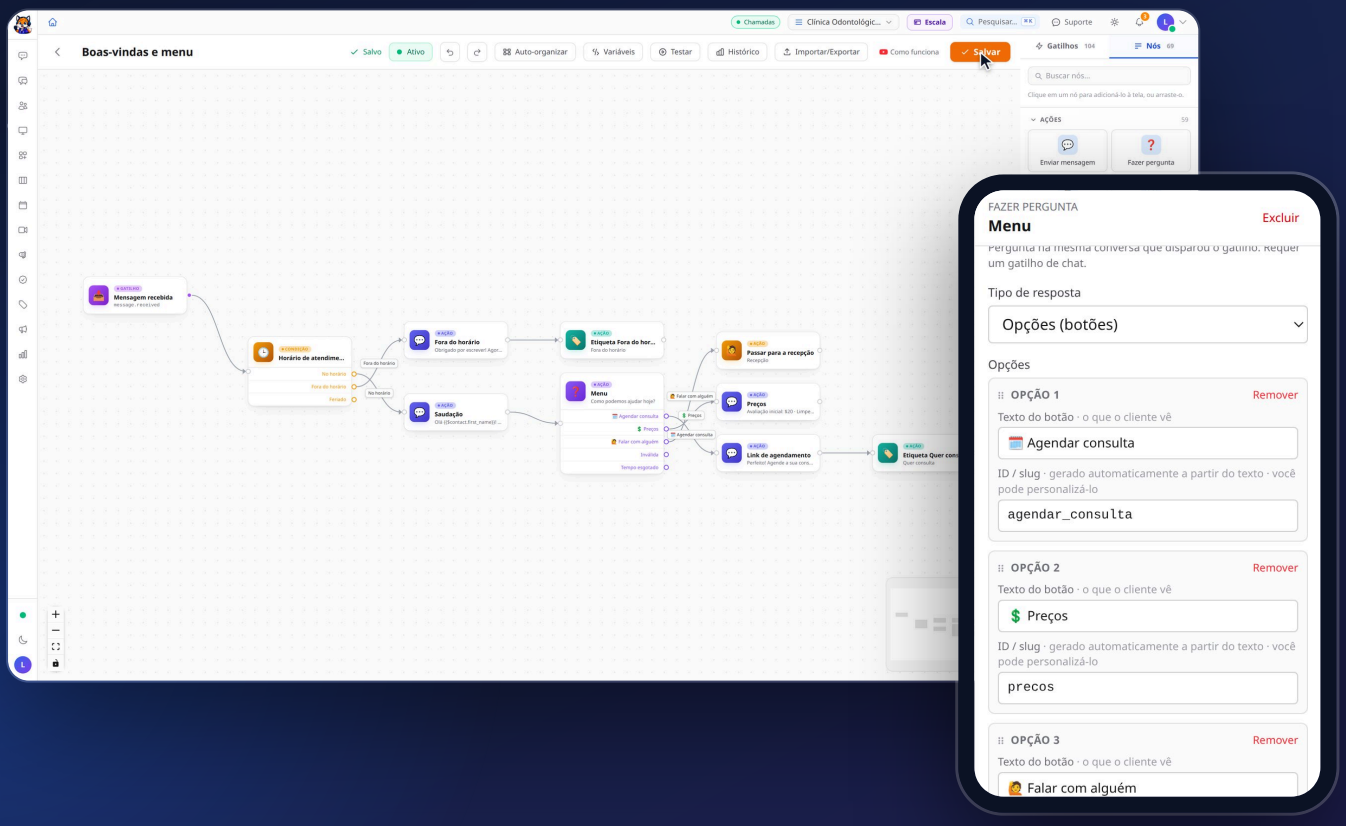
Omnifox

FLUXOS DE TRABALHO · GUIA COMPLETO

Fluxos de trabalho

Automações que respondem, etiquetam, atribuem, lembram consultas e avisam sua equipe sozinhas, 24 horas por dia. A lista, o



CONTEÚDO

Índice

01 O que é um fluxo de trabalho 3
02 A lista de fluxos 5
03 Buscar e filtrar 6
04 Ativar, duplicar, exportar e excluir 8
05 Três formas de criar um fluxo 9
06 Tour pelo editor 10
07 Navegar pela tela 12
08 A paleta: gatilhos e nós 13
09 Escolher o gatilho 18
10 Os filtros do gatilho 23
11 Parar quando um agente responder e variáveis do gatilho 24
12 Adicionar nós à tela 25
13 Conectar nós e ramificações 26
14 Horário de atendimento 27
15 Enviar mensagem 28
16 Variáveis 30
17 Fazer uma pergunta 32
18 Uma ramificação para cada opção 35
19 Adicionar e remover etiquetas 37
20 Transferir para uma pessoa ou uma equipe 38
21 A ramificação fora do horário 39
22 Mover, renomear, duplicar, copiar e excluir 40
23 Desfazer, refazer e auto-organizar 41
24 Validar, salvar e ativar 41
25 Testar o fluxo 43
26 A execução ao vivo 44
27 O histórico de execuções 45
28 Na vida real: um paciente escreve pelo site 48
29 O fluxo na caixa de entrada 50
30 Condição Se: uma única regra 52
31 Várias ramificações 53
32 O contato tem a etiqueta 54
33 Data e hora 55
34 Detectar idioma e agente na equipe 56
35 Aguardar tempo e esperar um evento 58
36 Template de WhatsApp e a janela de 24 horas 59
37 E-mails: para o cliente e para a equipe 60
38 Contatos e variáveis 62
39 Ações sobre a conversa 64
40 Responder com IA e classificador de IA 65
41 Agentes de IA e fluxos, juntos 67
42 Requisição HTTP 68
43 Controle de fluxo 69
44 Atalhos para sua equipe na caixa de entrada 71
45 Agendados e webhook recebido 73
46 CRM: gatilhos e nós 74
47 Agendamentos: gatilhos e nós 76
48 Projetos e Team 78
49 Pedidos, cobranças, chamadas e mais 80
50 A galeria de modelos 81
51 Exportar e importar 83
52 Planos, limites e permissões 84
53 Boas práticas 86
54 Solução de problemas 87

Como ler este manual

As capturas são telas reais da Omnifox com um negócio de exemplo: a **Clínica Odontológica Sorriso Pleno**, uma clínica fictícia de Quito que atende pelo WhatsApp e pelo chat do site. Ela tem uma equipe humana, a **Recepção**, e etiquetas como **Quer consulta**, **Fora do horário**, **Paciente novo**, **Ortodontia** e **VIP**. Ao longo dos capítulos 9 a 24 construímos, passo a passo, o fluxo **Boas-vindas e menu**. Os pacientes e as conversas são inventados.

Os nomes de botões e campos aparecem em **negrito**, exatamente como na tela. Este manual segue, capítulo por capítulo, o vídeo «Fluxos de trabalho · Guia completo» do canal da Omnifox no YouTube, e o amplia com todas as opções. Algumas funções dependem do seu plano e das suas permissões (capítulo 52).

01

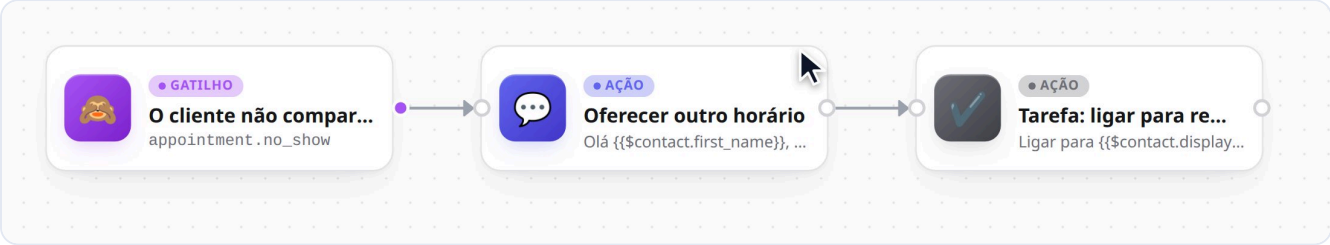
CAPÍTULO 1

O que é um fluxo de trabalho

Um gatilho e uma cadeia de passos que são executados sozinhos, toda vez.

Um **fluxo de trabalho** (workflow) é uma automação que sempre tem a mesma forma:

- **Um gatilho**: o evento que o coloca em marcha. Por exemplo, «Mensagem recebida», «Agendamento criado» ou «O cliente não compareceu (no-show)». Cada fluxo tem um só.
- **Uma cadeia de nós** conectados: **ações** que fazem algo (enviar uma mensagem, colocar uma etiqueta, atribuir a conversa), **condições** que escolhem um caminho (estamos no horário? qual botão ele escolheu?) e **esperas** que pausam o fluxo (um dia, ou até o cliente responder).

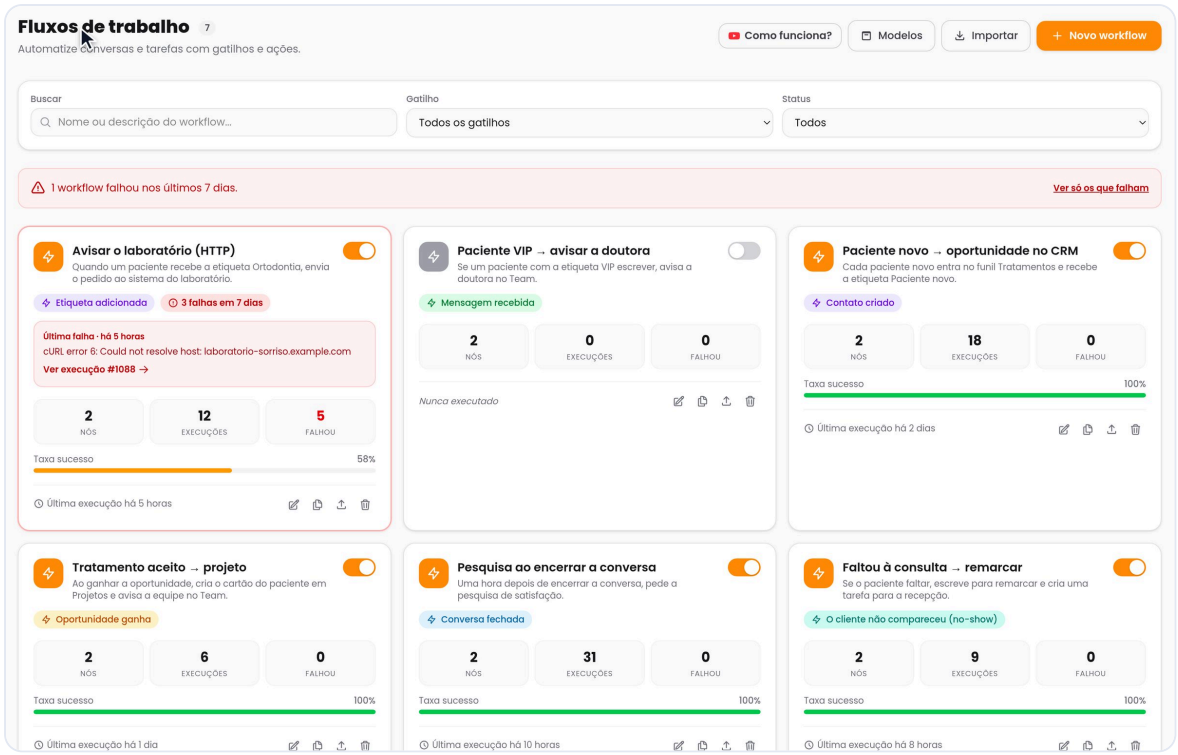


Um fluxo de trabalho de ponta a ponta: o gatilho «O cliente não compareceu (no-show)» e duas ações, oferecer outro horário e criar uma tarefa para a recepção.

Neste exemplo, quando um paciente falta à consulta, o fluxo escreve para ele remarcar e cria uma tarefa de acompanhamento para a recepção. Ninguém precisa lembrar: acontece sozinho, toda vez que o evento ocorre.

Onde ficam

Os fluxos ficam em **Configurações → Fluxos de trabalho**. Cada espaço de trabalho tem os seus: um fluxo só vê as conversas, contatos, canais e equipes do seu espaço.



Configurações → Fluxos de trabalho: os fluxos da Sorriso Pleno, cada um com o seu cartão.

O que você pode automatizar

Se você quer...	Use
Dar boas-vindas e um menu a quem escreve pela primeira vez	**Mensagem recebida** + **Fazer pergunta** (capítulos 9 a 24)
Responder de outro jeito à noite ou nos feriados	**Horário de atendimento** (capítulo 14)
Lembrar consultas e pedir confirmação	**Lembrete de agendamento** + **Enviar template do WhatsApp** (capítulos 36 e 47)
Passar a conversa para a recepção	**Transferir para um agente** (capítulo 20)
Criar uma oportunidade no CRM para cada paciente novo	**Criar oportunidade (CRM)** (capítulo 46)
Avisar sua equipe pelo Team ou por e-mail	**Publicar no Team**, **Notificar a equipe por email** (capítulos 37 e 48)
Conectar com outro sistema	**Requisição HTTP** e **Webhook recebido** (capítulos 42 e 45)

> **NOTA**
>
> Os fluxos de trabalho não são a mesma coisa que os agentes de IA. Um fluxo segue exatamente os passos que você desenhou; um agente de IA conversa com as próprias palavras. Os dois se combinam muito bem: um fluxo pode entregar a conversa a um agente de IA, e um agente pode iniciar um fluxo (capítulo 41).

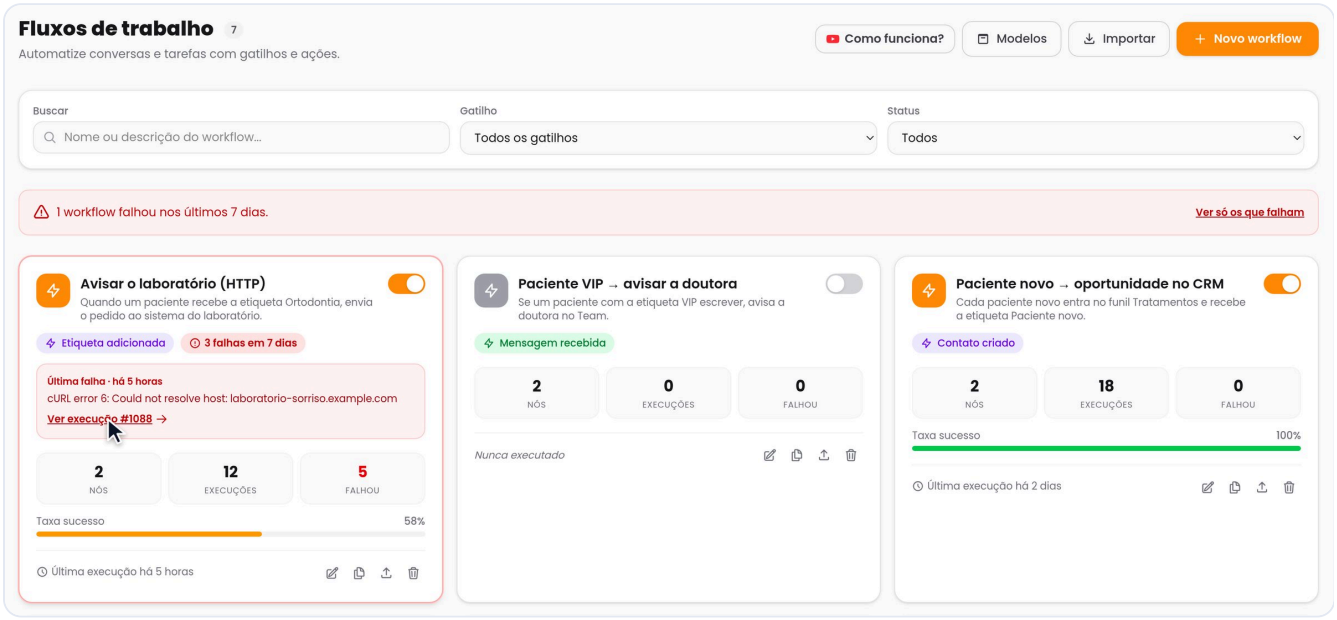
02

CAPÍTULO 2

A lista de fluxos

Cada cartão mostra o que o fluxo faz e como ele está indo.

No topo você vê o título **Fluxos de trabalho** com o total de fluxos do espaço, o texto «Automatize conversas e tarefas com gatilhos e ações» e três botões: **Modelos**, **Importar** e **Novo workflow**. Embaixo, os filtros (capítulo 3) e os cartões, em uma grade de até três colunas.



A lista: o total de fluxos, Modelos, Importar, Novo workflow, os filtros, o aviso de falhas e os cartões.

O cartão de cada fluxo

Parte	O que indica
Ícone do raio	Laranja se o fluxo está ativo, cinza se está inativo.
Nome e descrição	Um clique no nome abre o editor.
Botão liga/desliga	Ativa ou pausa o fluxo na hora (capítulo 4).
Etiqueta do gatilho	O evento que o coloca em marcha, com uma cor por categoria.
Nós	Quantos passos ele tem, sem contar o gatilho.
Execuções	Quantas vezes foi executado.
Falhou	Quantas dessas execuções terminaram com erro.
Taxa sucesso	Porcentagem de execuções sem erro, com uma barra verde (80 % ou mais), âmbar (50 a 79 %) ou vermelha.
Rodapé	«Última execução há...» ou «Nunca executado», e os botões de ação.

Quando um fluxo falha



Um cartão com falhas recentes: «3 falhas em 7 dias», o último erro e o link Ver execução.

Se um fluxo teve erros nos **últimos 7 dias**, o cartão fica marcado em vermelho:

- o selo **N falhas em 7 dias**;
- a caixa **Última falha**, com há quanto tempo aconteceu e o texto do erro (no exemplo, o laboratório não respondia);
- o link **Ver execução #...**, que abre o editor com essa execução no histórico (capítulo 27);
- se depois houve uma execução que deu certo, o aviso **A última execução deu certo**.

> **NOTA**
> O total de execuções do cartão é de toda a vida do fluxo; a cota mensal do seu plano é contada à parte (capítulo 52).

03

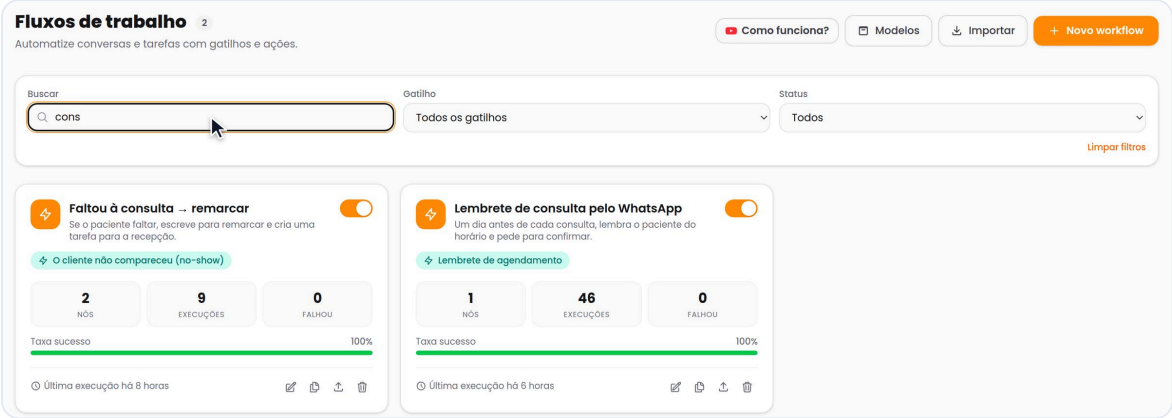
CAPÍTULO 3

Buscar e filtrar

Encontre um fluxo em segundos, ou só os que estão falhando.

Acima dos cartões há três filtros, que se combinam entre si:

Filtro	O que faz
Buscar	Busca no nome e na descrição de cada fluxo enquanto você digita.
Gatilho	Mostra só os fluxos com esse gatilho. A lista tem todos os gatilhos, agrupados por categoria.
Status	**Todos**, **Ativos**, **Inativos** ou **Com falhas (últimos 7 dias)**.

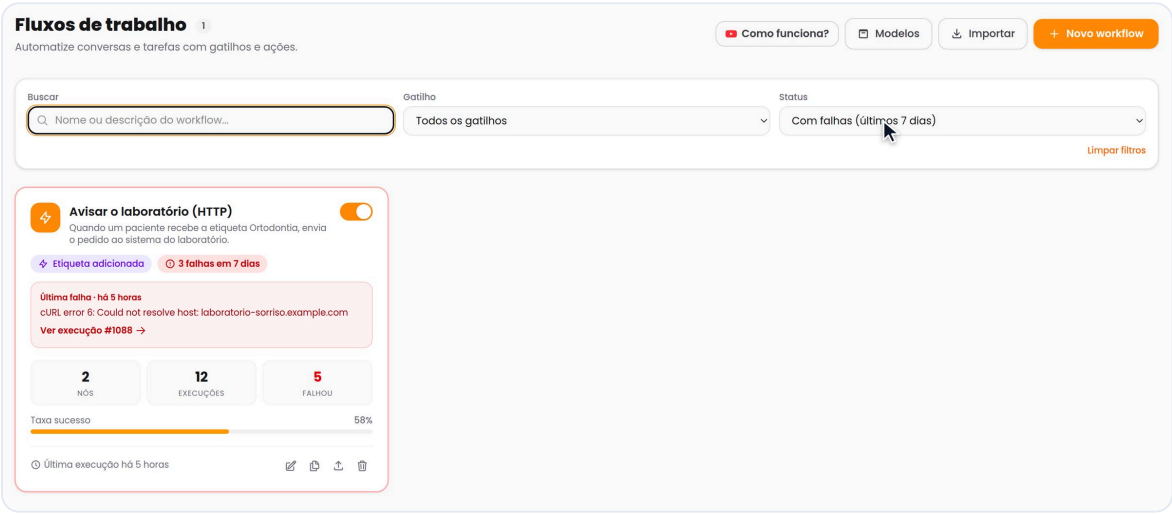


Buscando «consulta»: ficam os dois fluxos cujo nome ou descrição a contém, e aparece Limpar filtros.

Com qualquer filtro aplicado aparece **Limpar filtros**, que leva você de volta à lista completa. Os filtros ficam no endereço da página, então você pode salvá-la nos favoritos ou compartilhá-la com sua equipe.

O aviso de falhas

Se algum fluxo está falhando, aparece no topo um aviso vermelho («1 workflow falhou nos últimos 7 dias») com o botão **Ver só os que falham**, que aplica o status **Com falhas** para você.



Status «Com falhas (últimos 7 dias)»: só o fluxo que está falhando.

> **DICA**
>
> Confira o aviso de falhas uma vez por semana. Um fluxo que falha em silêncio costuma ser uma integração fora do ar, um canal desconectado ou um template de WhatsApp pausado.

