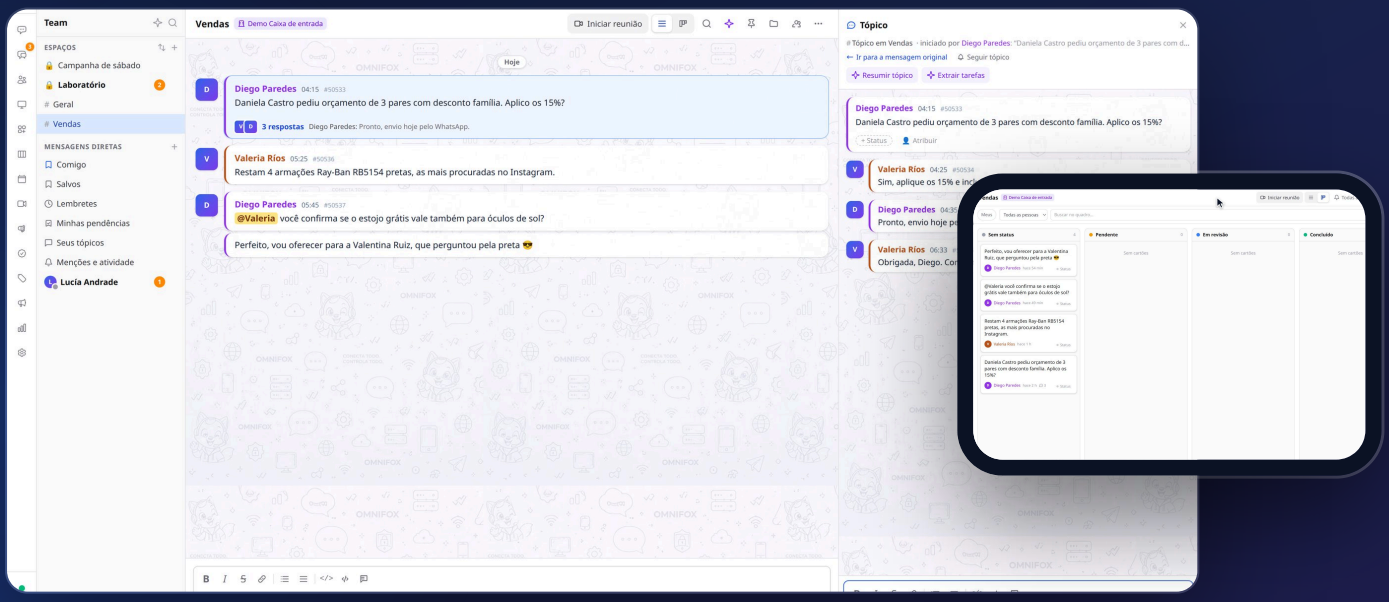
Omnifox

MANUAL DE USO

Team

O chat interno da sua equipe dentro do Omnifox: espaços, mensagens diretas, tópicos, tarefas e reuniões, ao lado da caixa de entrada onde vocês atendem os clientes.



CONTEÚDO

Índice

01 O que é o Team 3

02 Espaços 4

03 Criar um espaço 5

04 Mensagens, menções e reações 6

05 Tópicos 7

06 Tarefas e quadro 8

07 Mensagens diretas e chamadas 10

08 Fixar, salvar e lembretes 11

09 Discutir no Team a partir da caixa de entrada 12

10 Menções, atividade e busca 14

11 Perguntas frequentes 15

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo, a **Ótica Lumen**, uma ótica fictícia de Quito com três pessoas na equipe: Valeria, Diego e Lucía. As mensagens são inventadas.

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

01

CAPÍTULO 1

O que é o Team

Conversem, dividam o trabalho e façam reuniões sem sair da plataforma onde atendem os clientes.

O Team (menu **Team** da barra lateral) é a mensageria interna do Omnifox. É feito para o que a equipe fala *sobre* o trabalho: avisos, dúvidas, pedidos entre áreas e acompanhamento de pendências. O que se escreve no Team nunca chega a um cliente.

