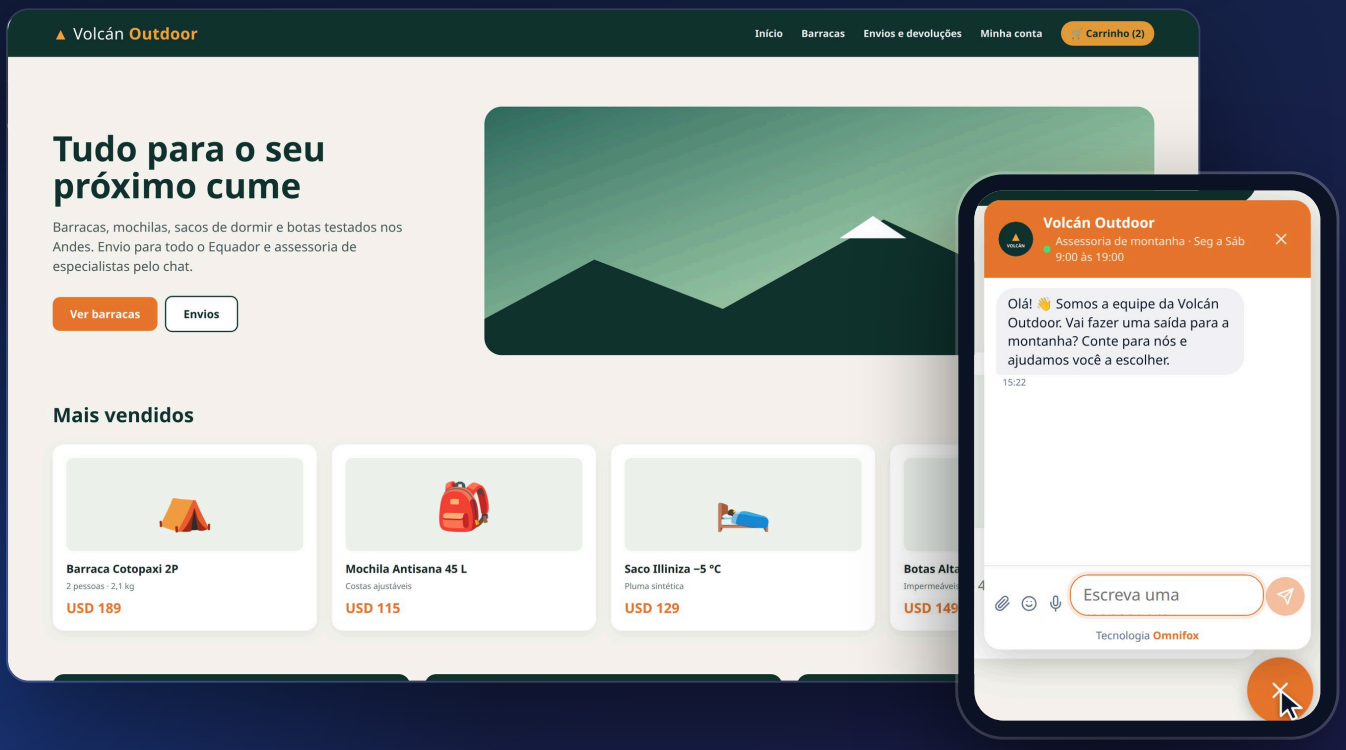
Omnifox

WEBCHAT · GUIA COMPLETO

O chat do seu site

Criar o canal, instalá-lo no seu site, cada opção de aparência, idiomas e tradução com IA, formulário e departamentos, horários,



CONTEÚDO

Índice

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox, em português, e de um site de exemplo com o chat instalado de verdade: a **Volcán Outdoor**, uma loja fictícia de equipamento de montanha de Quito. A agente de IA se chama **Vela**; as equipes **Ventas** (vendas) e **Soporte postventa** (suporte pós-venda) aparecem para os visitantes como **Assessoria de compra** e **Envios e garantias**; na caixa de entrada atendem **Valeria Montes** e **Diego Paredes**. Os clientes e as conversas são inventados.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. O manual acompanha, capítulo por capítulo, o vídeo «Webchat · Guía completa» do canal do Omnifox no YouTube (em espanhol) e o amplia com cada campo, cada valor padrão e cada limite. Comece por «Antes de começar», na página seguinte.

01 O que é o Webchat 4
02 Criar o canal 6
03 Instalar no seu site 9
04 O canal na lista 12
05 Código de integração e instalações 13
06 Nome, cor, tipografia e posição 14
07 Mensagem de boas-vindas e avatar 16
08 Tema e marca 18
09 O botão do chat 19
10 Idioma do widget 20
11 Tradução bidirecional com IA 22
12 Formulário pré-chat 23
13 Seletor de departamentos 26
14 Horário de atendimento e fora do horário 28
15 Som e notificações do visitante 30
16 Abertura automática 31
17 Balão proativo e foto do atendente 33
18 Gatilhos: o primeiro passo a passo 34
19 Todas as condições e a lógica E/OU 37
20 Todas as ações, frequência e ocultar 39
21 Saudação contextual com IA 40
22 O agente de IA do canal 42
23 O que o visitante pode fazer 44
24 Atender pela caixa de entrada 46
25 Resolver, pesquisa e transcrição 49
26 O visitante que volta 51
27 No celular 52
28 Identificação segura de usuários 53
29 API de JavaScript e atributos 56
30 Co-browse 60
31 Boas práticas 60
32 Solução de problemas 61

✓

ANTES DE COMEÇAR

O que você precisa e o que o seu plano inclui

Cinco minutos para ter tudo à mão antes de criar o canal.

O que você precisa

- **Uma conta no Omnifox** e um usuário com permissão para **administrar canais**. Quem só tem permissão para ver canais pode abrir o editor do widget, mas vê um aviso de que só pode ver a configuração e não pode salvar nem ver a chave secreta de identificação.
- **Acesso ao código do seu site** (ou a quem o administra): é preciso colar uma linha de código em todas as páginas, logo antes da tag de fechamento `</body>`. Serve qualquer site: feito à mão, WordPress, Shopify, Wix, Webflow ou uma loja própria.
- **Equipes criadas** em Configurações → Equipes, se quiser que o visitante escolha o departamento (capítulo 13).
- **Um agente de IA**, se quiser respostas automáticas (capítulo 22). Criá-lo e treiná-lo está explicado no guia completo de Agentes de IA.

O que cada plano inclui

Função	Disponível em	Detalhe
Canal Webchat	Todos os planos	Conta como mais um canal dentro do limite de canais do seu plano. Você pode ter vários widgets (um por site ou por marca).
Aparência, idiomas do widget, pré-chat, departamentos, horário, gatilhos, identificação e API	Todos os planos	Sem custo adicional.
Saudação contextual com IA (capítulo 21)	Todos os planos	Usa o motor de IA da plataforma; não é preciso criar um agente.
Agente de IA que responde (capítulo 22)	Conforme os limites de IA do seu plano	Os agentes e o consumo de IA seguem o seu plano.
Tradução bidirecional com IA (capítulo 11)	A partir do plano **Crece**	Com o plano há uma cota mensal de mensagens traduzidas; como complemento, cada mensagem é cobrada da sua carteira (aprox. USD 0,006).
Pesquisa de satisfação no chat (capítulo 25)	Conforme o seu plano	Usa a pesquisa do espaço de trabalho (Configurações → Pesquisa de satisfação).
Co-browse (capítulo 30)	Complemento	Ver a tela do visitante e guiá-lo, com a permissão dele. Tem o seu próprio guia completo.

> **NOTA**
>
> Se a sua conta for suspensa por falta de pagamento, o widget deixa de aparecer no seu site até a regularização. Ele também não carrega para robôs de buscadores nem ferramentas de auditoria (Googlebot, Lighthouse): não afeta o seu SEO.

O que o Webchat não faz

Para não haver surpresas, isto **não existe** hoje:

- Uma **lista de domínios permitidos**: a chave do widget funciona em qualquer site em que você a colar. Por isso, confira de vez em quando **Instalações detectadas** (capítulo 5).
- Uma **etapa de consentimento** (aviso de cookies ou de privacidade) antes de conversar. Se precisar, coloque-a no seu site.
- **Continuar a conversa em outro dispositivo** com um link, ou passá-la do chat para o WhatsApp ou o e-mail pelo widget. A exceção: um cliente identificado (capítulo 28) é unido à mesma ficha de contato em qualquer dispositivo.
- **Plugins** para WordPress, Shopify ou Wix: a instalação é colando o código (capítulo 3).
- Um **horário diferente por departamento**: o horário é do widget inteiro.
- Uma **tela de analytics do Webchat** para a sua conta: para medir, use os eventos que o widget envia ao Google Analytics 4 ou ao Google Tag Manager (capítulo 29).

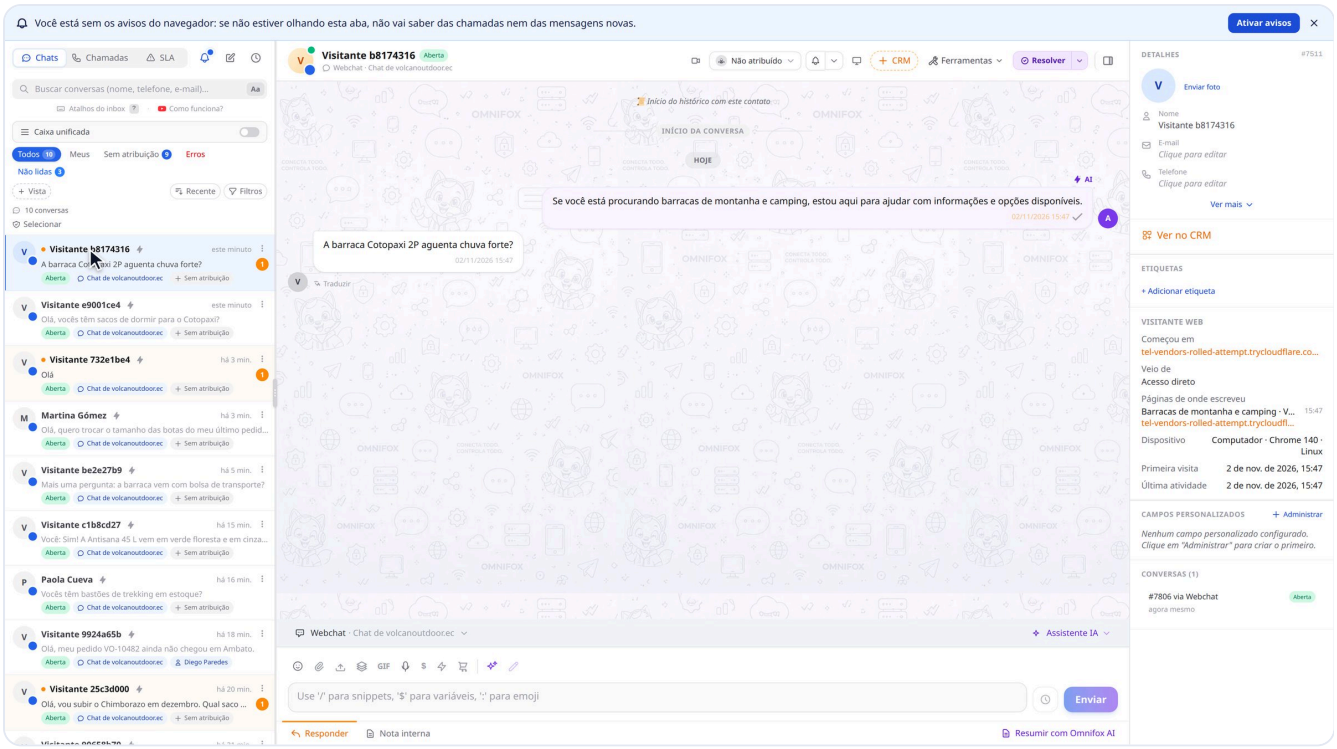
01

CAPÍTULO 1

O que é o Webchat

Um botão no seu site que leva cada mensagem à sua caixa de entrada do Omnifox.

O **Webchat** é um botão de chat que aparece no seu site. O visitante clica, escreve, e a mensagem chega na hora à sua **caixa de entrada do Omnifox**, a mesma onde você atende WhatsApp, Instagram, Messenger, e-mail e os outros canais. Ali, uma pessoa da sua equipe ou um agente de inteligência artificial responde.



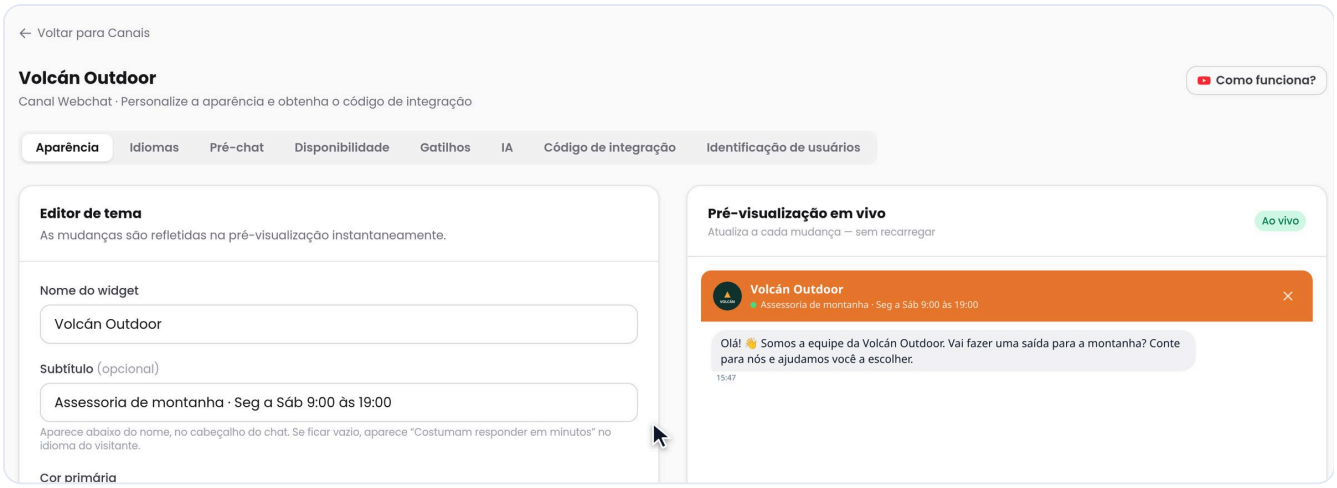
Um visitante escreve da loja da Volcán Outdoor e a conversa chega à caixa de entrada do Omnifox, junto com os outros canais.

O que ele pode fazer

Se você quer...	Use	Capítulo
Que o chat tenha a cara da sua marca	Aparência: nome, subtítulo, cor, tipografia, avatar, tema, botão	6 a 9
Atender em espanhol, inglês ou português	Idioma do widget e Tradução bidirecional com IA	10 e 11
Saber quem é antes de conversar	Formulário pré-chat	12
Que o visitante escolha com quem falar	Seletor de departamentos	13
Responder diferente quando está fechado	Horário de atendimento e mensagem de ausência	14
Cumprimentar só em certas páginas ou momentos	Abertura automática e gatilhos comportamentais	16 a 20
Responder na hora, 24 horas por dia	Saudação com IA e agente de IA do canal	21 e 22
Reconhecer os seus clientes com login	Identificação segura de usuários	28
Abrir o chat pelos seus próprios botões e medir resultados	API de JavaScript e eventos para GA4/GTM	29

Onde se configura

Tudo começa em **Configurações → Canais**. Depois de criar o canal, quase tudo se ajusta no **editor do widget** (o botão **Código de inserção** do cartão do canal), que tem oito abas:



O editor do widget: oito abas com tudo o que o chat pode fazer.

Aba	O que contém	Capítulos
Aparência	Nome, subtítulo, cor, tipografia, posição, boas-vindas, avatar, tema, botão e balão proativo	6 a 9, 17
Idiomas	Idioma do widget e tradução com IA	10 e 11
Pré-chat	Transcrição por e-mail, formulário e departamentos	12, 13 e 25
Disponibilidade	Som, notificações, horário e mensagem de ausência	14 e 15
Gatilhos	Abertura automática e gatilhos comportamentais	16, 18 a 20
IA	Saudação contextual com IA	21
Código de integração	A linha de código e Instalações detectadas	5
Identificação de usuários	Chave secreta, assinatura e a chamada identify	28 e 29

> **NOTA**
>
> O agente de IA que responde às mensagens não é escolhido no editor do widget, e sim na tela **Inteligência Artificial** do canal (capítulo 22).

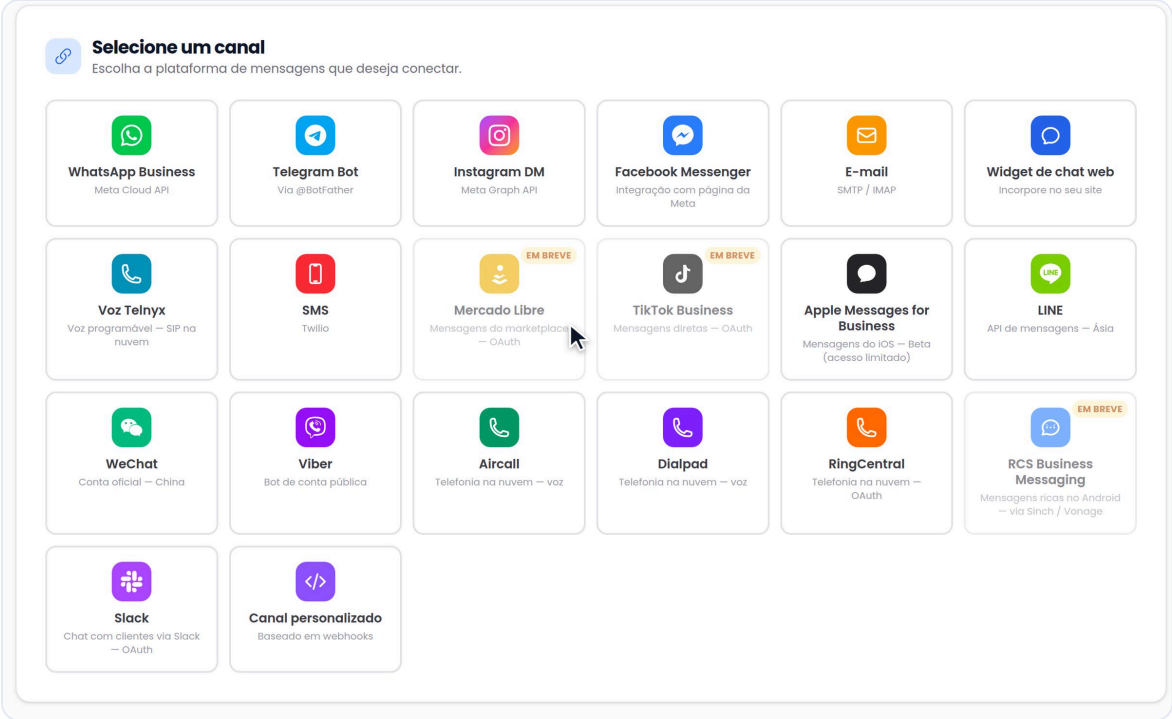
02

CAPÍTULO 2

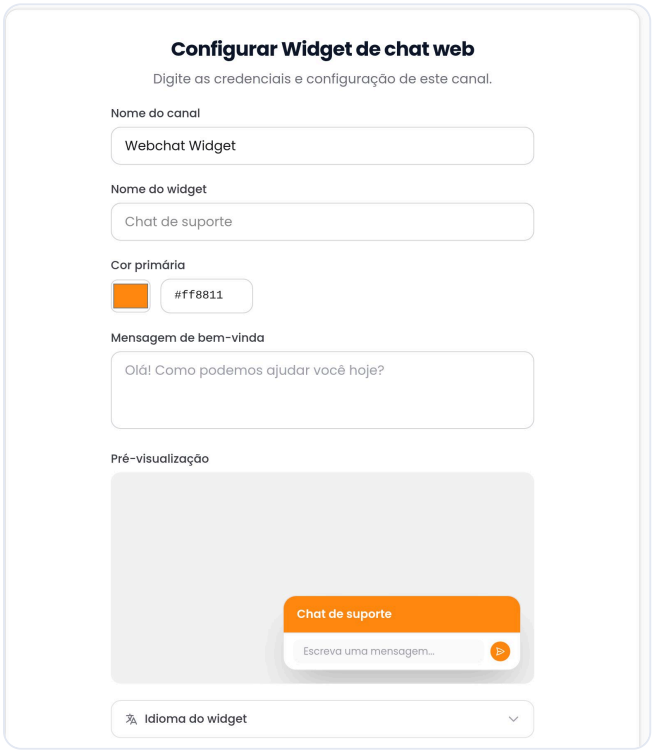
Criar o canal

Configurações → Canais → Conectar novo canal → Widget de chat web.

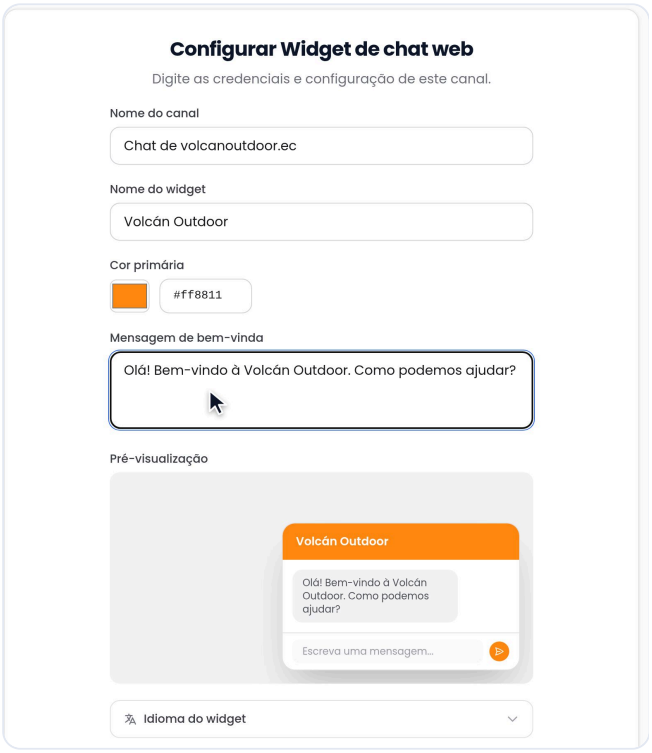
1. Vá em **Configurações → Canais** e clique em **Conectar novo canal**.
2. Aparecem todas as plataformas que você pode conectar. Escolha o cartão **Widget de chat web**.
3. Preencha a etapa **Configurar** (a tabela abaixo) e clique em **Salvar e obter código**.
4. Você chega à etapa **Pronto**, com o seu código de inserção pronto para copiar (capítulo 3).



Configurações → Canais → Conectar novo canal: o cartão Widget de chat web.



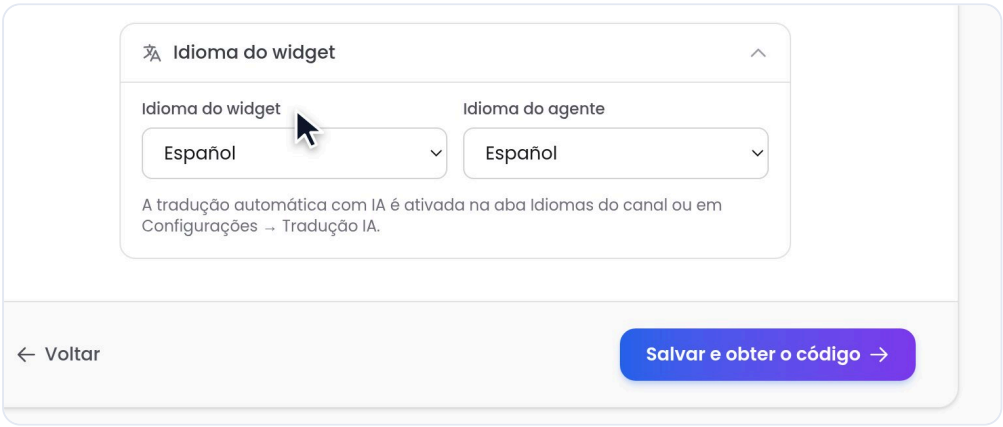
O assistente recém-aberto: Nome do canal, Nome do widget, Cor primária e Mensagem de boas-vindas, com a pré-visualização.



O formulário preenchido para a Volcán Outdoor.