04

CAPÍTULO 4

Ativar, duplicar, exportar e excluir

O que você faz com um fluxo sem abrir o editor.



O botão de cada cartão ativa ou pausa o fluxo na hora; no rodapé, Editar, Duplicar, Exportar e Excluir.

O botão liga/desliga

O botão do cartão ativa ou pausa o fluxo **na hora**. Um fluxo inativo nunca é disparado, mas guarda tudo: seus nós, sua configuração e seu histórico. Se o fluxo tem erros não resolvidos (por exemplo, um nó com um campo obrigatório vazio), ele não pode ser ativado: a Omnifox mostra a lista do que falta.

Os botões do rodapé

Botão	O que faz
Editar (lápis)	Abre o fluxo no editor.
Duplicar	Cria uma cópia **inativa** chamada «Nome (cópia)», com os mesmos nós e conexões. É a forma segura de testar mudanças grandes sem mexer no original.
Exportar	Baixa o fluxo como arquivo .json, para guardá-lo ou levá-lo para outro espaço (capítulo 51).
Excluir	Pede confirmação, porque apaga o fluxo com todos os seus nós, conexões e histórico de execuções.

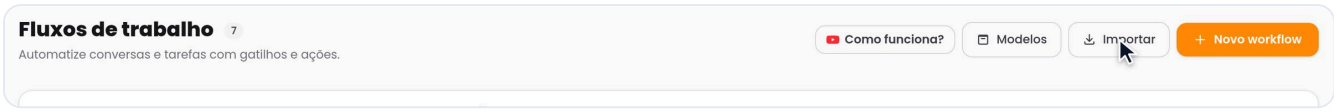
> **NOTA**
>
> Ativar, duplicar, exportar e excluir exigem a permissão de gerenciar fluxos. Quem só pode visualizá-los vê a lista e o editor em modo de leitura, sem esses botões (capítulo 52).

05

CAPÍTULO 5

Três formas de criar um fluxo

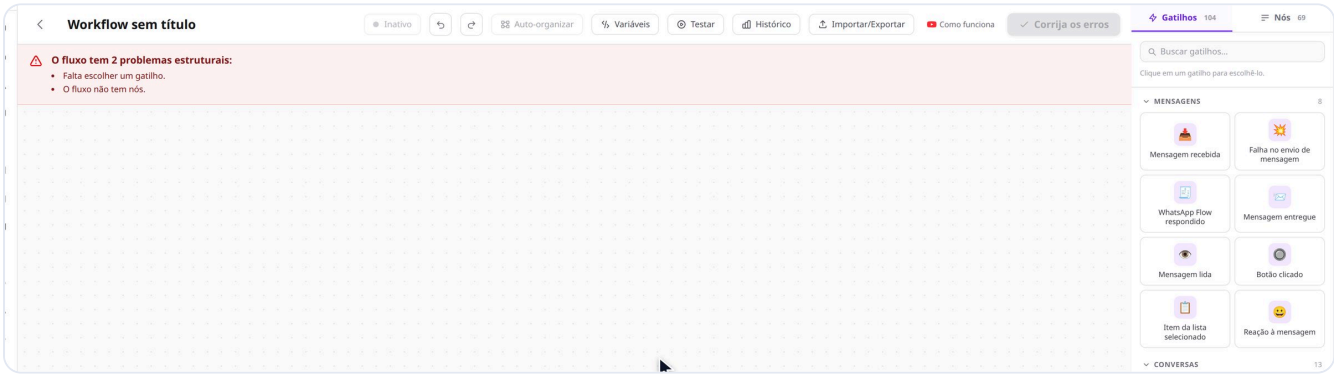
Do zero, a partir de um modelo ou importando um arquivo.



As três portas: Modelos, Importar e Novo workflow.

Caminho	O que você recebe
Novo workflow	O editor em branco, com um fluxo chamado «Workflow sem título», sem gatilho nem nós.
Modelos	Uma galeria de fluxos já montados para casos comuns: acompanhamentos, avisos para a equipe, agendamentos, CRM (capítulo 50).
Importar	Você envia um arquivo .json exportado de outro espaço ou de outra conta e associa os seus canais, equipes e etiquetas (capítulo 51).

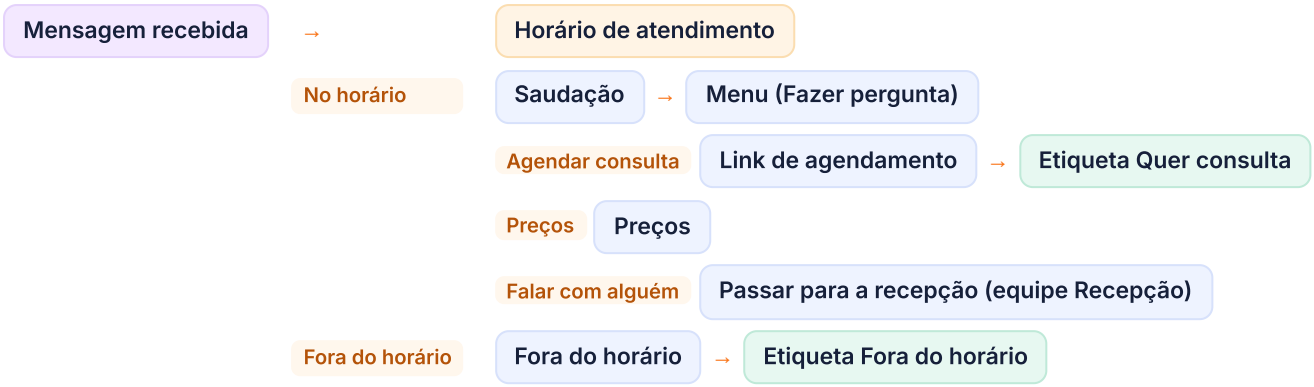
Seja qual for o caminho, **o fluxo nasce inativo**: nada é disparado até você ativá-lo. Assim você pode prepará-lo e testá-lo com calma.



Um fluxo recém-criado: «Workflow sem título», inativo, com o aviso do que falta e a paleta de gatilhos.

Ao criar um em branco, o editor avisa em vermelho os dois problemas iniciais: **Falta escolher um gatilho** e **O fluxo não tem nós**. À direita abre a paleta na aba **Gatilhos**, pronta para o primeiro passo.

> **O QUE VAMOS CONSTRUIR**
>
> Nos capítulos 9 a 24 construímos do zero «Boas-vindas e menu», o fluxo que recebe cada paciente que escreve para a Sorriso Pleno.

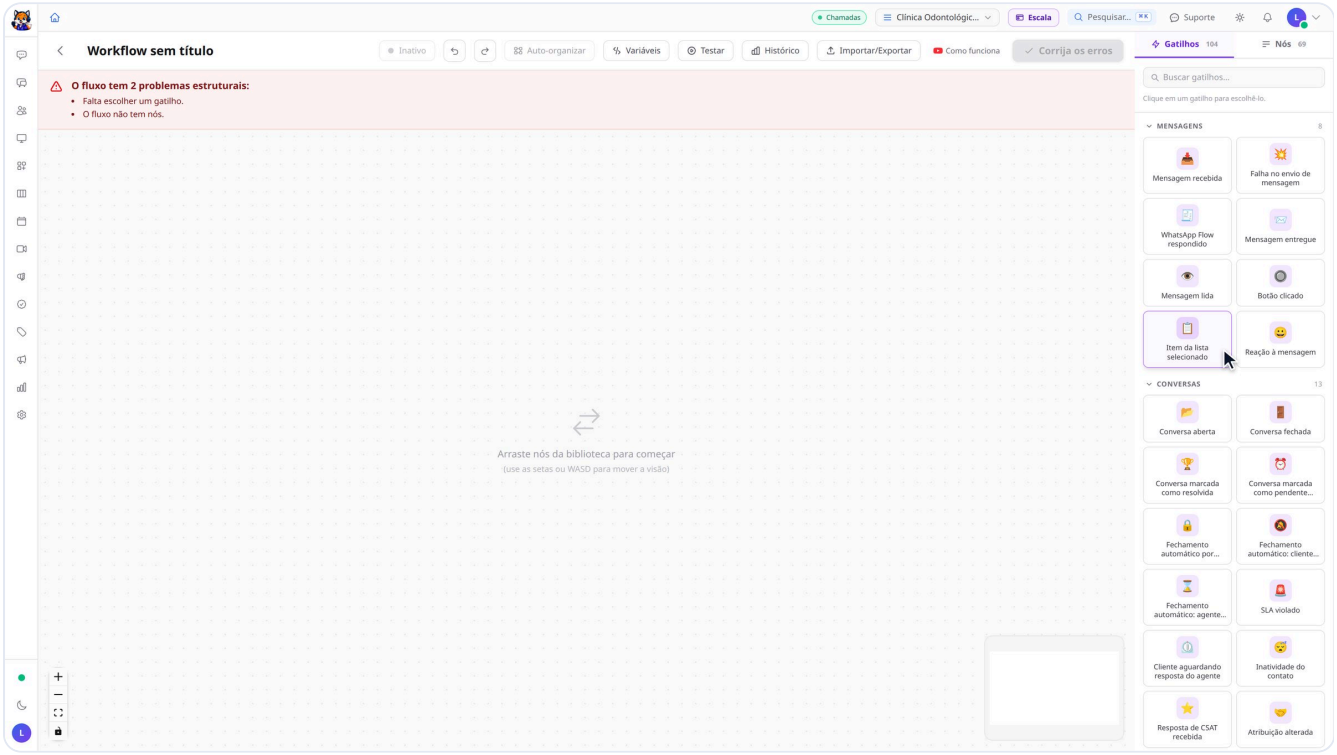


06

CAPÍTULO 6

Tour pelo editor

A tela, o painel da direita e a barra de cima.

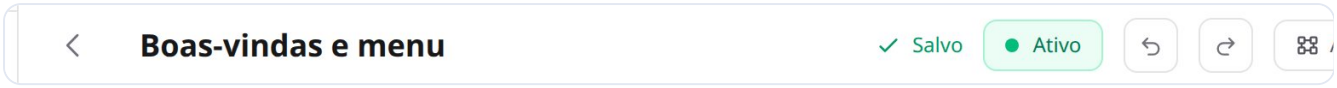


O editor: a tela à esquerda, o painel da direita e a barra superior.

O editor tem três áreas:

- **A tela**, à esquerda: onde você desenha o fluxo com seus nós e conexões.
- **O painel da direita**, que muda conforme o que você está fazendo: a **paleta** (gatilhos e nós), o **inspetor** do nó selecionado, a configuração do **gatilho** ou o painel de **Variáveis**.
- **A barra superior**, com todos os comandos do fluxo.

A barra superior, botão por botão



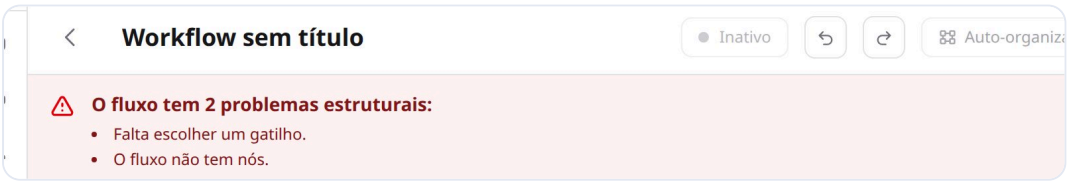
A barra, primeira metade: Voltar, o nome, Salvo, Ativo, Desfazer, Refazer, Auto-organizar e Variáveis.



Segunda metade: Testar, Histórico, Importar/Exportar, Como funciona e Salvar.

Botão	O que faz
Voltar	Volta para a lista de fluxos. Se houver mudanças não salvas, o editor avisa antes de sair.
Nome do fluxo	Um clique para alterá-lo («Clique para renomear»).
Status de salvamento	**Salvo**, **Não salvo** ou **Erro ao salvar**.
Ativo / **Inativo**	A etiqueta para ligar ou desligar o fluxo. A mudança é aplicada ao salvar (capítulo 24).
Desfazer / **Refazer**	As setas; também Ctrl + Z e Ctrl + Y (capítulo 23).
Auto-organizar	Organiza todo o fluxo da esquerda para a direita.
Variáveis	Abre o painel com todas as variáveis que você pode usar (capítulo 16).
Testar	Inicia uma execução de teste (capítulo 25).
Histórico	As últimas execuções do fluxo, passo a passo (capítulo 27).
Importar/Exportar	O fluxo como texto JSON para copiar, baixar ou colar (capítulo 51).
Como funciona	Abre este vídeo e este manual.
Salvar	Salva o fluxo. Enquanto faltar algo, ele diz **Corrija os erros** e não deixa salvar.

Corrija os erros



Com problemas não resolvidos, o botão principal diz Corrija os erros e no topo aparece a lista em vermelho.

Enquanto faltar algo no fluxo, o botão principal vira **Corrija os erros** e no topo aparece um aviso vermelho com o que falta: problemas de estrutura («Falta escolher um gatilho», «O fluxo não tem nós») ou nós com campos obrigatórios vazios («1 nó precisa de atenção antes de publicar»), que também ficam marcados em vermelho na tela.

Dar um nome

1. Clique em «Workflow sem título», no canto superior esquerdo.
2. Escreva o nome: **Boas-vindas e menu**.
3. Aperte Enter ou clique fora. O status muda para **Não salvo**.

> **DICA**
> Use nomes que digam o que o fluxo faz, como «Lembrete de consulta pelo WhatsApp» ou «Faltou à consulta → remarcar». Com vinte fluxos na lista, você vai agradecer.

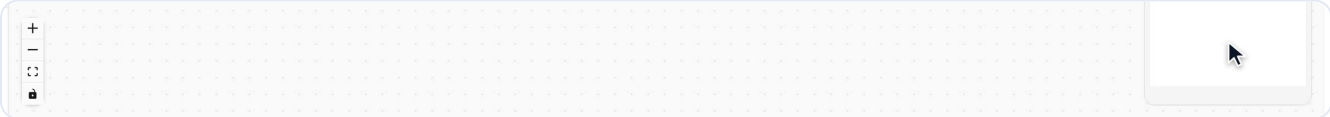
07

CAPÍTULO 7

Navegar pela tela

Arrastar, aproximar, afastar e não se perder quando o fluxo cresce.

Para…	Faça isto
Mover a visão	Arraste o fundo da tela com o mouse, ou use as setas do teclado (também W A S D).
Aproximar ou afastar	A roda do mouse, os botões **+** e **–** no canto inferior esquerdo, ou as teclas + e –.
Ver todo o fluxo	O botão de enquadrar, abaixo de + e –: centraliza o fluxo inteiro na tela.
Não mover nada sem querer	O cadeado bloqueia a tela; clique de novo para desbloquear.
Se localizar	O minimapa, no canto inferior direito: mostra o fluxo inteiro e um retângulo com o que você está vendo. Você pode arrastar esse retângulo.
Mover um nó	Arraste-o; com um nó selecionado, as setas o movem.



No canto inferior esquerdo, aproximar, afastar, enquadrar e bloquear; no canto inferior direito, o minimapa.

> **NOTA**
> Com a tela vazia, o centro diz «Arraste nós da biblioteca para começar». É só uma dica: desaparece assim que você adiciona o gatilho.

08

CAPÍTULO 8

A paleta: gatilhos e nós

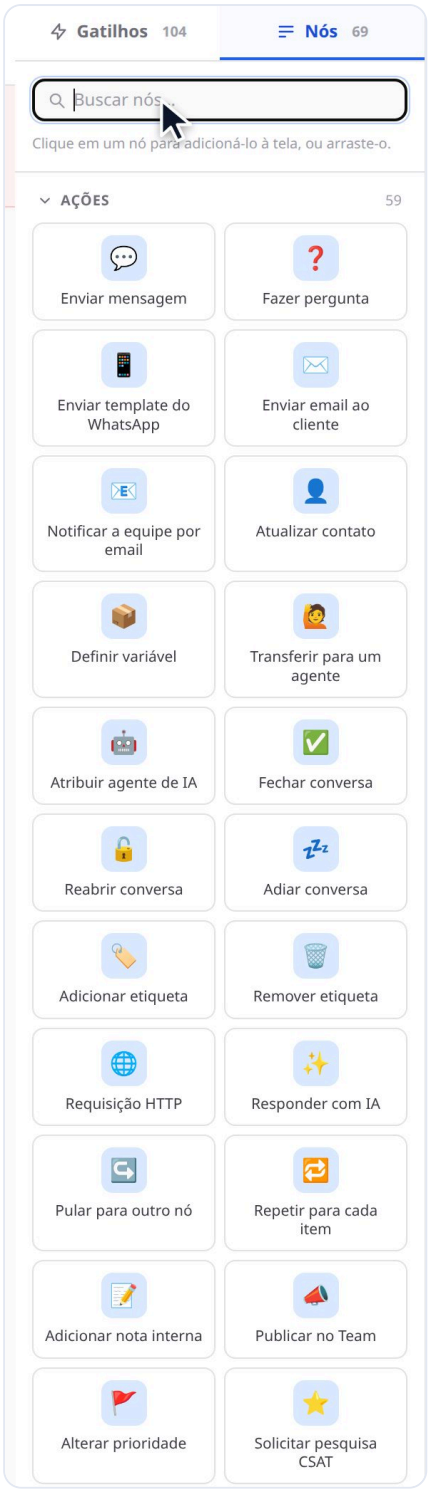
Tudo o que você pode colocar em um fluxo, em duas abas.

A paleta, à direita do editor, tem duas abas:

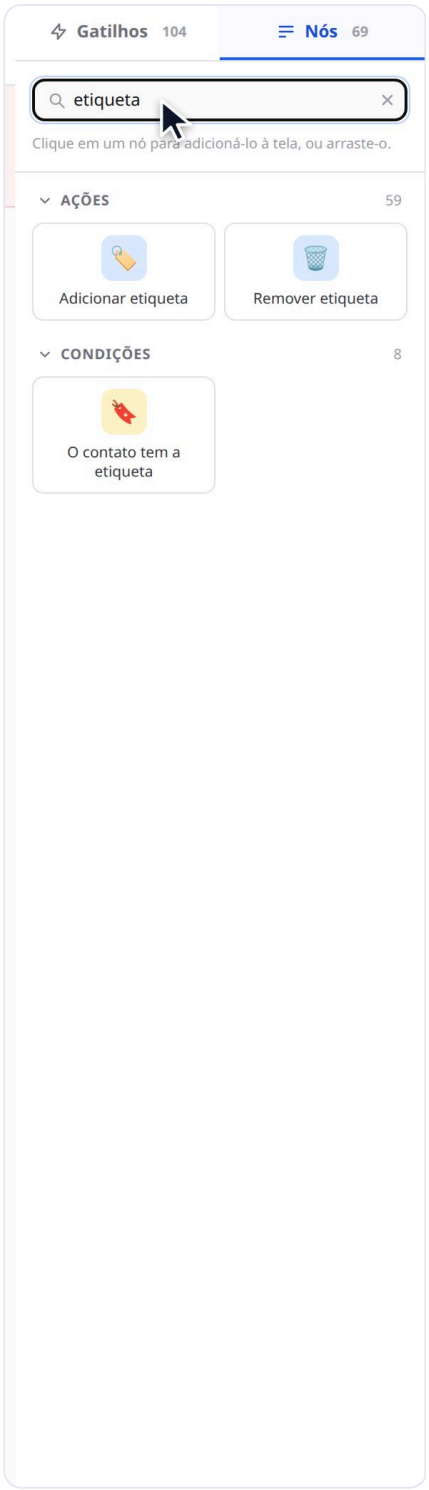
- **Gatilhos**: todos os eventos que podem iniciar um fluxo, **agrupados por categoria** com cabeçalhos que se recolhem: Mensagens, Conversas, Contatos, Sistema, Gatilhos de chamadas, CRM e registros, Quadros, Agendamentos, Team interno e Tempo. Um clique em um cartão o escolhe como gatilho do fluxo.
- **Nós**: as ações, as condições e as esperas, em três seções recolhíveis com o seu contador. Um clique em um cartão adiciona o nó no centro da visão; você também pode arrastá-lo para o lugar exato da tela.



Aba Gatilhos, agrupada por categoria.



Aba Nós: Ações, Condições e Esperas.



A busca: «etiqueta» deixa três nós.

A busca no topo filtra a aba aberta enquanto você digita uma parte do nome («Buscar gatilhos...» ou «Buscar nós...»). Se um nó precisa de um plano superior, o cartão aparece tracejado, com um cadeado e o nome do plano («Disponível no plano ... ou superior»).

Todos os nós, de relance

Esta é a referência rápida da aba **Nós**. Os capítulos 14 a 21 e 30 a 49 explicam cada um com os seus campos.