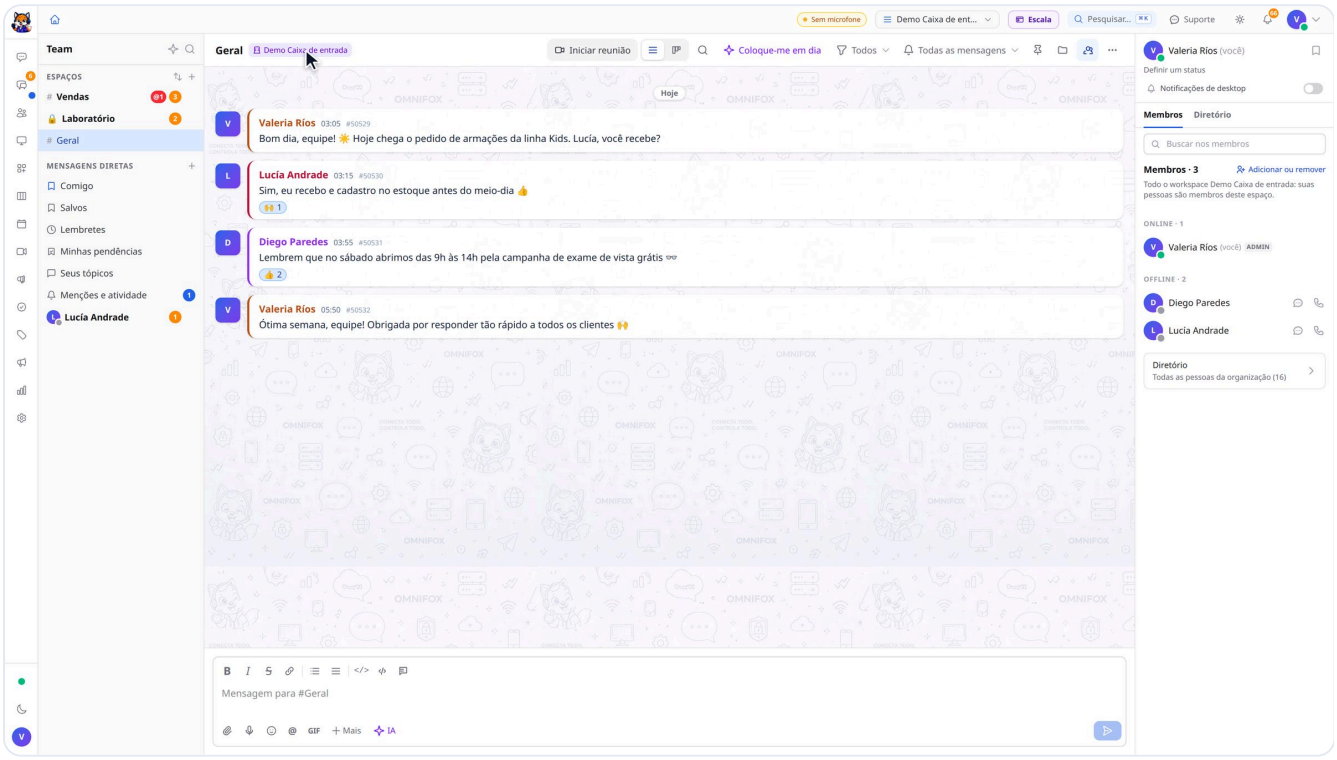
Espaços
Canais por tema, públicos ou privados

→

Mensagens
Menções, tópicos, reações

→

Tarefas
Responsável, prazo e quadro



Team: a lista de espaços e mensagens diretas, o espaço aberto e seus membros.

02

CAPÍTULO 2

Espaços

Canais por tema para que cada conversa fique no seu lugar.

Elemento	O que significa
# antes do nome	Espaço público: qualquer pessoa com acesso pode encontrá-lo e entrar.
Cadeado	Espaço privado: só os membros veem.
Número laranja	Mensagens não lidas nesse espaço ou chat.
Etiqueta ao lado do título	O espaço de trabalho ao qual o espaço pertence (se não for de toda a organização).
Painel **Membros**	Quem faz parte do espaço, online ou desconectado. **Adicionar ou remover** gerencia a lista.

Abaixo dos espaços ficam as **Mensagens diretas** e os atalhos para o seu próprio chat, **Salvos**, lembretes, **Minhas pendências**, seus tópicos e **Menções e atividade**. No cabeçalho de um espaço você tem o botão de reunião, a vista de lista ou quadro, a busca no espaço, o resumo com IA, as mensagens fixadas e os arquivos.