Os campos do assistente

Opção	O que faz	Padrão / limites
Nome do canal	Como você verá o canal dentro do Omnifox (lista de canais, filtros da caixa de entrada). Coloque, por exemplo, o domínio: «Chat de volcanoutdoor.ec».	Obrigatório · o visitante não vê
Nome do widget	O título do cabeçalho do chat, o que o visitante vê.	Obrigatório · máx. 255 caracteres · ex. «Chat de suporte»
Cor primária	A cor da sua marca: botão, cabeçalho e mensagens do visitante. Seletor ou código hexadecimal.	`#ff8811` (laranja Omnifox)
Mensagem de boas-vindas	A primeira coisa que o visitante lê ao abrir o chat (capítulo 7).	Vazio · ex. «Olá! Como podemos ajudar hoje?»
Pré-visualização	Uma maquete do chat com o nome, a cor e as boas-vindas. É só uma referência: a visualização ao vivo está no editor (capítulo 6).	—
Idioma do widget (seção recolhível)	Em que idioma o visitante vê os textos do chat: espanhol, inglês ou português (capítulo 10).	Espanhol
Idioma do agente	Em que idioma a sua equipe escreve. Só aparece se o seu plano incluir a tradução com IA (capítulo 11).	Espanhol



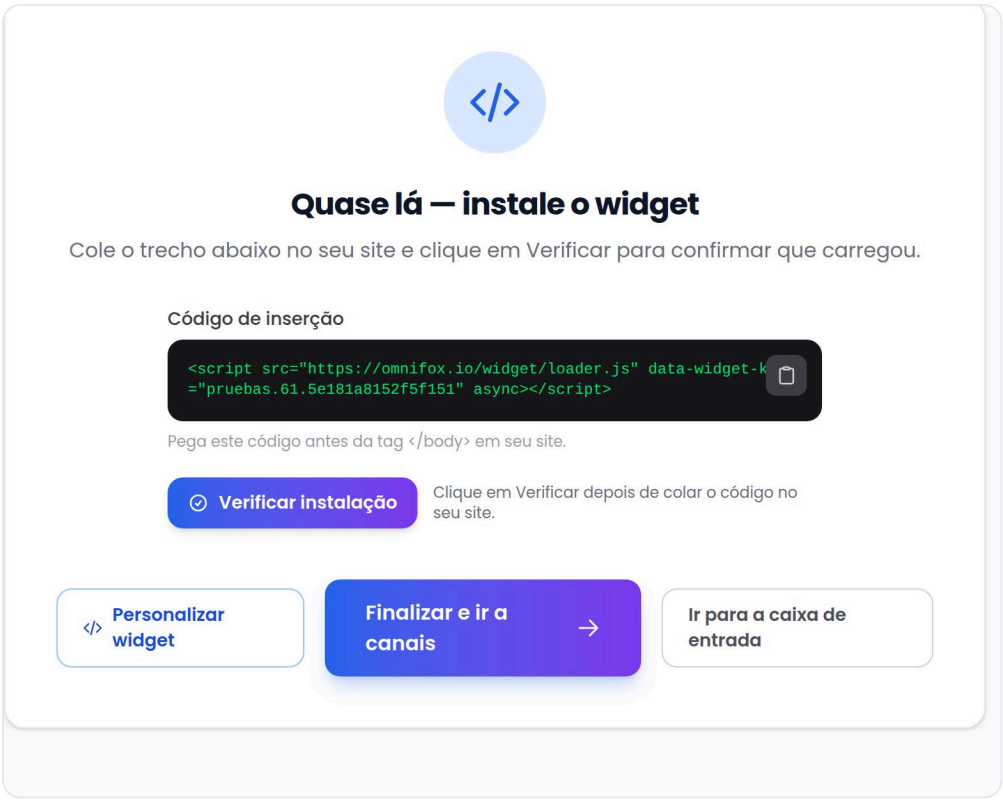
A seção Idioma do widget do assistente: o idioma do chat e o da sua equipe.

> **NOTA**
> A tradução automática com IA não é ligada no assistente: ela é ativada depois, na aba **Idiomas** do editor do widget (capítulo 11).

A etapa Pronto

Ao salvar, o canal fica criado em estado pendente e o assistente mostra **«Quase lá — instale o widget»**, com:

- o **Código de inserção**, com o botão para copiar, e o lembrete de colá-lo antes da tag </body> do seu site;
- o botão **Verificar instalação** (capítulo 3);
- três links: **Personalizar widget** (abre o editor do widget), **Concluir e ir para canais** e **Ir para a caixa de entrada**.



«Quase lá — instale o widget»: o código de inserção, Verificar instalação e os três links do final.

DICA

Você pode voltar a este assistente quando quiser com o botão **Editar** do cartão do canal (capítulo 4). Para todo o resto, use o editor do widget.

03

CAPÍTULO 3

Instalar no seu site

Uma única linha de código, em todas as páginas, antes de </body>.

O código de inserção é uma única linha. Copie com o botão e cole em **todas as páginas** do seu site, logo antes da tag de fechamento `</body>`:

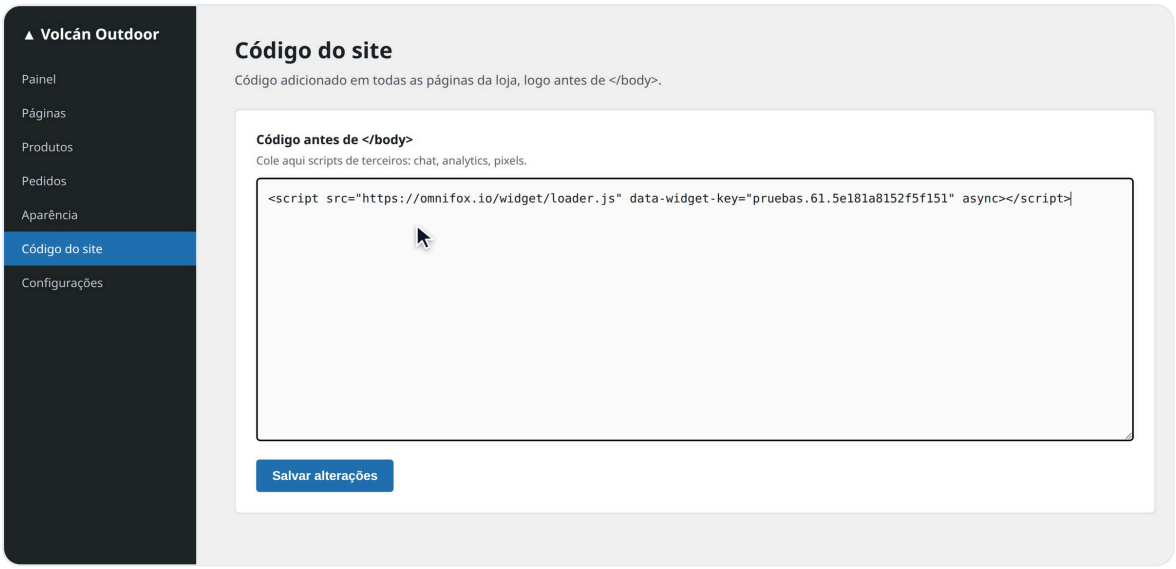
```
<script src="https://omnifox.io/widget/loader.js" data-widget-key="SUA_CHAVE_DO_WIDGET" async></script>
```

`SUA_CHAVE_DO_WIDGET` é a chave do seu canal (uma combinação de números e letras que o Omnifox preenche por você). Ela não é secreta, porque vai no HTML do seu site, e nunca muda.

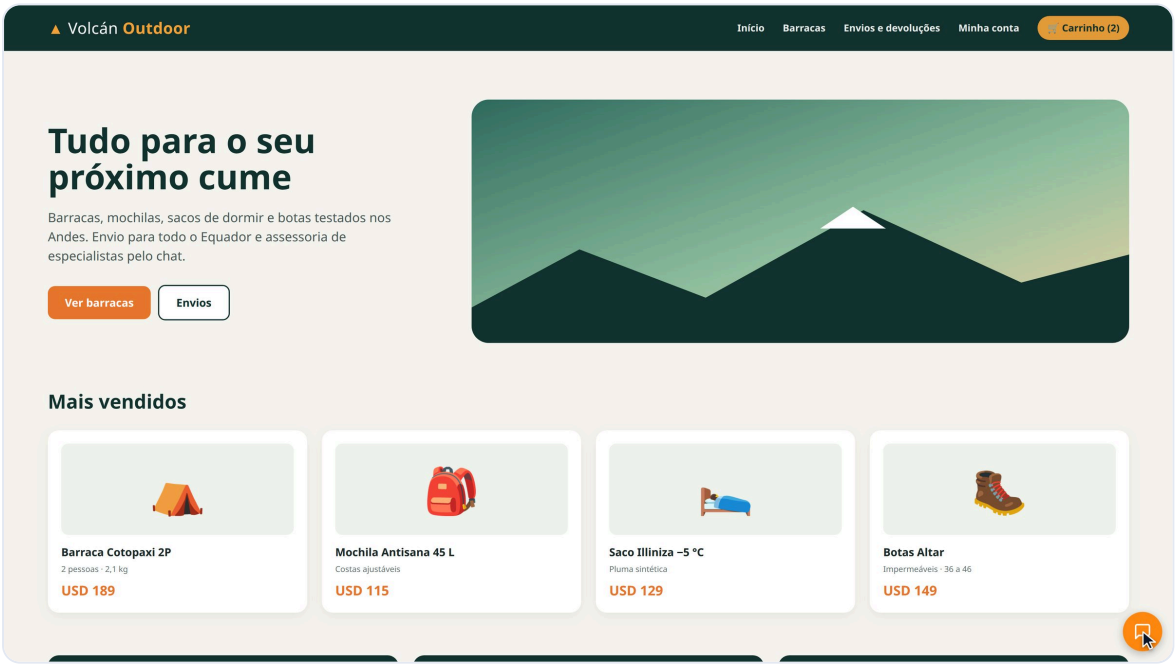
Passo a passo com a loja de exemplo

1. Na etapa Pronto do assistente (ou na aba **Código de integração**), clique no botão de copiar.
2. Abra o painel de administração do seu site. A loja da Volcán Outdoor tem uma seção **Código do site** que adiciona código em todas as páginas, antes de `</body>`.

3. Cole a linha e salve.
4. Recarregue o seu site: no canto inferior direito aparece o botão do chat.
5. Volte ao Omnifox e clique em **Verificar instalação**.



O painel da loja: a seção «Código do site» com a linha colada antes de </body>.



A loja recarregada: no canto inferior direito aparece o botão do chat.



Verificar instalação: o widget foi detectado e o canal está ativo.

Verificar instalação confirma que o widget já foi carregado de algum site depois de criar o canal. Se estiver tudo certo, você verá que o widget foi detectado no *seu domínio* e que o canal está ativo, e o título muda para **Canal conectado!**. Se ainda não for detectado, recarregue o seu site uma vez com o código já colado e tente de novo.

Onde colar conforme a sua plataforma

Plataforma	Onde vai
Site feito à mão	No modelo comum (rodapé ou *layout*), logo antes de `</body>`.
WordPress	No rodapé do tema (arquivo `footer.php` do tema filho) ou com um plugin para inserir código no rodapé ou no cabeçalho.
Shopify	Loja virtual → Temas → Editar código → `theme.liquid`, antes de `</body>`.
Wix, Webflow, Squarespace e similares	A opção de «código personalizado» ou «inserir código» do site, aplicada a todas as páginas e no final do body.
Google Tag Manager	Uma tag de **HTML personalizado** com a linha, acionada em todas as páginas (All Pages).

```
<!-- Google Tag Manager → Nova tag → HTML personalizado → Acionador: All Pages -->
<script src="https://omnifox.io/widget/loader.js" data-widget-key="SUA_CHAVE_DO_WIDGET" async></script>
```

> **NOTA**
> Não há plugin oficial para WordPress, Shopify nem Wix: em todos, a instalação é colando a mesma linha. Se o seu site tem uma versão separada para celular, cole também nela.

ATENÇÃO

Cole a linha **uma única vez** por página. Se você mudar o tema ou o modelo do seu site, confira se o código continua lá: a aba Código de integração diz quando ele foi visto pela última vez (capítulo 5).

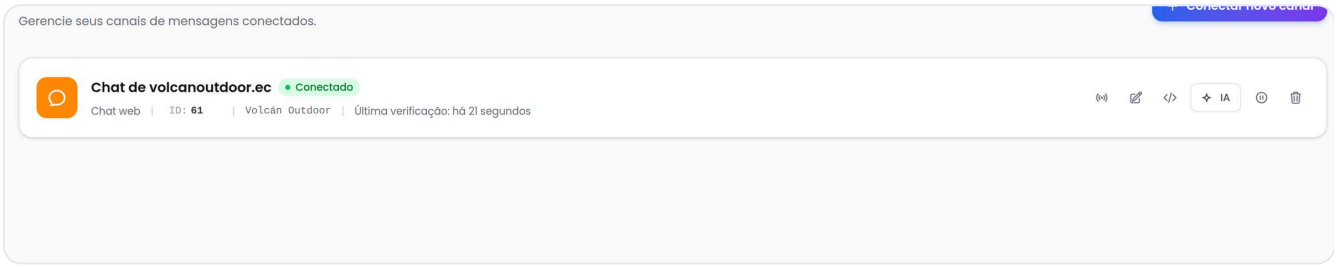
04

CAPÍTULO 4

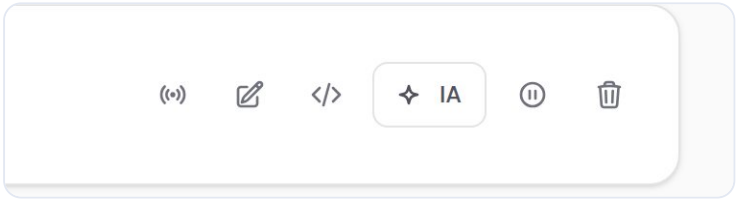
O canal na lista

O cartão do canal: status, verificação, editar, código, IA, pausar e excluir.

Em **Configurações → Canais**, o Webchat tem o seu cartão com o nome do canal, o tipo **Chat web**, o número do canal, o nome do widget, o status (**Conectado**) e a **Última verificação**.



O cartão do canal em Configurações → Canais: nome, tipo, status Conectado e última verificação.



Os botões do cartão: verificação de saúde, Editar, Código de inserção, IA, Pausar e Excluir.

Botão	O que faz
Verificação de saúde (Health Check)	Verifica agora o status do canal e atualiza a última verificação.
Editar	Abre o mesmo assistente da criação, em modo de edição (nome do canal, nome do widget, cor, boas-vindas e idioma).
Código de inserção	Abre o **editor completo do widget**, com as oito abas. É onde se faz quase tudo deste guia.
Inteligência Artificial	Escolhe o agente de IA do canal e a estratégia de resposta (capítulo 22). Um ponto verde indica que a IA responde neste canal; um âmbar, que há agente atribuído mas a IA está desligada.
Pausar canal / **Reativar canal**	Desliga o chat por um tempo sem perder nada: o widget deixa de aparecer e o Omnifox deixa de monitorar o canal (sem verificações nem alertas). Ao reativar, volta exatamente como estava.
Excluir canal	Apaga o canal e a configuração. Pede confirmação. O código que ficar colado no seu site deixa de mostrar o chat.

ATENÇÃO

Se você só quer desligar o chat nas férias ou por uma mudança no site, use **Pausar**, não Excluir: ao excluir você perde a configuração e, se criar de novo, terá uma chave nova que precisará colar outra vez.

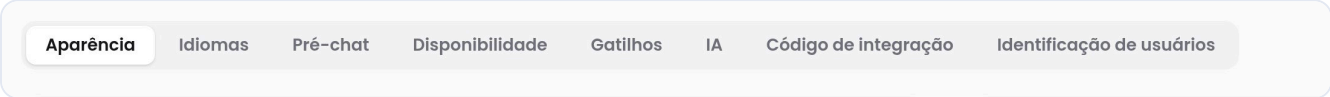
05

CAPÍTULO 5

Código de integração e instalações

A sua linha de código sempre à mão, e em quais sites ela está instalada.

O editor do widget tem oito abas. A aba **Código de integração** guarda sempre a sua linha de código para copiar de novo (com o lembrete de colá-la antes do fechamento </body> e o botão de copiar), e abaixo mostra **Instalações detectadas**.



As oito abas do editor do widget.



Código de integração: a linha para copiar e Instalações detectadas, com o domínio mais recente.

Instalações detectadas

- O Omnifox anota cada **domínio** de onde o seu widget foi carregado e **quando foi visto pela última vez**.
- Se você o colocou em vários sites, verá todos; o mais recente leva a etiqueta **Mais recente**.
- Atualiza no máximo uma vez por minuto, cada vez que um visitante carrega uma página com o widget.
- Se ainda não houver nenhuma, diz que ainda não foram detectadas instalações.

DICA

Como não existe lista de domínios permitidos, Instalações detectadas é a forma de saber onde está o seu chat. Se aparecer um domínio que não é seu, alguém copiou o seu código: fale com o suporte.

O código é o mesmo para sempre

Você pode mudar cores, textos, horários ou gatilhos quantas vezes quiser **sem mexer de novo no seu site**: o widget lê a configuração do Omnifox a cada carregamento de página. Para ver uma mudança, salve a aba e recarregue o seu site.

> **ATENÇÃO**
>
> O código que o assistente e a aba Código de integração entregam hoje tem só `data-widget-key`. Se você colou antes um código com `data-color`, `data-name` ou `data-greeting`, esses atributos **ganham** do que você salvar em Aparência: remova-os para que as suas mudanças apareçam (capítulo 29).

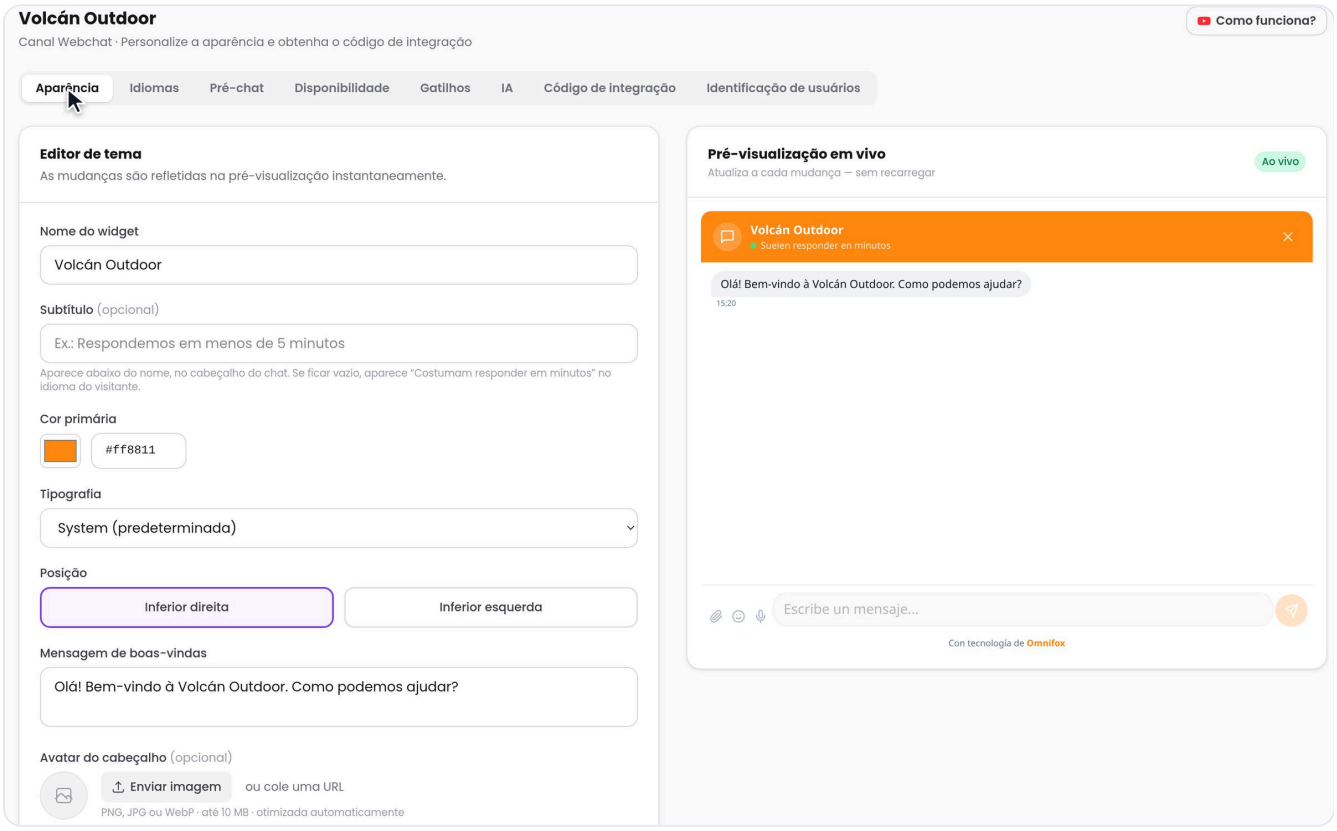
06

CAPÍTULO 6

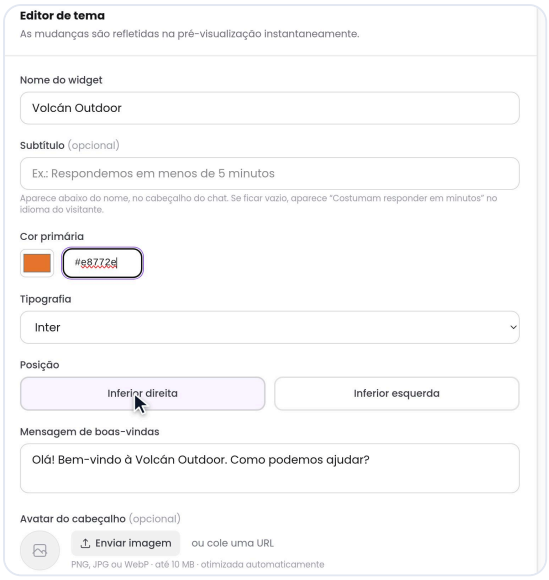
Nome, cor, tipografia e posição

Aparência: o editor de tema e a pré-visualização ao vivo.

Na aba **Aparência** você tem, à esquerda, o **Editor de tema** (as mudanças aparecem na pré-visualização na hora) e, à direita, a **Pré-visualização ao vivo**, que muda a cada ajuste sem recarregar.



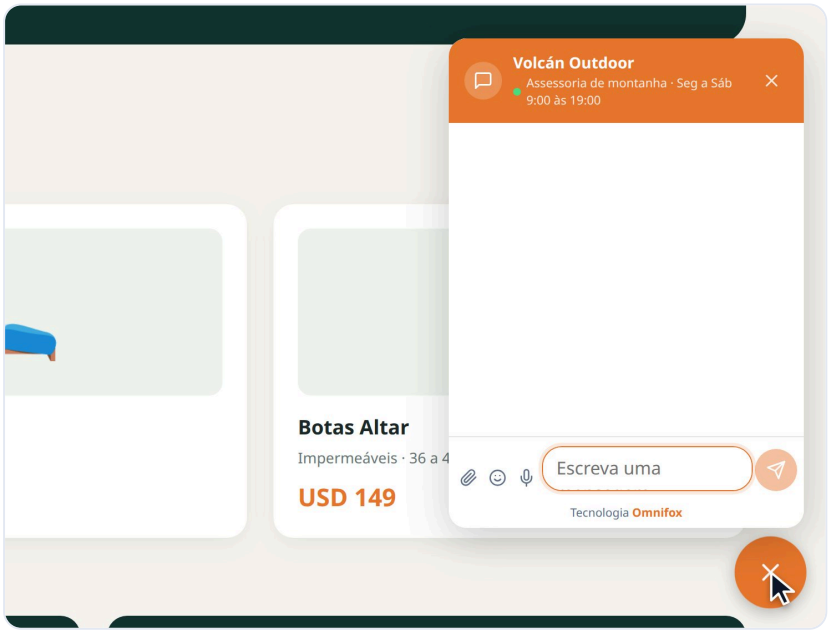
Aparência: o Editor de tema à esquerda e a Pré-visualização ao vivo à direita.



Nome do widget, Subtítulo, Cor primária, Tipografia e Posição.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Nome do widget	O título do cabeçalho do chat. Também renomeia o widget no canal.	Obrigatório · máx. 255
Subtítulo (opcional)	A linha pequena abaixo do nome, no cabeçalho.	Vazio = «Costumamos responder em minutos» (no idioma do visitante) · máx. 80
Cor primária	Botão flutuante, cabeçalho e mensagens do visitante. O texto por cima fica branco ou preto sozinho, para sempre ser legível.	`#ff8811`
Tipografia	A fonte do chat.	System (padrão) · Inter · Roboto · Open Sans
Posição	Onde fica o botão e onde o chat abre.	Embaixo à direita · Embaixo à esquerda

1. Abra Aparência e escreva o **Nome do widget** e, se quiser, um **Subtítulo** (no exemplo, «Assessoria de montanha · Seg a Sáb 9:00 às 19:00»).
2. Escolha a **Cor primária** com o seletor ou digite o código (no exemplo, `#e8772e`).
3. Escolha **Tipografia** e **Posição**.
4. Clique em **Salvar aparência** e recarregue o seu site.



O chat na loja, com a cor, a tipografia e o subtítulo da Volcán Outdoor.