Ações · mensagens e conversa

Nó	O que faz	Saídas
Enviar mensagem	Envia texto, ou uma imagem ou um arquivo por URL com texto de legenda.	1 saída
Fazer pergunta	Pergunta e pausa até a resposta; guarda-a em uma variável.	Uma por opção (ou seguinte) + Inválida + Tempo esgotado
Enviar template do WhatsApp	Envia um template aprovado pela Meta, com os seus parâmetros.	1 saída
Enviar email ao cliente	E-mail para o contato a partir do seu canal de Email.	1 saída
Notificar a equipe por email	Aviso interno por e-mail para membros do espaço.	1 saída
Transferir para um agente	Atribui a uma pessoa, a uma pessoa de uma equipe, a uma equipe ou remove a atribuição.	1 saída
Atribuir agente de IA	Entrega a conversa a um agente de IA.	1 saída
Fechar conversa	Fecha a conversa ou a marca como resolvida.	1 saída
Reabrir conversa	Abre a conversa de novo.	1 saída
Adiar conversa	Tira a conversa da caixa de entrada por um tempo.	1 saída
Adicionar nota interna	Uma nota que só a sua equipe vê.	1 saída
Alterar prioridade	Sem prioridade, baixa, média, alta ou urgente.	1 saída
Solicitar pesquisa CSAT	Envia a pesquisa de satisfação do espaço.	1 saída
Agendar mensagem	Deixa uma mensagem pronta para mais tarde.	1 saída
Buscar conversa anterior	Encontra a última conversa do contato.	Encontrada com agente · Encontrada sem agente · Não encontrada

Ações · contato e dados

Nó	O que faz	Saídas
Atualizar contato	Escreve campos da ficha do contato (também os personalizados).	1 saída
Definir variável	Guarda valores para os passos seguintes.	1 saída
Adicionar etiqueta · Remover etiqueta	Coloca ou tira etiquetas do contato.	1 saída
Buscar ou criar contato	Identifica o contato pelo telefone ou e-mail e o cria se não existir.	Criado · Encontrado · Sem identificar

Ações · IA, integrações e controle

Nó	O que faz	Saídas
Responder com IA	Um agente de IA responde nesse ponto (consome crédito de IA).	1 saída
Requisição HTTP	Chama a API de outro sistema.	Sucesso · Erro
Pular para outro nó	Continua em outro nó do fluxo.	1 saída
Repetir para cada item	Percorre uma lista, um passo por item.	Uma volta por item · Ao terminar
Se falhar... (tratar erros)	Verifica o passo anterior.	Sucesso · Se falhar
Executar em paralelo	Abre de 1 a 5 ramificações.	Uma por ramificação
Unir ramificações	Espera todas as ramificações chegarem.	1 saída
Chamar outro fluxo	Executa outro fluxo seu com gatilho Manual.	1 saída
Publicar no Team	Publica em um espaço do Team.	1 saída

Ações · CRM, pedidos e agendamentos

Nó	O que faz	Saídas
Criar oportunidade (CRM) · Atualizar oportunidade (CRM) · Atribuir responsável da oportunidade (CRM)	Cria ou altera oportunidades do funil.	1 saída
Registrar atividade / nota (CRM) · Criar tarefa de acompanhamento (CRM)	Deixa um registro na ficha ou cria uma tarefa com vencimento.	1 saída
Alterar status do pedido · Enviar link do carrinho · Esvaziar o carrinho · Converter o carrinho em pedido	Pedidos e carrinho do catálogo.	1 saída
Agendar compromisso (Calendário) · Reagendar compromisso · Cancelar agendamento · Confirmar agendamento · Marcar como não comparecimento · Adicionar à lista de espera · Consultar disponibilidade · Bloquear um horário na agenda	A agenda do Calendário.	1 saída

Ações · Projetos e Team

Nó	O que faz	Saídas
Criar item no quadro · Atualizar célula da tarefa (quadro) · Concluir tarefa (quadro) · Mover tarefa de grupo (quadro)	Cartões dos quadros de Projetos.	1 saída

Nó	O que faz	Saídas
Criar projeto a partir da oportunidade · Criar cartão no quadro (a partir da conversa) · Criar cartão no quadro (a partir do agendamento) · Vincular registro (item ↔ oportunidade)	Cartões criados a partir de outros registros.	1 saída
Criar lembrete no Team · Agendar mensagem no Team · Enviar DM no Team	Comunicação interna.	1 saída

Condições

Nó	O que faz	Saídas
Se (uma única regra)	Compara um campo com um valor.	Sim · Não
Várias ramificações (switch)	Várias ramificações com regras; vence a primeira que se cumpre.	Uma por ramificação + Padrão
Classificador de IA (encaminhar por intenção)	A IA escolhe uma das suas categorias (consome crédito).	Uma por categoria + Sem correspondência
O contato tem a etiqueta	Alguma, todas ou nenhuma das etiquetas escolhidas.	Sim · Não
Detectar idioma	Descobre o idioma do contato.	Uma por idioma + Outro
O agente pertence à equipe	Verifica a equipe do agente.	Sim · Não
Horário de atendimento	Compara a hora com o horário do espaço.	No horário · Fora do horário · Feriado
Data / hora	Compara a data e a hora atuais.	Sim · Não

Esperas

Nó	O que faz	Saídas
Aguardar tempo	Pausa por minutos, horas ou dias.	1 saída
Esperar até que um evento aconteça	Pausa até um evento ou até o tempo limite.	Ocorreu · Tempo esgotado

NOTA

Os nós de agendamentos, CRM, pedidos, Projetos e Team trabalham com esses módulos: se o seu espaço não os usa, você simplesmente não precisa deles. Os nós com IA (Responder com IA, Classificador de IA, e Detectar idioma quando usa IA) consomem crédito de IA.

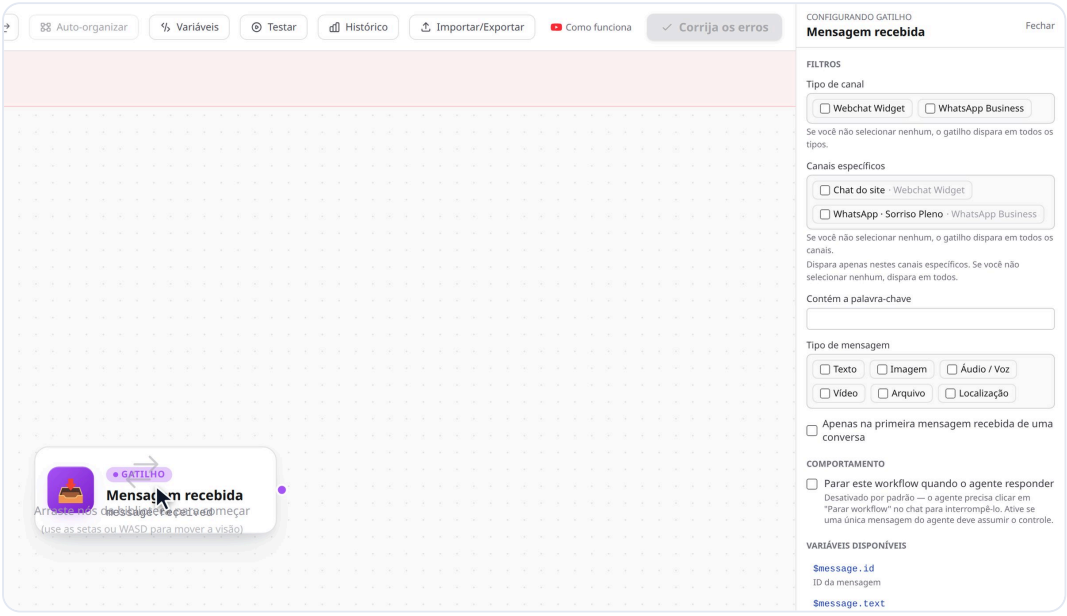
09

CAPÍTULO 9

Escolher o gatilho

Tudo começa pelo evento que coloca o fluxo em marcha.

1. Na aba **Gatilhos**, digite «mensagem» na busca, ou abra a categoria **Mensagens**.
2. Clique em **Mensagem recebida**.
3. O cartão **GATILHO** aparece na tela e, à direita, a sua configuração: **Configurando gatilho · Mensagem recebida**.



Mensagem recebida escolhida: o seu cartão na tela e a sua configuração à direita.

Um fluxo tem **um único gatilho**. Você pode trocá-lo na configuração dele (o seletor no topo, com busca e grupos por categoria); a Omnifox avisa que **trocar o gatilho pode invalidar os filtros do anterior**, então revise-os depois.

A configuração do gatilho tem, dependendo de qual for: um aviso próprio (se precisar), os **Filtros** (capítulo 10), a caixa **Executar apenas uma vez por contato** (nos que a aceitam), a seção **Comportamento** e as **Variáveis disponíveis** (capítulo 11). Se um gatilho não tem filtros, ele avisa: dispara em cada evento que corresponder.

Todos os gatilhos

Estão na ordem e com o nome que você vê na paleta. Os de chamadas aparecem só nos planos com chamadas, e os do Azur só com essa integração conectada.

Mensagens

Gatilho	Quando é disparado
Mensagem recebida	Chega uma mensagem do cliente. Filtros: tipo de canal, canais específicos, palavra-chave, tipo de mensagem e «Apenas na primeira mensagem recebida de uma conversa».

Gatilho	Quando é disparado
Falha no envio de mensagem	Uma mensagem que você enviou não pôde ser entregue (por exemplo, sem saldo de WhatsApp). Filtro por código de erro.
WhatsApp Flow respondido	O cliente preencheu um formulário de WhatsApp Flows. Filtro por ID do Flow.
Mensagem entregue	Uma mensagem sua chegou ao telefone do cliente.
Mensagem lida	O cliente leu a sua mensagem.
Botão clicado	O cliente tocou em um botão de resposta (de um template ou de uma mensagem interativa). Filtro por ID do botão.
Item da lista selecionado	O cliente escolheu uma linha de uma mensagem de lista. Filtro por ID da linha.
Reação à mensagem	O cliente reagiu a uma mensagem com um emoji. Filtro por emoji.

Conversas

Gatilho	Quando é disparado
Conversa aberta	Uma conversa nova é aberta ou uma fechada é reaberta. Filtros: origem, canal, equipe e status anterior. Aceita «Executar apenas uma vez por contato».
Conversa fechada	Alguém (ou o sistema) fechou a conversa. Filtros: origem, canal, equipe que a fechou e tempo de resolução.
Conversa marcada como resolvida	A conversa passou para resolvida.
Conversa marcada como pendente (aguardando o cliente)	O agente a deixou aguardando a resposta do cliente.
Fechamento automático por inatividade	O fechamento automático do espaço fechou a conversa. Filtro por caso (o cliente ou o agente não respondeu).
Fechamento automático: cliente não respondeu	Foi fechada ou resolvida sozinha porque o cliente parou de responder.
Fechamento automático: agente não respondeu	A regra de inatividade do agente foi aplicada: resolvida, fechada, reatribuída a alguém de plantão ou etiquetada como sem resposta.
SLA violado	Venceu o tempo de primeira resposta ou de resolução. Filtros: canal, equipe e métrica.
Cliente aguardando resposta do agente	O cliente escreveu e ninguém da equipe responde.
Inatividade do contato	O contato está há N minutos sem responder (campo obrigatório). «Antiguidade máxima» evita que, ao ativá-lo, ele dispare sobre todo o histórico.
Resposta de CSAT recebida	Chegou uma resposta à pesquisa de satisfação. Filtros: nota mínima e máxima.
Atribuição alterada	A conversa foi atribuída ou reatribuída a outra pessoa ou equipe.
A IA transferiu a conversa	Um agente de IA passou o caso para uma pessoa. Filtro por motivo da transferência.

Contatos

Gatilho	Quando é disparado
Contato criado	Um contato novo foi criado (manualmente, por uma mensagem, por um formulário ou pela API).
Campo de contato atualizado	Mudou um campo da ficha do contato. Filtros: campo (obrigatório), valor anterior, valor novo, só se antes estava vazio e origem.
Etiqueta adicionada	O contato recebeu uma etiqueta. Filtro por nome; vazio = qualquer uma.
Etiqueta removida	Uma etiqueta foi removida do contato.

Sistema

Gatilho	Quando é disparado
Webhook recebido	Outro sistema envia dados para a URL própria do fluxo (capítulo 45).
Agendado (cron)	É executado segundo um horário: a cada X minutos, a cada hora, diário, semanal ou mensal (capítulo 45).
Atalho (manual pela caixa de entrada)	Um botão que sua equipe aperta em uma conversa (capítulo 44).
Manual (chamado por outro fluxo ou pela IA)	Não começa sozinho: é executado por outro fluxo com «Chamar outro fluxo» ou por um agente de IA com a sua ferramenta (capítulos 41 e 43).
Template aprovado	A Meta aprovou um template de WhatsApp.
Template rejeitado	A Meta rejeitou um template de WhatsApp.
Template pausado	A Meta pausou um template por baixa qualidade.
Qualidade do WABA mudou	Mudou a classificação de qualidade da sua conta do WhatsApp Business.
Canal desconectado	Um canal de qualquer tipo (WhatsApp, Instagram, Messenger e os demais) perdeu a conexão. Para o mesmo canal, não se repete durante 1 hora.

Gatilhos de chamadas (planos com chamadas)

Gatilho	Quando é disparado
Chamada recebida	Entra uma chamada.
Chamada atendida	Alguém da equipe atendeu.
Chamada perdida	Ninguém atendeu. Ideal para escrever ao cliente pelo WhatsApp.
Chamada rejeitada pelo agente	O agente rejeitou a chamada.
Chamada encerrada	A chamada terminou (com a sua duração).
Duração da chamada excede o limite	A chamada durou mais do que os segundos que você indicar.
Primeira chamada do contato	É a primeira vez que esse contato liga.
Contato recorrente (chamadas repetidas)	O contato ligou várias vezes em pouco tempo.
Chamada fora do horário	Entrou uma chamada fora do horário de atendimento.
Gravação pronta	A gravação da chamada já está disponível.

Gatilho	Quando é disparado
Gravação transcrita	A gravação já tem a sua transcrição.
Voicemail recebido	Deixaram uma mensagem na caixa postal.
Voicemail transcrito	A mensagem de voz já tem a sua transcrição.
URA: opção selecionada	Quem liga escolheu uma opção do menu telefônico. Filtro por dígito.
URA: abandono antes de escolher	Desligou no menu telefônico sem escolher nada.

CRM e registros

Gatilho	Quando é disparado
Registro criado · Registro atualizado · Etapa / status alterado · Registro concluído · Registro vencido	Eventos genéricos dos registros do CRM (oportunidades, tarefas e demais objetos), com filtro por tipo de registro.
Oportunidade criada	Uma oportunidade foi criada em um funil.
Oportunidade mudou de etapa	A oportunidade passou para outra etapa do funil.
Oportunidade ganha · Oportunidade perdida	Foi marcada como ganha ou como perdida.
Oportunidade sem atividade (fria)	Uma oportunidade aberta está há dias sem nenhuma atividade. Filtros: funil e dias mínimos.
Oportunidade parada em uma etapa	Está há dias demais sem mudar de etapa. Filtros: dias, etapa e funil.
Prioridade da oportunidade mudou	A prioridade subiu ou baixou.
Cliente da oportunidade sem responder	O contato de uma oportunidade aberta não responde.
Contato sem responder (N dias)	Você escreveu e o contato não responde há N dias.
Atividade vencida	Uma tarefa ou atividade do CRM passou da data sem ser concluída.
Fatura autorizada no Azur · Fatura anulada no Azur	Só com a integração do Azur (faturamento eletrônico) conectada.
Pedido criado · confirmado · mudou de status · pago · cancelado	O ciclo de um pedido do catálogo. «Pedido criado» filtra por origem e total mínimo.
Carrinho criado · alterado · abandonado · convertido em pedido · expirado sem compra	O carrinho do cliente. «Carrinho abandonado» filtra por total mínimo, origem e minutos de silêncio.
Cobrança criada · Comprovante de pagamento recebido · Cobrança paga em parte · Cobrança paga · Cobrança vencida sem pagamento · Cobrança reembolsada	As cobranças que você envia pela conversa.

Quadros

Gatilho	Quando é disparado
Coluna do quadro mudou	Mudou o valor de uma coluna de um cartão. Filtros: quadro e coluna.
Item de quadro criado	Um cartão foi criado em um quadro.

Gatilho	Quando é disparado
Item entrou em um grupo	Um cartão foi movido para um grupo.
Item atribuído a uma pessoa	Um cartão recebeu um responsável.
Tarefa mudou de status	Mudou o status de uma tarefa.
Subtarefa criada	Uma subtarefa foi criada.
Tarefa a vencer (≤24h)	Faltam 24 horas ou menos para uma tarefa vencer.
Tarefa vencida	Uma tarefa passou da data sem ser terminada.

Agendamentos

Gatilho	Quando é disparado
Agendamento criado	Uma consulta foi agendada (pela página de agendamento, pela IA ou pela sua equipe). Filtro por calendário.
Agendamento cancelado	Um agendamento foi cancelado.
Lembrete de agendamento	Chegou a hora do lembrete do agendamento (sai uma vez por agendamento). Com **Horas antes do agendamento**, cada fluxo tem a sua própria janela (capítulo 47).
Agendamento remarcado	O agendamento foi movido para outro horário.
Agendamento confirmado pelo cliente	O cliente confirmou a presença.
O cliente não compareceu (no-show)	Foi marcado que o cliente não compareceu.
Agendamento concluído	O agendamento foi marcado como atendido.
Uma vaga foi liberada	Um cancelamento deixou um horário livre.
Alguém da lista de espera entrou	Alguém da lista de espera conseguiu a vaga.

Team interno

Gatilho	Quando é disparado
Você foi mencionado no Team	Alguém mencionou você em um espaço ou mensagem direta do Team.
Mensagem publicada em um Espaço do Team	Uma mensagem foi publicada em um espaço (filtro por palavra).
Lembrete do Team venceu	Chegou a hora de um lembrete do Team.
Enquete do Team encerrada	Uma enquete interna foi encerrada.

Tempo

Gatilho	Quando é disparado
Data relativa (ex. 3 dias antes do vencimento)	Alguns dias antes ou depois da data de um registro. Dias de deslocamento negativos = antes, positivos = depois.

Identificador do fluxo

No fim do painel do gatilho fica o **Identificador do fluxo**: «A IA e outras integrações podem chamar este fluxo por este identificador. Apenas letras minúsculas, números e hífens; único no espaço de trabalho.». Escreva um claro, por exemplo «boas-vindas-vip», e clique em **Salvar** (ou Enter): é salvo na hora, sem precisar salvar o fluxo («Identificador salvo.»). Enquanto você digita, ele mostra como vai ficar («Será salvo como: ...»). Se outro fluxo do espaço já o usa, ele avisa e sugere outro com «-2» no final.

> **NOTA**
> O cartão do gatilho na tela mostra só o nome, por exemplo «Mensagem recebida»; a chave técnica não aparece mais embaixo.

10

CAPÍTULO 10

Os filtros do gatilho

Os filtros decidem quando o fluxo é disparado e quando não.



Os filtros de Mensagem recebida, com «Apenas na primeira mensagem recebida de uma conversa» marcado.

Filtro	Para quê
Tipo de canal	Só chat do site, só WhatsApp Business etc. Se você não marcar nenhum, dispara em todos.
Canais específicos	Só nesses canais concretos (por exemplo, «WhatsApp · Sorriso Pleno»).
Contém a palavra-chave	Só se a mensagem contém esse texto (sem diferenciar maiúsculas).
Tipo de mensagem	Texto, Imagem, Áudio / Voz, Vídeo, Arquivo ou Localização.
Apenas na primeira mensagem recebida de uma conversa	O segredo de umas boas-vindas: dispara com a primeira mensagem, não com cada mensagem.

Para «Boas-vindas e menu» deixamos todos os canais e marcamos **Apenas na primeira mensagem recebida de uma conversa**: assim o paciente recebe o menu uma vez, quando começa a escrever, e não cada vez que manda algo.

Como eles se combinam

- Um filtro vazio não restringe nada.
- Se você preencher vários filtros, o evento precisa cumprir **todos**.
- Dentro de um filtro com várias opções marcadas (por exemplo, dois tipos de canal), basta **uma**.
- Os filtros de texto verificam se o valor **contém** o que você escreveu; os numéricos, o valor exato ou o mínimo/máximo que indicam.

Executar apenas uma vez por contato

Alguns gatilhos (por exemplo, **Conversa aberta**) têm esta caixa: depois da primeira execução para um contato, os eventos seguintes desse mesmo contato são ignorados. Útil para umas boas-vindas para sempre.

> **ATENÇÃO**
>
> Se uma mensagem não cumpre os filtros, o fluxo simplesmente não é disparado, **sem deixar erro** nem execução no histórico. Quando um fluxo «não começa», a primeira coisa é revisar os seus filtros.

11

CAPÍTULO 11

Parar quando um agente responder e variáveis do gatilho

Que o fluxo saia sozinho quando uma pessoa entra, e os dados que o evento traz.

Comportamento: Parar este workflow quando o agente responder

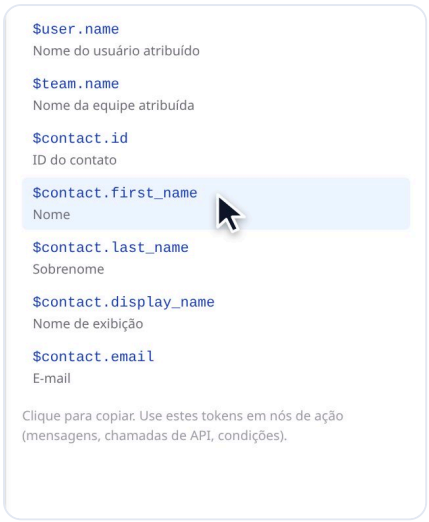


Comportamento: Parar este workflow quando o agente responder.

Vem **desligado**. Desligado, o fluxo segue o seu caminho mesmo que alguém da sua equipe escreva na conversa; o agente pode pará-lo manualmente com **Parar workflow** pelo chat (capítulo 29).

Ligue se você quer que, assim que uma pessoa da sua equipe **escrever**, **assumir a conversa** ou **atender uma chamada**, o fluxo saia sozinho. É o recomendável em acompanhamentos e sequências com esperas longas, para que o cliente não receba uma mensagem automática no meio de uma conversa com uma pessoa.

Variáveis disponíveis



Variáveis disponíveis do gatilho: um clique as copia.

Embaixo estão os dados que este gatilho traz: para Mensagem recebida, o texto da mensagem (`{{$message.text}}`), o seu tipo, o anexo, o canal (`{{$conversation.channel_name}}`), o responsável e os dados do contato (`{{$contact.first_name}}` , `{{$contact.phone}}` ...).

Cada variável tem a sua descrição. **Um clique a copia**, pronta para colar em uma mensagem ou em um campo. Cada gatilho traz as suas: um agendamento traz a data e o serviço; uma oportunidade, a sua etapa e o seu valor.

12

CAPÍTULO 12

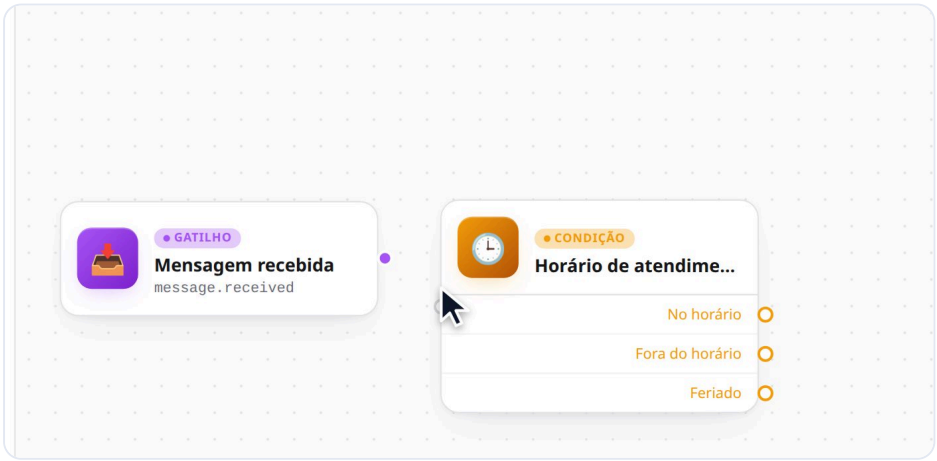
Adicionar nós à tela

Arrastar, clicar ou usar o menu da tela.

Primeiro vale preparar o espaço: afastamos um pouco a visão com o botão **–** e levamos o cartão do gatilho para a esquerda, para que o fluxo inteiro caiba na tela.