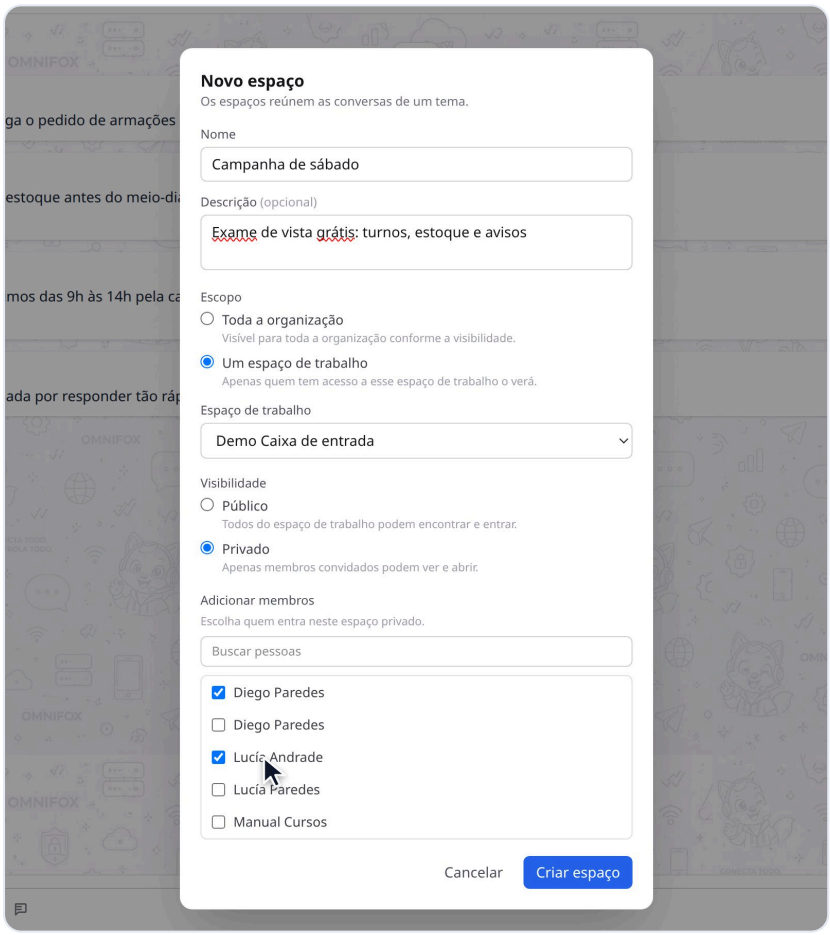
03

CAPÍTULO 3

Criar um espaço

Abra um canal novo para um projeto, uma campanha ou uma área.

1. Toque em **+** ao lado de **Espaços** (**Novo espaço**).
2. Digite o nome e, se quiser, uma descrição.
3. Escolha o alcance: **Toda a organização** ou **Um espaço de trabalho** (só verão quem tem acesso a esse espaço de trabalho).
4. Escolha a visibilidade: **Público** ou **Privado**. Em um espaço privado, marque as pessoas em adicionar membros.
5. Toque em **Criar espaço**.



O formulário de novo espaço, privado e com dois membros marcados.

DICA

Se você cria um espaço público, todas as pessoas com acesso viram membros. Para um grupo menor, use Privado.