NOTA

A pré-visualização do editor mostra o cabeçalho, as cores, a tipografia, o avatar, o formato das mensagens, o modo do tema, a marca e as boas-vindas. O botão flutuante, o texto dele e o balão proativo aparecem na sua própria pré-visualização, mais abaixo, e o formulário ou os departamentos só no seu site.

07

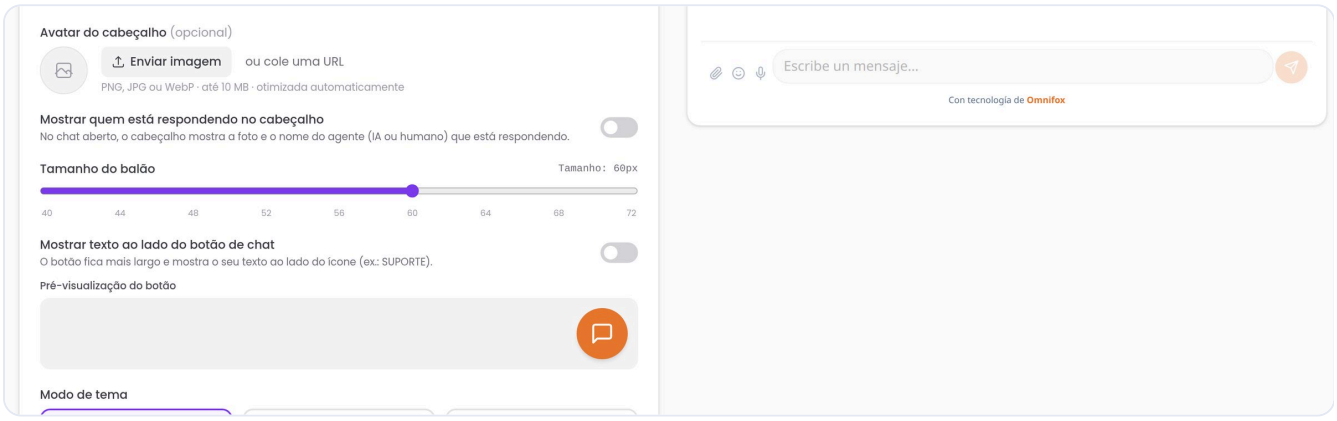
CAPÍTULO 7

Mensagem de boas-vindas e avatar

A primeira coisa que o visitante lê, e o rosto do seu chat.

Mensagem de boas-vindas

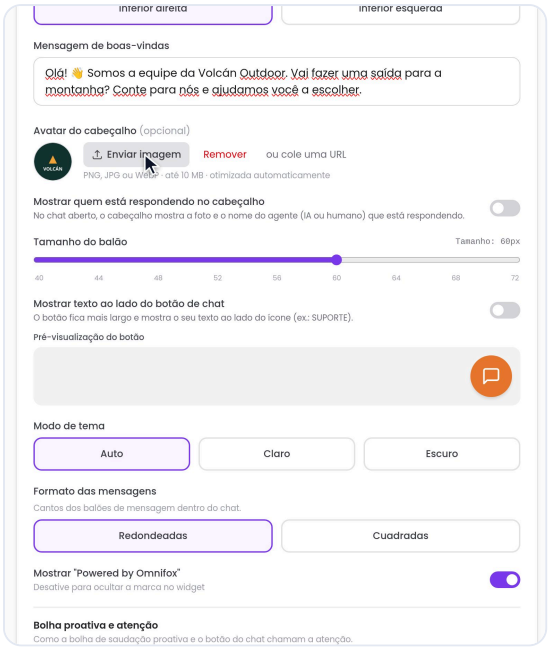
A **Mensagem de boas-vindas** é a primeira coisa que o visitante vê ao abrir o chat, como se a sua equipe a escrevesse. Máximo de 500 caracteres.



A Mensagem de boas-vindas; a pré-visualização a mostra na hora.

- Aparece **uma única vez por visitante**, naquele navegador: se ele voltar outro dia, não se repete.
- Aparece **exatamente como você escreve**, sem tradução: escreva no idioma dos seus clientes.
- Se você ativar a **Saudação contextual com IA** (capítulo 21), a IA a substitui; o seu texto fica como reserva.
- Até o visitante escrever, as boas-vindas vivem só no navegador dele: não criam uma conversa na sua caixa de entrada.

Avatar do cabeçalho e quem está respondendo

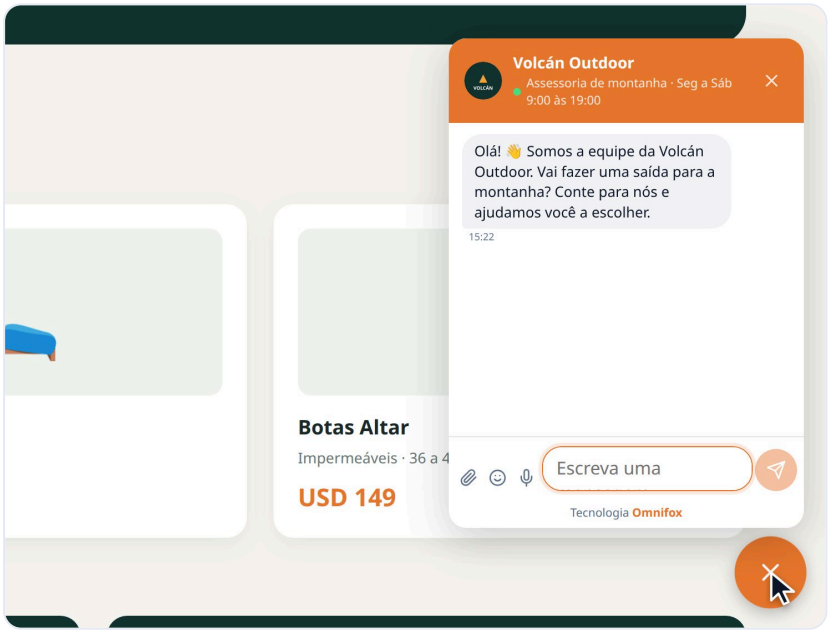


Avatar do cabeçalho enviado, Mostrar quem está respondendo, Tamanho do balão, Modo do tema e Formato das mensagens.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Avatar do cabeçalho (opcional)	A foto ou o logo redondo do cabeçalho. **Enviar imagem**, «ou cole uma URL», ou **Remover**.	PNG, JPG ou WebP · até 10 MB · o Omnifox reduz e otimiza sozinho
Mostrar quem está respondendo no cabeçalho	Com o chat aberto, quando alguém responde, o cabeçalho muda para a foto e o nome dessa pessoa ou do agente de IA.	Desligado

DICA

Use um logo quadrado com fundo, de pelo menos 256 × 256 pixels: ele é recortado em círculo.



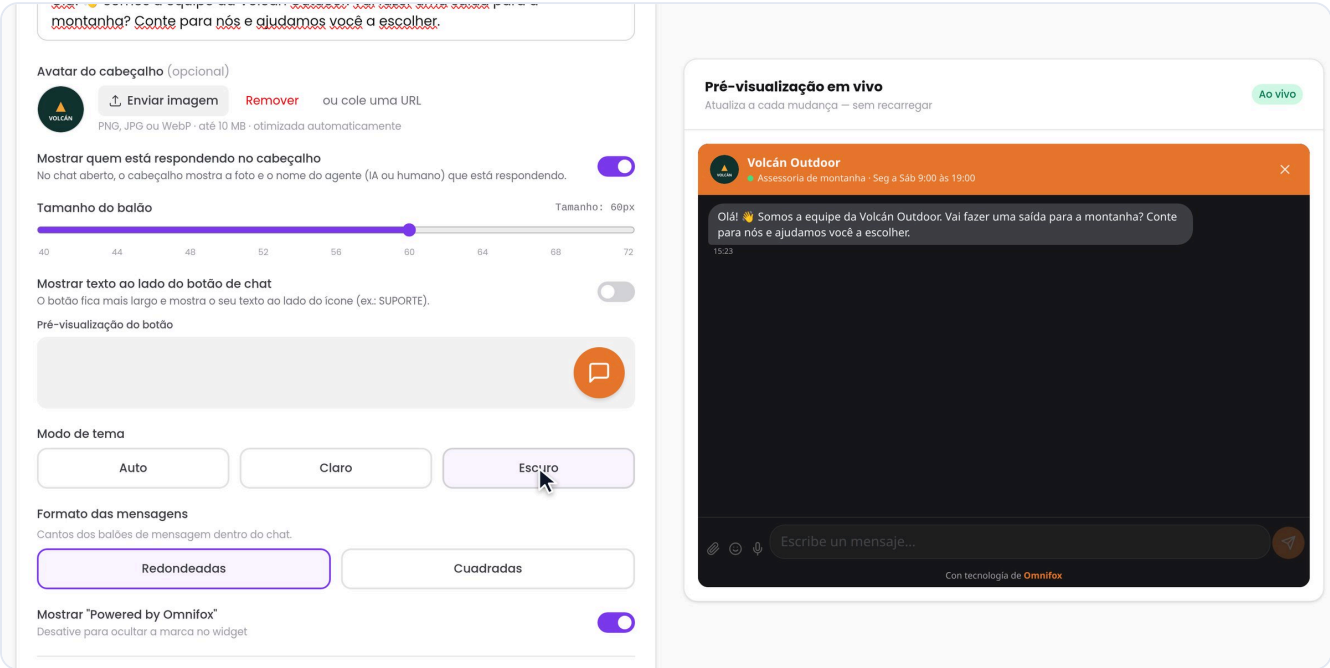
Um visitante novo abre o chat: o logo no cabeçalho e as boas-vindas.

08

CAPÍTULO 8

Tema e marca

Claro, escuro ou automático; mensagens arredondadas ou quadradas; a sua marca ou a nossa.



Modo do tema Escuro na pré-visualização.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Modo do tema	As cores do painel do chat. **Auto** segue o que o visitante escolheu no dispositivo dele.	Auto · Claro · Escuro (padrão: Auto)
Formato das mensagens	Os cantos dos balões de mensagem dentro do chat. Não muda o botão flutuante.	Arredondados (padrão) · Quadrados
Mostrar "Powered by Omnifox"	O rodapé «Powered by Omnifox» dentro do chat.	Ligado
Voz do agente de IA	A voz com que o agente de IA lê as respostas de voz, com o botão **Testar**.	A voz padrão do espaço de trabalho

Salve cada aba

Cada aba do editor tem **o seu próprio botão de salvar** (Salvar aparência, Salvar idioma do widget, Salvar configurações pré-chat, Salvar disponibilidade...). Salvar uma aba **não salva as outras**.

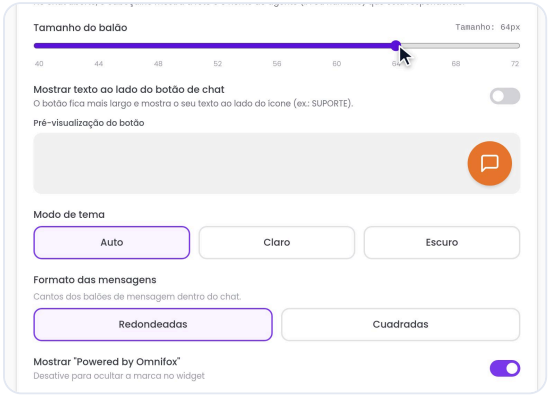
> **ATENÇÃO**
> Se você mudar algo em Aparência e for para outra aba sem salvar, essa mudança se perde. Salve sempre antes de sair da aba.

09

CAPÍTULO 9

O botão do chat

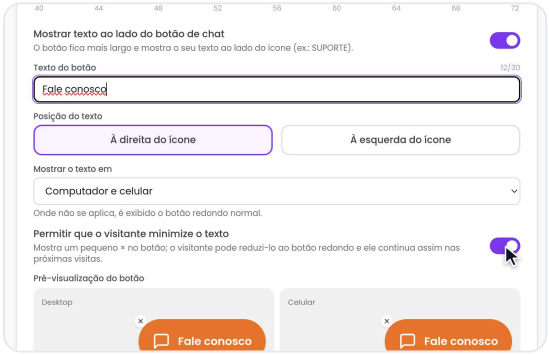
Tamanho, texto ao lado, animação de atenção e a foto do atendente como ícone.



Tamanho do balão (40 a 72 px) e a pré-visualização do botão.

O botão flutuante é a porta de entrada do chat. Todos os ajustes dele estão em **Aparência**, abaixo do avatar, com uma **pré-visualização do botão** no computador e no celular.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Tamanho do balão	O diâmetro do botão flutuante.	60 px · de 40 a 72 px, de 4 em 4

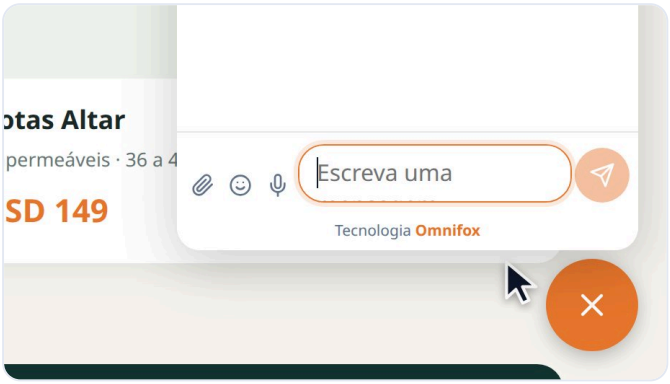


Mostrar texto ao lado do botão: Texto do botão, Posição do texto, Mostrar o texto em e Permitir minimizar.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Mostrar texto ao lado do botão de chat	Transforma o botão numa «pílula» com ícone e texto. Se o texto ficar vazio, continua redondo.	Desligado
└ **Texto do botão**	O texto, por exemplo «Fale conosco».	Máx. 30 caracteres
└ **Posição do texto**	De que lado do ícone ele fica.	À direita do ícone · À esquerda do ícone
└ **Mostrar o texto em**	Em quais telas a pílula aparece; nas outras, o botão redondo normal.	Computador e celular · Só computador · Só celular (corte em 480 px de largura)
└ **Permitir que o visitante minimize o texto**	Mostra um pequeno × na pílula: o visitante a reduz ao botão redondo e isso fica lembrado nas próximas visitas. Com o botão já redondo, outro × o oculta naquela página.	Ligado

Animação e foto do atendente

Opção	O que faz	Padrão / limites
Animação de atenção do botão do chat	O botão chama a atenção de tempos em tempos.	Nenhuma · Pulso · Quique · Sacudir · Anel (batida)
└ **A cada ... segundos**	A cada quanto a animação se repete.	12 s · de 3 a 120
Usar o avatar como ícone do botão de chat	Coloca a foto do atendente (capítulo 17) no lugar do ícone do chat; se não houver, a do cabeçalho.	Desligado



O botão com o texto na loja.

DICA

Uma animação a cada 12 segundos ou mais chama a atenção sem cansar. Com «Sacudir» a cada 3 segundos, o seu visitante vai embora antes de ler.

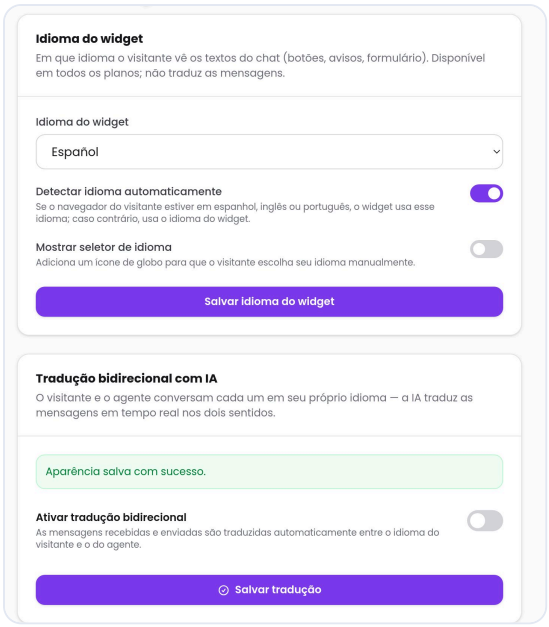
10

CAPÍTULO 10

Idioma do widget

Espanhol, inglês ou português, em todos os planos.

Na aba **Idiomas**, o cartão **Idioma do widget** decide em que idioma o visitante vê os textos do chat: botões, avisos, formulário, mensagem de fora do horário. Está disponível em **todos os planos**, tem o seu próprio botão **Salvar idioma do widget** e **não traduz as mensagens** (isso é o capítulo 11).

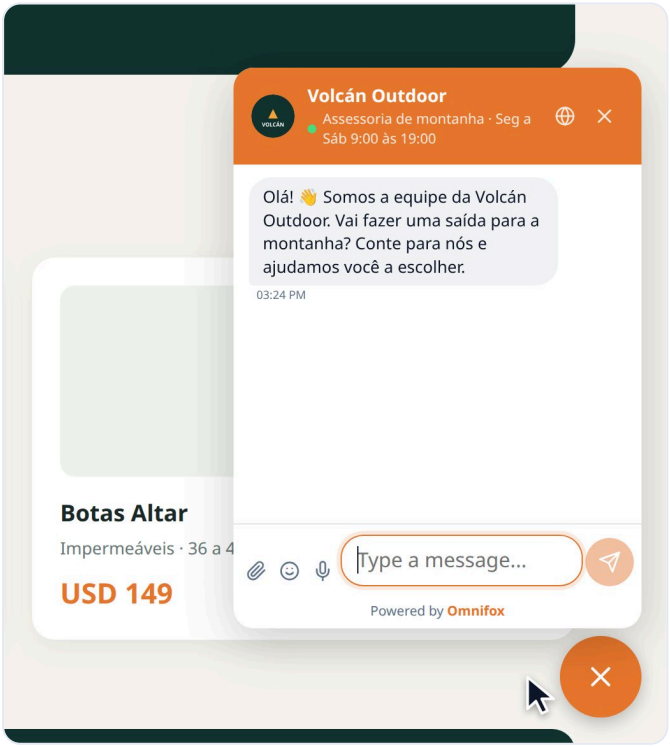


Aba Idiomas: o cartão Idioma do widget, em todos os planos, e abaixo a Tradução bidirecional com IA.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Idioma do widget	O idioma da interface quando não se detecta outro.	Espanhol · Inglês · Português
Detectar idioma automaticamente	Se o navegador do visitante estiver em espanhol, inglês ou português, o widget usa esse idioma; se não, usa o Idioma do widget.	Ligado
Mostrar seletor de idioma	Um ícone de globo no cabeçalho para o visitante escolher o idioma à mão.	Desligado

Qual idioma ganha

1. **data-locale** → Se a página do site forçar um idioma com o atributo `data-locale`, ele sempre ganha.
2. **Globo** → Se o visitante escolheu um idioma no seletor do cabeçalho.
3. **Navegador** → Com a detecção automática ligada, se o navegador estiver em es, en ou pt.
4. **Idioma do widget** → O que você escolheu neste cartão.



Um visitante com o navegador em inglês vê o widget em inglês, com o globo para mudar de idioma.

Sites com várias versões

Se o seu site tem páginas em vários idiomas (por exemplo `/pt/`), cada versão pode forçar o idioma do widget adicionando `data-locale="pt"` (ou `"es"`, `"en"`) à linha de código dessas páginas. Para desativar a detecção do navegador numa página: `data-auto-detect="false"`.

> **ATENÇÃO**
> O idioma muda os textos do widget, mas **o que você escreve** (boas-vindas, subtítulo, mensagem de ausência, rótulos do formulário, balões dos gatilhos) aparece como está. Escreva no idioma dos seus clientes. Os balões de saudação proativa têm versão nos três idiomas (capítulo 16).

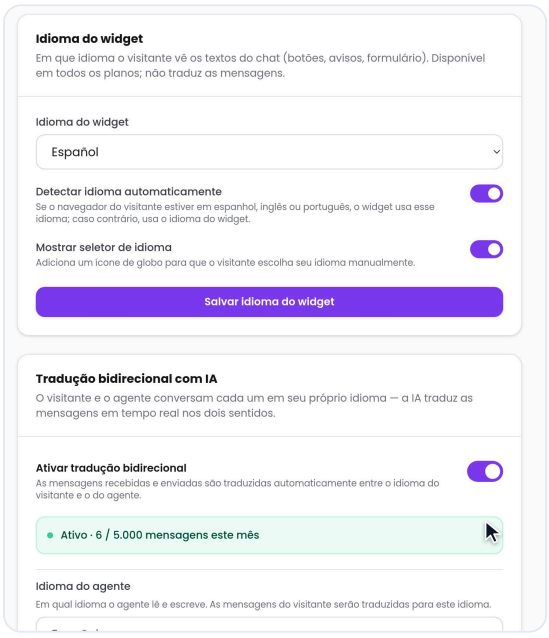
11

CAPÍTULO 11

Tradução bidirecional com IA

Visitante e agente conversam cada um no seu idioma. A partir do plano Crece.

A **Tradução bidirecional com IA** faz com que o visitante e o seu agente conversem cada um no seu próprio idioma: a IA traduz as mensagens recebidas e enviadas em tempo real. Está disponível **a partir do plano Crece** (ou como complemento). Se o seu plano não a inclui, você verá que a função não está disponível, com um botão para ver os planos.



Tradução ativada: o consumo do mês, o idioma do agente e o do visitante.

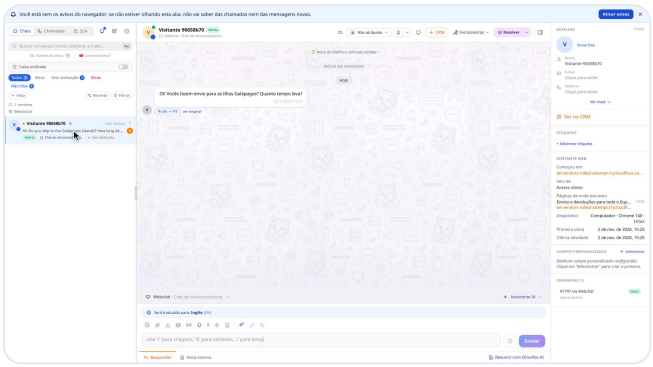
Opção	O que faz	Padrão / limites
Ativar tradução bidirecional	Traduz entre o idioma do visitante e o do agente. Ao ativar, mostra o consumo: ativo · X / Y mensagens este mês (ou ilimitadas, uso justo), ou com complemento o custo por mensagem (~$0,006) e o saldo, com **Recarregar carteira**.	Desligado
Idioma do agente	O idioma em que a sua equipe lê e escreve. As mensagens do visitante são traduzidas para ele.	Espanhol
Idioma do visitante (padrão)	O que se assume quando não dá para detectar o do visitante.	O mesmo do agente
Mostrar aviso "Traduzido por IA"	Um rodapé «Traduzido por IA» dentro do chat, acima de «Powered by Omnifox».	Ligado

Salve com **Salvar tradução**. Os campos só aparecem com a tradução ligada.

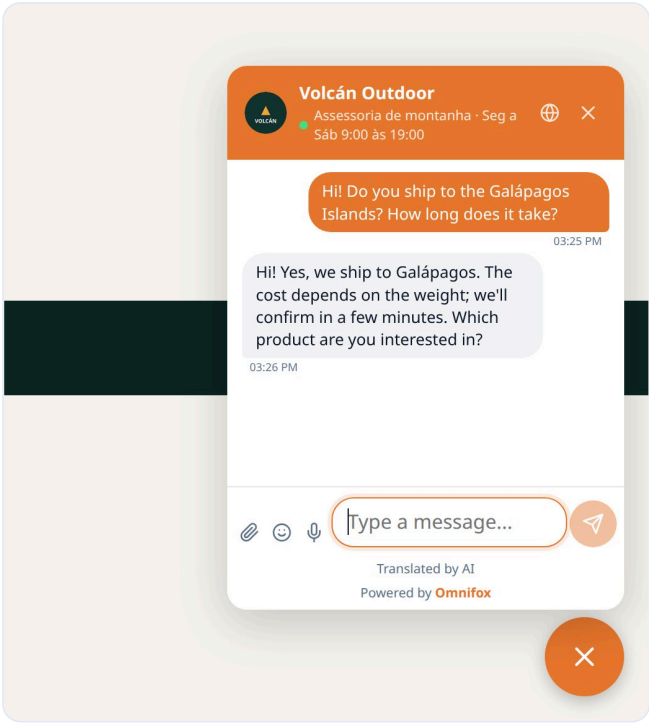
Como fica

1. Uma visitante escreve em inglês: «Hi! Do you ship to the Galápagos Islands? How long does it take?».

2. Na caixa de entrada, a Valeria lê em português.
3. A Valeria responde em português: «Olá! Sim, enviamos para Galápagos...».
4. A visitante recebe a resposta em inglês, com o aviso «Traduzido por IA».



Na caixa de entrada, a Valeria lê a mensagem em português.



A visitante recebe a resposta traduzida para o idioma dela, com o aviso «Traduzido por IA».

DICA

Cada mensagem traduzida conta para a cota mensal do seu plano (ou é cobrada da carteira se for complemento). Se os seus clientes falam o seu idioma, não a ative: o Idioma do widget do capítulo 10 é grátis.