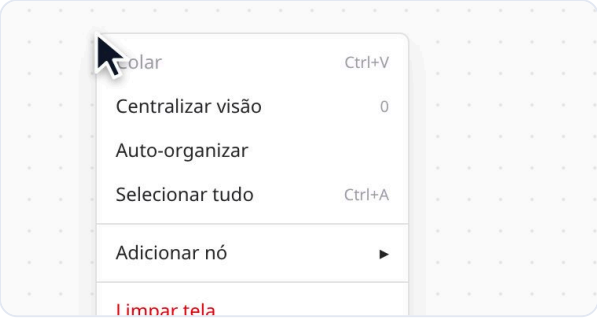
Três formas de adicionar um nó

1. **Arrastar**: na aba **Nós**, arraste o cartão até o lugar da tela onde você o quer.
2. **Clicar**: um clique no cartão adiciona o nó no centro da visão (se já houver um ali, ele desce um pouco).
3. **Clique direito na tela → Adicionar nó**: abre uma busca com todos os nós.



Horário de atendimento já na tela, junto ao gatilho.

Arrastamos **Horário de atendimento** (seção Condições) para junto do gatilho.



Clique direito na tela: Colar, Centralizar visão, Auto-organizar, Selecionar tudo, Adicionar nó...

O menu do clique direito sobre o fundo da tela também tem **Colar**, **Centralizar visão**, **Auto-organizar**, **Selecionar tudo**, **Desfazer**, **Refazer** e **Limpar tela**.

> **NOTA**
>
> Cada nó nasce com valores padrão razoáveis (por exemplo, Aguardar tempo = 5 minutos). O que você precisa completar são os campos obrigatórios, marcados com asterisco: até lá, o nó aparece em vermelho.

13

CAPÍTULO 13

Conectar nós e ramificações

Arraste de uma saída até uma entrada; cada ramificação tem o seu nome.

1. Localize o ponto de **saída** do nó, à direita dele.
2. Arraste-o até o ponto de **entrada** do nó seguinte, à esquerda dele.
3. Solte: a conexão fica feita. Assim ligamos o gatilho ao **Horário de atendimento**.



O gatilho conectado ao Horário de atendimento, com as saídas No horário, Fora do horário e Feriado.

Os nós de condição têm **uma saída por ramificação**, cada uma com o seu nome: Horário de atendimento tem **No horário**, **Fora do horário** e **Feriado**. A conexão guarda o nome da ramificação de onde sai, e o fluxo segue pela que corresponder em cada caso. Uma saída sem conexão é um caminho onde o fluxo termina.

Apagar ou renomear uma conexão

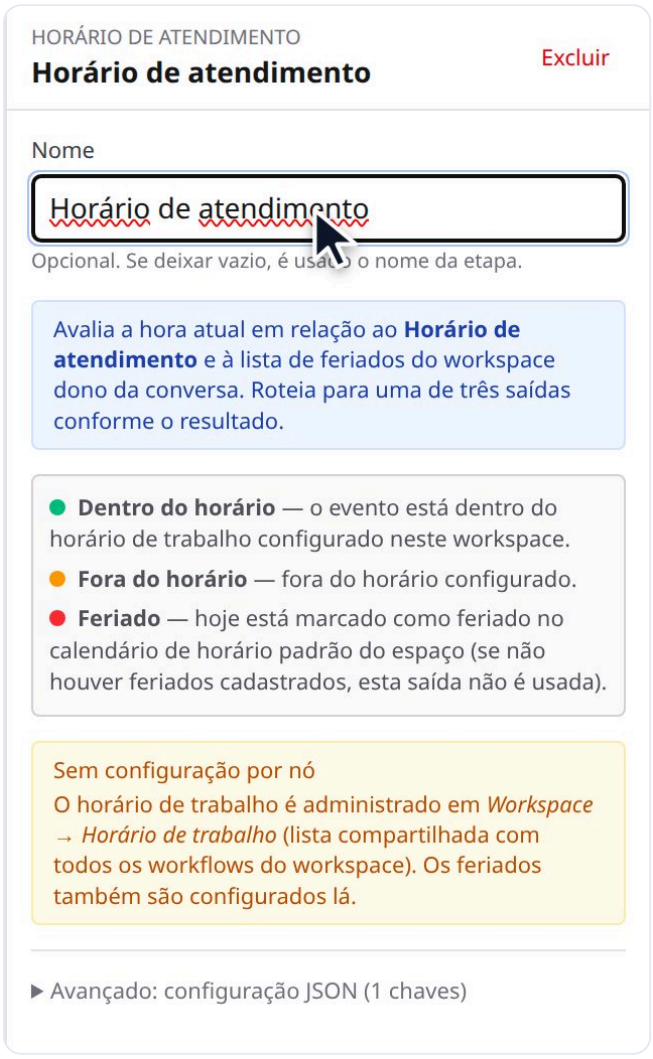
- Selecione-a com um clique e aperte Del, ou use o menu dela (**Excluir conexão**).
- Clique duas vezes sobre o rótulo da conexão para editá-lo.

> **NOTA**
> Não dá para conectar nada ao gatilho: ele é sempre o primeiro passo. E uma saída pode ir para vários nós ao mesmo tempo, se você precisar.

CAPÍTULO 14

14 Horário de atendimento

Responder de um jeito diferente conforme a hora, com o horário do seu espaço.



O inspetor do Horário de atendimento: não tem campos, usa o horário do espaço de trabalho.

Horário de atendimento compara a hora atual com o **horário de atendimento do seu espaço de trabalho**, no fuso horário dele, e segue por uma de três saídas:

Saída	Quando
No horário	A hora está dentro do horário configurado.
Fora do horário	Está fora do horário.
Feriado	A data é um feriado do calendário de horário padrão do espaço. Se você não conectar esta saída, nesse dia o fluxo termina ali.

O nó **não tem campos**: o horário é um só para todo o espaço, na configuração do espaço de trabalho (Horário de trabalho), e todos os fluxos o compartilham. Se amanhã você mudar o horário da clínica, todos os fluxos o respeitam sem precisar mexer neles.



O nó selecionado e as suas três saídas.

Na Sorriso Pleno o horário é de segunda a sexta das 9h às 19h, e aos sábados até as 14h.

> **DICA**
> Conecte também a saída Feriado (por exemplo, à mesma mensagem de fora do horário, ou a uma que diga «hoje é feriado»). Assim nenhum dia fica sem resposta.

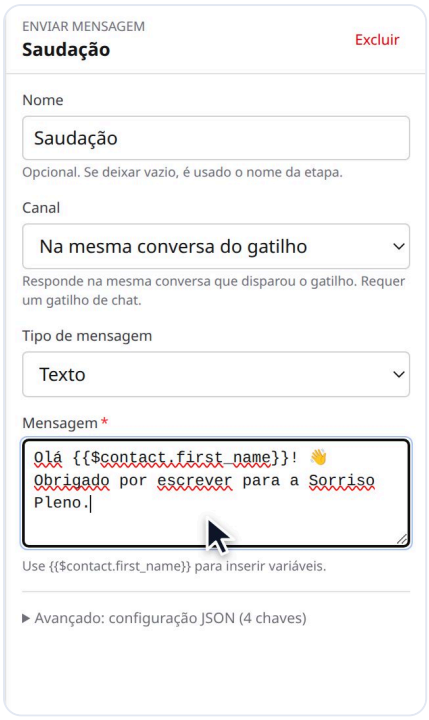
15

CAPÍTULO 15

Enviar mensagem

O nó que você mais vai usar, com o inspetor campo por campo.

1. Na aba **Nós**, adicione **Enviar mensagem**.
2. Conecte-o a partir da saída **No horário** do Horário de atendimento.
3. Clique no nó: à direita abre o seu **inspetor**.
4. Em **Nome** escreva «Saudação»: assim você o reconhece na tela.
5. Preencha o canal e a mensagem.



Enviar mensagem «Saudação»: Nome, Canal, Tipo de mensagem e Mensagem com a variável do nome.

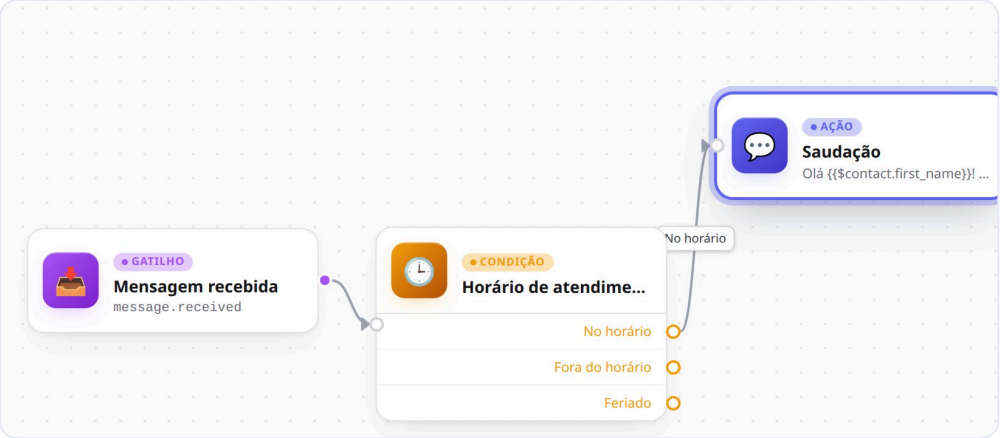
Campo	O que é
Nome	Opcional. Se você deixar vazio, é usado o nome do passo.
Canal	Por onde a mensagem sai (veja abaixo).
Tipo de mensagem	**Texto**, **Imagem** ou **Arquivo**. Com Imagem ou Arquivo aparece **URL da imagem ou arquivo** (e o nome do arquivo); o texto da mensagem vai como legenda.
Mensagem *	O texto, com variáveis. Obrigatório.
Avançado	«Configuração JSON»: o nó em formato bruto, para usuários avançados.

Canal

Opção	O que faz
Na mesma conversa do gatilho	Responde na conversa que iniciou o fluxo. Requer um gatilho de chat (mensagem recebida, conversa aberta...). É a opção para umas boas-vindas.
Em um canal específico	Procura ou reutiliza uma conversa aberta do contato nesse canal; se não existir, cria uma.
Iniciar nova conversa em um canal	Sempre cria uma conversa nova no canal escolhido. Útil para contato proativo e lembretes.
Em todos os canais do contato	Envia uma mensagem por cada canal ao qual o contato está vinculado.

A mensagem da saudação:

Olá `{{$contact.first_name}}` ! 👋 Obrigado por escrever para a Sorriso Pleno.



A saudação conectada à saída No horário.

Repare no nome do paciente: é uma **variável**. Ao enviar, a Omnifox a substitui pelo nome real.

> **ATENÇÃO**
> No WhatsApp, no Instagram e no Messenger você só pode escrever livremente dentro das 24 horas após a última mensagem do cliente. Umas boas-vindas respondem a uma mensagem que acabou de chegar, então não há problema; para escrever mais tarde, use um template (capítulo 36).

CAPÍTULO 16

16 Variáveis

Dados que mudam em cada conversa, entre chaves duplas.

As variáveis são escritas entre **chaves duplas com o cifrão**: `{{$contact.first_name}}`. Ao enviar, a Omnifox a substitui pelo dado real. **Se um dado não existe, fica vazio**, nunca o código: o paciente nunca vê chaves estranhas.



O painel Variáveis: busca, Do fluxo e Do sistema, com Copiar em cada uma.

O botão **Variáveis** da barra abre o painel com todas as que você pode usar, com uma busca e três grupos:

- **Do gatilho**: as que o evento traz (capítulo 11).
- **Do fluxo**: as que os nós deste fluxo vão criando, como a resposta a uma pergunta, com **Ir para o nó** para saber de onde vêm. Se ainda não houver nenhuma, o painel sugere adicionar «Definir variável» ou «Fazer pergunta».
- **Do sistema**: sempre disponíveis.

Cada uma tem **Copiar** («Copiar como {{variable}}»): você cola na mensagem e pronto.

As variáveis mais usadas

Variável	O que traz
`{{$contact.first_name}}` · `{{$contact.last_name}}` · `{{$contact.display_name}}` · `{{$contact.name}}`	Nome, sobrenome, nome de exibição e nome completo do contato.
`{{$contact.email}}` · `{{$contact.phone}}` · `{{$contact.company}}` · `{{$contact.city}}` · `{{$contact.country}}` · `{{$contact.language}}`	Dados da ficha do contato.
`{{$conversation.id}}` · `{{$conversation.status}}` · `{{$conversation.priority}}` · `{{$conversation.assignee}}` · `{{$conversation.assignee_team}}`	A conversa: o seu status, prioridade, responsável e equipe.
`{{$channel.name}}` · `{{$channel.type}}` · `{{$conversation.channel_name}}`	O canal.
`{{$message.text}}` · `{{$message.type}}` · `{{$message.media_url}}`	A mensagem que disparou o fluxo.
`{{$user.name}}` · `{{$team.name}}`	A pessoa e a equipe atribuídas.
`{{$now}}` · `{{$today}}` · `{{$now.hour}}` · `{{$now.date}}` · `{{$now.time}}`	A data e a hora, no fuso horário do espaço (`{{$now.iso}}` vem em UTC).
`{{$workflow.name}}` · `{{$workflow.id}}` · `{{$workflow.execution_id}}`	O fluxo e a execução em andamento.
`{{$opcion}}` · `{{$answer}}` · `{{$answer.label}}`	A resposta a uma pergunta (com o nome de variável que você escolheu).
`{{$ai_category}}` · `{{$ai.response}}`	O que a IA decidiu ou escreveu (capítulo 40).
`{{$webhook.payload.campo}}`	Um dado do que outro sistema enviou (capítulo 45); dá para entrar em listas e objetos com pontos.
`{{steps.last.created_deal_id}}`	O resultado do passo anterior (por exemplo, a oportunidade recém-criada).

DICA

Um preço com cifrão, como «Limpeza: $35», é escrito normalmente: só é substituído o que está entre chaves duplas ou uma variável conhecida como $contact.first_name.

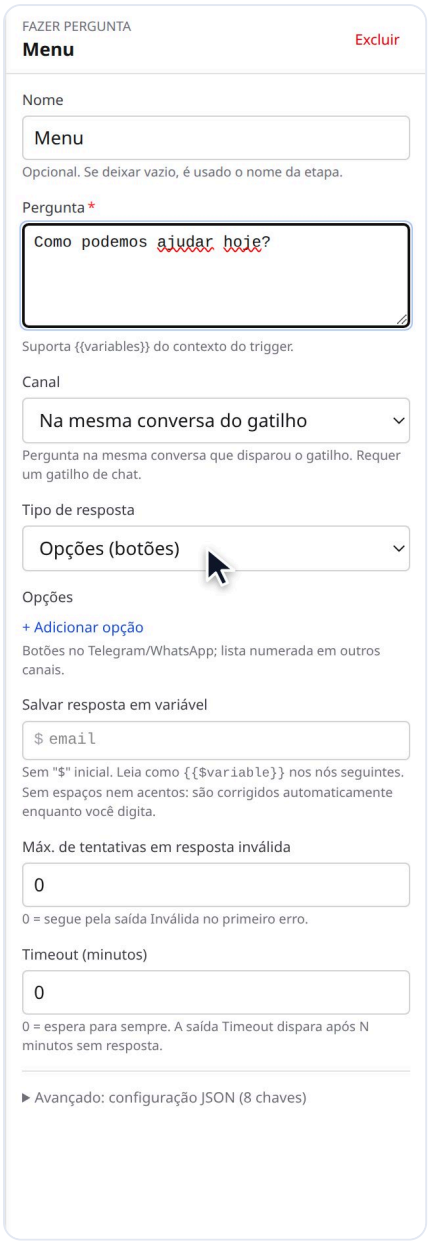
17

CAPÍTULO 17

Fazer uma pergunta

Perguntar, pausar o fluxo e seguir conforme a resposta.

Fazer pergunta envia uma pergunta e **pausa o fluxo** até o paciente responder. Nós a conectamos depois da saudação, a chamamos de **Menu** e escrevemos a pergunta: «Como podemos ajudar hoje?».



Fazer pergunta «Menu»: a pergunta, o canal e o tipo de resposta Opções (botões).

Campo	O que é
Pergunta *	O texto. Aceita variáveis.
Canal	Igual ao de Enviar mensagem: na mesma conversa, em um canal específico ou iniciando uma nova.
Tipo de resposta	**Texto livre**, **Opções (botões)**, **Número**, **Data**, **Telefone**, **E-mail** ou **URL / site**. Exceto em Texto livre, a Omnifox valida a resposta.
Salvar resposta em variável	O nome, sem «$» inicial. Sem espaços nem acentos: eles são corrigidos sozinhos enquanto você digita.
Máx. de tentativas em resposta inválida	0 = segue pela saída Inválida no primeiro erro.
Mensagem de nova tentativa (opcional)	O que é enviado ao tentar de novo, por exemplo «Não entendi, tente de novo».
Timeout (minutos)	Quanto esperar. 0 = espera para sempre; com um número, a saída Tempo esgotado dispara depois desses minutos sem resposta.

Opções com botões



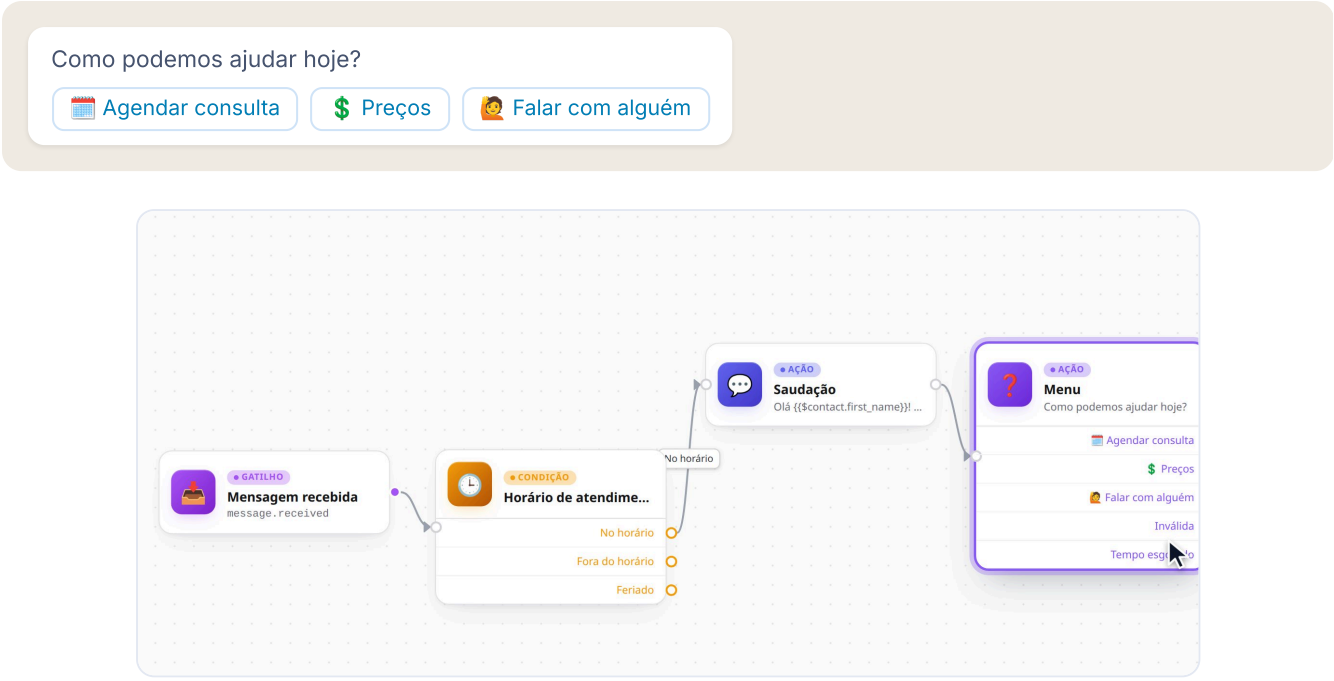
As três opções com o seu texto e o seu ID, a variável opcion, as tentativas e o tempo limite.

Com **Opções (botões)** você escreve cada opção em **+ Adicionar opção**. Cada uma tem:

- **Texto do botão**, o que o cliente vê. Até **20 caracteres** para caber inteiro como botão do WhatsApp; se passar disso, o inspetor avisa.
- **ID / slug**, que é gerado sozinho a partir do texto (você pode alterá-lo). Use letras, números, hífen e sublinhado.

Os botões saem como botões no WhatsApp e no Telegram, e como lista numerada nos demais canais.

As nossas três opções: **Agendar consulta**, **Preços** e **Falar com alguém**. A resposta é guardada na variável **opcion**, para ser usada mais adiante.



Cada opção é uma saída do nó, além de Inválida e Tempo esgotado.

Cada opção vira uma saída do nó. Além disso, Fazer pergunta sempre tem mais duas saídas:

Saída	Quando
Uma por opção	O cliente escolheu essa opção (tocando no botão ou escrevendo o texto ou o número dela).
Inválida	A resposta não é válida e as tentativas acabaram.
Tempo esgotado	Passaram os minutos do Timeout sem resposta.

DICA

Se você deixar o Timeout em 0, uma conversa abandonada deixa o fluxo esperando para sempre nesse passo. Para um menu, 60 ou 120 minutos costuma ser razoável; conecte Tempo esgotado a uma mensagem ou a uma pessoa.

18

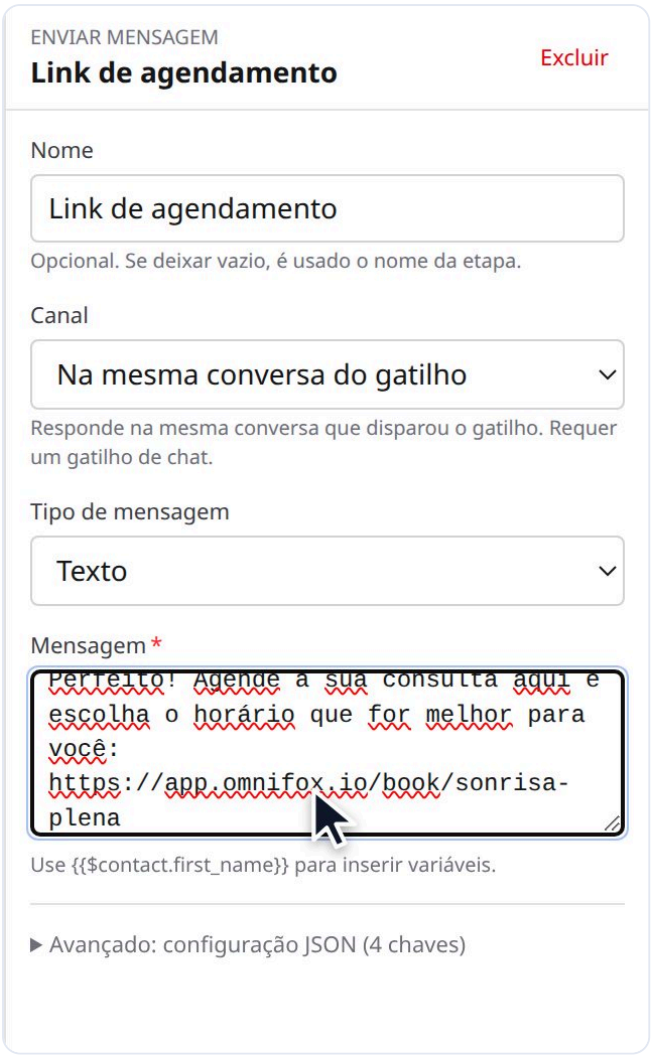
CAPÍTULO 18

Uma ramificação para cada opção

Conectar cada botão à sua resposta.