04

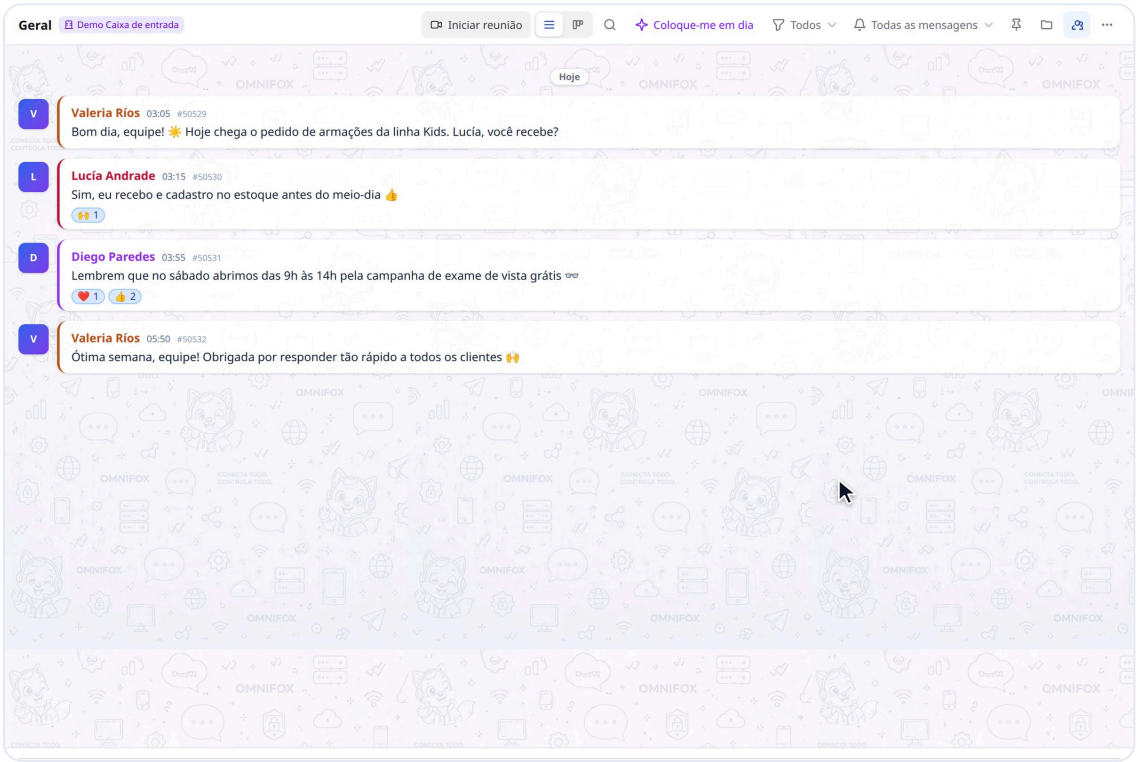
CAPÍTULO 4

Mensagens, menções e reações

Escreva, mencione seus colegas e responda com um emoji.

1. Escreva no editor embaixo.
2. Para mencionar alguém, digite **@** e escolha a pessoa na lista: ela recebe um aviso.
3. Envie com o botão de enviar.

Botão da barra	Para que serve
Negrito, itálico, tachado, link	Formatar o texto.
Listas e código	Listas com marcadores ou numeradas, código em linha ou em bloco.
Clipe	Anexar arquivos.
Microfone	Gravar uma nota de voz.
Emoji, @ e GIF	Inserir emojis, menções e GIFs.
+ Mais	**Agendar envio** e ver as mensagens agendadas.
IA	Ajuda da IA para escrever.



Um espaço com reações nas mensagens.

Para reagir, passe o mouse sobre a mensagem e toque em **Reagir**.

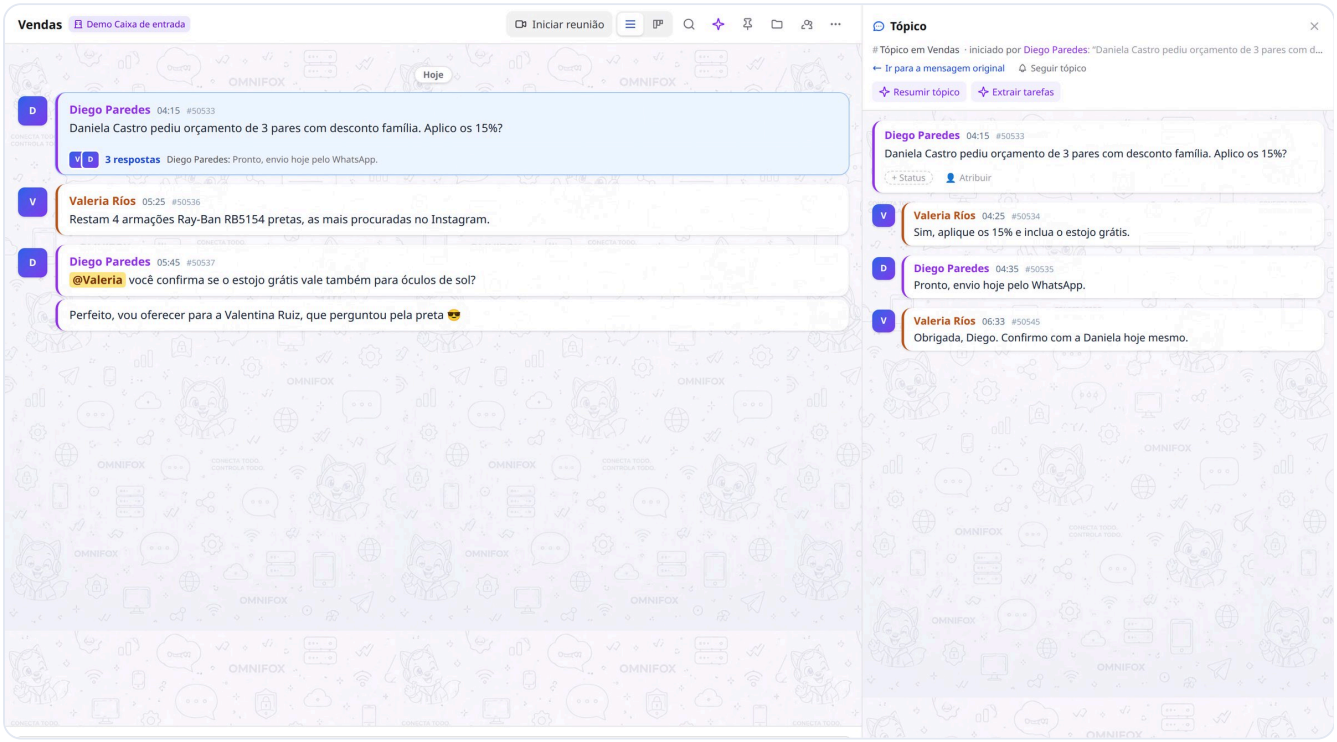
05

CAPÍTULO 5

Tópicos

Responda a um assunto específico sem encher o espaço de mensagens.