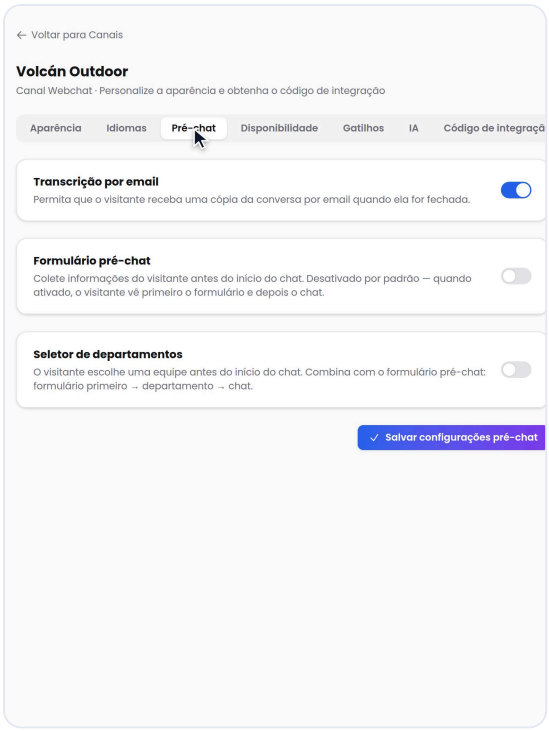
12

CAPÍTULO 12

Formulário pré-chat

Peça só os dados necessários antes de conversar.

Na aba **Pré-chat**, o **Formulário pré-chat** pede dados antes de começar. Vem **desligado**; ao ativar, você adiciona até **10 campos** com **Adicionar campo**. O widget o apresenta com uma frase pedindo que o visitante conte um pouco sobre si e o botão **Iniciar chat**.



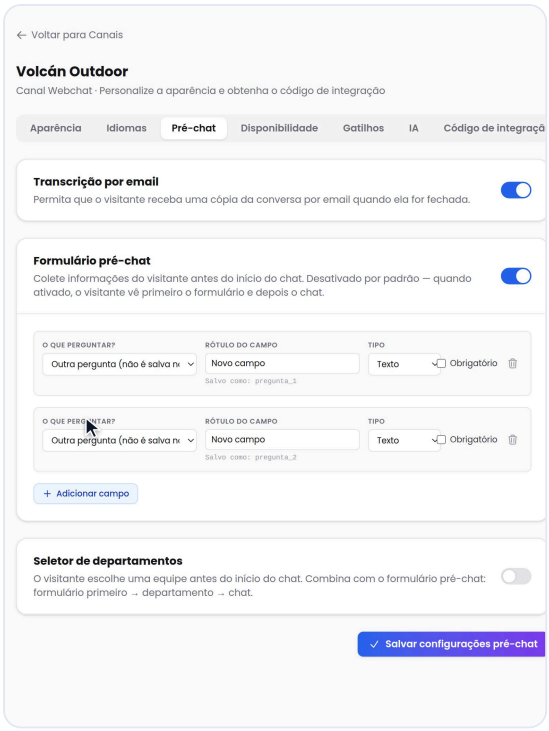
Aba Pré-chat: transcrição por e-mail, formulário pré-chat e seletor de departamentos.

A aba tem três blocos, salvos juntos com **Salvar configurações pré-chat**:

- **Transcrição por e-mail** (capítulo 25).
- **Formulário pré-chat** (este capítulo).
- **Seletor de departamentos** (capítulo 13).

Cada campo

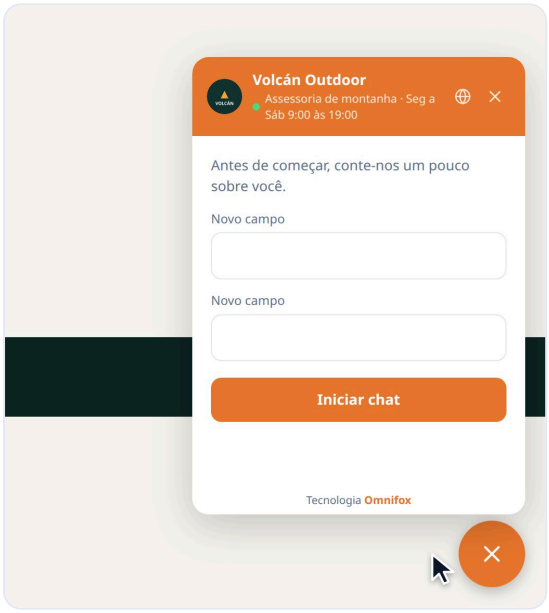
Opção	O que faz	Padrão / limites
O que pedir?	**Campos padrão do contato**: Nome, E-mail ou Telefone. **Campos personalizados do contato**: os do seu espaço de trabalho. **Outra pergunta**: uma pergunta livre.	—
Rótulo do campo	O que o visitante vê.	Máx. 128 caracteres
Salvo como	(Só perguntas livres.) O nome interno da resposta; derivado do rótulo.	Máx. 64
Tipo	(Só perguntas livres.) Que tipo de resposta.	Texto · Área de texto · Número · E-mail · Telefone · Seleção
Opções (uma por linha)	(Só tipo Seleção.) As opções da lista.	Uma por linha
Obrigatório	O visitante não pode começar sem preencher.	Desmarcado
Excluir linha	Remove o campo.	—



Três campos: Nome (obrigatório), E-mail e uma pergunta livre do tipo Seleção.

No exemplo: **Nome** (obrigatório), **E-mail** e a pergunta livre «Para qual atividade você precisa?», do tipo **Seleção**, com as opções Trekking, Camping e Alta montanha.

Tipo de campo	Onde fica a resposta
Padrão (Nome, E-mail, Telefone)	Na **ficha do contato**.
Personalizado	No **campo personalizado** da ficha.
Outra pergunta	Na **conversa**: seção **Pré-chat** do painel do contato, na caixa de entrada.



O formulário como o visitante o vê, com o botão Iniciar chat.

É assim que o visitante vê: primeiro o formulário e, ao tocar em **Iniciar chat**, o chat. A conversa chega à caixa de entrada com o nome e o e-mail já na ficha.

> **NOTA**
> Com o formulário **desligado**, o widget funciona do mesmo jeito: a conversa começa com a primeira mensagem e o contato aparece como **Visitante** seguido de um código (por exemplo «Visitante 3d0e1954») até você saber o nome dele.

> **DICA**
> Cada campo a mais é um visitante a menos. Peça o nome e um meio de contato; o resto você pergunta conversando.

> **ATENÇÃO**
> O formulário só aparece quando o visitante **não tem** uma conversa aberta. Se ele já conversou, não é pedido de novo: para testar as suas mudanças, use uma janela anônima.

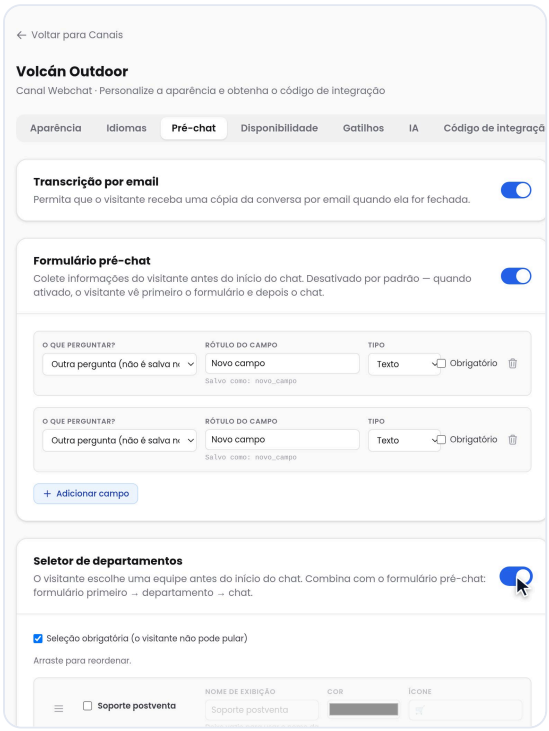
13

CAPÍTULO 13

Seletor de departamentos

Deixe o visitante escolher com qual equipe falar.

O **Seletor de departamentos**, na aba **Pré-chat**, deixa o visitante escolher com qual equipe quer falar. Os departamentos são **as suas equipes** do espaço de trabalho: você marca quais mostrar e como.



As equipes do espaço como departamentos: caixa, nome de exibição, cor e ícone.

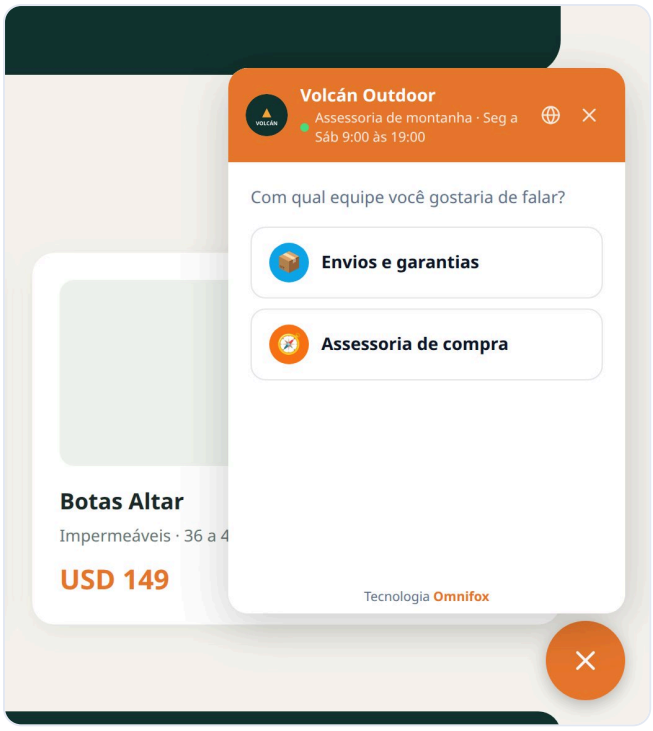
Opção	O que faz	Padrão / limites
Seletor de departamentos	Liga a etapa «Com qual equipe você quer falar?».	Desligado
Seleção obrigatória	O visitante não pode pular. Desligada, aparece **Continuar sem escolher**.	Ligada
Caixa de cada equipe	Se aparece no widget.	—
Nome de exibição	Como o visitante a vê (Ventas → «Assessoria de compra»).	Vazio = nome da equipe · máx. 64
Cor	A cor do botão dela.	—
Ícone	Um emoji ou texto curto (🧭, 📦).	Máx. 64
Arrastar	Ordena os departamentos; ao soltar, salva sozinho.	—

A ordem do visitante

Formulário pré-chat → Se estiver ativo: primeiro os dados.

Departamento → Depois, a equipe.

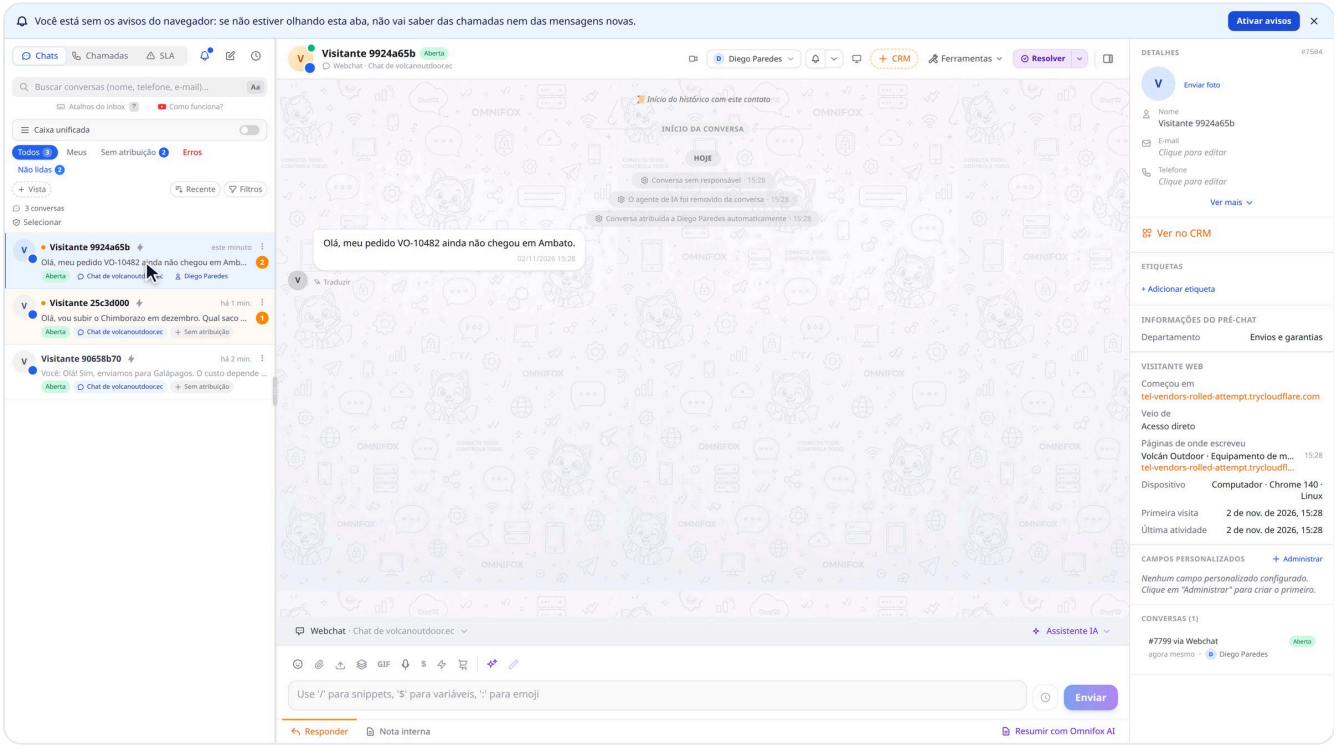
Chat → E por último, a conversa.



«Com qual equipe você quer falar?»: os departamentos no widget.

O visitante escolhe **Envios e garantias** e escreve «Olá, meu pedido VO-10482 ainda não chegou em Ambato.». A conversa entra **atribuída à equipe Soporte postventa** e é distribuída conforme a estratégia da equipe (rodízio, menos ocupado...). Aqui ficou com o Diego.

Escolher um departamento não desliga o agente de IA do canal: se você tiver um com a estratégia Sempre, ele continua respondendo até uma pessoa assumir a conversa (capítulo 22).



A conversa entra atribuída à equipe Soporte postventa e a distribuição a entrega ao Diego.

NOTA

Se você ainda não tem equipes, o seletor avisa: crie uma equipe primeiro em Configurações → Equipes, com os integrantes e a forma de distribuir, e volte.

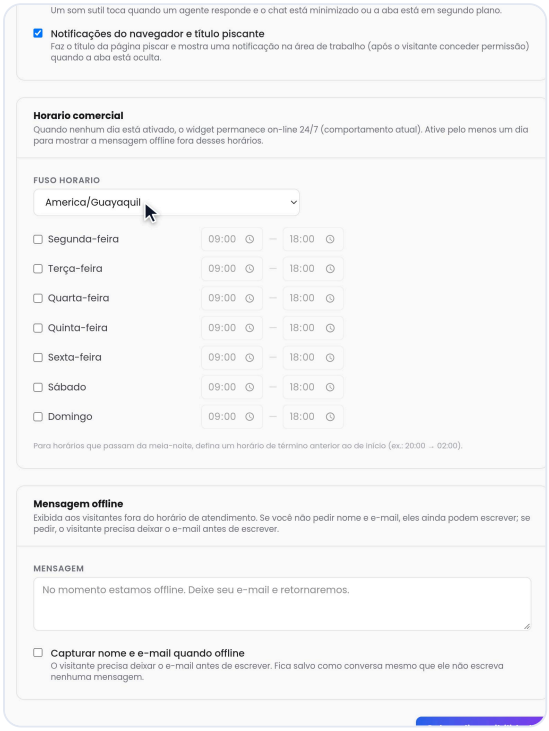
14

CAPÍTULO 14

Horário de atendimento e fora do horário

O seu horário, a sua mensagem de ausência e nenhum contato perdido.

Na aba **Disponibilidade** você define quando atende. Salve com **Salvar disponibilidade**.

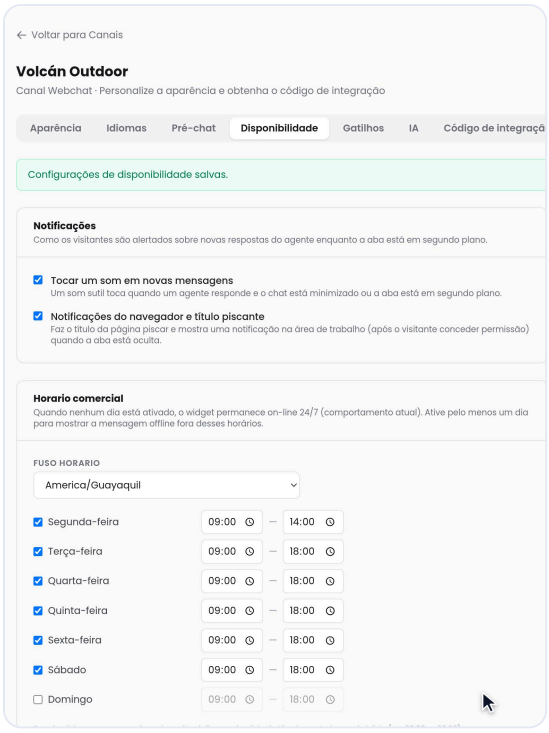


Disponibilidade → Horários: fuso horário e, por dia, se você atende e em que horário.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Fuso horário	O fuso em que o seu horário é calculado.	O da sua conta · lista completa de fusos (America/Guayaquil...)
Segunda ... Domingo	Para cada dia: caixa «atendo» e hora de início e de fim.	Todos desligados · 09:00 às 18:00
Horário noturno	Se o fim for menor que o início (22:00 às 06:00), o trecho atravessa a meia-noite.	—

NOTA

Se você não ativar **nenhum dia**, o chat aparece sempre disponível, 24 horas.

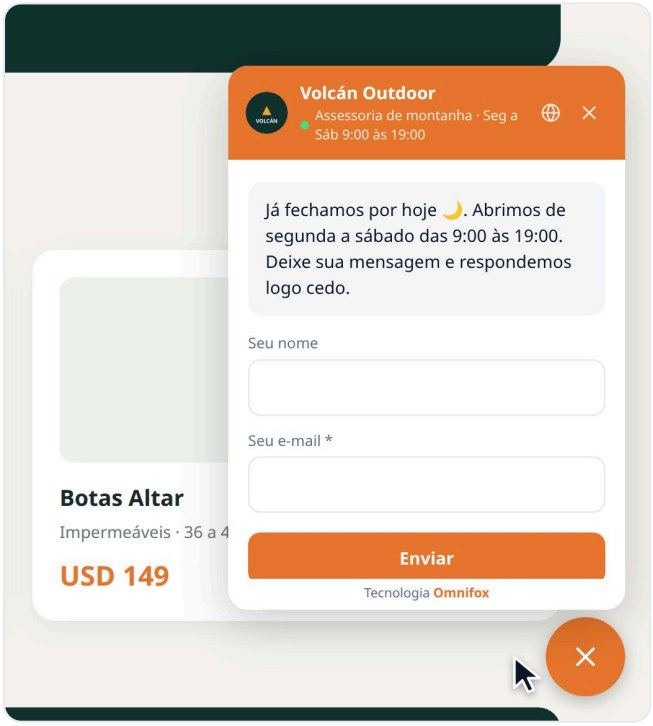


Mensagem de ausência e Capturar nome e e-mail quando offline.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Mensagem de ausência	O que o visitante vê fora do horário, como uma mensagem da sua equipe.	Vazio = um texto padrão de fora do horário · máx. 1000
Capturar nome e e-mail quando offline	O visitante precisa deixar nome e e-mail antes de escrever. Fica salvo como conversa mesmo que ele não escreva nenhuma mensagem.	Desligado

Sem a captura, fora do horário o visitante pode escrever do mesmo jeito: a mensagem só ajusta as expectativas.

Como o visitante vê



Fora do horário: a mensagem de ausência e o formulário de nome e e-mail.

No exemplo «já fechamos por hoje»: o chat mostra a mensagem de ausência e pede nome e e-mail. A Paola deixa os dados, escreve «Vocês têm bastões de trekking em estoque?», e a conversa chega do mesmo jeito à caixa de entrada para responder no dia seguinte.

> **DICA**
> Uma mensagem de ausência honesta diz quando você volta («Abrimos de segunda a sábado das 9:00 às 19:00») e o que vai acontecer («respondemos logo cedo»).

> **NOTA**
> O horário do widget é um só para todo o chat; não há horário por departamento. Se o seu agente de IA tem horário próprio, é ele que manda em quando a IA responde (capítulo 22).

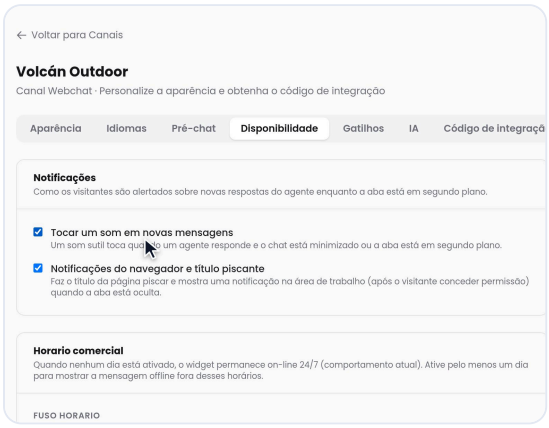
15

CAPÍTULO 15

Som e notificações do visitante

Para que a sua resposta não passe despercebida.

No topo da mesma aba **Disponibilidade**, o bloco **Notificações** decide como o visitante fica sabendo que você respondeu:

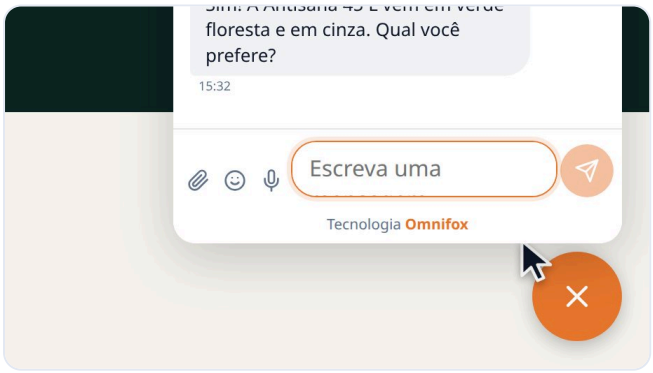


Notificações para o visitante: som, título piscando e aviso do navegador.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Reproduzir um som com as mensagens novas	Toca quando a sua equipe responde e o chat está minimizado ou a aba está em segundo plano (no máximo um a cada 2 segundos).	Ligado
Notificações do navegador e título piscando	O título da aba pisca e, se o visitante permitir, aparece um aviso na área de trabalho.	Ligado

Sempre ativos

- **Contador de não lidas**: o botão do chat mostra um círculo vermelho com as mensagens não lidas.
- **Reabertura com a mensagem nova**: se o visitante fechou o chat e o seu agente responde, o chat se abre sozinho com a mensagem nova, para que ele não perca (só com mensagens novas, não com as do histórico).



Com o chat minimizado, o botão mostra o contador de mensagens não lidas.

No exemplo, com o chat minimizado, a Valeria responde «Sim! A Antisana 45 L vem em verde floresta e em cinza» e na loja aparece o contador com a mensagem não lida.

> **NOTA**
> O navegador só deixa pedir permissão de notificações depois que o visitante interage com a página. Se ele recusou, continua tendo o som, o título piscando e o contador.