A pergunta já tem as suas três saídas; agora cada uma leva à sua resposta.

Agendar consulta → Link de agendamento



A mensagem com o link da página de agendamento da clínica.

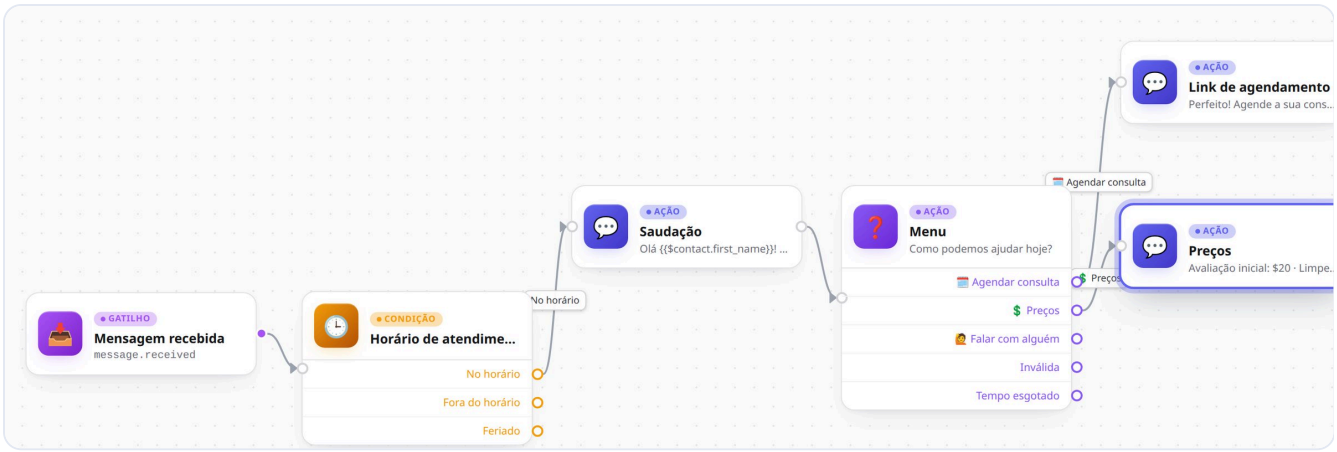
1. Adicione um **Enviar mensagem** e conecte-o à saída **Agendar consulta**.
2. Chame-o de **Link de agendamento**.
3. Escreva a mensagem com o link da página de agendamento da clínica, onde o paciente escolhe o dia e a hora que forem melhores para ele.

Perfeito! Agende a sua consulta aqui e escolha o horário que for melhor para você: https://app.omnifox.io/book/sonrisa-plena

Preços

Outro **Enviar mensagem**, conectado à saída **Preços**, com os preços da avaliação, da limpeza e do clareamento. O cifrão pode ser escrito sem problema.

Avaliação inicial: $20 · Limpeza: $35 · Clareamento: $180. Quer que eu agende uma avaliação?



Agendar consulta leva ao Link de agendamento; Preços, à mensagem com os preços.

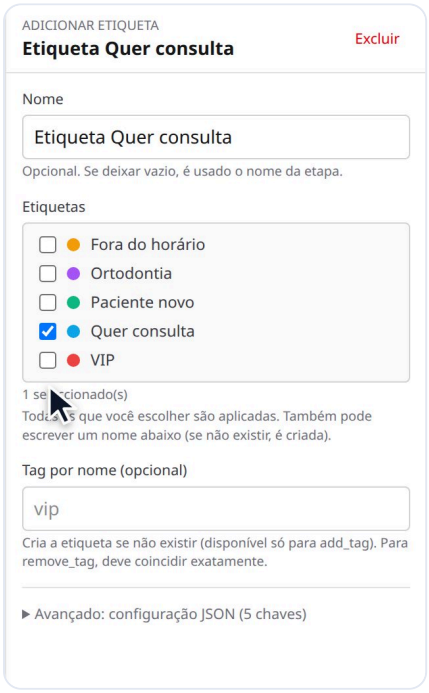
DICA

Se uma mensagem se parece com outra que você já tem, duplique-a com Ctrl + D e mude só o texto (capítulo 22).

CAPÍTULO 19

19 Adicionar e remover etiquetas

Marcar o contato para que sua equipe saiba o que ele quer.



Adicionar etiqueta: a lista de etiquetas do espaço, com Quer consulta marcada, e o campo para escrever uma nova.

Depois do link de agendamento, **Adicionar etiqueta** coloca no contato a etiqueta **Quer consulta**:

1. Adicione **Adicionar etiqueta** e conecte-o depois de «Link de agendamento».
2. Dê um nome a ele: «Etiqueta Quer consulta».
3. Em **Etiquetas**, marque **Quer consulta**.

Assim, quando a recepção abrir a caixa de entrada ou os Contatos, vai saber quem quer uma consulta.

Campo	O que é
Etiquetas	A lista de etiquetas do espaço, com a sua cor. Você pode marcar **várias**: todas são aplicadas.
Tag por nome (opcional)	Escreva um nome: se a etiqueta não existir, ela é criada sozinha. Aceita variáveis.

Remover etiqueta funciona igual, ao contrário: remove as etiquetas marcadas (ou a escrita por nome, que precisa coincidir exatamente).

> **NOTA**
> As etiquetas também disparam fluxos («Etiqueta adicionada») e servem de freio («O contato tem a etiqueta», capítulo 32). Uma etiqueta como «Não escrever» pode frear todas as suas campanhas automáticas.

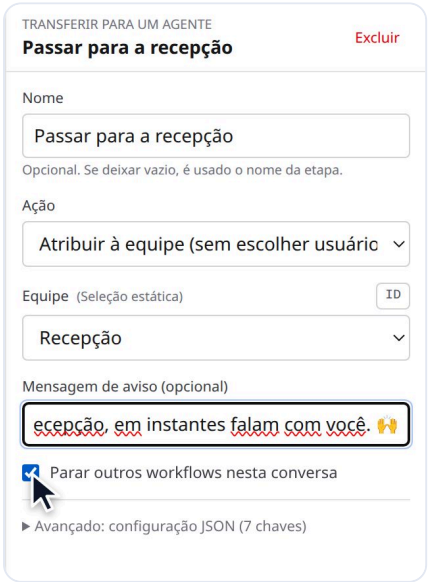
20

CAPÍTULO 20

Transferir para uma pessoa ou uma equipe

Passar a conversa para a recepção, com aviso para o paciente.

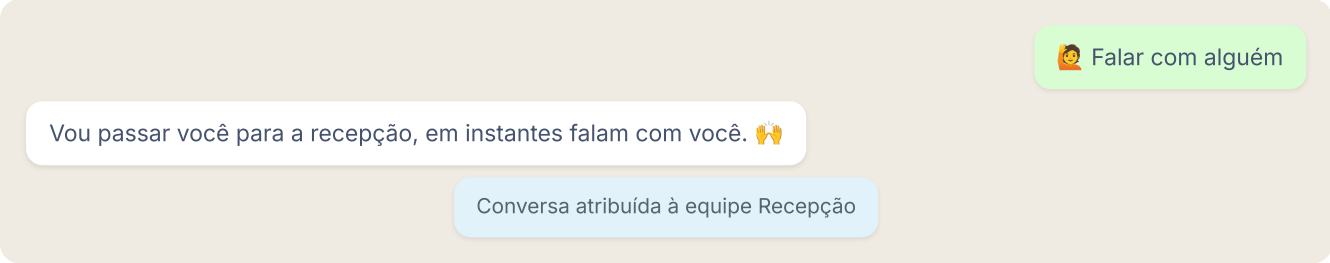
A terceira opção, **Falar com alguém**, vai para **Transferir para um agente**, que conectamos a essa saída e chamamos de «Passar para a recepção».



Transferir para um agente: Atribuir à equipe, a equipe Recepção, o aviso ao paciente e Parar outros workflows.

Campo	O que é
Ação	**Atribuir a um usuário específico**, **Atribuir a um usuário em uma equipe específica**, **Atribuir à equipe (sem escolher usuário)** ou **Remover atribuição**.
Usuário / **Equipe**	Para quem. Escolhemos a equipe **Recepção**. Dá para escolher da lista ou usar uma variável.
Lógica de atribuição	Para uma equipe: **Round-robin (rodízio)**, **Menos contatos abertos** ou **Manual (fila da equipe)**.
Mensagem de aviso (opcional)	O que o paciente recebe, por exemplo «Vou passar você para a recepção, em instantes falam com você. 🙌».
Parar outros workflows nesta conversa	Vem marcada: nenhum outro fluxo continua escrevendo na conversa.

Lógica	O que faz
Round-robin (rodízio)	Distribui de forma equilibrada entre os membros da equipe, por turnos.
Menos contatos abertos	Atribui ao membro com menos carga neste momento.
Manual (fila da equipe)	Não escolhe pessoa: a conversa fica na fila da equipe para que alguém a assuma.



21

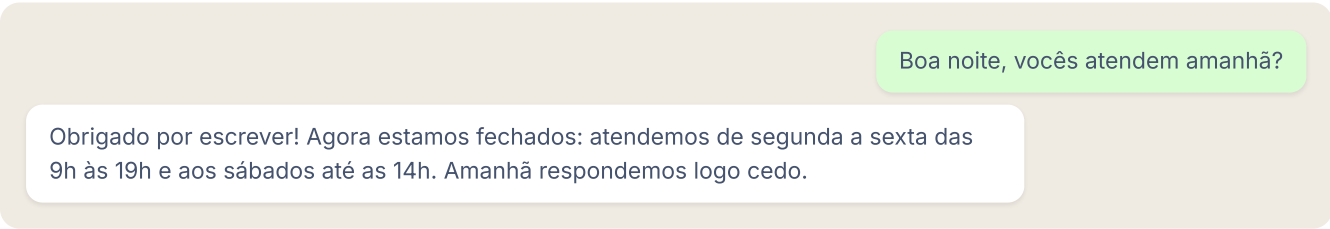
CAPÍTULO 21

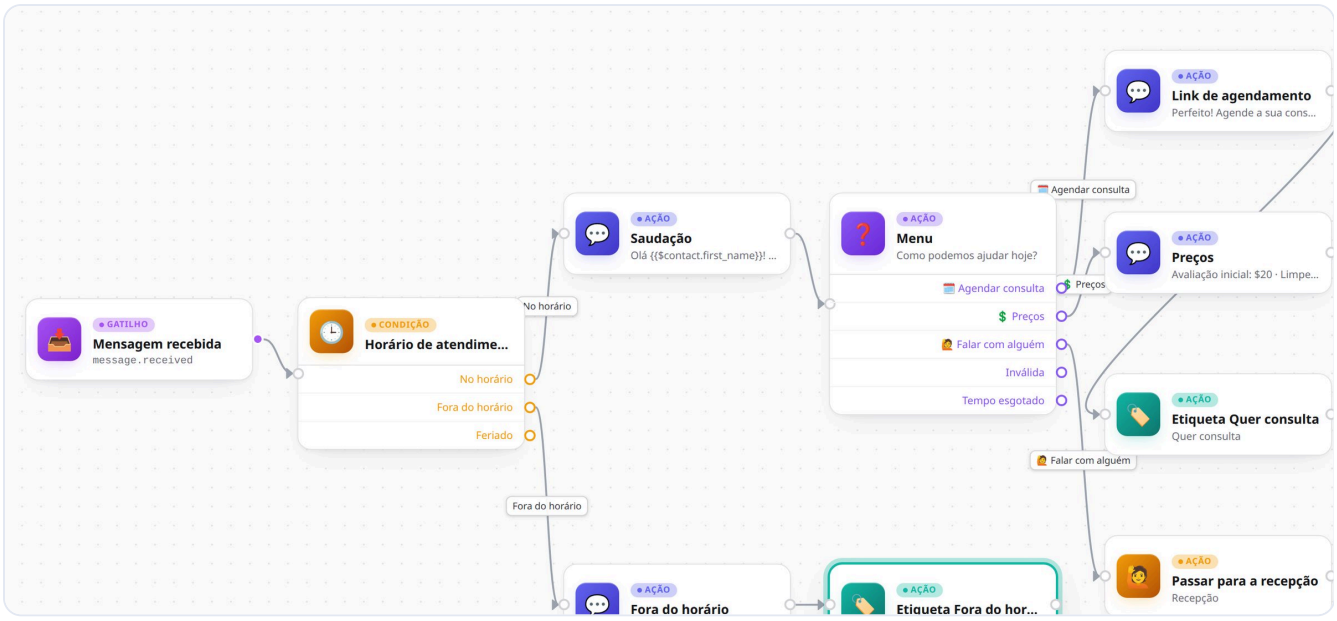
A ramificação fora do horário

Uma resposta honesta quando a clínica está fechada.

Falta a ramificação **Fora do horário**:

1. A partir da saída **Fora do horário** do Horário de atendimento, adicione outro **Enviar mensagem** e chame-o de «Fora do horário».
2. Escreva o horário de atendimento da clínica, com a promessa de responder logo cedo.
3. Depois, de novo **Adicionar etiqueta**, com a etiqueta **Fora do horário**, para que a recepção veja primeiro esses pacientes ao abrir pela manhã.





O fluxo com as suas duas ramificações: o menu de dia e a resposta fora do horário com a sua etiqueta.

Assim, de dia o paciente recebe o menu, e à noite, uma resposta honesta com o horário.

> **DICA**
>
> De manhã, filtre a caixa de entrada ou os Contatos pela etiqueta «Fora do horário» para atender primeiro quem escreveu à noite. Quando atender, remova a etiqueta.

22

CAPÍTULO 22

Mover, renomear, duplicar, copiar e excluir

Tudo o que você pode fazer com um nó que já está na tela.



O menu de um nó: Renomear, Duplicar, Copiar e Excluir nó, com os seus atalhos.

Ação	Menu (clique direito no nó)	Atalho
Renomear	**Renomear**	—
Duplicar	**Duplicar**	Ctrl + D
Copiar e colar	**Copiar** e, na tela, **Colar**	Ctrl + C Ctrl + V
Apagar	**Excluir nó**	Del

- **Mover**: arraste o nó; as conexões vão junto.
- **Selecionar vários**: com Shift pressionado, arraste um retângulo sobre a tela, ou use **Selecionar tudo** (Ctrl + A). Com vários selecionados, o menu oferece Duplicar, Copiar ou Excluir os N nós.
- **Copiar entre fluxos**: copie em um e cole em outro; para fluxos inteiros, use Importar/Exportar (capítulo 51).

- O inspetor de cada nó também tem o botão **Excluir**, no canto superior direito.

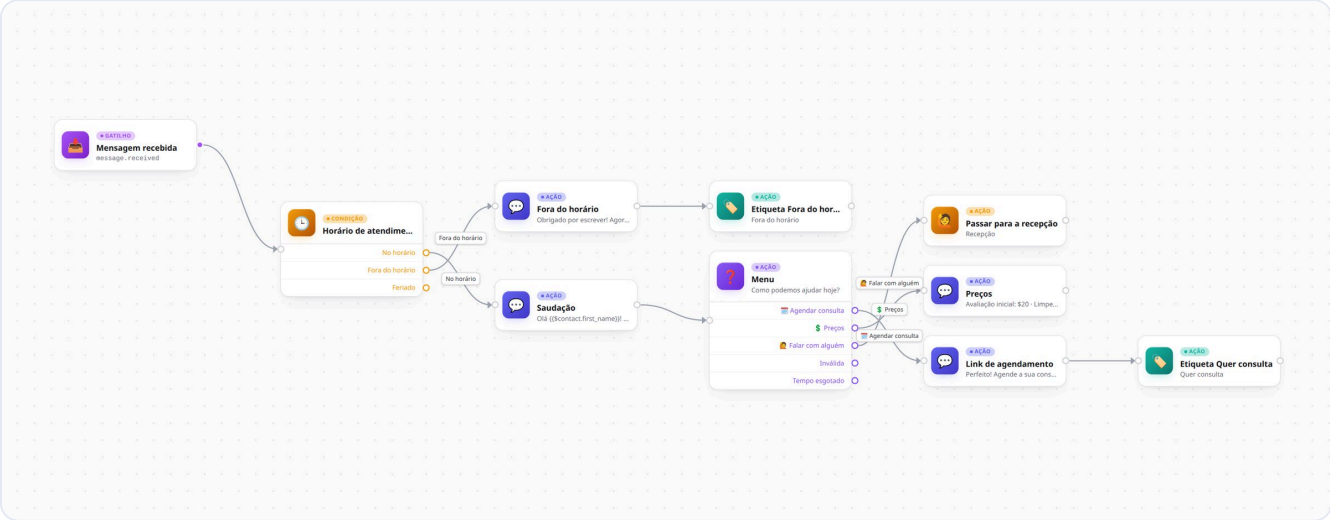
23

CAPÍTULO 23

Desfazer, refazer e auto-organizar

Errar não custa nada.

- **Desfazer**: Ctrl + Z ou a seta da barra.
- **Refazer**: Ctrl + Y (ou Ctrl + Shift + Z) ou a outra seta.
- **Auto-organizar** organiza todo o fluxo da esquerda para a direita, com as ramificações em ordem, e o enquadra na tela. Se você não gostar de como ficou, é só desfazer.



Depois de Auto-organizar: tudo da esquerda para a direita, com as ramificações em ordem.

ATENÇÃO

Desfazer funciona dentro da sessão do editor. Depois que você salva e sai, não há histórico de versões do fluxo: antes de uma mudança grande, duplique o fluxo ou exporte-o como backup.

24

CAPÍTULO 24

Validar, salvar e ativar

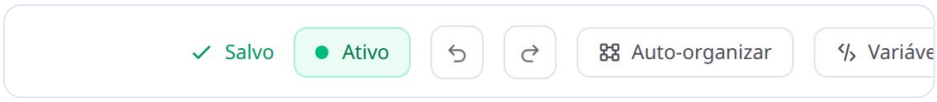
Nada é disparado até você salvá-lo ativo.

Validar

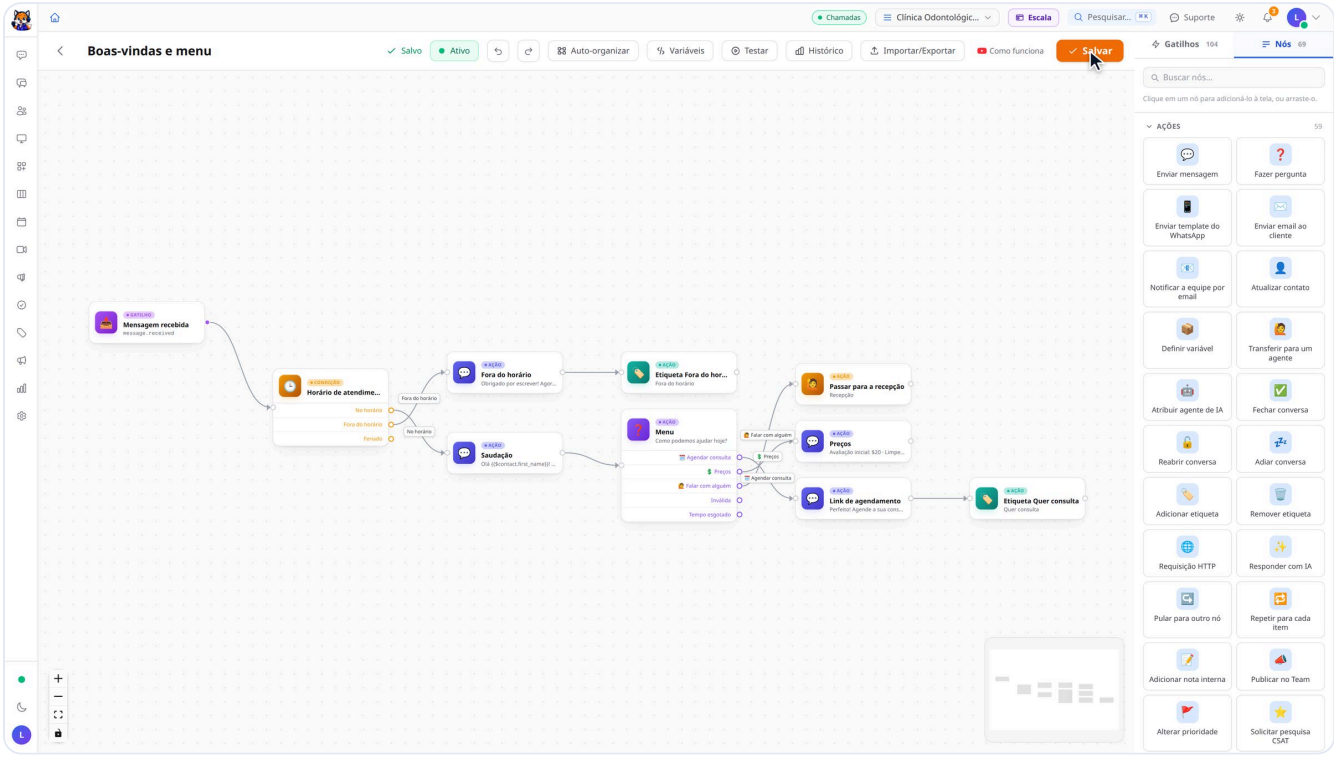
Enquanto faltar algo obrigatório, o nó fica marcado em vermelho com o que falta (por exemplo, «Falta preencher: mensagem») e o botão principal diz **Corrija os erros**: você não consegue salvar. Ao completar tudo, ele volta a dizer **Salvar**.

Salvar e ativar

1. Clique em **Salvar**. O status muda para **Salvo**. O fluxo continua **inativo**.
2. Clique na etiqueta **Inativo**: ela passa para **Ativo**.
3. Clique em **Salvar** de novo. A partir de agora, o fluxo trabalha sozinho.



Salvo e Ativo: o fluxo já trabalha sozinho.



Boas-vindas e menu, salvo e ativo.

- **Não há salvamento automático**: se você fechar ou clicar em Voltar com mudanças pendentes, o editor avisa.
- **Um fluxo com erros não pode ser ativado**: se você tentar, ele é salvo como rascunho inativo e a Omnifox diz o que corrigir.
- Enquanto um teste está rodando, não é possível salvar (capítulo 26).