1. Passe o mouse sobre a mensagem e toque em responder, ou toque no link **N respostas** embaixo dela.
2. O tópico abre à direita. Escreva sua resposta e envie.
3. Siga o tópico para receber avisos das respostas novas.



Um tópico aberto à direita, com a resposta nova.

No cabeçalho do tópico estão **Resumir tópico** e **Extrair tarefas** (com IA), e na mensagem original os controles de status e responsável.

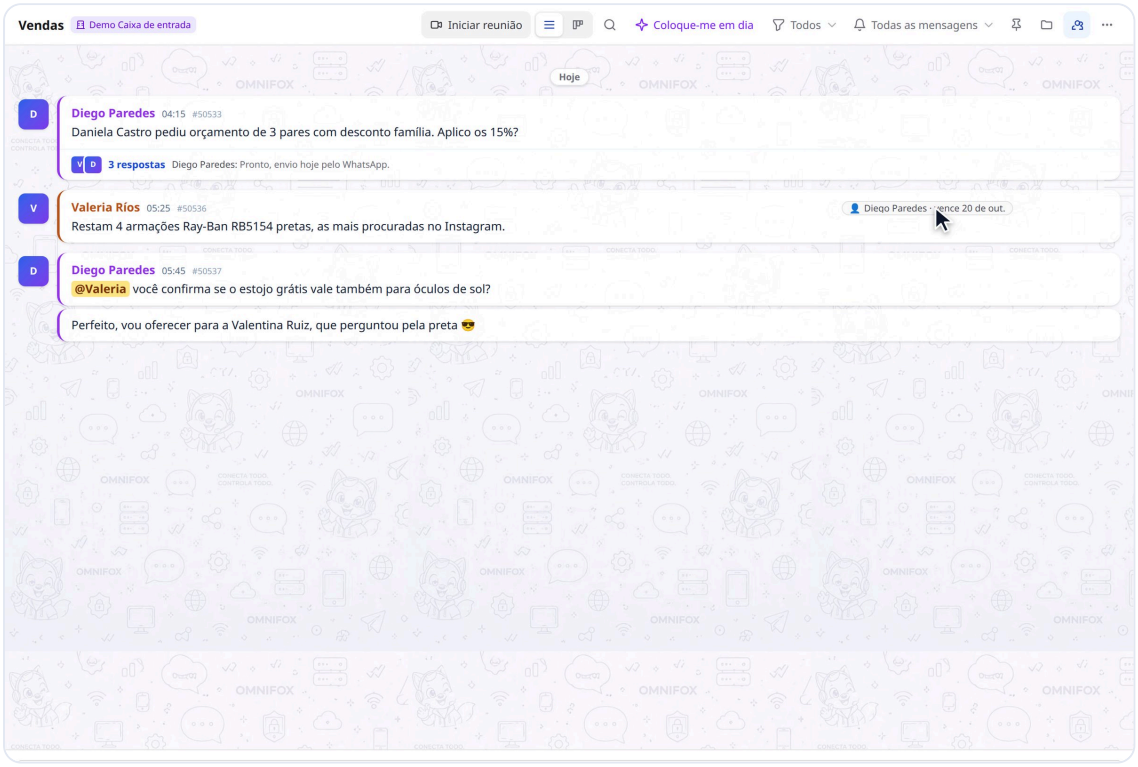
06

CAPÍTULO 6

Tarefas e quadro

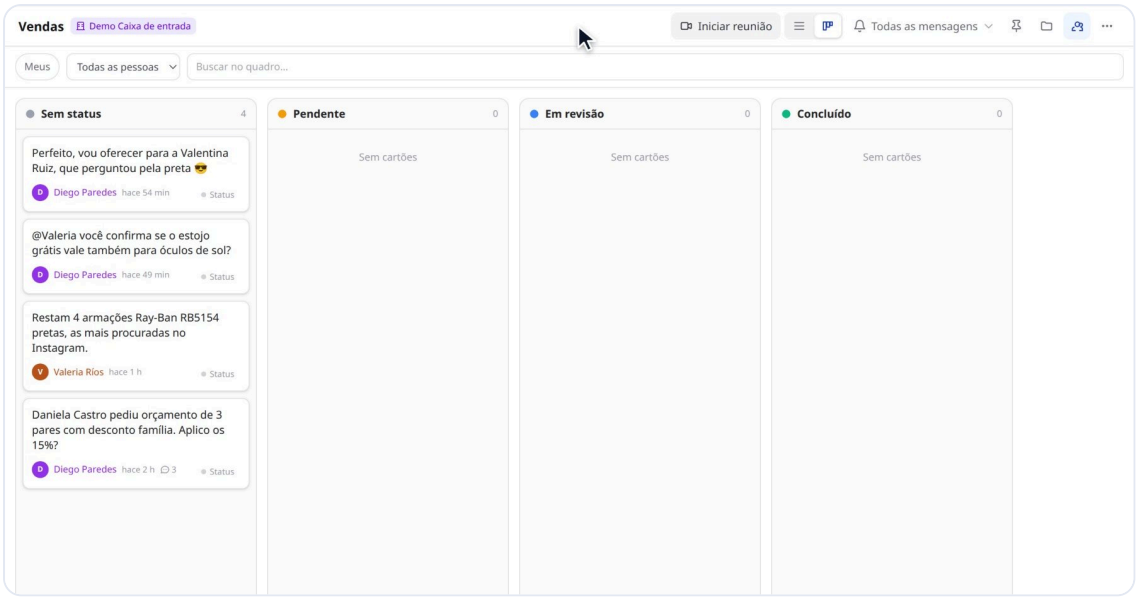
Transforme uma mensagem em uma pendência com responsável e prazo.

1. Passe o mouse sobre a mensagem e toque em **Definir responsável e prazo**.