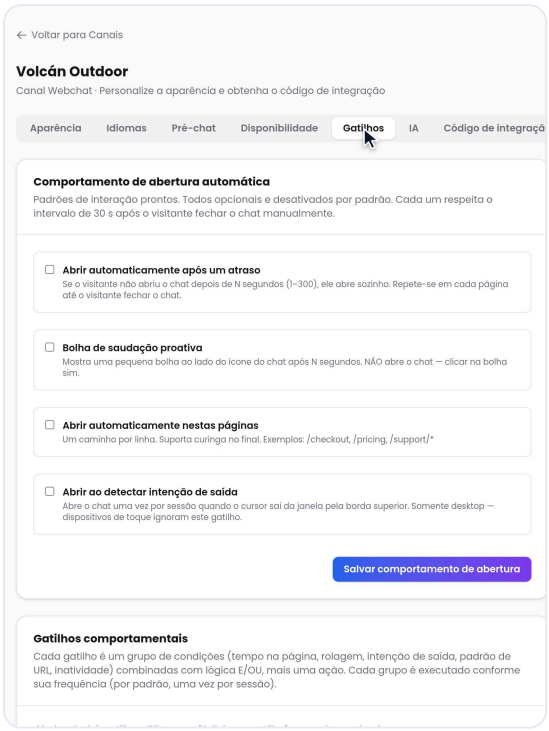
16

CAPÍTULO 16

Abertura automática

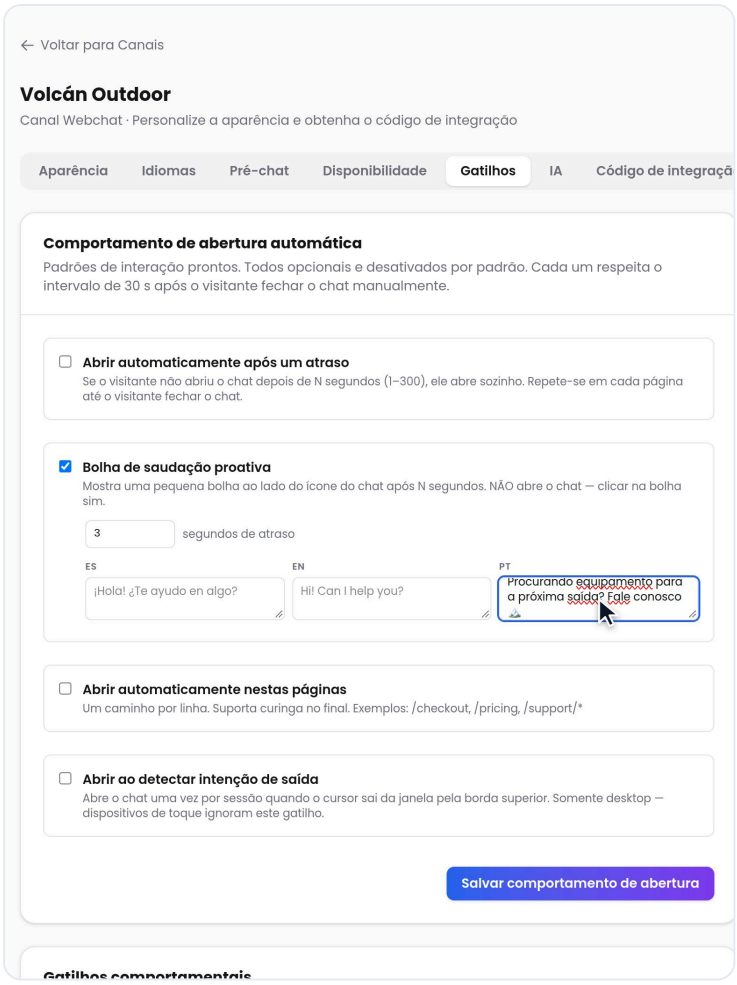
Quatro comportamentos prontos para abrir o chat no momento certo.

A aba **Gatilhos** começa com o bloco **Comportamento de abertura automática**: quatro comportamentos prontos, **todos desligados** por padrão. São salvos com o botão próprio do bloco.

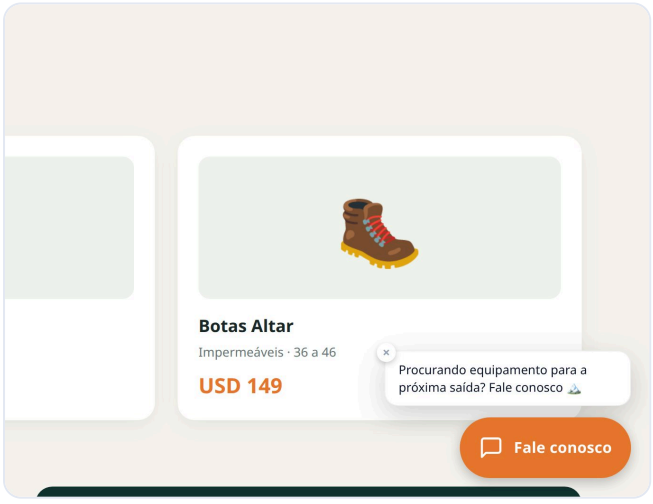


Gatilhos → Comportamento de abertura automática: os quatro comportamentos, desligados por padrão.

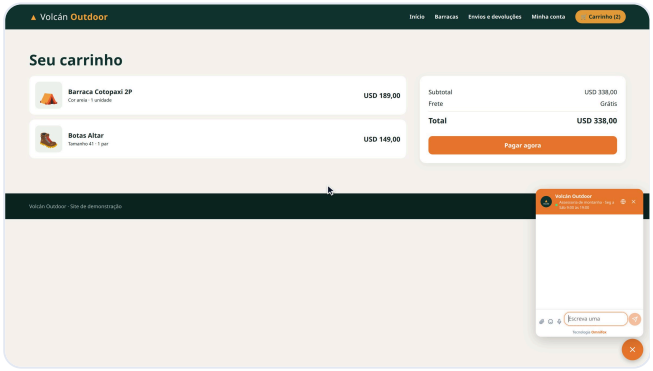
Opção	O que faz	Padrão / limites
Abrir automaticamente após um atraso	Se o visitante não abriu o chat depois de N segundos, ele se abre sozinho. Repete em cada página até o visitante fechar o chat.	Desligado · ao marcar, 30 s · de 1 a 300
Balão de saudação proativa	Uma mensagem ao lado do botão, sem abrir o chat, com o atraso e o texto em espanhol, inglês e português. Um clique no balão abre o chat.	Desligado · 15 s · 0 = na hora · máx. 200 caracteres por idioma
Abrir automaticamente nestas páginas	Abre o chat nos caminhos que você escrever, um por linha (`/checkout`). Aceita curinga no final: `/suporte/*`. Compara com o caminho, sem domínio nem parâmetros.	Vazio
Abrir ao detectar intenção de saída	Abre o chat quando o cursor vai para cima, prestes a fechar a aba, com uma mensagem em es/en/pt dentro do chat. Uma vez por sessão e só no computador.	Desligado



O balão de saudação proativa com o atraso e os textos em espanhol, inglês e português.



O balão de saudação ao lado do botão, sem abrir o chat.



Em /checkout, o chat abre sozinho.

Duas regras para não incomodar

- Se o visitante **fecha o chat**, ele não reabre sozinho por **30 segundos**, e o que ele já dispensou naquela sessão não se repete.
- No **celular** (telas de até 480 px) o chat **nunca abre sozinho**: os balões aparecem, e o visitante decide se toca neles.

DICA

Se faltar o texto no idioma do visitante, o balão usa o que houver, nesta ordem: espanhol, inglês, português. Escreva os três se você tem clientes de vários países.

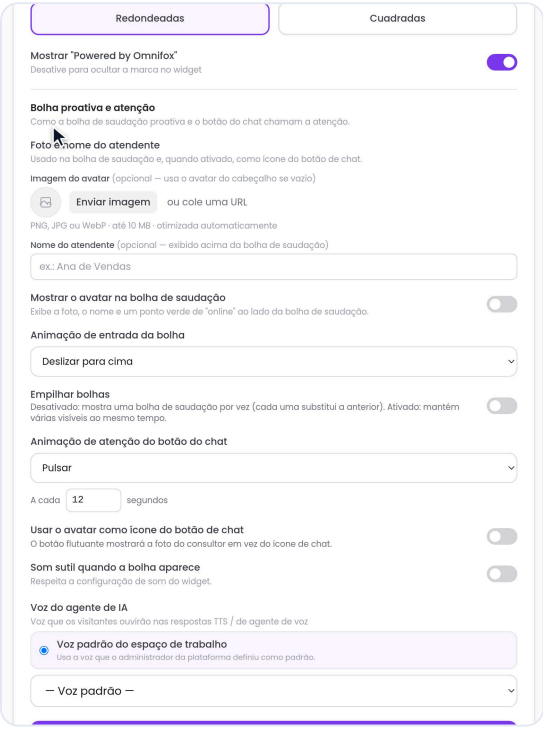
17

CAPÍTULO 17

Balão proativo e foto do atendente

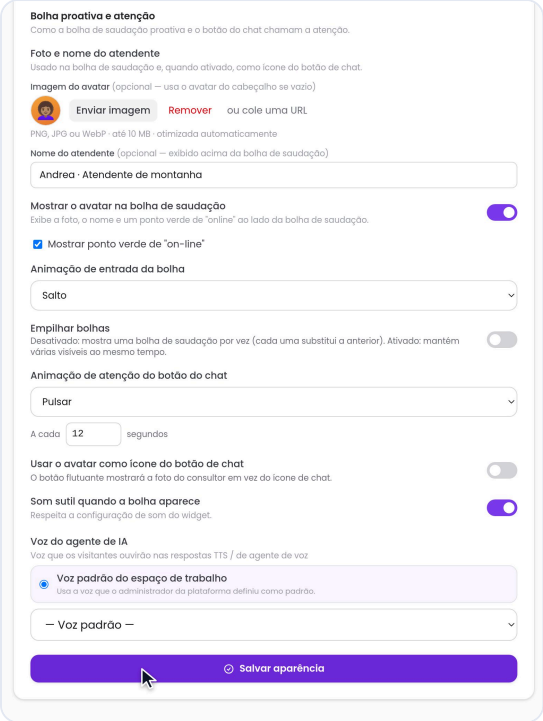
Para que a saudação pareça de uma pessoa de verdade.

Em **Aparência**, o bloco **Balão proativo e atenção** decide como aparecem os balões de saudação, os do capítulo 16 e os dos gatilhos.



Aparência → Balão proativo e atenção.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Imagem do avatar	A foto do atendente ao lado do balão. Enviar imagem ou colar uma URL.	Vazio = usa o avatar do cabeçalho · PNG, JPG ou WebP até 10 MB
Nome do atendente	Aparece acima do balão (ex. «Andrea · Atendente de montanha»).	Vazio · máx. 60
Mostrar o avatar no balão de saudação	Liga a foto e o nome.	Desligado
Mostrar ponto verde de «online»	Um ponto verde na foto.	Marcado



A foto e o nome da atendente, a animação de entrada e o som do balão.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Animação de entrada do balão	Como ele aparece.	Esmaecer · Deslizar para cima (padrão) · Surgir · Quique
Empilhar balões	Desligado: um balão por vez, cada um substitui o anterior. Ligado: vários visíveis, um sobre o outro.	Desligado
Som sutil quando o balão aparece	Um som suave. Também respeita o ajuste de som de Disponibilidade.	Desligado
Usar o avatar como ícone do botão de chat	A foto do atendente substitui o ícone do botão (capítulo 9).	Desligado

Salve com **Salvar aparência**.

DICA

Use a foto de uma pessoa real da sua equipe, com a permissão dela, e um nome que coincida com quem costuma atender. Uma saudação da «Andrea» que depois é respondida por um robô sem aviso gera desconfiança.

CAPÍTULO 18

18 Gatilhos: o primeiro passo a passo

Quando... Então...: a sua primeira regra, de ponta a ponta.

Abaixo da abertura automática ficam os **Gatilhos comportamentais**: regras que você monta. Cada uma tem um **Quando**, com uma ou várias condições, e um **Então**, com a ação. São salvos com **Salvar gatilhos**.

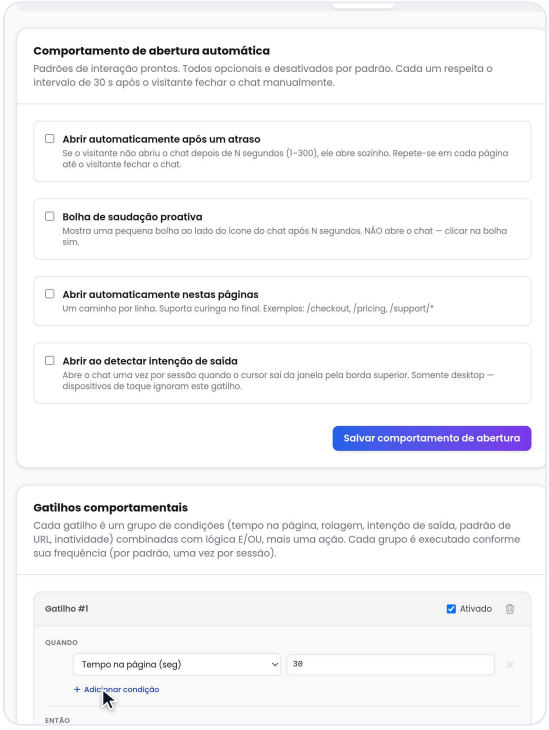


Gatilhos comportamentais, ainda sem nenhum: Adicionar gatilho.

O objetivo do exemplo

Quando alguém está há **10 segundos** olhando a página de **barracas**, mostrar dois balões de saudação e, se ele abrir o chat, que a **Vela** (a agente de IA) comece a conversa para ajudá-lo a escolher a barraca.

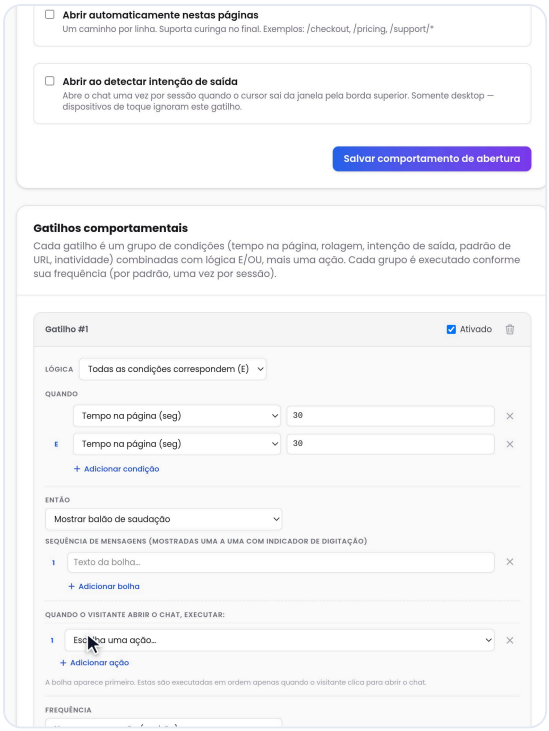
1. O Quando



Quando: a URL contém /carpas e 10 segundos na página, com a lógica Todas as condições.

1. Clique em **Adicionar gatilho**. Aparece o **Gatilho #1**, com o interruptor **Habilitado** e o botão Excluir.
2. Primeira condição: **A URL contém** → `/carpas` (o caminho da página de barracas da loja).
3. **Adicionar condição**: **Tempo na página (seg)** → `10`.
4. Em **Lógica**, deixe **Todas as condições correspondem (E)**: as duas precisam ser cumpridas.

2. O Então



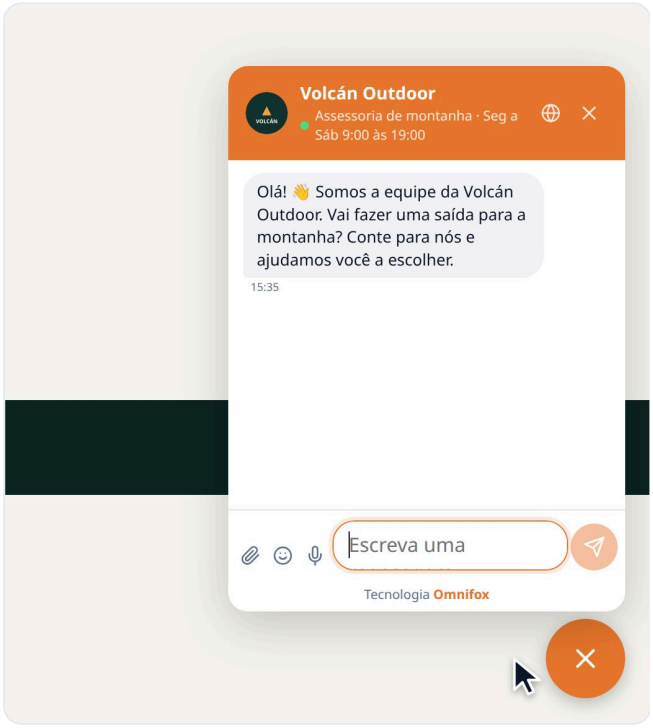
Então: um balão dividido em duas mensagens e, ao abrir o chat, iniciar uma conversa com a Vela.

1. Em **Então**, escolha **Mostrar balão de saudação**.
2. Marque **Dividir numa sequência de mensagens** e escreva duas: «Procurando uma barraca para a próxima saída? ⛺» e «Ajudo você a escolher a ideal conforme quantas pessoas são e a que altitude acampam.». Cada mensagem pode esperar de 0 a 15 segundos, com indicador de digitação.
3. Em **Quando o visitante abrir o chat, executar:**, adicione **Iniciar uma conversa com IA**, escolha **Vela** e escreva o **Objetivo**: «Ajudar a escolher a barraca certa (pessoas, peso, altitude) e, se quiser comprar, passar a conversa para Vendas.».
4. Clique em **Salvar gatilhos**.

3. O teste



Em /carpas, aos 10 segundos, aparecem os dois balões.



Ao abrir o chat, a Vela já está digitando e sabe em que página o visitante está.

Um visitante entra em `/carpas`, espera e, aos 10 segundos, aparecem os dois balões. Ao abrir o chat, a Vela já está digitando, e sabe em que página o visitante está: ela recebe o endereço, o título da página e de onde ele veio.

DICA

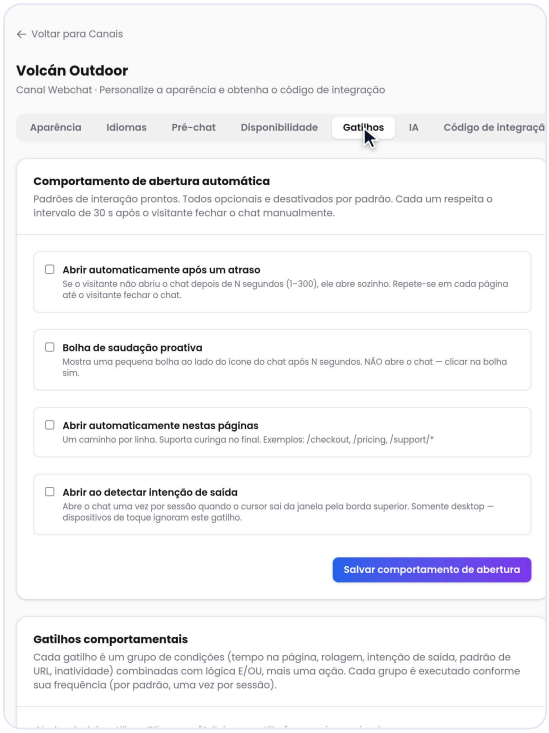
Para testar um gatilho de «uma vez por sessão», use uma janela anônima nova a cada vez: o widget lembra o que já mostrou.

19

CAPÍTULO 19

Todas as condições e a lógica E/OU

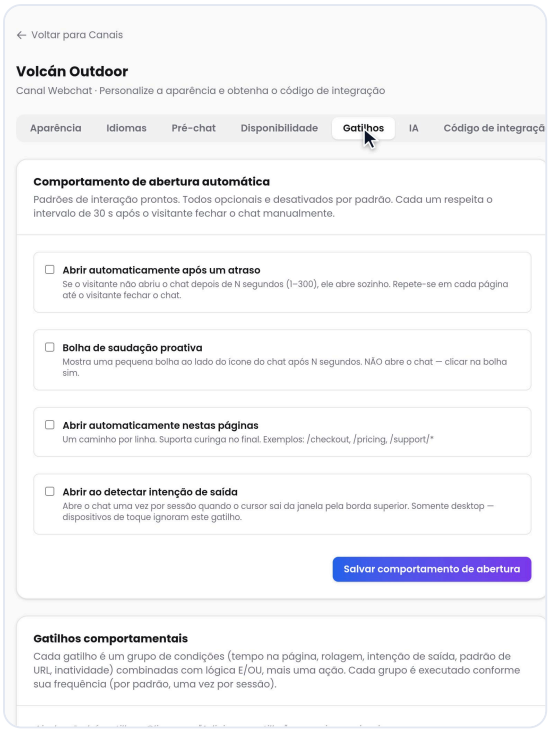
Oito condições, quatro operadores e duas lógicas.



Os tipos de condição do Quando.

Condição	Cumpre-se quando…	Valor
Tempo na página (seg)	o visitante está há N segundos na página.	A partir de 1
Rolagem (%)	rolou pelo menos essa porcentagem da página.	1 a 100
Rolagem (px)	rolou pelo menos esses pixels.	Pixels
Intenção de saída	o cursor sai por cima da janela (só no computador).	—
A URL contém	o endereço da página cumpre o operador.	Máx. 255 caracteres
Inatividade (seg)	para de mover o mouse, rolar ou digitar por N segundos.	A partir de 5
Dispositivo	o visitante usa esse tipo de dispositivo.	Computador · Celular · Tablet
O visitante abre o chat	o visitante abre o chat (por qualquer via).	—

Os operadores do endereço



Os operadores do endereço e a lógica Todas / Qualquer condição.

Operador	Exemplo	Corresponde a
Contém	`carpas`	/carpas, /carpas/cotopaxi-2p, /ofertas-carpas
É exatamente	`/`	só a página inicial
Começa com	`/blog/`	todos os artigos do blog
Não contém	`checkout`	todas as páginas menos o pagamento

Lógica	O que significa
Todas as condições correspondem (E)	Todas precisam ser cumpridas.
Qualquer condição corresponde (OU)	Basta que uma se cumpra.

Até 10 condições

por gatilho.

Até 30 gatilhos

por widget.

DICA

O visitante abre o chat serve para ações que só devem acontecer quando a pessoa já mostrou interesse: por exemplo, «se abrir o chat em /checkout, atribuir a Vendas».

NOTA

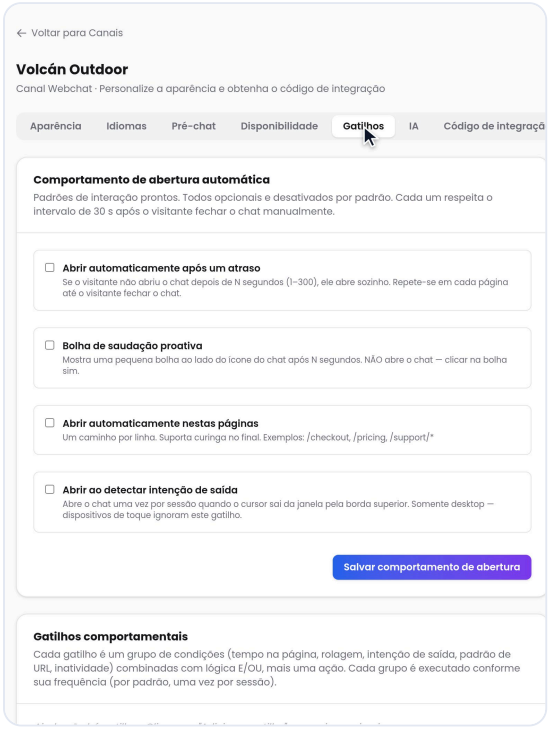
A inatividade mínima é de 5 segundos; se você escrever menos, ao salvar aparece um erro dizendo que a inatividade deve ser de pelo menos 5 segundos.

20

CAPÍTULO 20

Todas as ações, frequência e ocultar

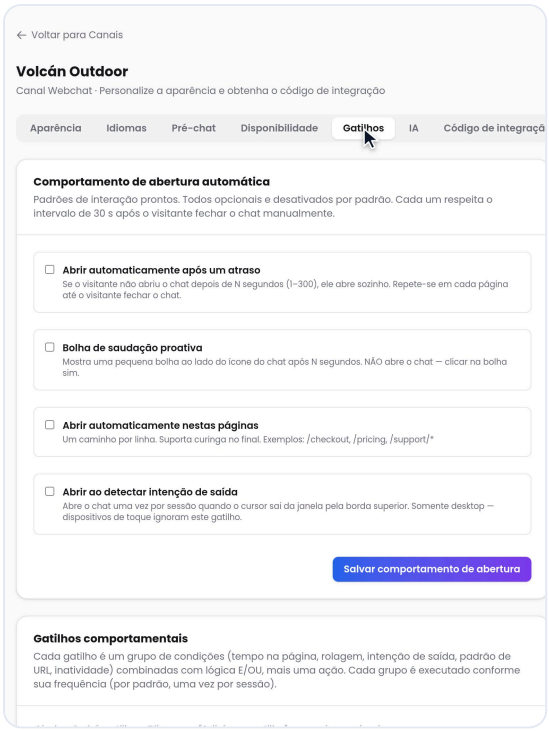
Nove ações, cinco frequências e balões que saem sozinhos.



As ações do Então.

Ação do Então	O que faz
Abrir widget	Abre o chat.
Mostrar balão de saudação	Um balão (máx. 500 caracteres) ou uma sequência de até 5 mensagens, com espera de 0 a 15 s entre elas.
Ocultar widget	Oculta o botão e o chat (se estava aberto, fecha, e tira o balão). Útil em páginas onde você não quer o chat.
Enviar uma mensagem	Uma mensagem de agente na conversa do visitante e, opcionalmente, **Depois atribuir a** alguém.
Iniciar uma conversa com IA	Um agente de IA escreve primeiro, com um **Objetivo** (máx. 1000) e um **Contexto / instruções** (máx. 2000).
Atribuir a conversa	A um **Agente humano**, a uma **Equipe** ou a um **Agente de IA**.
Executar um fluxo de trabalho	Roda um dos seus fluxos ativos sobre a conversa do visitante.
Mostrar o seletor de departamentos	Mostra a etapa de departamentos (capítulo 13).
Mostrar o formulário pré-chat	Mostra o formulário (capítulo 12).

