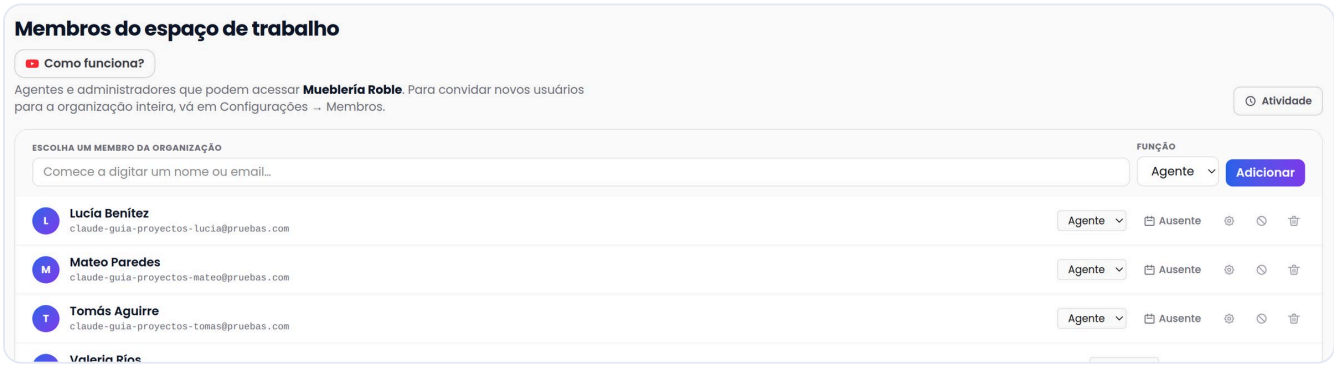
Os números do negócio, só para quem deve vê-los.

Os relatórios e o supervisor ao vivo são vistos pelo **proprietário**, pelos **administradores** e pelos **supervisores**: as funções que têm a permissão **ver relatórios**.

Função	Análises	Supervisor ao vivo
Proprietário	Sim	Sim
Administrador	Sim	Sim
Supervisor	Sim	Sim
Agente	Não	Não
Função personalizada	Se tiver «ver relatórios»	Se tiver «ver relatórios»

- Um **agente** não vê Análises no seu menu.
- Se um agente tenta abrir o endereço dos relatórios, o Omnifox não o deixa entrar.

Dar acesso a alguém



Configurações → Membros do espaço de trabalho: a função de cada pessoa decide se ela vê os relatórios.

1. Abra os **membros** nas configurações do espaço de trabalho.
2. Procure a pessoa e mude sua função para **Supervisor**, ou atribua uma função personalizada com a permissão **ver relatórios**.
3. A partir daí ela verá **Análises** no seu menu.

> **NOTA**
> As fichas de cada plano detalham quais relatórios ele inclui. Isso vemos no guia de planos e faturamento.

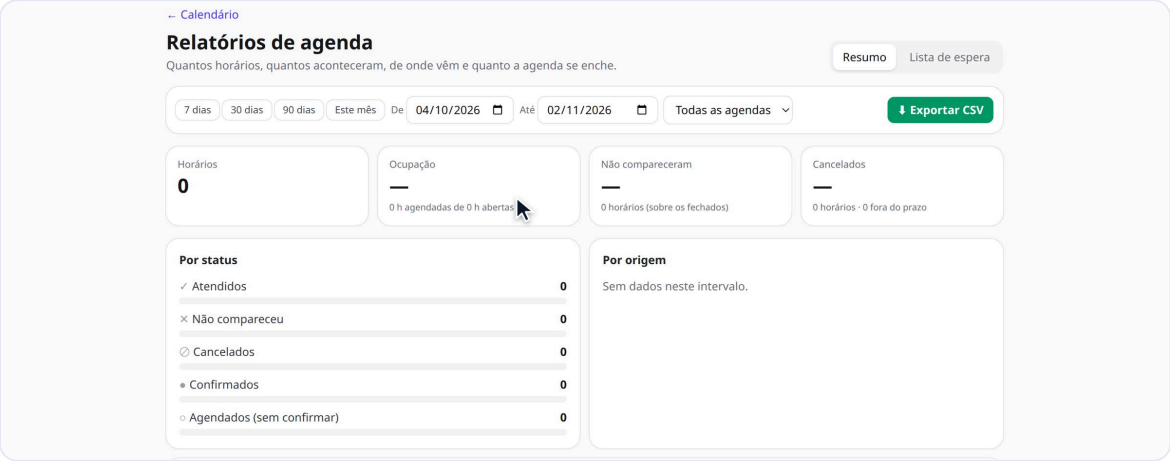
CAPÍTULO 29

29 Relatórios de outros módulos

Cada módulo tem seus próprios números.

Além do resumo de atendimento, outros módulos do Omnifox têm seus relatórios:

Módulo	O que relata
CRM	O funil e as vendas.
Calendário	A ocupação e as faltas.
Catálogo	O mais vendido e o mais perguntado, e o que pedem e você não tem.
Agentes de IA	Cada agente de inteligência artificial, com sua análise e sua qualidade.



Um exemplo de relatório de outro módulo: os relatórios de agendamentos do Calendário.

A API

Se você quer levar os números para outro sistema (seu próprio painel, um ERP, uma planilha que se atualiza sozinha), a **API** do Omnifox tem os mesmos relatórios. Cada um desses temas está explicado no seu próprio guia.

30

CAPÍTULO 30

Casos de uso

Quatro rotinas do dia a dia, e o que fazer quando algo não bate.