2. Escolha o responsável (ou atribua a você).
3. Escolha o prazo: hoje, amanhã, em 3 dias, próxima segunda ou escolha uma data.



A mensagem marcada com o responsável e o prazo.

Com **Ver como quadro**, no cabeçalho do espaço, as mensagens se organizam em colunas por status: sem status, pendente, em revisão e concluído. Cada pessoa vê o que é seu em **Minhas pendências** (atribuídas a mim, criadas por mim ou ambas).



O espaço na vista de quadro.

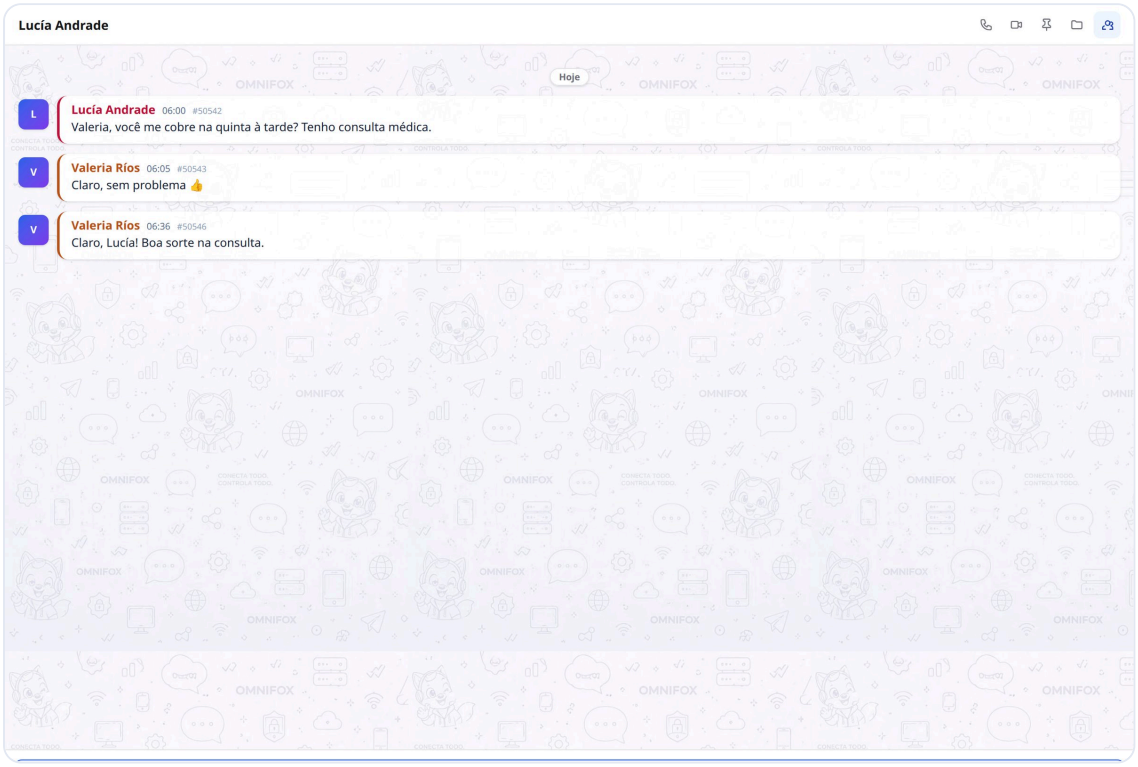
07

CAPÍTULO 7

Mensagens diretas e chamadas

Conversas individuais ou em grupo, com chamada ou vídeo.