Frequência e ocultar



Frequência e Ocultar bolhas automaticamente.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Frequência	A cada quanto o gatilho se repete.	Uma vez por sessão (padrão) · A cada carregamento de página · Toda vez que se cumprir · Uma vez por dia · Uma única vez por visitante
Ocultar bolhas automaticamente	Retira os balões se ninguém tocar. Conta a partir do último balão; abrir o chat cancela.	Nunca · Depois de um tempo (0 a 600 s)

Quando o visitante abrir o chat

Só em **Mostrar balão de saudação**, o bloco **Quando o visitante abrir o chat, executar:** aceita até **10 ações** que rodam em ordem assim que o visitante abre o chat, por qualquer via (o balão, o botão ou o seu próprio botão com a API): enviar uma mensagem, iniciar IA, atribuir, executar um fluxo, mostrar departamentos ou mostrar o pré-chat.

> **NOTA**
> As ações «do servidor» (enviar uma mensagem, iniciar IA, atribuir, executar um fluxo) acontecem **uma única vez por conversa**, mesmo que o visitante recarregue ou a frequência permita repetir. As visuais (abrir, balão, ocultar) seguem a frequência.

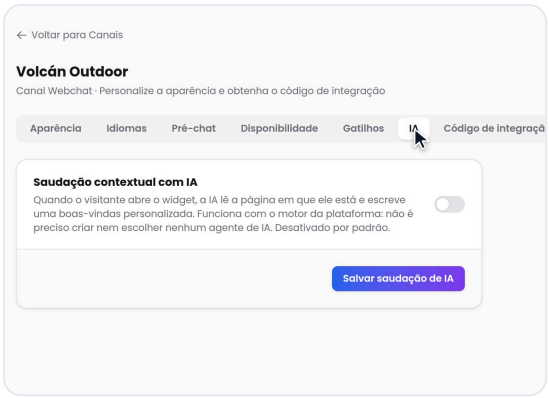
21

CAPÍTULO 21

Saudação contextual com IA

Uma boas-vindas escrita pela IA para a página exata em que o visitante está.

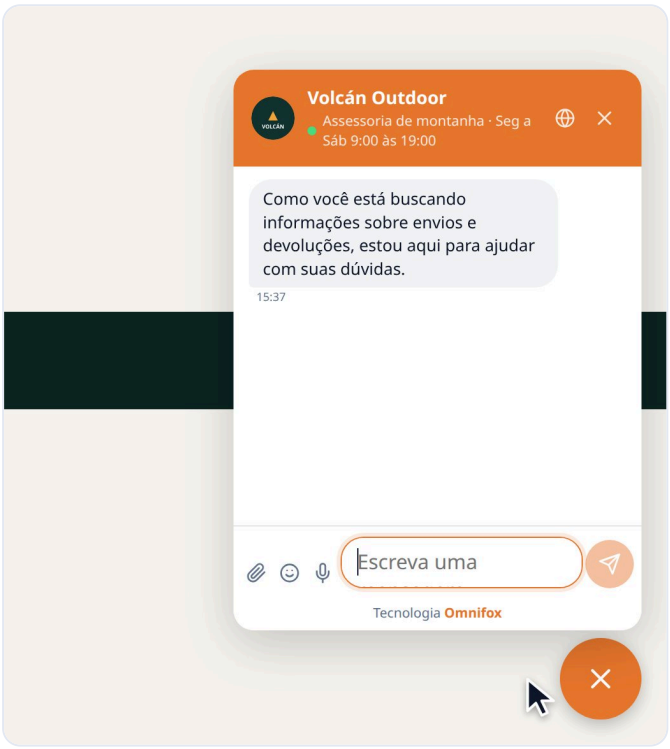
Na aba **IA** está a **Saudação contextual com IA**: quando o visitante abre o chat, a IA lê a página em que ele está (endereço, título e um trecho do texto) e escreve uma boas-vindas de uma ou duas frases sob medida, com indicador de digitação. **Você não precisa criar nenhum agente**: ela usa o motor da plataforma.



Aba IA: Saudação contextual com IA e o tempo de espera.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Saudação contextual com IA	Substitui a mensagem de boas-vindas fixa quando o visitante abre o chat.	Desligado
Tempo de espera	A cada quanto cumprimenta a mesma pessoa.	Uma vez por sessão (recomendado) · Uma vez por hora · Uma vez por dia · Sempre

Salve com **Salvar saudação de IA**. A saudação sai no idioma do visitante; se a IA não responder, usa uma reserva em espanhol, inglês ou português.



Na página de envios, a saudação da IA fala justamente de envios.

No exemplo, na página de envios, a saudação fala justamente de envios. Se o visitante responder, essa saudação fica guardada na conversa, para que a sua equipe veja o que a IA disse.

DICA

Cada saudação é uma chamada à IA. «Uma vez por sessão» é o recomendado; com «Sempre», cada abertura do chat gera uma saudação nova.

ATENÇÃO

Se você tiver a saudação com IA e também um gatilho que inicia uma conversa com IA ao abrir o chat (capítulo 18), o visitante receberia **duas saudações**. Use uma das duas em cada página.

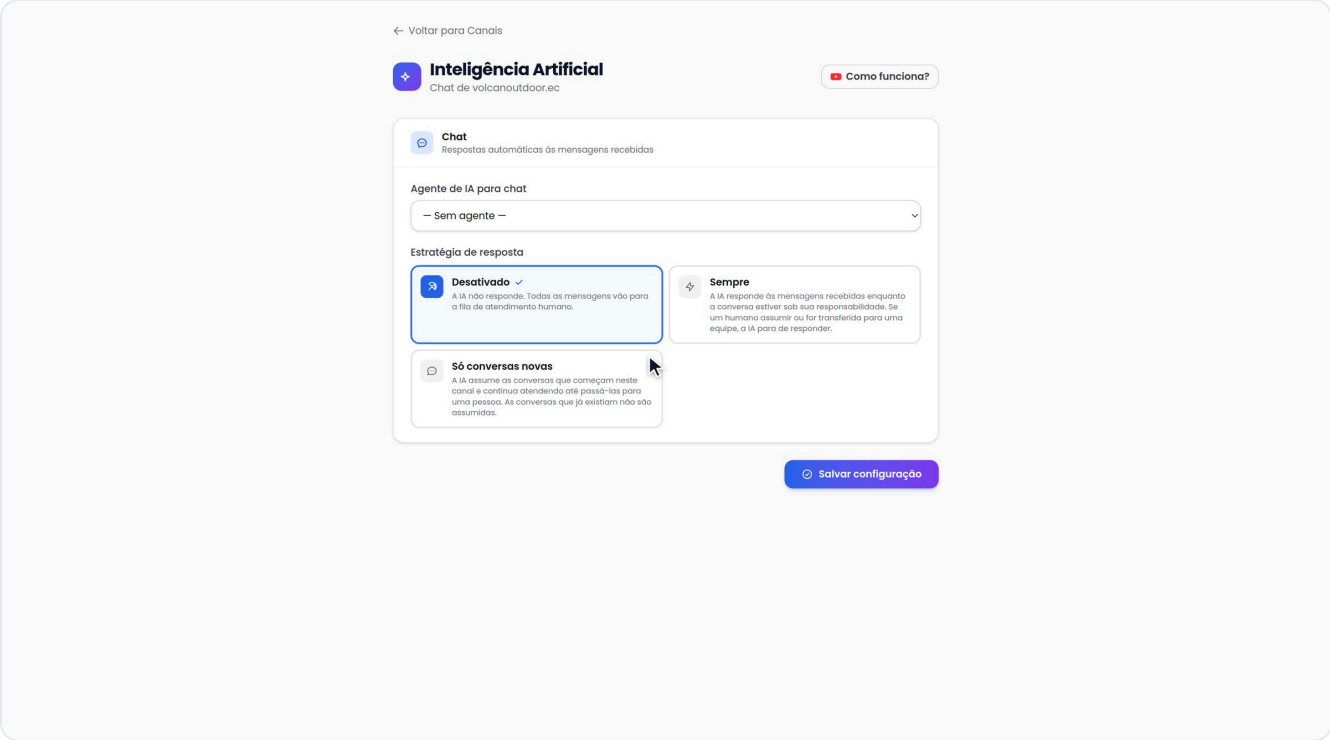
22

CAPÍTULO 22

O agente de IA do canal

Um agente de IA que responde na hora e passa para uma pessoa o que importa.

Para que um agente de IA responda às mensagens do chat, abra a tela **Inteligência Artificial** do canal (o botão IA do cartão, capítulo 4).



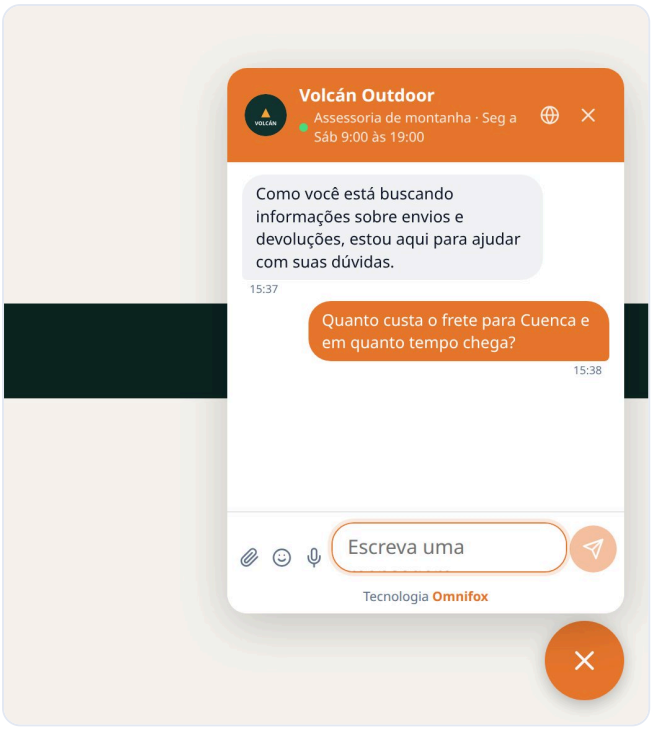
Inteligência Artificial do canal: a agente Vela e a estratégia de resposta.

Opção	O que faz	Valores
Agente de IA para chat	O agente que responde neste canal. Só agentes do mesmo espaço de trabalho. Se o agente estiver desligado, você verá um aviso e o link **Abrir agente**.	— Sem agente — (padrão) · os seus agentes
Estratégia de resposta	Quando a IA responde (tabela abaixo).	Desativado (padrão) · Sempre · Só conversas novas

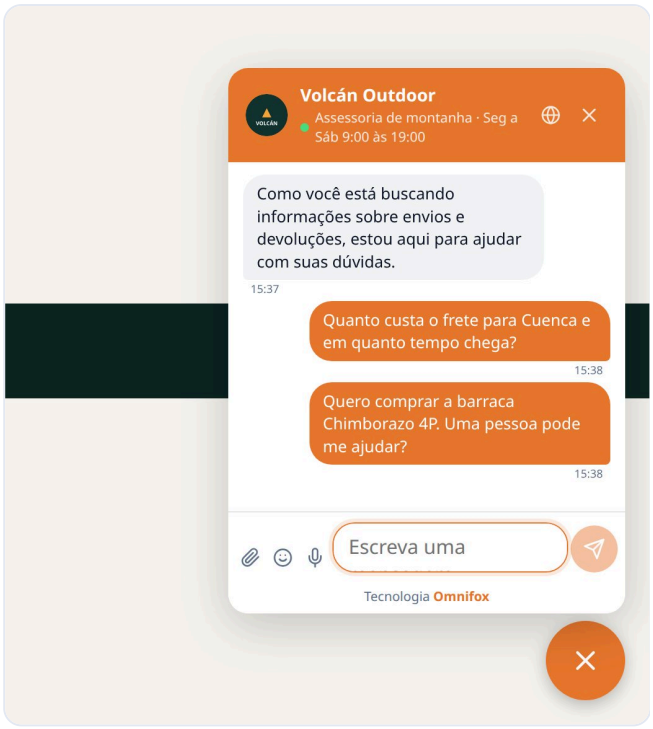
Estratégia	O que acontece
Desativado	A IA não responde. Todas as mensagens vão para a fila das pessoas.
Sempre	A IA responde enquanto a conversa estiver com ela. Assim que uma pessoa a assume ou ela é transferida a uma equipe, para de responder.
Só conversas novas	Assume as conversas que começam neste canal a partir desse momento e as atende até passá-las a uma pessoa. As que já existiam, ela não toca.

Salve com **Salvar configuração**. Abaixo do agente escolhido aparece o horário dele: se o agente tem horário próprio, fora dele não responde mesmo que a estratégia diga Sempre.

Como a Vela trabalha



A Vela responde com os dados reais da loja.



O visitante pede para falar com uma pessoa: a Vela passa a conversa.

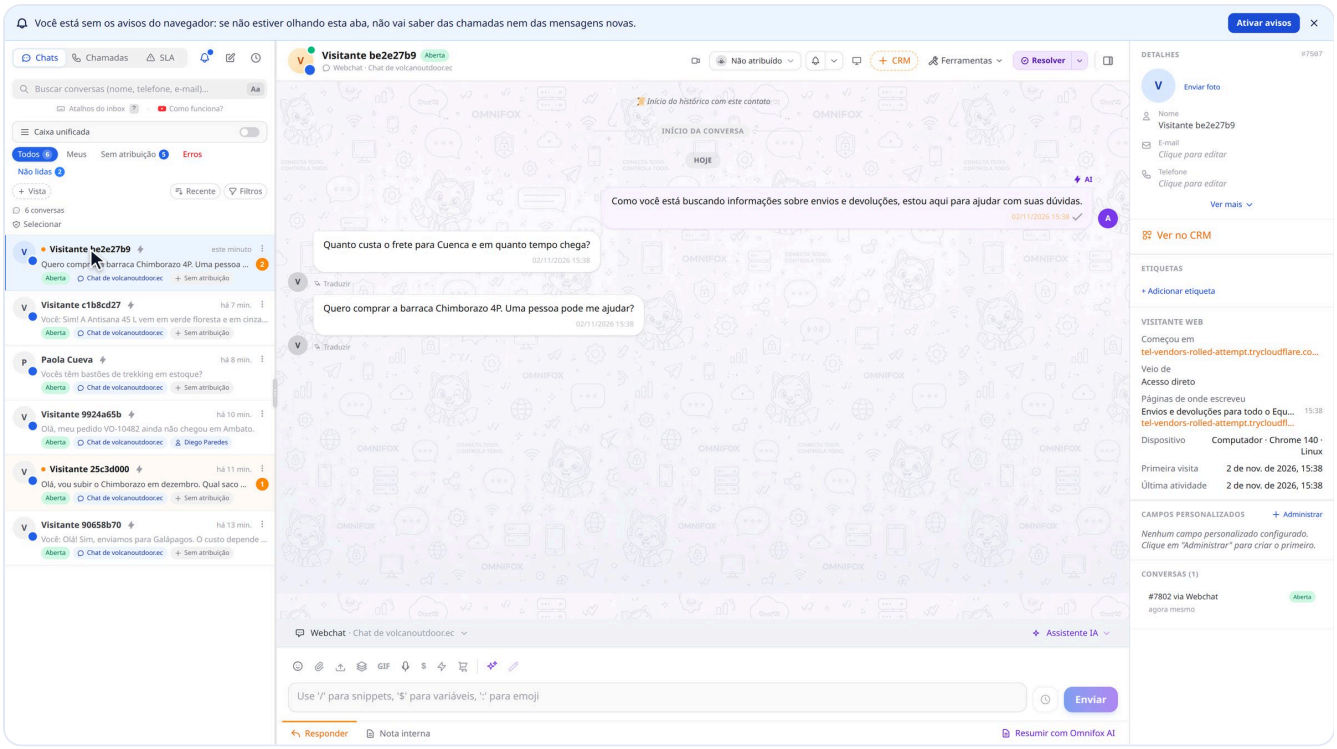
Quanto custa o frete para Cuenca e em quanto tempo chega?

O envio para o resto do país custa USD 6,00 e chega em 48 a 72 horas. Se a sua compra for a partir de USD 120, é grátis. 🚚

Quero comprar a barraca Chimborazo 4P. Uma pessoa pode me ajudar?

Vou passar a sua conversa para uma pessoa da nossa equipe. Ela vai responder por este mesmo chat o quanto antes.

A Vela transferiu a conversa para a equipe Ventas, com um resumo da IA; a IA fica em pausa



Na caixa de entrada: a IA em pausa depois que a Vela transferiu a conversa para uma equipe, o resumo da IA e a conversa atribuída a Ventas.

> **NOTA**
>
> Como criar o agente, dar a ele o conhecimento do seu negócio e decidir quando transfere está no guia completo de **Agentes de IA**.

23

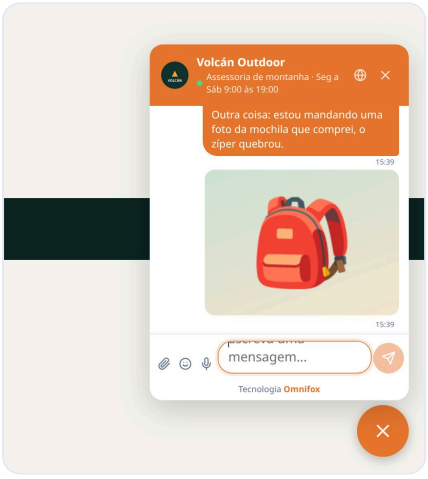
CAPÍTULO 23

O que o visitante pode fazer

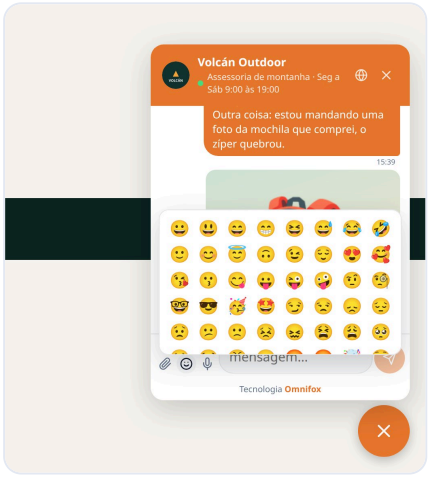
Anexos, emojis, notas de voz, formatação, digitando e lido.

Do lado do visitante, o chat tem tudo o que ele espera de um aplicativo de mensagens moderno:

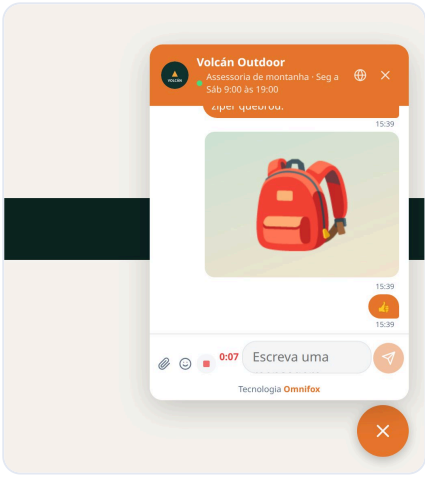
Função	Detalhe
Anexar (clipe)	Fotos, PDF, áudio, vídeo e documentos de Word, Excel, PowerPoint, OpenDocument, TXT ou CSV, vários de uma vez, de **até 20 MB** cada. As imagens aparecem em miniatura e se ampliam com um clique. Não se aceitam SVG nem HTML.
Emojis	Um painel de emojis próprio do widget.
Nota de voz (microfone)	Até **3 minutos**. Chega à caixa de entrada como áudio. O navegador pede permissão para usar o microfone.
Links e formatação	Os links ficam clicáveis. As suas mensagens podem ter `**negrito**`, `*itálico*`, `` `código` `` e listas com «- ».
Botões de resposta	As perguntas com opções dos seus fluxos e da IA aparecem como botões.
Digitando...	O visitante vê quando o seu agente digita, e o seu agente vê quando o visitante digita.
Entregue e lido	Cada mensagem marca quando foi entregue e quando foi lida. O horário de cada mensagem é relativo: «há 1 minuto», «ontem».



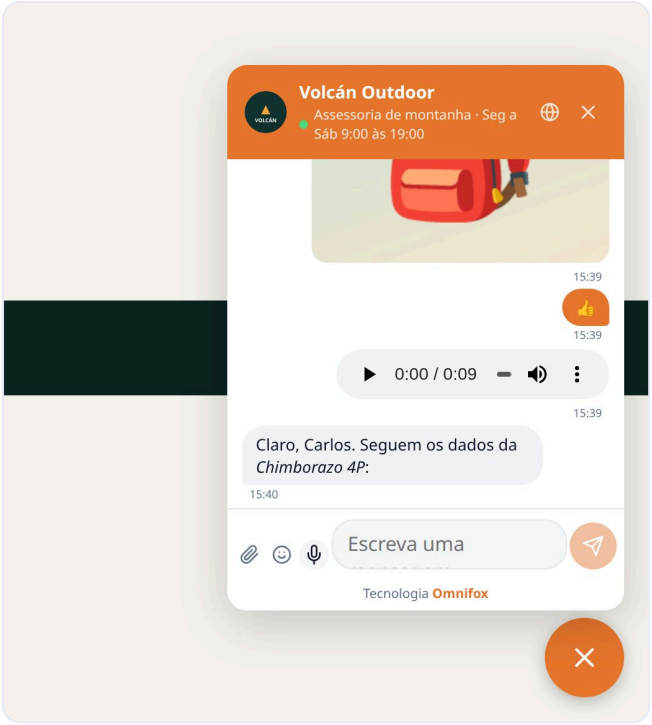
Uma foto anexada, com a miniatura.



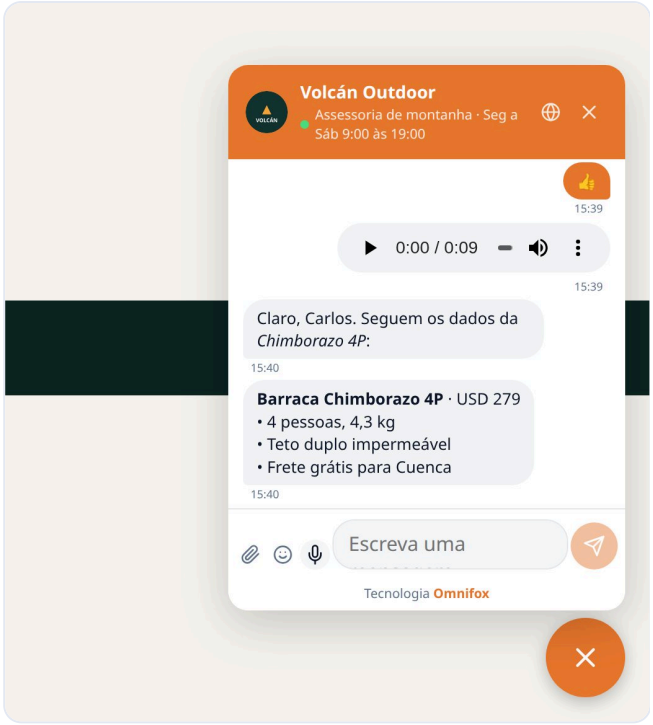
O painel de emojis do widget.



Gravando uma nota de voz.



O aviso de que a agente está digitando.



Uma mensagem com negrito e lista.

Se algo não for enviado

- Um arquivo de mais de 20 MB não sobe: o visitante vê que o arquivo passa do limite de 20 MB e não foi enviado.
- Um tipo não permitido: o visitante vê que esse tipo de arquivo não pode ser enviado.
- Se falhar um texto ou um arquivo (por exemplo, sem conexão), o balão fica apagado com uma linha vermelha e o botão **Tentar novamente**.
- Se o navegador não deixar usar o microfone: «Não conseguimos usar o microfone. Permita o acesso no seu navegador para enviar notas de voz.».

> **ATENÇÃO**
>
> No Webchat, `*texto*` é *itálico* e `**texto**` é **negrito**. No WhatsApp, por outro lado, um asterisco já é negrito. Se a sua equipe escreve «no estilo WhatsApp», no chat web verá itálico.