> **DICA**
>
> Antes de ativar um fluxo que escreve para clientes, teste-o com o seu próprio número ou com uma conversa de teste (capítulo 25).

25

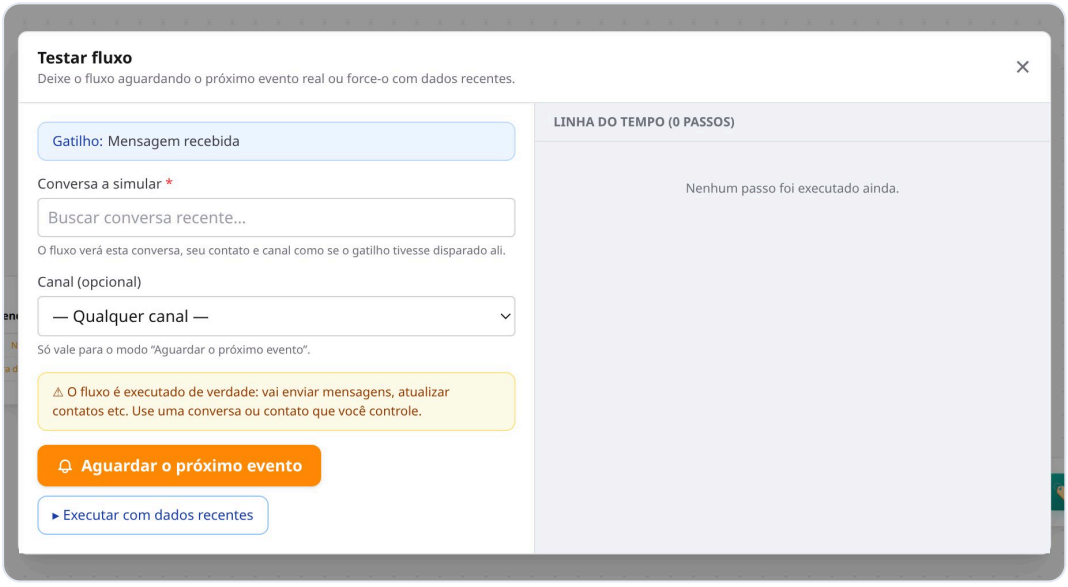
CAPÍTULO 25

Testar o fluxo

Antes de deixá-lo trabalhar, ele é testado.

Testar abre a janela **Testar fluxo** com dois modos:

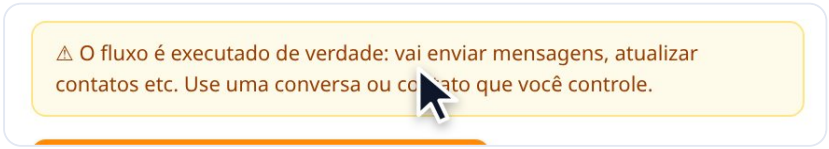
Modo	O que faz	Quando usar
Aguardar o próximo evento	Deixa o fluxo «armado», atento ao próximo evento real que chegar (por exemplo, a próxima mensagem que você escrever pelo seu telefone).	Para testar o percurso completo, como o cliente vai vivê-lo.
Executar com dados recentes	Executa o fluxo agora mesmo sobre a conversa ou o contato que você escolher.	Para testar rápido, sem esperar.



Testar fluxo: Aguardar o próximo evento ou Executar com dados recentes, sobre a conversa que você escolher.

Dependendo do gatilho, você escolhe o que simular:

- **Conversa a simular** («Buscar conversa recente...»): o fluxo vai ver essa conversa, o contato e o canal dela como se o evento tivesse acontecido ali.
- **Contato a simular**: para gatilhos de contato, como Contato criado.
- **Oportunidade a simular**: para gatilhos do CRM.
- **Dados do gatilho**: os gatilhos sem evento em tempo real (agendados, webhook, manual) são testados com dados que você mesmo escreve; você pode anexar uma conversa, um contato e um canal opcionais.



O aviso: o teste é real, envia mensagens e altera dados de verdade.

> **ATENÇÃO**
>
> **O teste é real**: envia as mensagens e altera contatos de verdade. Use o seu próprio número ou uma conversa de teste, como uma do chat do site aberta por você mesmo.

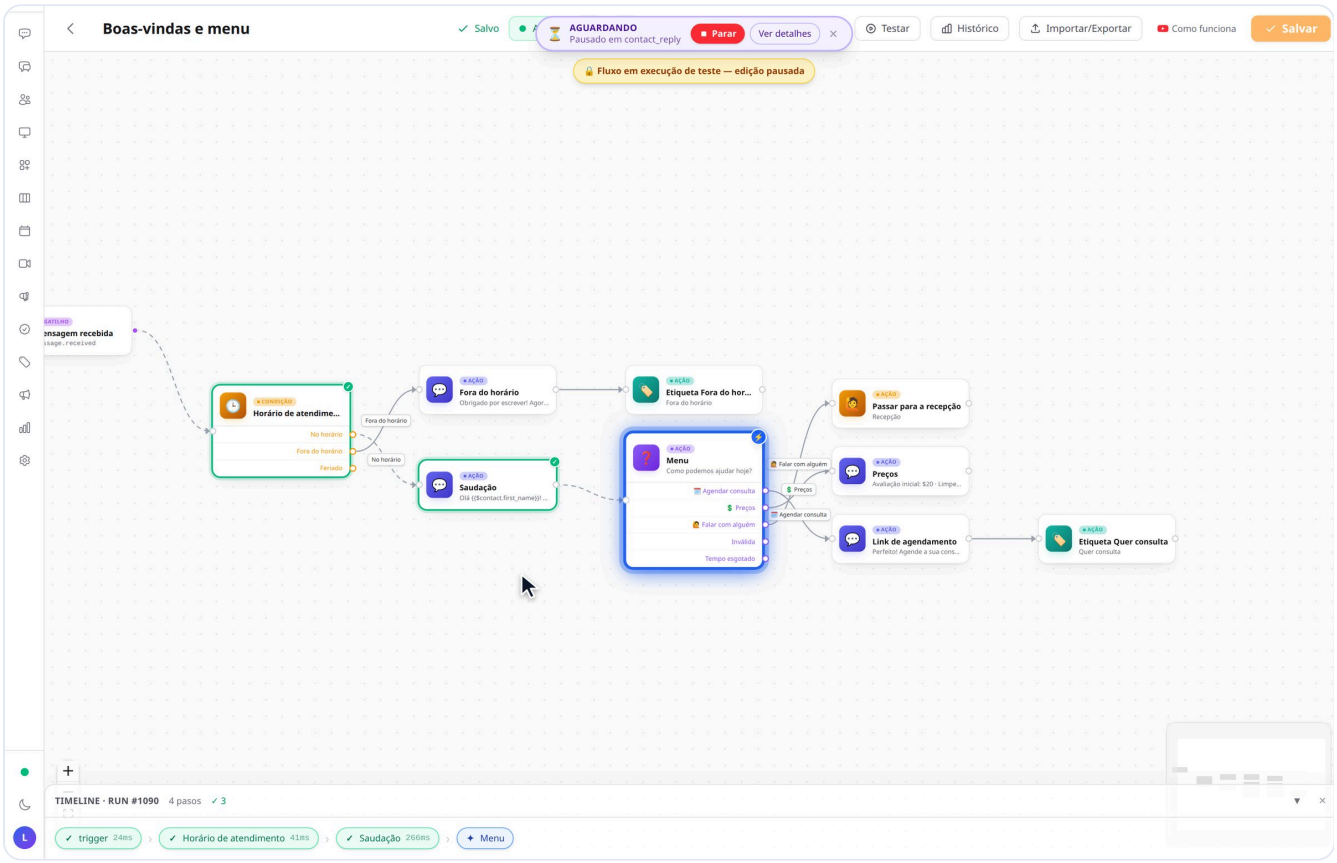
Enquanto o teste dura, a execução normal desse mesmo fluxo sobre essa mesma conversa fica em pausa, para que não cheguem mensagens duplicadas.

26

CAPÍTULO 26

A execução ao vivo

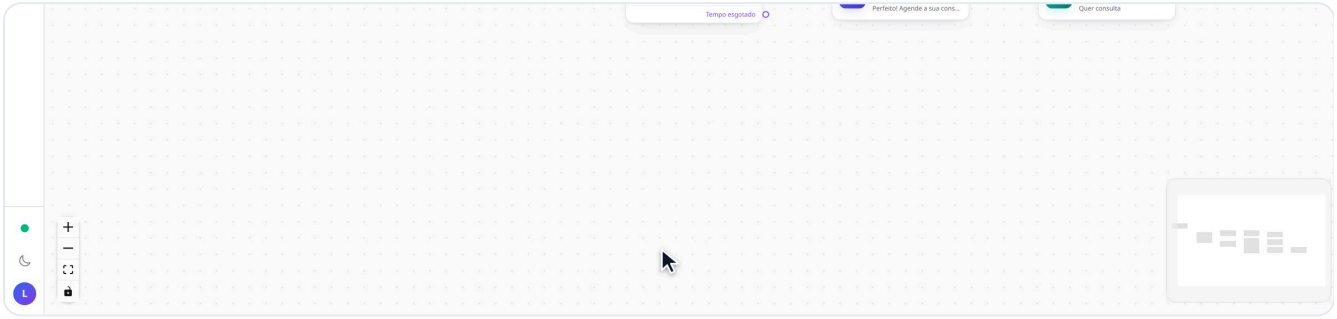
Ver o fluxo trabalhando, passo a passo.



A execução ao vivo: o editor bloqueado e cada nó iluminado ao ser executado.

- O editor **fica bloqueado** para que você não mude nada no meio do caminho: «Fluxo em execução de teste — edição pausada».
- Cada nó **se ilumina** ao ser executado («Executando agora») e fica marcado ao terminar («Nó executado»).
- No topo, uma **etiqueta** mostra o status, com os botões **Parar**, **Ver detalhes** e **Fechar**.
- Embaixo, a **Linha do tempo** com cada passo; **Centralizar #...** leva a visão até esse nó.

Status	O que significa
🟡 ARMADO · Aguardando o próximo evento	Modo «Aguardar o próximo evento»: ainda não chegou.
🟢 EXECUTANDO / Fluxo em andamento	Está passando pelos nós.
⏳ AGUARDANDO / Pausado em …	Parou em uma pergunta ou em uma espera.
✓ CONCLUÍDO / Execução concluída	Chegou ao fim, com a sua duração.
✕ FALHOU / Execução com erros	Algum passo falhou; o detalhe diz qual.
🛑 CANCELADO	Você parou, ou ele parou sozinho (por exemplo, porque um agente respondeu).



A linha do tempo com cada passo; aqui, pausada na pergunta.

No exemplo, o fluxo ficou **pausado na pergunta**, esperando que o paciente escolha uma opção. Você pode fechar o detalhe: a etiqueta e a linha do tempo continuam mostrando o andamento ao vivo.

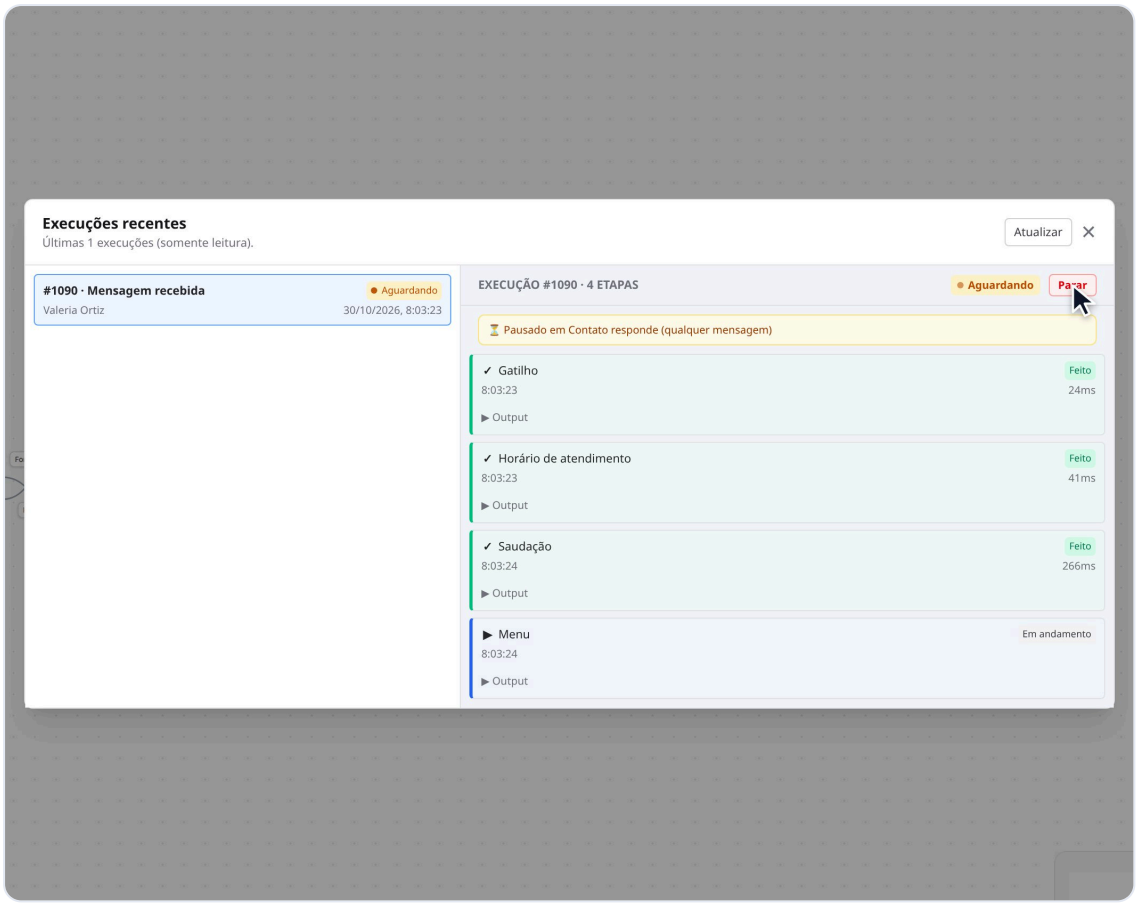
27

CAPÍTULO 27

O histórico de execuções

O que o fluxo fez, cada vez, e onde falhou.

Histórico abre **Execuções recentes**: as últimas execuções do fluxo (de teste e reais), em modo de leitura, com o botão **Atualizar**.



Execuções recentes: a lista à esquerda e os passos da escolhida à direita.

Parte	O que mostra
A lista (esquerda)	Cada execução com o seu status (concluída ✓, com falha ✕, cancelada, aguardando ou em andamento), a data e «Duração: N s».
O detalhe (direita)	«Execução #… · N etapas» e cada passo em ordem, com o seu resultado: ✓ concluído, ▶ entrou, ✕ com falha, – ignorado.
Erro	Se algo falhou, o erro aparece em vermelho, no passo exato.
Pausado em	Se a execução está aguardando (uma resposta, um tempo), em qual nó e o que espera.
Parar	Para uma execução que está rodando ou aguardando.
Motivo do cancelamento	Por que parou: um agente respondeu ou assumiu a conversa, foi parada manualmente, o teste expirou…

Na lista de fluxos, o link **Ver execução #…** de um cartão com falhas abre diretamente esta janela com essa execução.

Filtrar o histórico

Filtro	Opções
Status	**Todos**, **Falhou**, **Terminou bem**, **Em andamento ou em espera** e **Cancelada**.
Fluxo	**Este fluxo** ou **Todos os fluxos** do espaço de trabalho. Com todos, cada execução traz o nome do seu fluxo e o botão **Abrir o fluxo**.
De / **Até**	Um intervalo de datas, no fuso horário do espaço.
Limpar filtros	Volta à vista completa. Se nada coincidir: «Nenhuma execução com estes filtros.».

Tentar novamente uma execução com falha

Numa execução que **falhou** aparece o botão **Tentar novamente**. Corrija antes a causa (o passo em vermelho diz qual foi) e clique em Tentar novamente: o Omnifox inicia uma **nova execução** do fluxo inteiro, com os mesmos dados do gatilho e a **versão atual** do fluxo («Nova tentativa iniciada: execução #...»).

> **ATENÇÃO**
>
> Tentar novamente roda o fluxo desde o início: os passos que já tinham dado certo (por exemplo, mensagens enviadas) são feitos de novo. Por isso o Omnifox pede confirmação antes. Só dá para tentar novamente as execuções que falharam, e é preciso ter permissão para gerenciar fluxos.

28

CAPÍTULO 28

Na vida real: um paciente escreve pelo site

O fluxo trabalhando, sem ninguém mexer em nada.



O site da clínica com o chat da Omnifox.

Este é o site da clínica com o chat da Omnifox. Um paciente escreve «Oi». Na hora:

Oi

Olá `{{$contact.first_name}}` ! 👋 Obrigado por escrever para a Sorriso Pleno.

Como podemos ajudar hoje?

🗓️ Agendar consulta | 💲 Preços | 💁 Falar com alguém

💲 Preços

Avaliação inicial: $20 · Limpeza: $35 · Clareamento: $180. Quer que eu agende uma avaliação?



O paciente escreve «Oi» e recebe as boas-vindas e o menu; escolhe Preços.

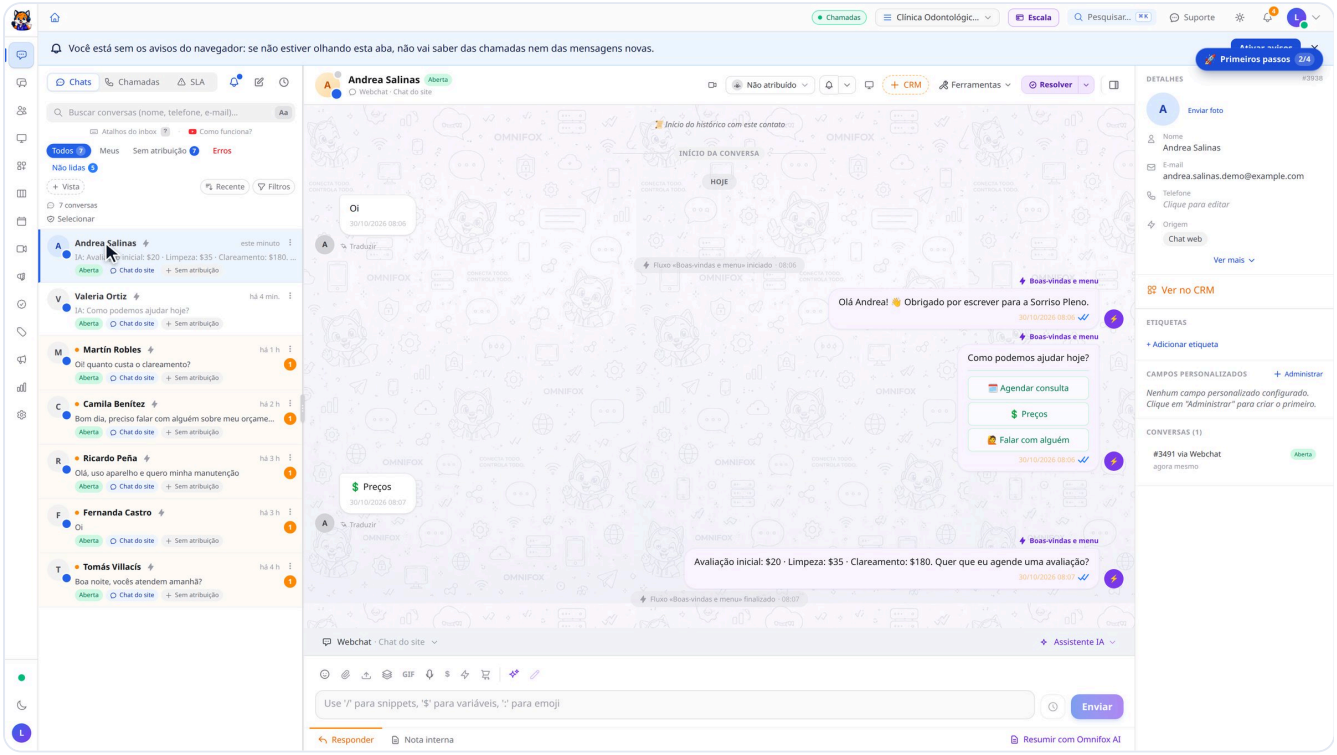
Ele recebe as boas-vindas com o seu nome e o menu; escolhe **Preços** e o fluxo responde com a lista. Ninguém da clínica mexeu em nada.

29

CAPÍTULO 29

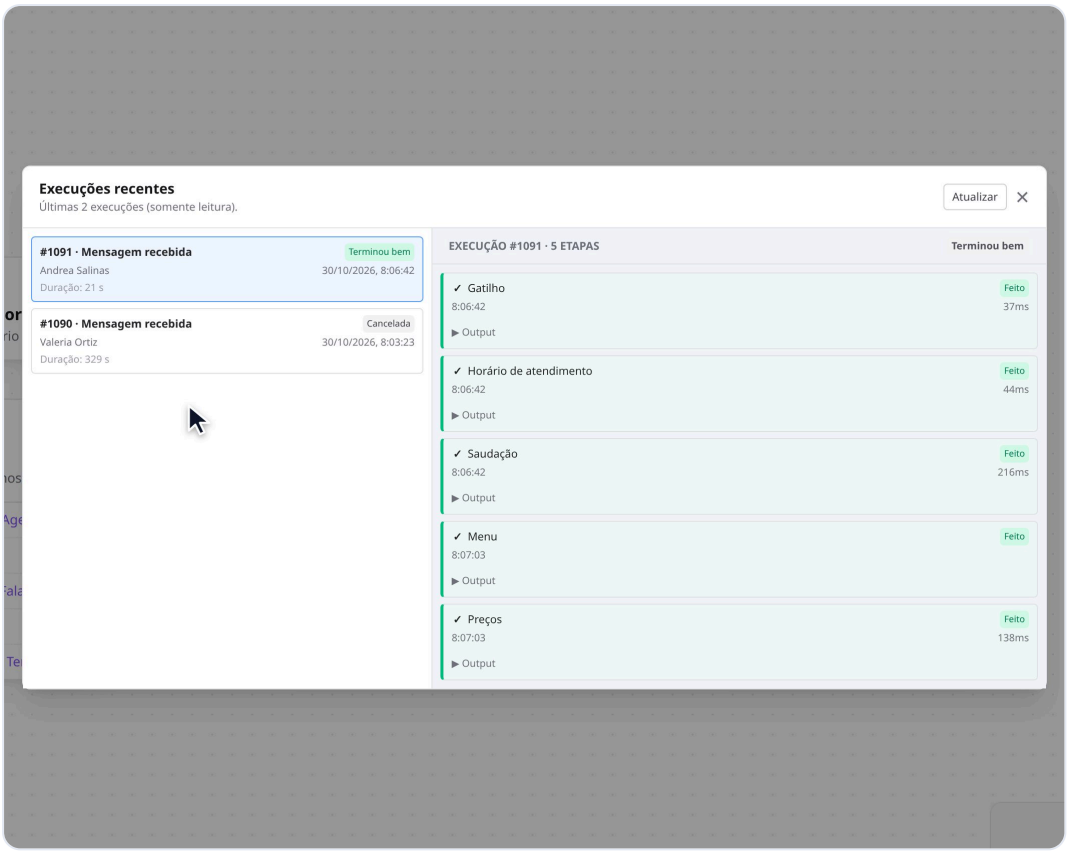
O fluxo na caixa de entrada

O que sua equipe vê enquanto um fluxo está ativo.