1. Às segundas, o resumo da semana



Segunda de manhã: Últimos 7 dias e as tendências contra a semana anterior.

1. Abra **Análises** → **Relatórios** e escolha **Últimos 7 dias**.
2. Percorra os seis cartões e suas pílulas: o que subiu? O que caiu?
3. Olhe **Por estado**: ficaram conversas abertas da semana passada?
4. Revise **Principais etiquetas** e **Sentimento**: houve mais reclamações ou mais frustração?
5. Se quiser que isso chegue sozinho, crie uma programação semanal para segunda logo cedo (capítulo 27).

2. Montar os turnos com o mapa de calor

1. Escolha **Últimos 30 dias** ou **Mês passado**.
2. Em **Mensagens por dia e hora**, marque as faixas mais intensas.
3. Coloque mais gente conectada nessas faixas e revise o horário de atendimento.
4. Um mês depois, compare a **Distribuição do tempo da primeira resposta**: a cauda da direita deveria diminuir.

3. A conversa de retorno com cada pessoa

1. No **Relatório de agentes**, veja suas conversas, seus tempos e seu CSAT do mês.
2. Em **Qualidade dos agentes** → **Painel**, veja sua média, seu melhor critério e o mais fraco.
3. Abra duas ou três avaliações do histórico com comentários concretos.
4. Combinem um único ponto de melhoria e voltem a olhá-lo no mês seguinte.

4. Durante o dia, o supervisor aberto

1. Abra o **Supervisor ao vivo** numa tela separada.

2. Vigie **sem atribuição** e **em risco** de SLA.
3. Ordene a carga por agente por Total e passe o próximo cliente para quem tiver menos.

Solução de problemas

O que você vê	O que revisar
Não vejo **Análises** no menu	Sua função não tem a permissão ver relatórios. Peça a um administrador a função de supervisor (capítulo 28).
Um cartão diz **N/D**	Não há dados para calculá-lo nesse período (por exemplo, nenhuma conversa resolvida ainda). Teste um período mais longo.
A **Pontuação CSAT** sai vazia	A pesquisa está desligada, o gatilho é «Apenas manual» ou ninguém respondeu no período (capítulo 17).
A pesquisa não chegou ao cliente do WhatsApp	Passaram mais de 24 horas desde a última mensagem dele (somando o atraso), a conversa foi reaberta antes do envio ou foi marcada como resolvida com o gatilho «Ao fechar a conversa».
Os cartões não mostram porcentagem	Não havia dados no período anterior para comparar.
Os números do dia não batem com os da minha equipe	Revise o fuso horário do horário de atendimento (capítulo 5).
Os picos do mapa de calor estão deslocados algumas horas	O fuso horário do espaço de trabalho não é o do seu negócio.
Um agente tem conversas que já não são dele	Contam para quem as tinha atribuídas, também depois de fechadas (capítulo 14).
A visão de todos os espaços não soma um espaço	Só se somam os espaços aos quais você pertence.
Uma conversa não aparece em Para avaliar	Não está fechada nem resolvida, não tem um agente humano atribuído, já foi avaliada ou foi você quem a atendeu.
Um agente aparece Desconectado no supervisor e está trabalhando	O status vem da caixa de entrada aberta: ele precisa ter o Omnifox aberto no navegador.
O relatório programado não chega	Confira se está ativo (não Pausada), os destinatários e a pasta de spam; use Enviar teste.

Perguntas frequentes

Com que frequência os relatórios são atualizados?

O resumo é calculado ao abri-lo ou ao mudar um filtro. O Supervisor ao vivo se atualiza a cada 10 segundos e na hora a cada evento.

Posso ver os relatórios de vários espaços juntos?

Sim, com **Todos os espaços de trabalho** no seletor; soma só os espaços aos quais você pertence.

Por que o total da tabela da equipe não coincide com o total de conversas?

A tabela conta só as conversas que tiveram um agente atribuído; o total de conversas inclui também as que nunca foram atribuídas a ninguém.

A primeira resposta conta as mensagens automáticas?

Não: é o tempo até a primeira resposta de uma pessoa da sua equipe.

Posso baixar os gráficos?

Exporte os números com **Exportar CSV** e monte os gráficos na sua planilha, ou use a API.

Quantos destinatários um relatório programado pode ter?

Até 25 por programação. Se precisar de mais, crie outra programação.

Glossário

As métricas (primeira resposta, resolução, CSAT, NPS, taxa de resposta...) estão definidas no capítulo 16.

Análises
O menu da barra esquerda com Relatórios, Supervisor ao vivo e Relatórios programados.

Resumo
A tela principal de Relatórios: cartões, gráficos e tabela da equipe.

Período
O intervalo de datas escolhido pelos atalhos ou por Personalizado.

Período anterior
O intervalo de mesma duração logo antes do escolhido, contra o qual as tendências são calculadas.

Espaço de trabalho
Cada área da sua organização, com seus canais, sua equipe e seus relatórios.

Rubrica
Os critérios, com seu peso, com que se avalia a qualidade de uma conversa.

Total ponderado
A soma de cada nota pelo seu peso, sobre o máximo possível.

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

Carga
As conversas abertas, pendentes e adiadas que um agente tem agora.

Mapa de calor
O gráfico de mensagens por dia da semana e hora.

CSV
Um arquivo de texto com os dados separados por vírgulas, que abre em qualquer planilha.

Relatório programado
O resumo que chega sozinho por e-mail com a frequência que você escolher.

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**.