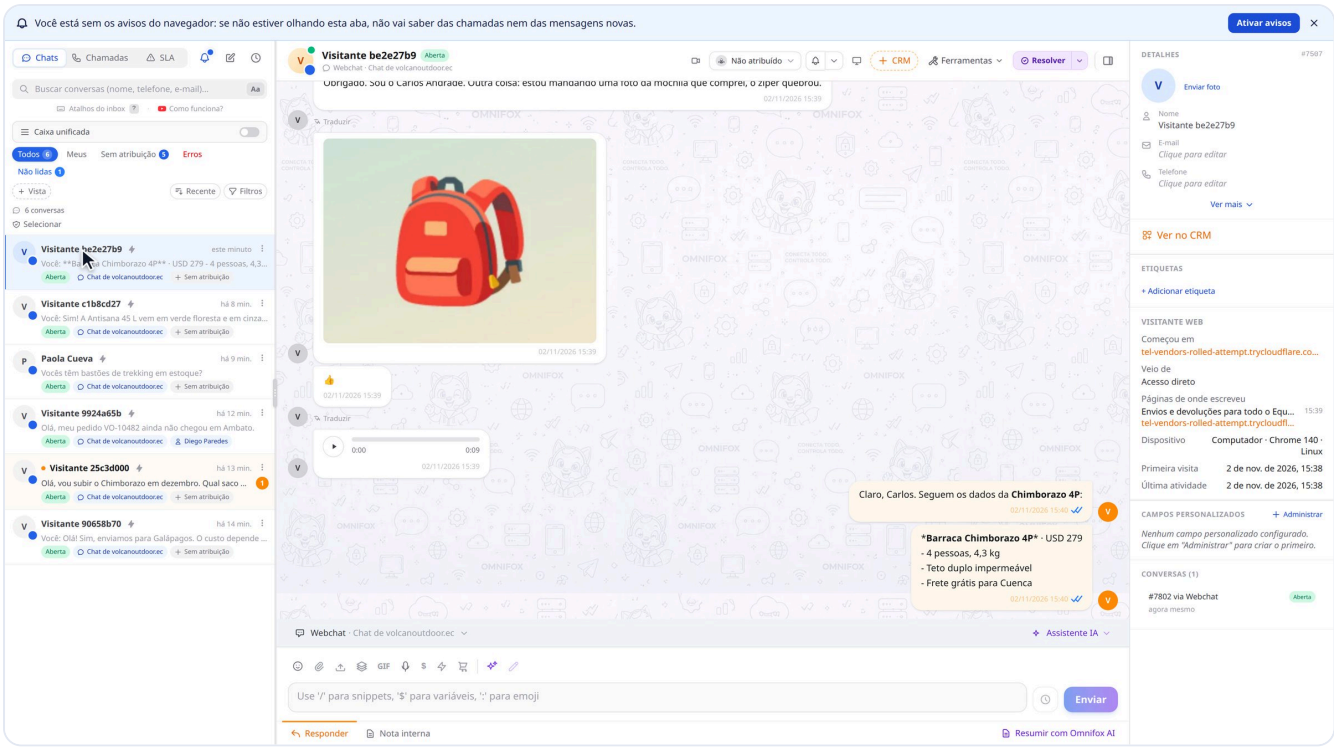
24

CAPÍTULO 24

Atender pela caixa de entrada

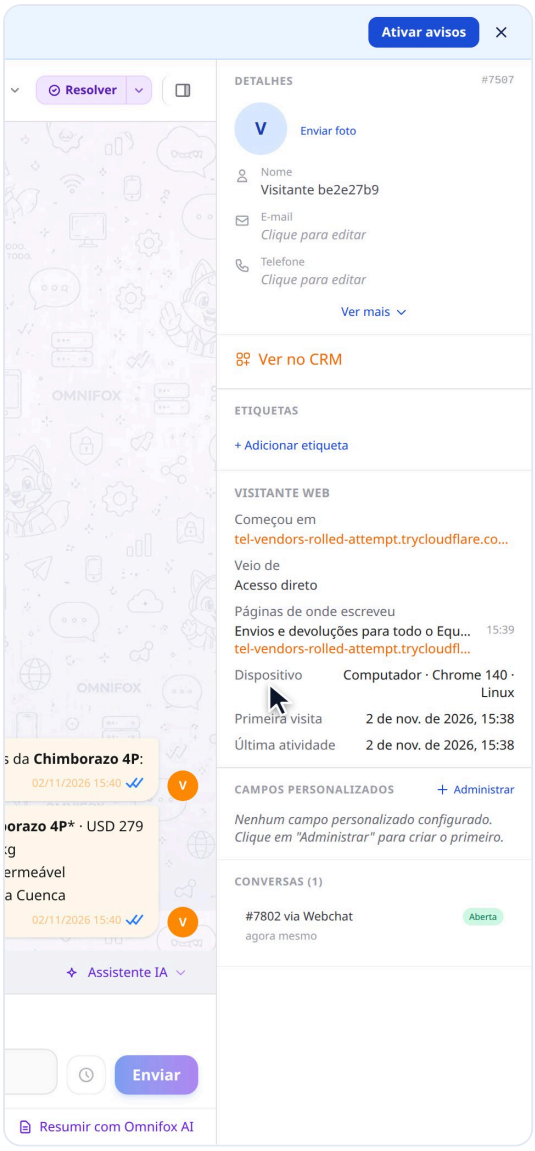
As conversas do Webchat, junto com todo o resto.

Na caixa de entrada, as conversas do Webchat levam o ícone do chat web e o nome do canal. O **ponto verde** indica que o visitante está **online agora**, com o seu site aberto.



A conversa do Webchat na caixa de entrada, com o ponto verde de «online».

O painel do contato



O painel Visitante web: onde começou, de onde veio, de quais páginas escreveu e o dispositivo.

Seção	O que mostra
Visitante web → Começou em	O título e o endereço da página de onde ele escreveu pela primeira vez.
Veio de	A página de origem (Google, uma rede social, outro site) ou «Acesso direto».
Páginas de onde escreveu	As páginas de onde mandou mensagens, a mais recente primeiro (até 10).
Dispositivo	Tipo, navegador e sistema.
Primeira visita · Última atividade	Quando começou e quando foi visto pela última vez.
Pré-chat	As respostas às perguntas livres do formulário e o departamento escolhido. Nome, e-mail, telefone e campos personalizados ficam nos dados do contato.

> **NOTA**
> O painel Visitante web só mostra as páginas de onde o visitante **escreveu**, não tudo o que navegou. Ver os visitantes navegando ao vivo faz parte do Co-browse (capítulo 30).

Responder

Você responde como em qualquer canal: texto, anexos, **respostas rápidas** (digite `/` e o nome, como `/envio`), **notas internas** que o visitante não vê, ou **atribuindo** a um colega ou a uma equipe. Tudo chega ao visitante na hora.



A resposta rápida /envio no compositor.

Quando o visitante vai embora

Se o visitante fechar a aba, o ponto se apaga e o cabeçalho mostra quando ele foi visto pela última vez. A sua resposta chega do mesmo jeito: ele a verá assim que voltar ao seu site **naquele mesmo navegador** (com contador e som, capítulo 15). Se o visitante deixou o e-mail, você também pode escrever pelo seu canal de E-mail.

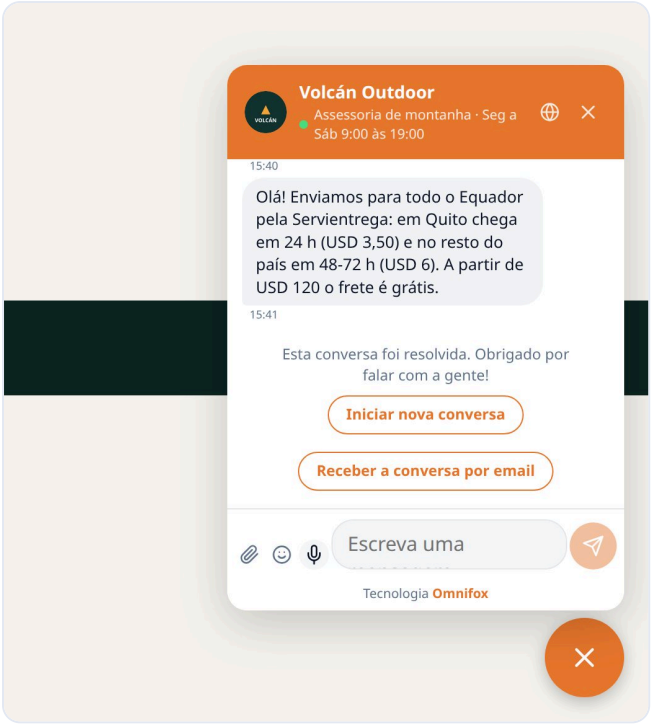
25

CAPÍTULO 25

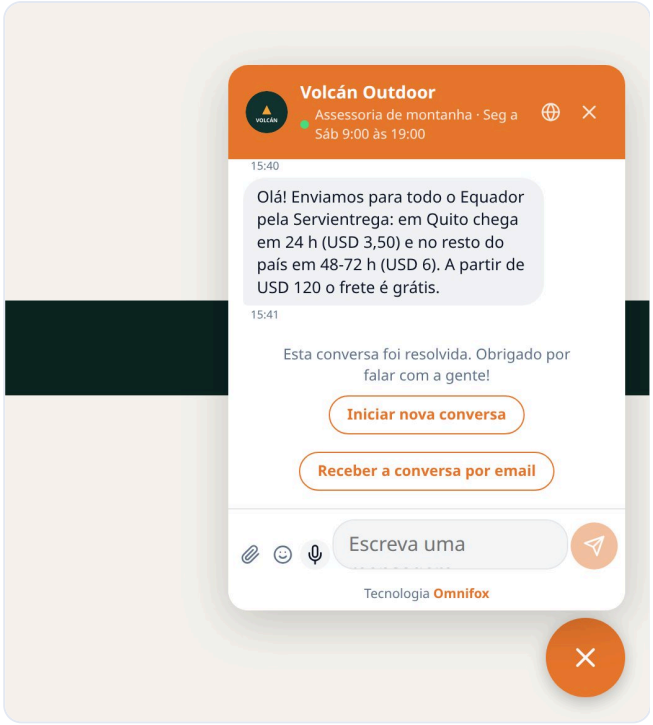
Resolver, pesquisa e transcrição

Encerrar bem: aviso de resolvida, avaliação e cópia por e-mail.

Quando o caso termina, marque a conversa como **resolvida** (ou feche-a). O visitante vê um divisor: «Esta conversa foi resolvida. Obrigado por falar com a gente!» (ou um aviso de que foi fechada pelo agente).



Conversa resolvida: o visitante avalia o atendimento dentro do chat.



Depois de avaliar: o agradecimento, a transcrição por e-mail e Iniciar nova conversa.

Pesquisa de satisfação

Se a **pesquisa de satisfação** do seu espaço de trabalho estiver ativa (Configurações → Pesquisa de satisfação), ao resolver ela chega como uma mensagem e o visitante **avalia ali mesmo**, dentro do chat, no formato da sua pesquisa (estrelas, emojis, polegares ou números) e com um comentário. A avaliação chega à conversa e aos seus relatórios.

Transcrição por e-mail

Na aba **Pré-chat**, o bloco **Transcrição por e-mail** (**ligado** por padrão) oferece ao visitante, quando a conversa se fecha, a opção de receber a conversa por e-mail: ele escreve o e-mail, toca em **Enviar** e recebe uma cópia do chat. Se informar um e-mail novo, ele fica salvo no contato.

> **ATENÇÃO**
> A cópia vai para o e-mail que o visitante escrever: precisa ser um e-mail real dele. Se você desligar, a opção some do chat e o envio fica bloqueado.

Uma conversa nova

Com **Iniciar nova conversa**, o visitante começa outra quando quiser. E se simplesmente escrever de novo pouco depois, a mesma conversa se reabre (capítulo 26).

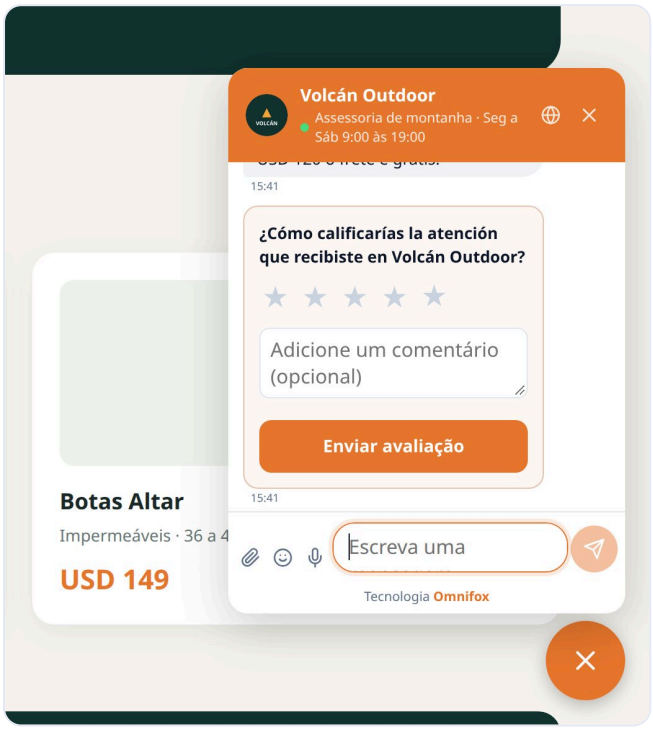
26

CAPÍTULO 26

O visitante que volta

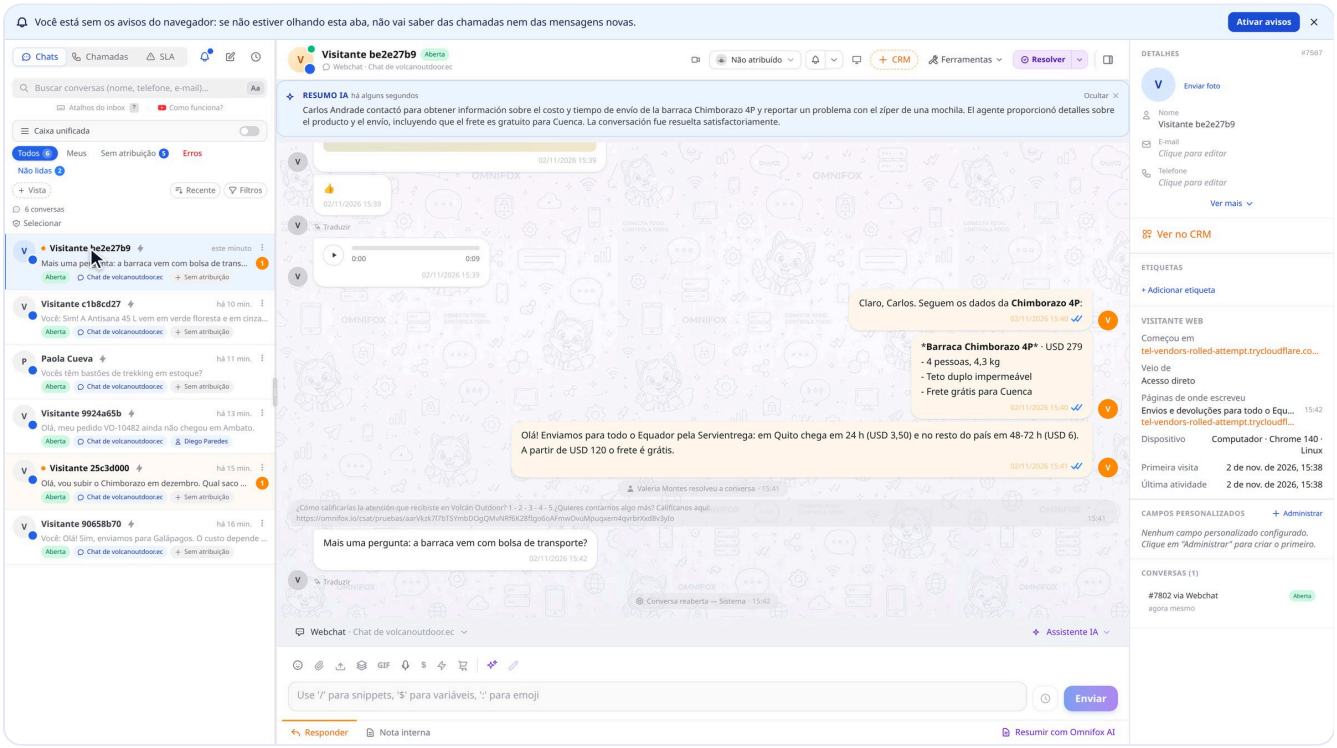
O chat lembra do visitante naquele navegador.

O Webchat lembra do visitante **naquele navegador**. Se ele recarregar, mudar de página ou voltar mais tarde, vê a conversa como a deixou, com todo o histórico.



Ao voltar à loja, a conversa continua como ficou.

Se o visitante…	Acontece isto
recarrega ou muda de página	O chat continua igual, com o histórico.
volta outro dia ao mesmo navegador	Vê a conversa; as boas-vindas não se repetem.
escreve pouco depois de resolvida	A **mesma conversa se reabre**, dentro do período de carência do seu espaço de trabalho (por padrão, 240 minutos).
escreve muito depois	Começa uma conversa nova, com o **mesmo contato** e todo o histórico.
usa outro navegador ou outro dispositivo	É um visitante novo, a não ser que o seu site o identifique (capítulo 28).



A mensagem nova reabre a mesma conversa, com o mesmo contato.

Computadores compartilhados e troca de conta

Quando um cliente sai da sessão no seu site, ou num computador compartilhado, convém chamar `Omnifox.logout()`: o widget esquece o visitante anterior (conversa, histórico e identidade) e o próximo começa do zero.

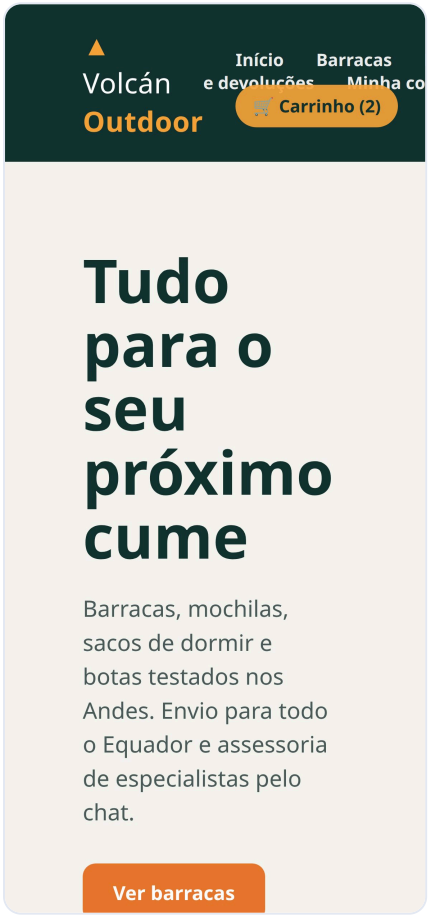
```
// Ao sair da sessão no seu site (antes de redirecionar)
document.getElementById('sair').addEventListener('click', function () {
  if (window.Omnifox && Omnifox.logout) Omnifox.logout();
});
```

27

CAPÍTULO 27

No celular

Tela cheia, teclado e um botão para voltar ao site.



A loja no celular, com o botão do chat.



O chat em tela cheia.



Voltar ao site fecha o chat.

- No celular (telas de até 480 px de largura), o chat abre em **tela cheia** e se ajusta ao teclado, também no iPhone.
- Embaixo tem um botão grande, ← **Voltar ao site**, para que ninguém fique preso se abriu sem querer. O botão de voltar do telefone também funciona.
- O texto ao lado do botão pode aparecer só no celular ou só no computador (capítulo 9).

- No celular o chat **nunca abre sozinho**: os balões aparecem, e o visitante decide se toca neles (capítulo 16). A intenção de saída não existe no celular.

> **DICA**
> A pré-visualização do editor mostra o chat do computador. Depois de mudanças grandes, abra o seu site também pelo telefone para ver como fica.

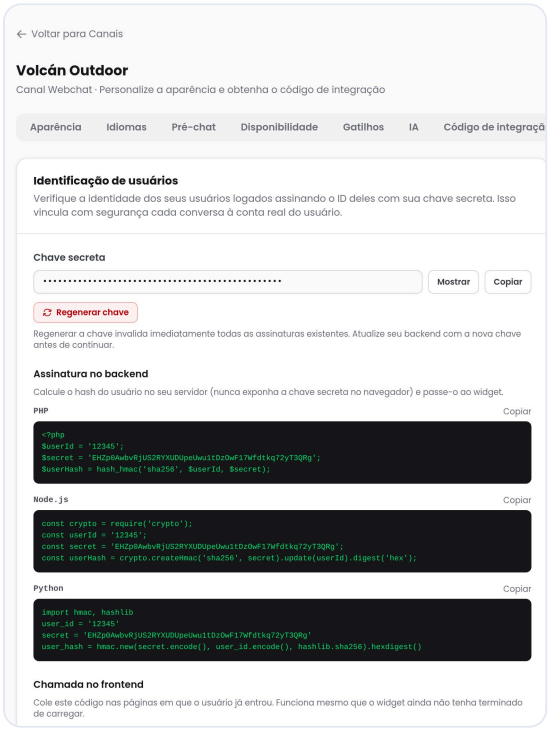
28

CAPÍTULO 28

Identificação segura de usuários

Reconheça os seus clientes com login, com uma assinatura que ninguém consegue falsificar.

Se o seu site tem clientes que fazem login, a aba **Identificação de usuários** permite reconhecê-los de forma segura: o seu **servidor** assina o identificador do usuário com uma chave secreta, e a sua **página** passa ao widget esse identificador, a assinatura e os dados dele. Assim a conversa chega no nome do seu cliente, unida à ficha dele, mesmo que ele troque de computador.



Identificação de usuários: a chave secreta com Mostrar, Copiar e Regenerar chave.

Opção	O que faz	Padrão / limites
Chave secreta	Gerada sozinha na primeira vez que um administrador abre a aba. **Mostrar**/**Ocultar** e **Copiar**.	48 caracteres · só a veem quem pode administrar canais
Regenerar chave	Cria uma chave nova, com confirmação. As assinaturas anteriores **deixam de valer na hora**.	—
Assinatura no backend	Exemplos em PHP, Node.js e Python.	—
Chamada no frontend	O trecho com `Omnifox.identify`, com fila de comandos.	—

Como funciona

1. O seu servidor → Calcula `user_hash = HMAC-SHA256(user_id, chave secreta)`, em hexadecimal (64 caracteres).

2. A sua página → Chama `Omnifox.identify` com `user_id`, `user_hash` e os dados do cliente.

3. Omnifox → Confere a assinatura e une a conversa ao contato com esse identificador (ou adota o contato com o mesmo e-mail que ainda não tinha identificador).

1. A assinatura, no seu servidor

PHP

```php
<?php
// A chave secreta fica no seu servidor (variável de ambiente), nunca no navegador
$secret  = getenv('OMNIFOX_IDENTIFY_SECRET');   // ex.: "sua_chave_secreta_de_48_caracteres"
$userId  = (string) $user->id;                  // o seu identificador interno, como texto
$userHash = hash_hmac('sha256', $userId, $secret);  // 64 caracteres hexadecimais
```

NODE.JS

```node
// Node.js
const crypto = require('crypto');
const secret = process.env.OMNIFOX_IDENTIFY_SECRET;          // nunca no navegador
const userId = String(user.id);
const userHash = crypto.createHmac('sha256', secret).update(userId).digest('hex');
```

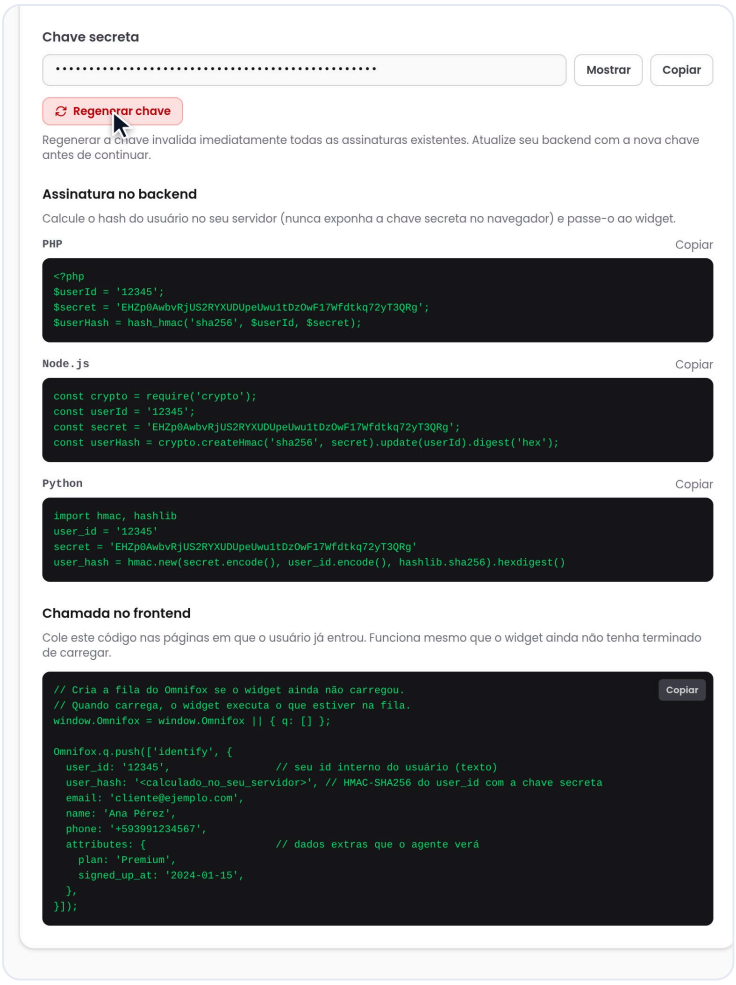
PYTHON

```python
# Python
import hmac, hashlib, os
secret = os.environ["OMNIFOX_IDENTIFY_SECRET"]               # nunca no navegador
user_id = str(user.id)
user_hash = hmac.new(secret.encode(), user_id.encode(), hashlib.sha256).hexdigest()
```

2. A chamada, na sua página

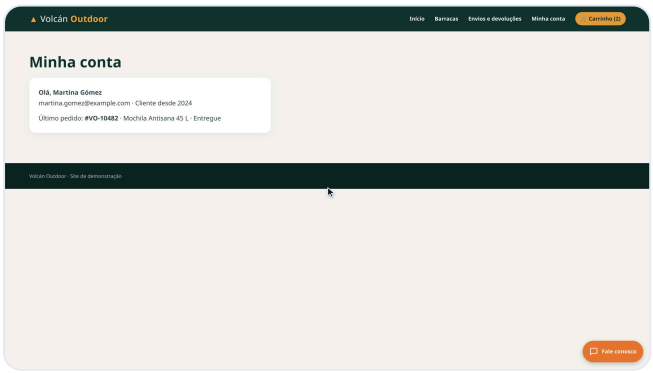
```html
<script>
  // Funciona mesmo que o widget ainda não tenha carregado (fila de comandos)
  window.Omnifox = window.Omnifox || { q: [] };
  Omnifox.q.push(['identify', {
    user_id:   'VO-2291',                       // o mesmo texto que você assinou
    user_hash: '<calculado_no_seu_servidor>',   // o HMAC-SHA256 em hexadecimal
    name:  'Martina Gómez',
    email: 'martina.gomez@example.com',
    phone: '+593 99 000 0000',
    attributes: { cliente_desde: '2024', ultimo_pedido: 'VO-10482' }
  }]);
</script>
```

Campo	Obrigatório	O que é
`user_id`	Sim	O seu identificador interno do cliente, como texto. Exatamente o mesmo que você assinou.
`user_hash`	Sim	A assinatura HMAC-SHA256 calculada no seu servidor.
`name`, `email`, `phone`	Não	Ficam salvos na ficha do contato, verificados.
`attributes`	Não	Dados extras (cliente desde, último pedido...).