1. Em **Mensagens diretas**, abra a conversa com a pessoa.
2. Escreva e envie como em um espaço.
3. Para um chat novo, toque em **+** (**Nova mensagem**) e escolha uma ou várias pessoas.



Uma mensagem direta com a Lucía.

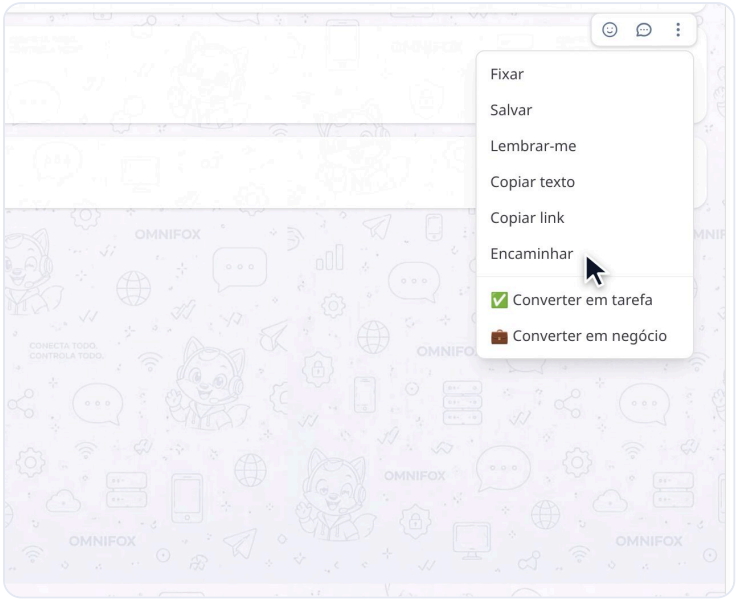
No cabeçalho do chat direto estão os botões de chamada e videochamada; nos espaços, o botão de reunião.

08

CAPÍTULO 8

Fixar, salvar e lembretes

Encontre depois o que importa.



O menu de ações de uma mensagem.

Opção	O que faz
Fixar	Deixa a mensagem entre as fixadas do espaço.
Salvar	Adiciona aos seus **Salvos**, só para você.
Lembrar-me	Avisa você mais tarde (aparece nos lembretes).
Copiar texto / Copiar link	Para colar em outro lugar.
Encaminhar	Envia para outro espaço ou pessoa.
Converter em tarefa / Converter em negócio	Cria uma tarefa ou uma oportunidade do CRM a partir da mensagem.

09

CAPÍTULO 9

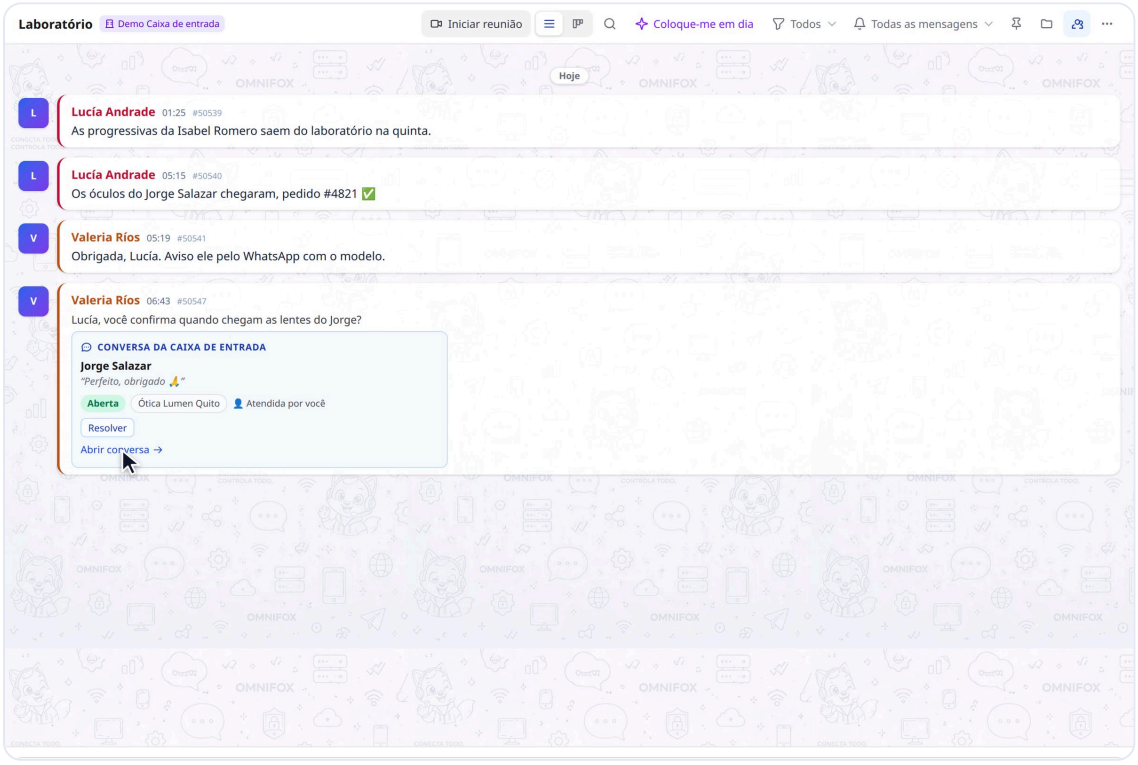
Discutir no Team a partir da caixa de entrada