A mesma conversa na caixa de entrada, com o aviso do fluxo ativo e o botão para pará-lo.

- A conversa mostra **tudo o que o fluxo enviou**, igual às mensagens de uma pessoa.
- Enquanto um fluxo está ativo na conversa (por exemplo, aguardando a resposta do menu), aparece no topo um **aviso** com o nome do fluxo e o botão para **pará-lo**, caso uma pessoa queira assumir o controle.
- Se o fluxo tem ligado «Parar este workflow quando o agente responder» (capítulo 11), basta escrever: ele sai sozinho.
- No **Histórico** do fluxo fica a execução completa, passo a passo.



No Histórico do fluxo fica a execução completa, passo a passo.

30

CAPÍTULO 30

Condição Se: uma única regra

Dois caminhos: a condição se cumpre ou não.



Se (uma única regra): Campo, Operador e Valor; saídas Sim e Não.

Se (uma única regra) tem duas saídas: **Sim** e **Não**. É montado com três campos:

- **Campo**: o que olhar. Estão agrupados: Conversa (status, prioridade, responsável, equipe, canal, tipo de canal, não lidas), Contato (nome, e-mail, telefone, empresa, idioma...), Mensagem (texto, tipo), IA, Resposta (de uma pergunta), Loop, Erro, Espaço, Usuário, Equipe, Transferência da IA e Agora (hora, dia da semana, fim de semana, dentro do horário). Em **Avançado → Variável personalizada...** você pode escrever qualquer variável.
- **Operador**: é igual, não é igual, contém, não contém, começa com, termina com, maior que, menor que, está vazio, não está vazio.
- **Valor**: com o que comparar. Aceita {{$variable}} para comparar dois dados entre si.

Exemplo	Campo	Operador	Valor
Escreveu pelo WhatsApp?	Tipo de canal	é igual	whatsapp
Pediu preço?	Texto da mensagem	contém	preço
É fim de semana?	Agora · fim de semana	é igual	true
Deixou o e-mail?	Contato · e-mail	não está vazio	—

DICA

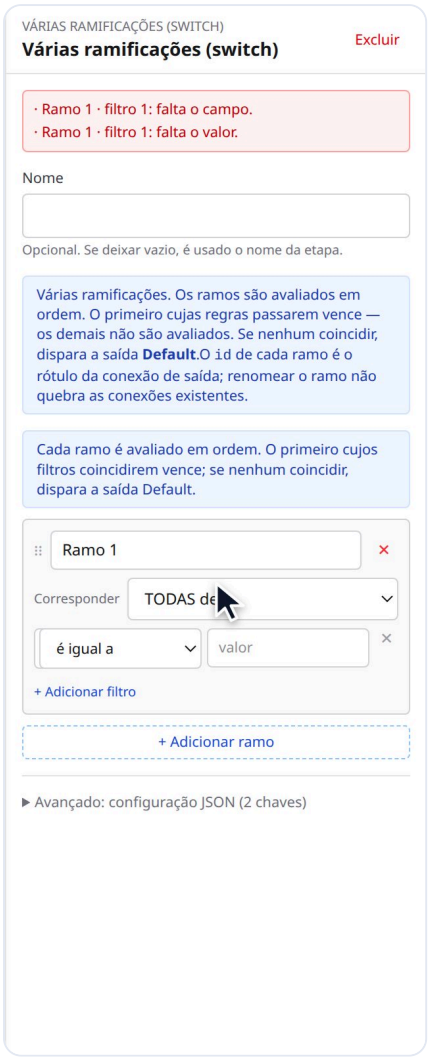
Para mais de dois caminhos, não encadeie muitos Se: use Várias ramificações (capítulo 31).

31

CAPÍTULO 31

Várias ramificações

Como várias condições Se juntas, em ordem.



Várias ramificações (switch): cada ramificação com o seu nome e as suas regras, além da ramificação padrão.

Várias ramificações (switch) tem uma lista de ramificações. Cada ramificação tem:

- um **nome**, que é o nome da sua saída na tela (renomeá-la não quebra as suas conexões);
- as suas **regras** (campo, operador, valor, como em Se), unidas com **E** (todas) ou **OU** (alguma).

As ramificações são avaliadas **em ordem** e **vence a primeira que se cumpre**: as demais nem são olhadas. Se nenhuma se cumpre, o fluxo segue pela ramificação **padrão**.

Cada ramificação é uma saída que você conecta ao que quiser.

Exemplo: conforme o **Tipo de canal**, uma ramificação «WhatsApp», outra «Chat do site» e a ramificação padrão para todo o resto.

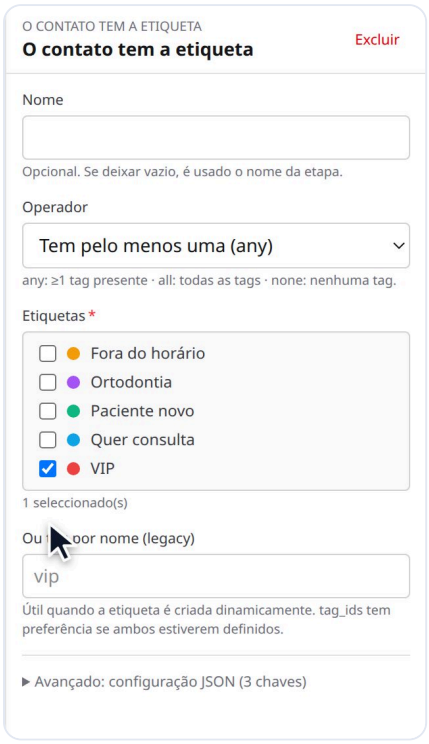
ATENÇÃO

Coloque primeiro as ramificações mais específicas. Se a primeira for muito ampla, ela fica com todos os casos e as de baixo nunca são usadas.

CAPÍTULO 32

32 O contato tem a etiqueta

Perguntar pelas etiquetas do contato.



O contato tem a etiqueta: alguma, todas ou nenhuma das etiquetas escolhidas.

O contato tem a etiqueta olha as etiquetas que você escolher e segue por **Sim** ou por **Não**, conforme o **Operador**:

- **alguma** (any): tem pelo menos uma das etiquetas;
- **todas** (all): tem todas;
- **nenhuma** (none): não tem nenhuma.

Você escolhe as **Etiquetas** da lista; também dá para escrever uma por nome.

DICA

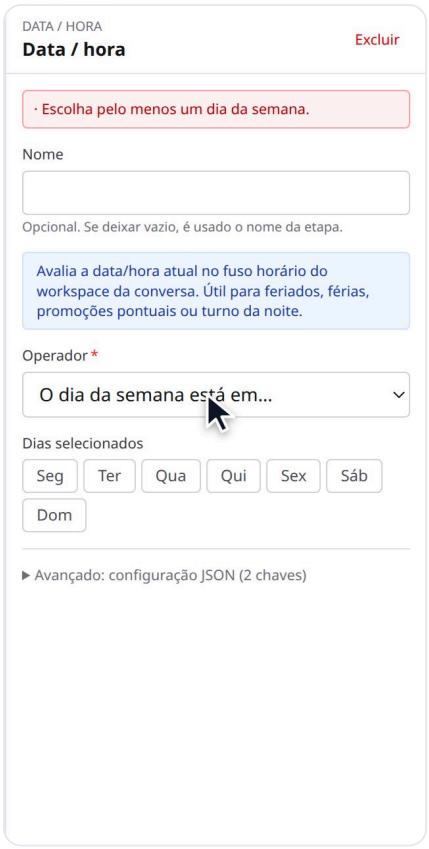
Um truque: com «nenhuma» ele serve de freio. Se o paciente tem a etiqueta «Não escrever», o fluxo não continua. Coloque-o no começo dos seus acompanhamentos e campanhas automáticas.

33

CAPÍTULO 33

Data e hora

Responder de um jeito diferente conforme o dia, o mês ou a hora.



Data / hora: o operador e os seus valores, no fuso horário do espaço.

Operador	O que compara
Data exata	Hoje é esse dia.
Antes de / Depois de	Antes ou depois de uma data.
Entre datas	Entre duas datas (De / Até).
Dias da semana	Certos dias (segunda a domingo).
Dias do mês	Números separados por vírgula, ex. 1, 15.
Meses	Certos meses do ano.
Intervalo de horas	Entre duas horas. Se «Até» é menor que «De», cruza a meia-noite (22:00 → 06:00).

Data / hora compara o momento atual, **no fuso horário do espaço**, e segue por Sim ou Não. Por exemplo, para responder de outro jeito durante uma promoção de dezembro, ou só aos sábados.

> **NOTA**
> Para o horário de atendimento de todos os dias, use Horário de atendimento (capítulo 14), que já conhece o seu horário e os seus feriados. Data / hora é para exceções.

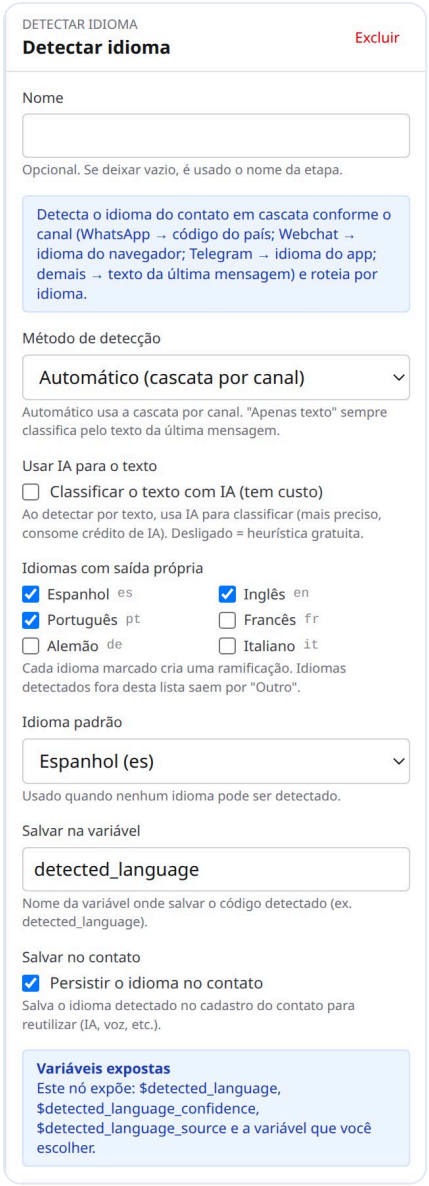
34

CAPÍTULO 34

Detectar idioma e agente na equipe

Ramificações por idioma e pela equipe do agente.

Detectar idioma



Detectar idioma: método, idiomas com saída própria e idioma padrão.

Campo	O que é
Método de detecção	**Automático (cascata por canal)**: no WhatsApp, pelo código do país; no chat do site, pelo idioma do navegador; se não, pelo texto. **Apenas pelo texto da mensagem**: sempre pelo texto.
Usar IA para o texto	Classifica o texto com IA: mais preciso, mas consome crédito de IA.
Idiomas com saída própria	Cada idioma marcado (espanhol, inglês, português, francês, alemão, italiano) é uma ramificação; os demais saem por «Outro».
Idioma padrão	Se não conseguir detectar nenhum.
Salvar na variável · Salvar no contato	Guarda o código (es, en, pt...) em uma variável e, se você quiser, na ficha do contato, para reutilizá-lo (IA, voz etc.).

O agente pertence à equipe



O agente pertence à equipe: qual agente avaliar e o que verificar.

Verifica se um agente está em uma equipe e segue por **Sim** ou **Não**:

- **Agente a avaliar**: o **agente atribuído à conversa**, ou **um agente específico**.
- **O que verificar**: se **pertence a qualquer equipe** ou a **uma equipe específica**.

Útil para não reatribuir quem já é da equipe certa: se o agente atribuído já é da Recepção, não é preciso transferir.

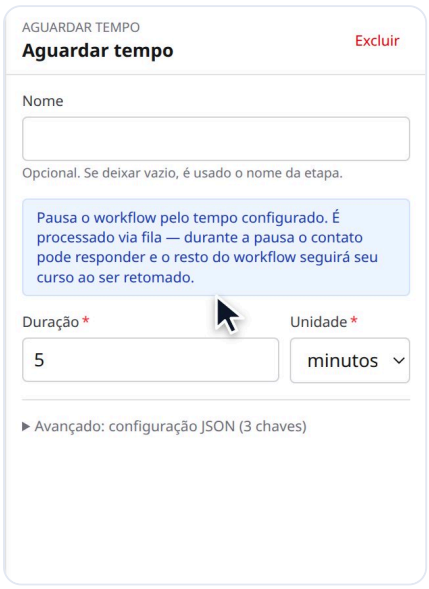
35

CAPÍTULO 35

Aguardar tempo e esperar um evento

Pausar o fluxo por um tempo, ou até algo acontecer.

Aguardar tempo



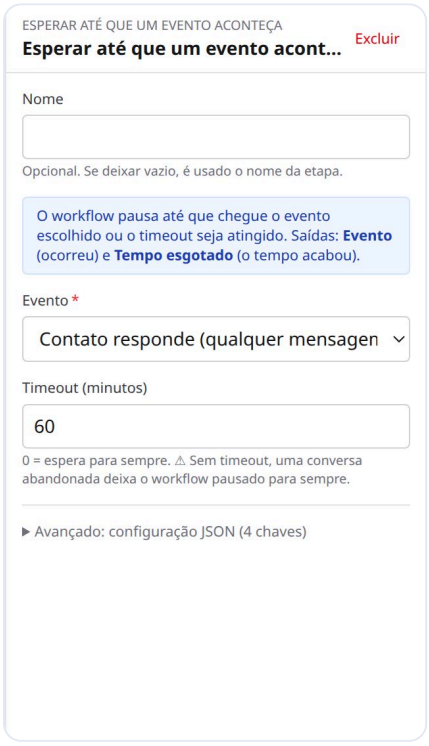
Aguardar tempo: quantidade e unidade.

Pausa o fluxo por alguns **minutos**, **horas** ou **dias** e depois continua. Durante a pausa, o contato pode responder e a conversa segue normalmente.

Por exemplo, um dia depois de enviar o link de agendamento, perguntar se ele conseguiu agendar:

> Conseguiu agendar a sua consulta, `{{$contact.first_name}}`? Se eu puder ajudar em algo, estou aqui. 😊

Esperar até que um evento aconteça



Esperar até que um evento aconteça: o evento e o tempo limite.

Campo	O que é
Evento	O cliente responde, a conversa é atribuída (a um agente), é fechada, é resolvida ou recebe uma etiqueta.
Timeout (minutos)	Quanto esperar no máximo. 0 = para sempre.
Saídas	**Ocorreu** (o evento chegou) e **Tempo esgotado** (o tempo acabou).

ATENÇÃO

Sempre coloque um tempo limite nas esperas de eventos: sem ele, uma conversa abandonada deixa o fluxo esperando para sempre.

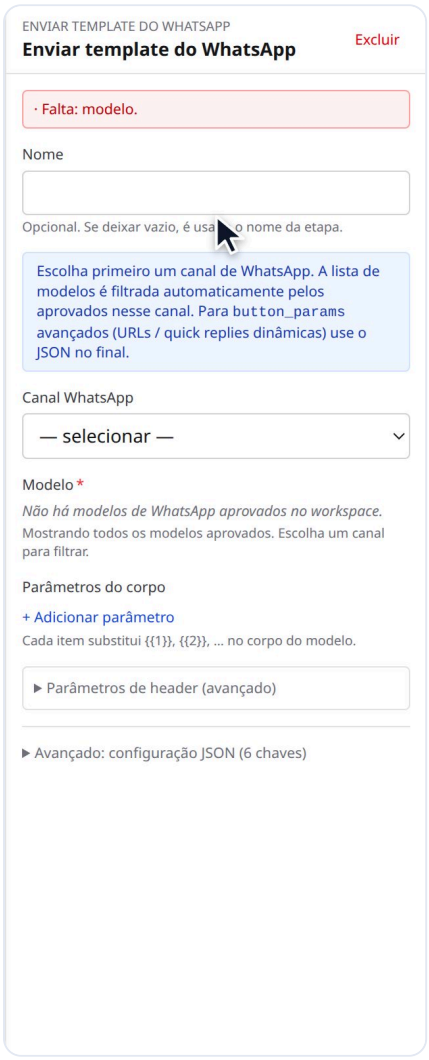
36

CAPÍTULO 36

Template de WhatsApp e a janela de 24 horas

Escrever fora da janela de 24 horas.

No WhatsApp você só pode escrever livremente **dentro das 24 horas após a última mensagem do cliente**. Fora dessa janela você precisa de um **template aprovado pela Meta**. Um lembrete de consulta, que sai um dia antes, quase sempre cai fora da janela.



Enviar template do WhatsApp: canal, template aprovado e parâmetros do corpo.

Campo	O que é
Canal WhatsApp	Escolha primeiro o canal: a lista de templates é filtrada pelos aprovados nesse canal.
Modelo *	O template aprovado. Se não houver nenhum, crie um em Modelos WhatsApp.
Parâmetros do corpo	Cada linha substitui {{1}}, {{2}}... do corpo, em ordem, por um valor ou uma variável como `{{$contact.first_name}}`.
Parâmetros de header	Só se o template tem um cabeçalho com variável.

É o que usa o fluxo «Lembrete de consulta pelo WhatsApp» da Sorriso Pleno:

Olá `{{$contact.first_name}}` 👋 Lembramos a sua consulta de `{{$appointment.service_name}}` amanhã às `{{$appointment.time}}` na Sorriso Pleno. Responda SIM para confirmar.

DICA

Crie templates pensados para o seu uso (um lembrete diz que é um lembrete). Os templates de utilidade são aprovados mais rápido e custam menos que os de marketing.

37

CAPÍTULO 37

E-mails: para o cliente e para a equipe

Dois nós de e-mail: um para o cliente e outro interno.

Enviar email ao cliente

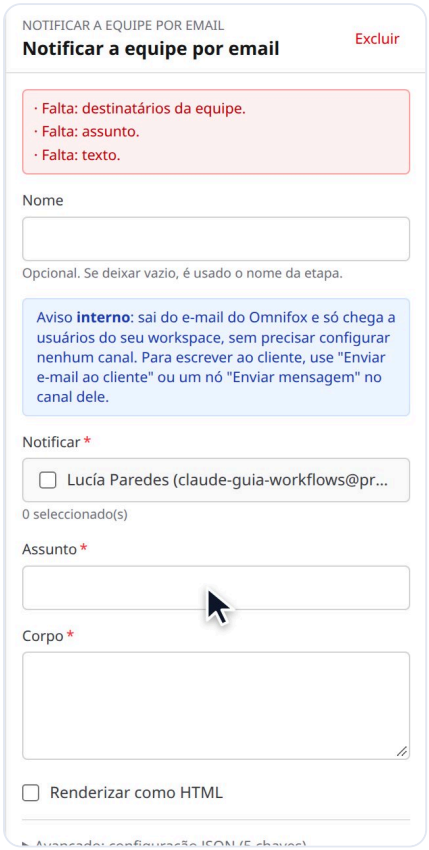


Enviar email ao cliente: de qual canal de Email, assunto e corpo.

Campo	O que é
Enviar de	O seu canal de Email. Vazio = o da conversa, se houver, e se não o primeiro canal de Email ativo.
Assunto · Corpo	Com variáveis, por exemplo «Bem-vindo, `{{$contact.first_name}}`».
Renderizar como HTML	Para um e-mail com formatação.

Escreve **para o contato do fluxo** a partir do seu canal de Email. Se o contato não tem e-mail, o passo é ignorado. Para WhatsApp ou outro canal, use Enviar mensagem.

Notificar a equipe por email



Notificar a equipe por email: para quem, assunto e corpo.

Campo	O que é
Notificar	As pessoas do seu espaço que vão receber o aviso (obrigatório).
Assunto · Corpo	O aviso, com variáveis.
Renderizar como HTML	Opcional.

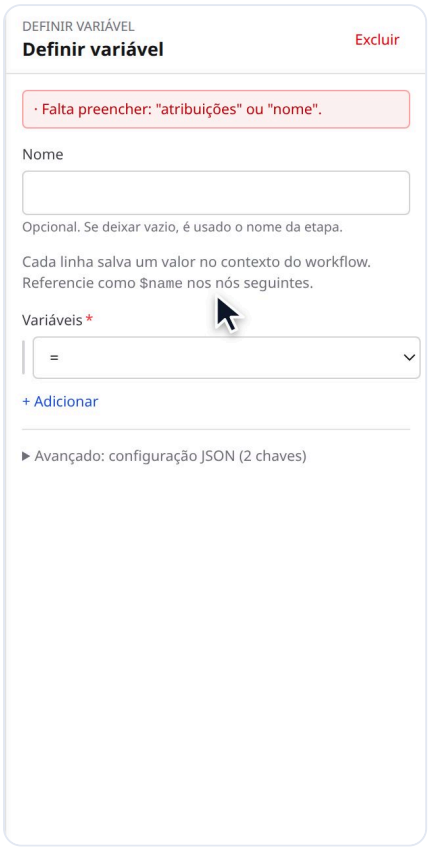
É um aviso **interno**: sai do e-mail da Omnifox e só chega a usuários do seu espaço de trabalho, sem configurar nenhum canal. Por exemplo, «Paciente VIP escrevendo: `{{$contact.display_name}}`».

38

CAPÍTULO 38

Contatos e variáveis

Escrever na ficha do contato, guardar valores e encontrar o contato.



Atualizar contato: cada linha escreve um campo da ficha do contato.