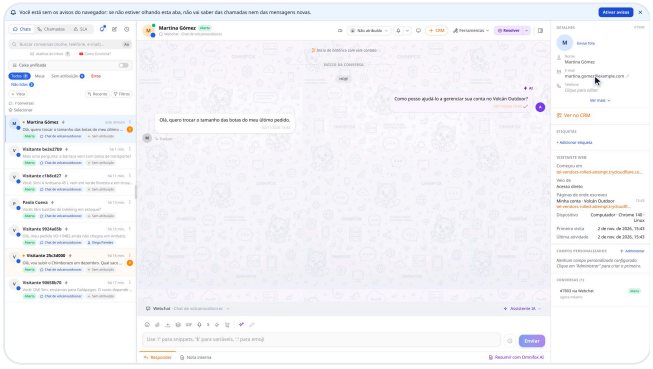


A assinatura no backend (PHP, Node.js, Python) e a chamada no frontend.

Na loja



A página «Minha conta» da loja, com a cliente logada.



A conversa chega no nome de Martina Gómez, com o e-mail verificado.

A Martina faz login e abre **Minha conta**; o servidor da loja calcula a assinatura e a página a identifica. Ela escreve «Olá, quero trocar o tamanho das botas do meu último pedido.», e na caixa de entrada a conversa chega no nome de **Martina Gómez**, com o e-mail, unida à ficha de cliente.

> **ATENÇÃO**
>
> A chave secreta **nunca** vai no navegador, no código da página nem num repositório público: guarde-a numa variável de ambiente do seu servidor. Se suspeitar de vazamento, use **Regenerar chave** e atualize o seu servidor na hora (enquanto isso, as identificações falham e os clientes conversam como visitantes anônimos).

DICA

Quando o cliente sair da sessão, chame `Omnifox.logout()` (capítulo 26), para que o próximo que usar esse computador não herde a conversa dele.

29

CAPÍTULO 29

API de JavaScript e atributos

Abra o chat pelos seus botões, ajuste cada página e meça no GA4.

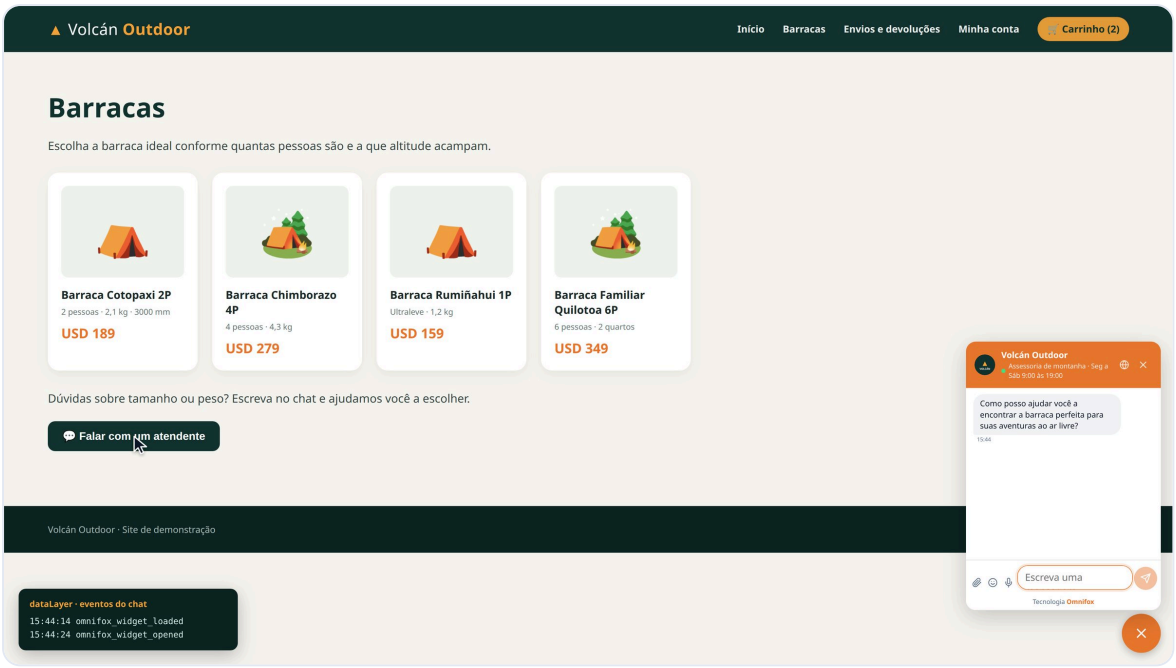
Os métodos de window.Omnifox

```
Omnifox.open();      // abre o chat
Omnifox.close();     // fecha
Omnifox.toggle();    // abre se estiver fechado e fecha se estiver aberto
Omnifox.isOpen();    // true ou false
Omnifox.identify({ user_id: '…', user_hash: '…', name: '…', email: '…' });
Omnifox.logout();    // esquece o visitante: conversa, histórico e identidade
```

Método	O que faz	Retorna
`Omnifox.open()`	Abre o chat (e executa as ações «ao abrir o chat» dos seus gatilhos).	—
`Omnifox.close()`	Fecha o chat.	—
`Omnifox.toggle()`	Abre se estiver fechado e fecha se estiver aberto.	—
`Omnifox.isOpen()`	Diz se o chat está aberto.	`true` / `false`
`Omnifox.identify(dados)`	Identifica o cliente com a assinatura (capítulo 28). Sem `user_id` e `user_hash` não faz nada.	—
`Omnifox.logout()`	Apaga a sessão do visitante: conversa, histórico e identidade.	—

Por exemplo, o botão **Falar com um atendente** da loja abre o chat assim:

```
<button type="button" onclick="Omnifox.open()">Falar com um atendente</button>
```



O botão «Falar com um atendente» da loja abre o chat com Omnifox.open().

A fila de comandos

O código do widget carrega de forma **assíncrona**: se a sua página chamar `Omnifox.open()` assim que carrega, o widget pode ainda não existir («Omnifox is not defined»). Há três formas seguras:

- a **fila de comandos**: declare `window.Omnifox = window.Omnifox || { q: [] }` e enfileire cada chamada como `[método, ...argumentos]`; o widget as executa ao carregar, e as que você enfileirar depois rodam na hora;
- esperar o evento `omnifox:api-ready`, que o widget emite quando a API está pronta;
- ou esperar o evento `load` do navegador.

```
<script>
  window.Omnifox = window.Omnifox || { q: [] };
  // Cada entrada é [método, ...argumentos]; roda quando o widget termina de carregar
  Omnifox.q.push(['open']);
</script>
<script>
  // Ou: esperar a API ficar pronta
  window.addEventListener('omnifox:api-ready', function () {
    document.getElementById('falar-atendente').onclick = function () { Omnifox.open(); };
  });
</script>
```

Os atributos do código

A linha de código aceita atributos `data-*` para mudar o widget **só naquela página**. Eles ganham do que você salvou no editor.

Atributo	Exemplo	O que faz
`data-widget-key`	`"SUA_CHAVE_DO_WIDGET"`	**Obrigatório.** A chave do seu canal.

Atributo	Exemplo	O que faz
`data-color`	`"#0ea5e9"`	Substitui a cor primária.
`data-position`	`"bottom-left"`	Substitui a posição (`bottom-right` / `bottom-left`).
`data-name`	`"Suporte"`	Substitui o nome do widget.
`data-greeting`	`"Olá!"`	Substitui a mensagem de boas-vindas.
`data-locale`	`"pt"`	Força o idioma (`es` , `en` , `pt`). Ganha de todo o resto.
`data-auto-detect`	`"false"`	Desativa a detecção do idioma do navegador.
`data-proactive-greeting`	`"Olá Ana, posso ajudar com o seu pedido?"`	Um balão de saudação personalizado para esta página (o texto aparece como está).
`data-proactive-key`	`"user_42"`	Com esta chave, o balão anterior aparece uma única vez para esse valor.
`data-proactive-delay`	`"5"`	Segundos antes desse balão (0 a 120; padrão 5).
`data-visitor`	`'{"name":"Ana","email":"ana@example.com"}'`	Dados do visitante **só para exibir**, sem verificar (`name` , `email` , `phone` , `external_id`).

```
<script src="https://omnifox.io/widget/loader.js"
        data-widget-key="SUA_CHAVE_DO_WIDGET"
        data-locale="pt"
        data-color="#0ea5e9"
        data-proactive-greeting="Olá! Precisa de ajuda para escolher uma barraca?"
        data-proactive-delay="5"
        async></script>
```

window.omnifoxSettings

Em vez de `data-visitor` , você pode declarar os dados do visitante antes do código do widget:

```
<script>
  // Antes do código do widget: dados do visitante para exibir (não verificados)
  window.omnifoxSettings = {
    visitor: { name: 'Ana Pérez', email: 'ana@example.com', phone: '+593…', external_id: 'cliente-42' }
  };
</script>
```

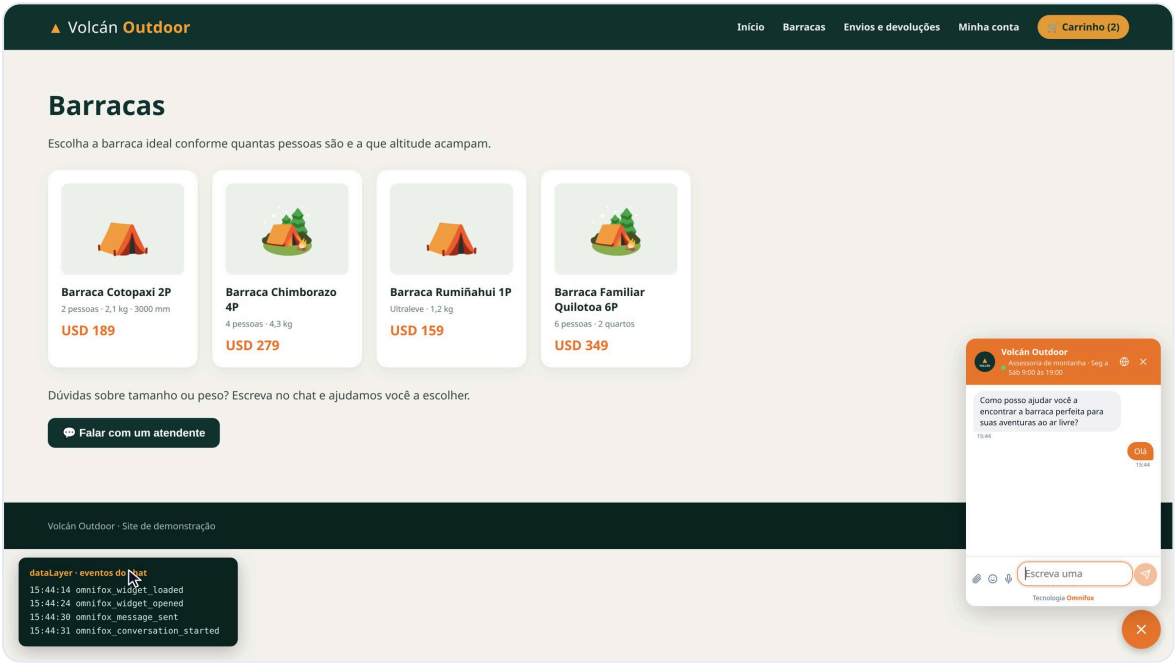
> **ATENÇÃO**
>
> `data-visitor` e `omnifoxSettings` **não verificam** ninguém: qualquer um poderia escrever outro nome. Para identificar clientes de verdade, use `Omnifox.identify` com assinatura (capítulo 28).

Eventos para o Google Analytics 4 e o Tag Manager

O widget envia quatro eventos ao `dataLayer` da sua página (e ao `gtag`, se houver), cada um com o parâmetro `omnifox_widget_key`:

Evento	Quando é enviado
`omnifox_widget_loaded`	O widget carregou na página.
`omnifox_widget_opened`	O visitante abriu o chat.
`omnifox_conversation_started`	Começou uma conversa.
`omnifox_message_sent`	O visitante enviou uma mensagem.

```
// O que o widget envia ao dataLayer da sua página (e ao gtag, se existir)
dataLayer.push({ event: 'omnifox_widget_loaded',        omnifox_widget_key: '…' });
dataLayer.push({ event: 'omnifox_widget_opened',        omnifox_widget_key: '…' });
dataLayer.push({ event: 'omnifox_conversation_started', omnifox_widget_key: '…' });
dataLayer.push({ event: 'omnifox_message_sent',         omnifox_widget_key: '…' });
```



Os eventos omnifox_* que o widget envia ao dataLayer da página.

- **GA4 com gtag.js**: os eventos aparecem sozinhos em Relatórios → Eventos; marque `omnifox_conversation_started` como **evento-chave** para medir quantas conversas começam no chat.
- **Google Tag Manager**: crie um acionador do tipo **Evento personalizado** com o nome do evento (por exemplo `omnifox_conversation_started`) e use-o na sua tag de evento do GA4 ou dos seus anúncios.
- Com o funil *carregou* → *abriu* → *começou* → *enviou* você sabe quantas visitas viram conversas e, cruzando com as suas compras, quantas vendas começam no chat.

> **NOTA**
> O Omnifox não tem uma tela de analytics do Webchat para a sua conta: esses eventos são a forma de medir. As conversas, os tempos de resposta e as avaliações estão nos relatórios da caixa de entrada.

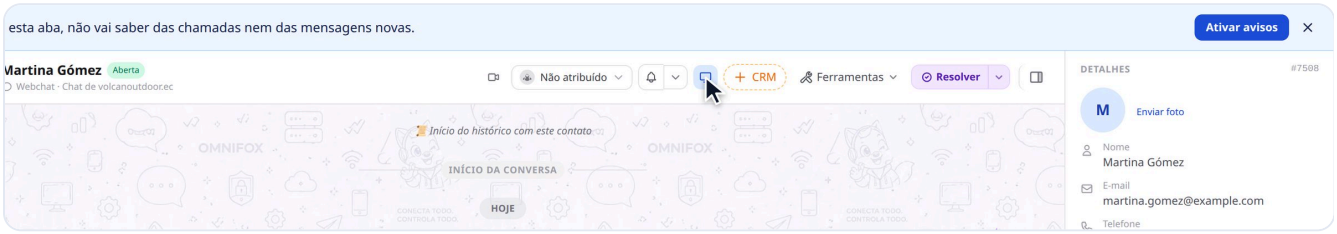
30

CAPÍTULO 30

Co-browse

Ver a tela do visitante e guiá-lo, com a permissão dele.

As conversas do Webchat têm, no cabeçalho, o botão de **Co-browse**: com a permissão do visitante, você vê a tela dele dentro do seu site e o guia (por exemplo, para concluir uma compra ou um formulário). Inclui também um radar dos visitantes que estão navegando no seu site neste momento.



O botão de Co-browse no cabeçalho de uma conversa do Webchat.

> **NOTA**
>
> O Co-browse é um **complemento** com o seu próprio guia completo (vídeo e manual): «Co-browse · Guia completo», na Central de Ajuda e no canal do Omnifox no YouTube. Sem o complemento, o botão não aparece.

31

CAPÍTULO 31

Boas práticas

O que funciona melhor nos sites que usam o Webchat.

- **Saudação curta e concreta.** Uma pergunta que convide a responder («Procurando uma barraca para a próxima saída?») vale mais que um parágrafo de boas-vindas.
- **Dispare só onde ajuda**: o carrinho, os preços, uma página de produto caro. Um chat que abre sozinho em toda página espanta.
- **Formulário só com os dados necessários**: nome e um meio de contato. O resto, conversando.
- **Horário e mensagem de ausência honestos**, com captura de e-mail se à noite não houver ninguém.
- **Um agente de IA** que responda na hora e **transfira** para uma pessoa o que importa (comprar, reclamar).
- **Nomes de departamento para o visitante** («Assessoria de compra»), não os internos («Ventas»).
- **Identifique os seus clientes** com login e chame `Omnifox.logout()` ao sair da sessão.
- **Meça** com os eventos do GA4 e revise as suas avaliações.
- **Confira de vez em quando Instalações detectadas**, para saber onde está o seu chat.
- **Teste sempre em modo anônimo** e pelo celular depois de mudanças grandes.

32

CAPÍTULO 32

Solução de problemas

O que conferir quando algo não sai como esperado, perguntas frequentes e glossário.

Sintoma	O que conferir
O chat não aparece	Que o código esteja em **todas as páginas**, antes de `</body>`, e uma única vez. Que o canal **não esteja pausado** (capítulo 4). Teste numa **janela anônima** e sem extensões que bloqueiem scripts (bloqueadores de anúncios). Confira **Instalações detectadas**.
Verificar instalação diz que não detecta	Recarregue o seu site uma vez com o código já colado e verifique de novo. Se o seu site usa cache (WordPress, CDN), limpe-o.
Uma mudança não aparece	Que você tenha **salvado aquela aba** (cada uma tem o seu botão) e **recarregado** o site. Se o seu código tiver `data-color`, `data-name` ou `data-greeting`, esses atributos ganham: remova-os.
O formulário ou os departamentos não aparecem de novo	É de propósito: o widget não pergunta duas vezes a quem já tem uma conversa aberta. Teste em modo anônimo.
As boas-vindas não se repetem	Aparecem uma única vez por visitante, naquele navegador. Teste em modo anônimo.
O widget aparece em outro idioma	Confira **Idiomas → Idioma do widget** e **Detectar idioma automaticamente**, o globo do cabeçalho e se a página tem `data-locale` (capítulo 10).
A nota de voz não grava	O visitante precisa **permitir o microfone** no navegador; o chat avisa se não conseguir usá-lo.
Um arquivo não foi enviado	Mais de 20 MB ou tipo não permitido (SVG, HTML...). Se a conexão falhou, o visitante pode tocar em **Tentar novamente**.
O chat não abre sozinho no celular	É de propósito: no celular nunca abre sozinho (capítulo 16).
Um gatilho não dispara	Que esteja **Habilitado** e salvo; a lógica E/OU; a frequência (com «Uma vez por sessão», teste em modo anônimo); o operador da URL. A inatividade mínima é de 5 segundos.
O visitante recebeu duas saudações	Você tem a saudação com IA e um gatilho que inicia IA ao abrir o chat: deixe só um (capítulo 21).
A IA não responde	Tela Inteligência Artificial do canal: agente escolhido, ligado e estratégia diferente de Desativado. Se uma pessoa assumiu a conversa, a IA já não responde. Confira o horário do agente.
A tradução não funciona	Que o seu plano a inclua (a partir do Crece), que esteja ativada e salva, e que reste cota ou saldo na carteira.

Sintoma	O que conferir
O cliente identificado chega como anônimo	Que a assinatura seja calculada sobre exatamente o mesmo `user_id` (como texto), com a chave atual (se você a regenerou, atualize o seu servidor), e que você chame identify com a fila de comandos ou depois que o widget carregar.
Não vejo a chave secreta nem consigo salvar	O seu usuário só pode ver canais: peça a permissão para administrá-los.

Perguntas frequentes

Posso ter o chat em vários sites?

Sim. Você pode colar o mesmo código em vários sites (eles aparecerão em Instalações detectadas) ou criar um canal Webchat por site, com aparência e nome de canal próprios, para distingui-los na caixa de entrada.

Posso limitar em quais domínios o meu código funciona?

Não: não há lista de domínios permitidos. Confira Instalações detectadas.

O chat afeta a velocidade do meu site?

O código carrega de forma assíncrona, depois da sua página, e não carrega para robôs de buscadores.

Posso ocultar o chat em algumas páginas?

Sim: não cole o código nessas páginas, ou crie um gatilho com **A URL contém** e a ação **Ocultar widget**.

Posso tirar o «Powered by Omnifox»?

Sim, com o interruptor **Mostrar "Powered by Omnifox"** de Aparência (capítulo 8).

O visitante pode continuar a conversa no celular dele?

Só se o seu site o identificar (capítulo 28): sem identificação, cada navegador é um visitante diferente. Não há link para «continuar em outro dispositivo».

É preciso pedir consentimento antes do chat?

O widget não tem uma etapa de consentimento. Se o seu país ou a sua política exigirem, inclua no aviso de privacidade ou de cookies do seu site.

Onde vejo quantas pessoas usam o chat?

Com os eventos `omnifox_*` no Google Analytics 4 ou no Tag Manager (capítulo 29). As conversas, os tempos e as avaliações estão nos relatórios da caixa de entrada.

Posso usar fluxos de trabalho com o Webchat?

Sim: os gatilhos do widget podem **Executar um fluxo de trabalho** (capítulo 20), e os fluxos com o gatilho «Mensagem recebida» também funcionam com o Webchat. Veja o guia completo de Workflows.

Glossário

Webchat / widget
O chat que aparece no seu site: o botão flutuante e o painel de conversa.

Código de inserção
A linha `<script>` que se cola no seu site, antes de `</body>`.

Chave do widget
O valor de `data-widget-key`: identifica o seu canal. Não é secreta e não muda.

Chave secreta
A chave de Identificação de usuários, para assinar no seu servidor. Nunca vai no navegador.

Assinatura (HMAC)
O `user_hash`: o identificador do cliente assinado com a chave secreta (HMAC-SHA256).

Visitante
Quem abre o chat no seu site. Sem dados, aparece como «Visitante» seguido de um código.

Pré-chat
O formulário que pede dados antes de conversar.

Departamento
Uma equipe do seu espaço de trabalho que o visitante pode escolher.

Balão proativo
Uma mensagem que aparece ao lado do botão sem abrir o chat.

Gatilho comportamental
Uma regra Quando → Então que reage ao que o visitante faz.

Intenção de saída
Quando o cursor sai por cima da janela, prestes a fechar a aba.

Saudação contextual com IA
Uma boas-vindas que a IA escreve conforme a página em que o visitante está.

Estratégia de resposta
Quando o agente de IA do canal responde: Desativado, Sempre ou Só conversas novas.

Período de carência
O tempo depois de resolver em que uma mensagem nova reabre a mesma conversa.

Instalações detectadas
Os domínios de onde o seu widget foi carregado, com a última vez em que foi visto.

dataLayer
A lista de eventos da sua página que o Google Tag Manager e o GA4 leem.

Co-browse
Complemento para ver a tela do visitante e guiá-lo, com a permissão dele.

Precisa de ajuda?

Escreva pelo botão **Suporte** do aplicativo ou visite a central de ajuda em omnifox.io/help. Se você ainda não usa o Omnifox, experimente grátis por 7 dias em **omnifox.io**.