Coordene com a equipe o caso de um cliente sem escrever para o cliente.

1. Na caixa de entrada, abra o chat do cliente.
2. Toque em **Ferramentas** → **Team** → **Discutir no Team**.
3. Escolha **Espaço** ou um colega, escreva uma nota (opcional) e toque em **Enviar ao Team**.



O formulário Discutir no Team.



O cartão da conversa da caixa de entrada dentro do espaço.

NOTA

O cliente não recebe nenhuma notificação. O cartão mostra o contato, o status e o botão **Abrir conversa**.

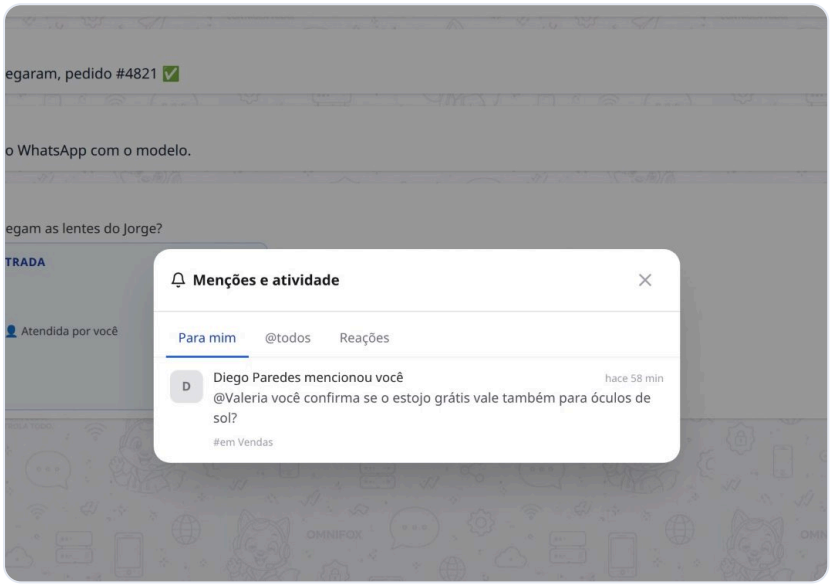
10

CAPÍTULO 10

Menções, atividade e busca

Para não deixar nada escapar.

Menções e atividade reúne em que te mencionaram, o que te responderam e as reações às suas mensagens. A lupa ao lado do título **Team** (**Buscar mensagens**) busca em todas as mensagens da equipe, e a do cabeçalho busca só no espaço aberto.



Menções e atividade.

11

CAPÍTULO 11

Perguntas frequentes

Os clientes veem o que eu escrevo no Team?

Não. O Team é só interno. Nem o **Discutir no Team** avisa o cliente.

Quem vê um espaço privado?

Só os membros. Os administradores do espaço adicionam ou removem pessoas em **Adicionar ou remover**.

Posso silenciar um espaço?

Sim: no menu do espaço (··· na lista) escolha silenciar, ou ajuste os avisos no cabeçalho.

Onde vejo minhas tarefas?

Em **Minhas pendências**, com filtros de atribuídas a mim, criadas por mim ou ambas.

Posso agendar uma mensagem?

Sim: **+ Mais** → **Agendar envio**. As pendentes ficam nas mensagens agendadas.

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**.