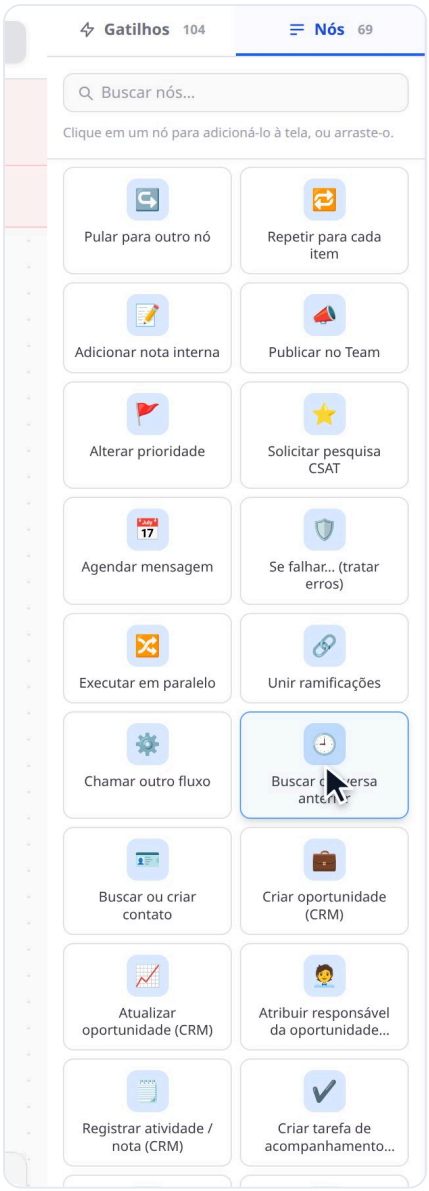
Atualizar contato

Cada linha de **Atribuições** escreve um campo da ficha do contato (nome, sobrenome, nome de exibição, e-mail, telefone, empresa, notas, idioma ou um campo personalizado) com um valor fixo ou uma variável, até mesmo com a resposta que o paciente deu ({{$opcion}}).

Definir variável

Cada linha guarda um valor no fluxo, para usá-lo mais adiante como {{$nome}}. Aceita outras variáveis no valor.

Buscar ou criar contato



Buscar ou criar contato: por telefone ou e-mail, com os dados para criá-lo.

Campo	O que é
Buscar por	**Telefone** ou **E-mail**. O telefone é normalizado: 0960... e +593960... são o mesmo.
Identificador	O dado, normalmente uma variável, por exemplo `{{$webhook.payload.cliente.telefone}}`.
Nome, Sobrenome, Nome de exibição, Empresa (só ao criar)	Só são usados se o contato não existia; nunca sobrescrevem dados.
Abrir conversa	Abre (ou reutiliza) uma conversa com o contato, no canal que você escolher ou no automático.
Saídas	**Criado**, **Encontrado** ou **Sem identificar**. Deixa `{{$contact_id}}` e `{{$conversation_id}}`.

Buscar conversa anterior

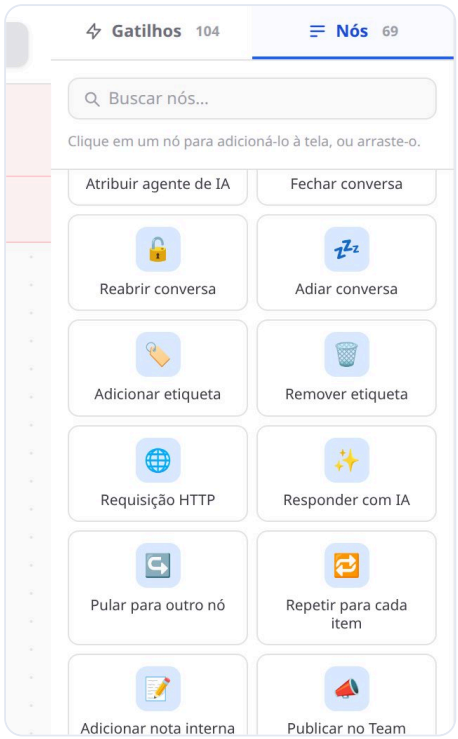
Encontra a conversa mais recente do contato que cumpra os filtros (**Estados a procurar**, **Filtrar por equipe**, **Idade máxima (horas)**, **Excluir a conversa que disparou o workflow**) e segue por **Encontrada com agente**, **Encontrada sem agente** ou **Não encontrada**. Deixa variáveis como `{{$last_agent_id}}`: com elas você pode **devolver o paciente para a mesma pessoa** que o atendeu da última vez.

39

CAPÍTULO 39

Ações sobre a conversa

Fechar, reabrir, adiar, priorizar, anotar e pedir avaliação.



Uma ação sobre a conversa.

Nó	O que faz e o que pede
Fechar conversa	**Resolução**: fechá-la ou marcá-la como resolvida.
Reabrir conversa	Volta a conversa para o status aberto.
Adiar conversa	Tira a conversa da caixa de entrada aberta pela duração que você indicar; quando vence, ela volta sozinha.
Alterar prioridade	Sem prioridade, baixa, média, alta ou urgente, na conversa onde o fluxo está rodando.
Adicionar nota interna	Uma nota com variáveis que **só a sua equipe vê**; nunca é enviada ao contato.
Solicitar pesquisa CSAT	Envia a pesquisa de satisfação do espaço (há uma por espaço). É ignorado se já foi enviada nessa conversa. No WhatsApp, Instagram, Messenger e TikTok só sai dentro das 24 horas.
Agendar mensagem	Deixa uma mensagem pronta para ser enviada mais tarde: em uma hora exata ou dentro de certo tempo. As variáveis são resolvidas no momento do agendamento.

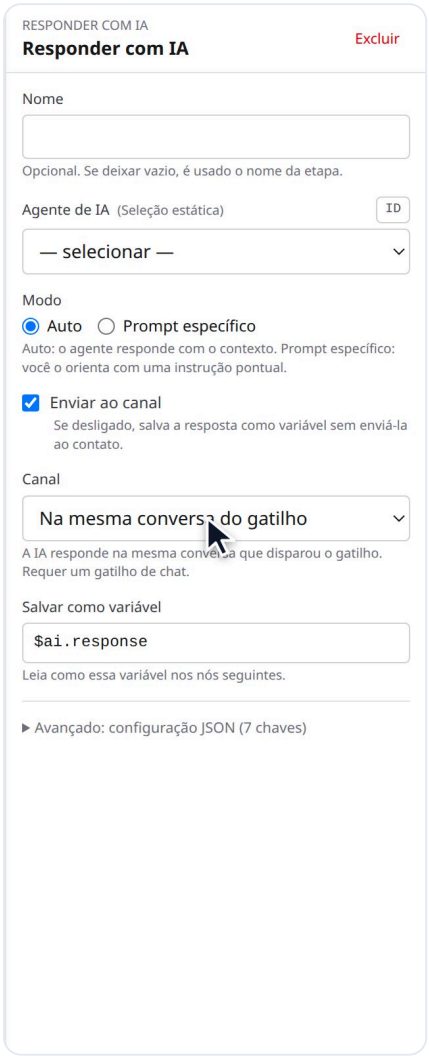
Por exemplo, o fluxo «Pesquisa ao encerrar a conversa» da Sorriso Pleno: gatilho **Conversa fechada**, espera de uma hora e **Solicitar pesquisa CSAT**.

CAPÍTULO 40

40 Responder com IA e classificador de IA

A IA dentro do fluxo: para responder ou para decidir o caminho.

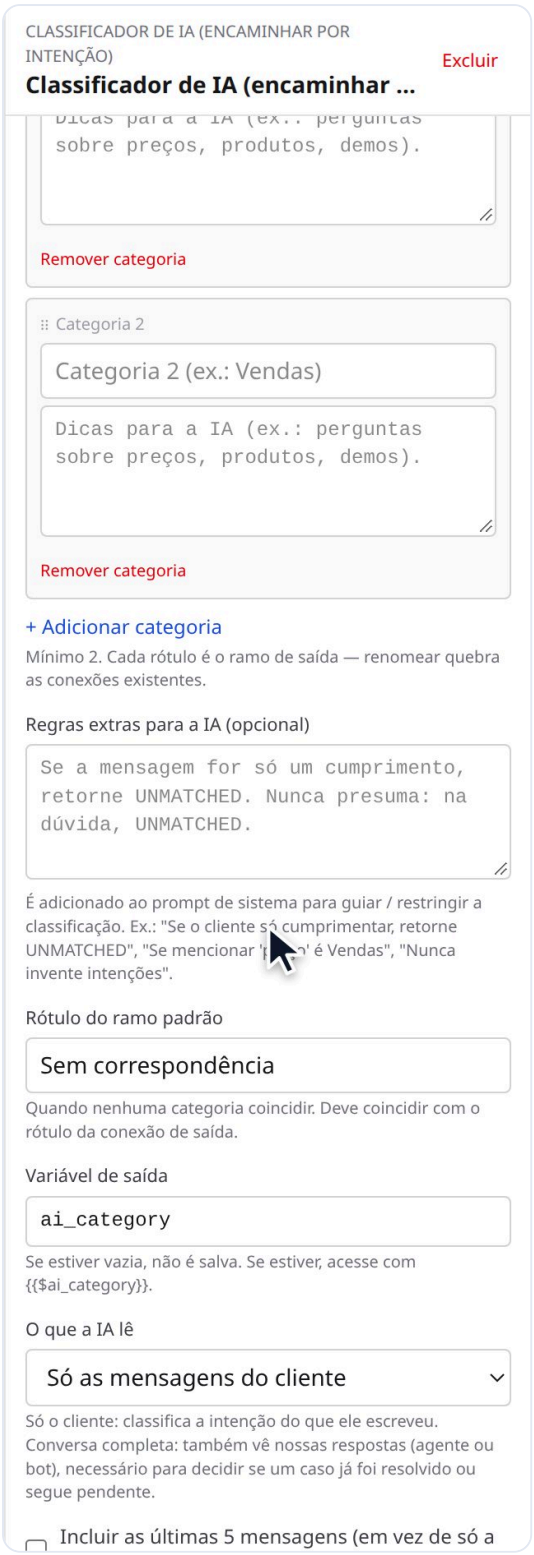
Responder com IA



Responder com IA: o agente, o modo e se a resposta é enviada ou guardada.

Campo	O que é
Agente de IA	Qual dos seus agentes de IA responde.
Modo	**Auto**: responde com o contexto da conversa. **Prompt específico**: você o orienta com uma instrução, por exemplo «Peça desculpas pela demora e peça o número do pedido».
Enviar ao canal	Ligado, a resposta é enviada. Desligado, ela só é guardada em uma variável.
Salvar como variável	Para usar a resposta nos passos seguintes (`{{$ai.response}}`).

Classificador de IA (encaminhar por intenção)



Classificador de IA: as categorias, as regras extras e a variável de saída.

Lê a mensagem do cliente e escolhe **uma** das suas categorias. Não conversa com o cliente: só classifica e segue.

- **Categorias**: no mínimo 2, cada uma com o seu nome (que é a sua saída) e pistas para a IA, por exemplo **Agendar**, **Preços**, **Reclamação**.
- **Regras extras para a IA (opcional)**: «Se a mensagem for só um cumprimento, não escolha nenhuma».
- **Rótulo do ramo padrão**: a saída quando nenhuma se encaixa («Sem correspondência»).
- **Variável de saída**: guarda a categoria em {{$ai_category}}.
- **O que a IA lê**: só as mensagens do cliente ou a conversa completa, e se inclui as últimas 5 mensagens (útil quando o cliente começa com «oi»).

ATENÇÃO

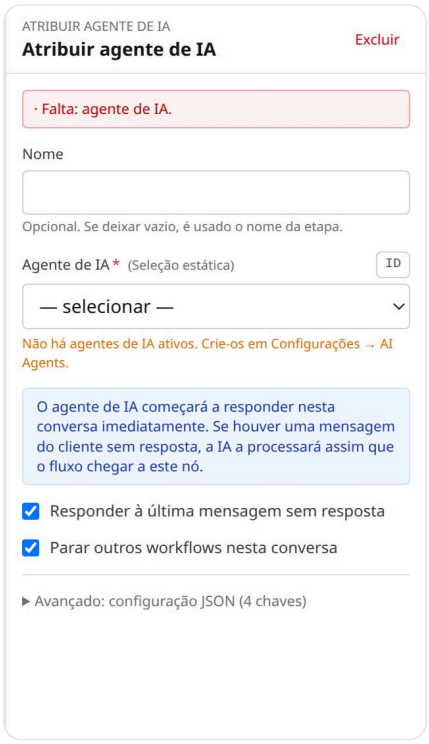
Estes nós consomem crédito de IA (o classificador, muito pouco por mensagem). Se o crédito acabar, o classificador segue pela ramificação padrão.

41

CAPÍTULO 41

Agentes de IA e fluxos, juntos

Um fluxo que entrega para a IA, e uma IA que inicia fluxos.



Atribuir agente de IA: o agente e Responder à última mensagem sem resposta.

Atribuir agente de IA

Entrega a conversa a um dos seus agentes de IA, que **começa a responder na hora**. Com **Responder à última mensagem sem resposta**, a IA responde o que o cliente já tinha escrito. Também tem **Parar outros workflows nesta conversa**.

E ao contrário

- Um agente de IA pode **iniciar um fluxo** com a sua ferramenta **Acionar fluxos de trabalho**: por exemplo, o fluxo de «registrar pedido» quando o cliente confirma. O fluxo usa o gatilho **Manual (chamado por outro fluxo ou pela IA)**.
- O gatilho **A IA transferiu a conversa** é ativado quando a IA passa um caso para uma pessoa (com o motivo da transferência como filtro e como variável): ideal para avisar a equipe ou deixar uma nota.

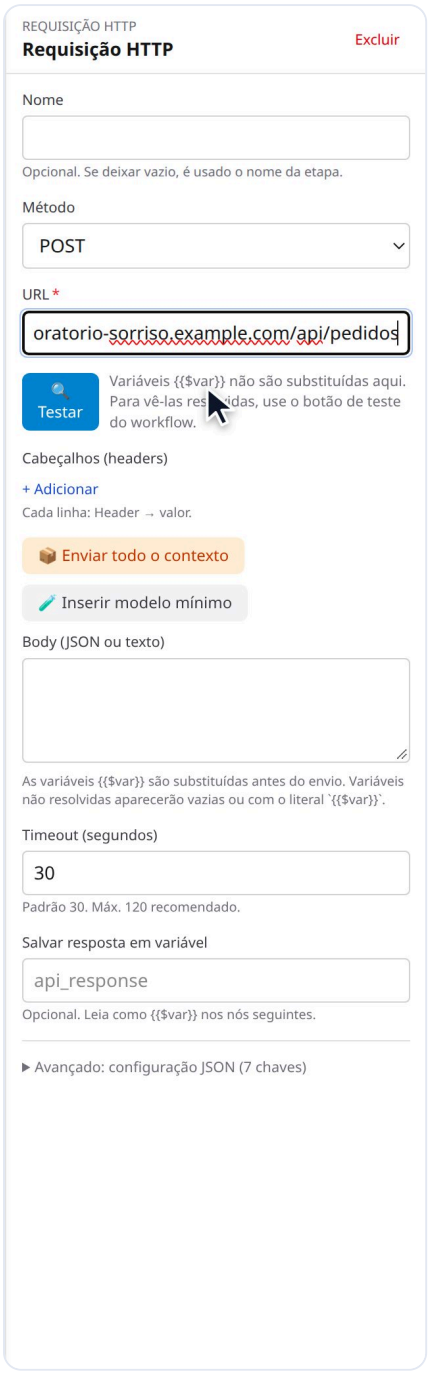
> **DICA**
>
> Divida o trabalho: a IA conversa e entende; o fluxo faz os passos que sempre precisam ser iguais (etiquetar, criar a oportunidade, avisar).

42

CAPÍTULO 42

Requisição HTTP

Conectar a Omnifox a qualquer outro sistema.



Requisição HTTP: método, URL, cabeçalhos, corpo, tempo limite e o botão Testar.

Campo	O que é
Método	GET, POST, PUT, PATCH ou DELETE.
URL *	O endereço, com variáveis se for preciso.
Cabeçalhos (headers)	Cada linha: cabeçalho → valor (por exemplo, a chave da API).
Body (JSON ou texto)	O corpo, com variáveis; **Enviar todo o contexto** ou **Inserir modelo mínimo** montam o corpo para você, e o editor diz se o JSON é válido.
Timeout (segundos)	Padrão 30; máximo recomendado 120.
Salvar resposta em variável	Para lê-la nos nós seguintes, por exemplo {{$api_response.body.estado}}.
Testar	Envia a requisição agora e mostra a resposta, antes de salvar.

Tem duas saídas, **sucesso** e **erro**. Na Sorriso Pleno, «Avisar o laboratório (HTTP)» envia o pedido para o sistema do laboratório quando um paciente recebe a etiqueta Ortodontia.

```
POST https://laboratorio-sorriso.example.com/api/pedidos
```

```
{ "paciente": "{{$contact.display_name}}", "telefone": "{{$contact.phone}}" }
```

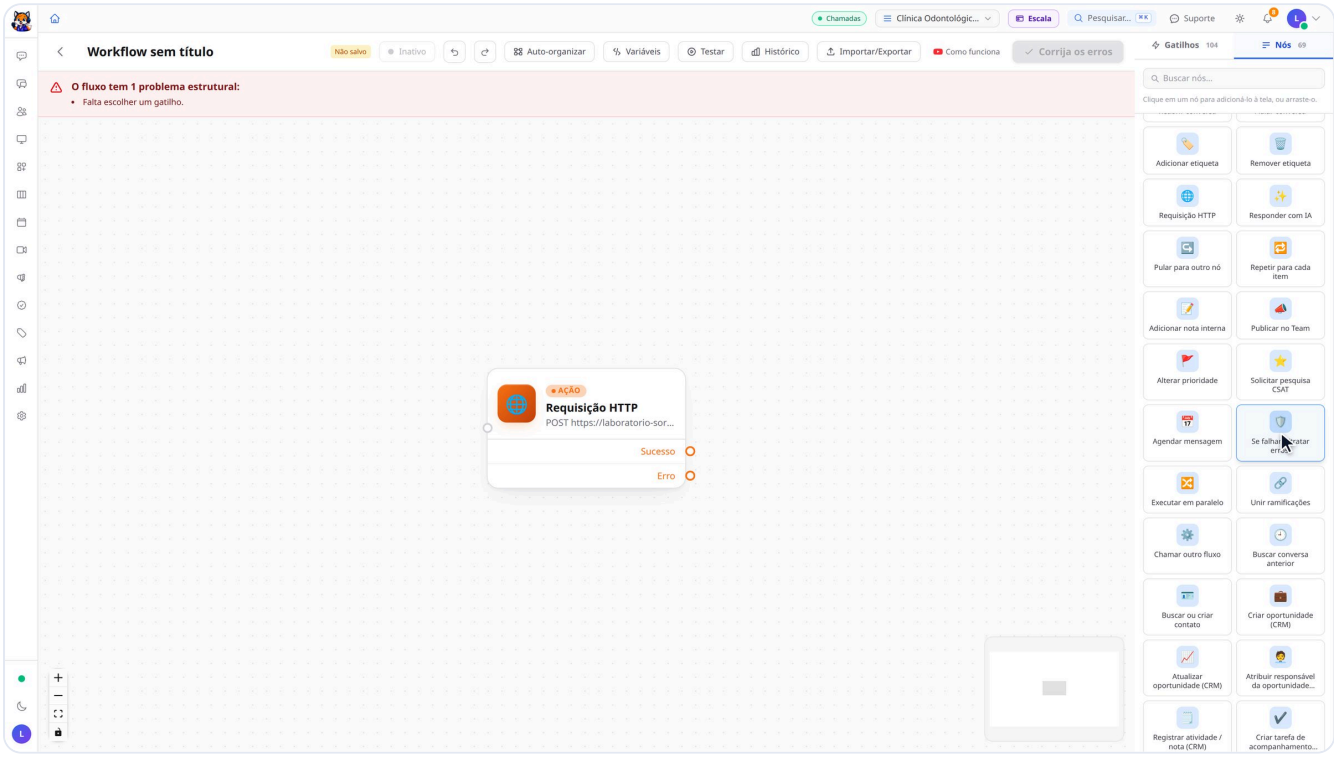
ATENÇÃO

O botão Testar do nó envia a requisição de verdade, mas sem substituir as variáveis: para vê-las resolvidas, teste o fluxo inteiro (capítulo 25). Conecte a saída erro a um aviso para a equipe, para saber se o outro sistema está fora do ar.

CAPÍTULO 43

43 Controle de fluxo

Organizar fluxos grandes e reutilizar passos.



Um fluxo com nós de controle: repetir, ramificações em paralelo e uni-las.

Nó	O que faz
Pular para outro nó	Continua no nó que você escolher: para voltar (repetir uma pergunta) ou adiantar.
Repetir para cada item	Percorre uma lista (de uma requisição HTTP ou de uma variável): **Variável de origem**, **Variável do item**, **Variável de índice** e **Máx. de iterações**. A ramificação de volta roda uma vez por item ({{$item}}, {{$index}}) e a outra segue ao terminar.
Se falhar... (tratar erros)	Verifica o passo **imediatamente anterior** e segue por sucesso ou por **Se falhar**, com {{$error.message}} e {{$error.node}}. Coloque-o logo depois do nó a vigiar.
Executar em paralelo	Abre de 1 a 5 ramificações (b1...b5).
Unir ramificações	Espera todas as ramificações conectadas chegarem e só então continua.
Chamar outro fluxo	Executa outro fluxo seu cujo gatilho é **Manual (chamado por outro fluxo ou pela IA)**, com um **Input (opcional)** que o outro lê como {{$caller.input}}.

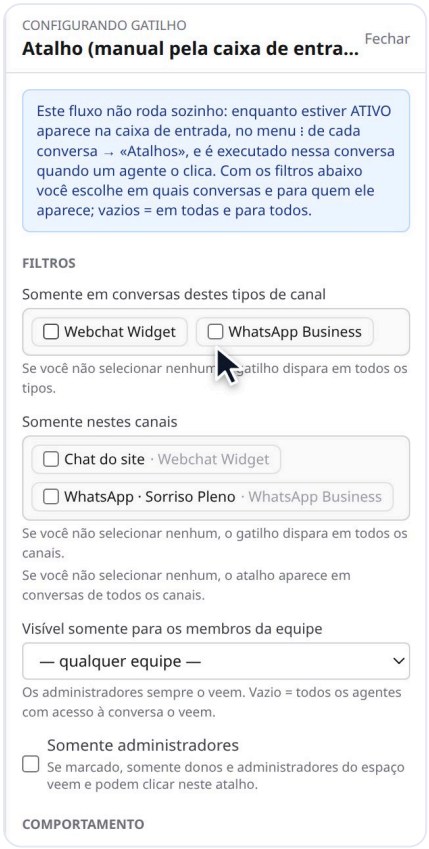
DICA

Chamar outro fluxo é ideal para passos em comum: por exemplo, um fluxo «Avisar a recepção» usado por cinco fluxos diferentes. Você o altera em um só lugar.

CAPÍTULO 44

44 Atalhos para sua equipe na caixa de entrada

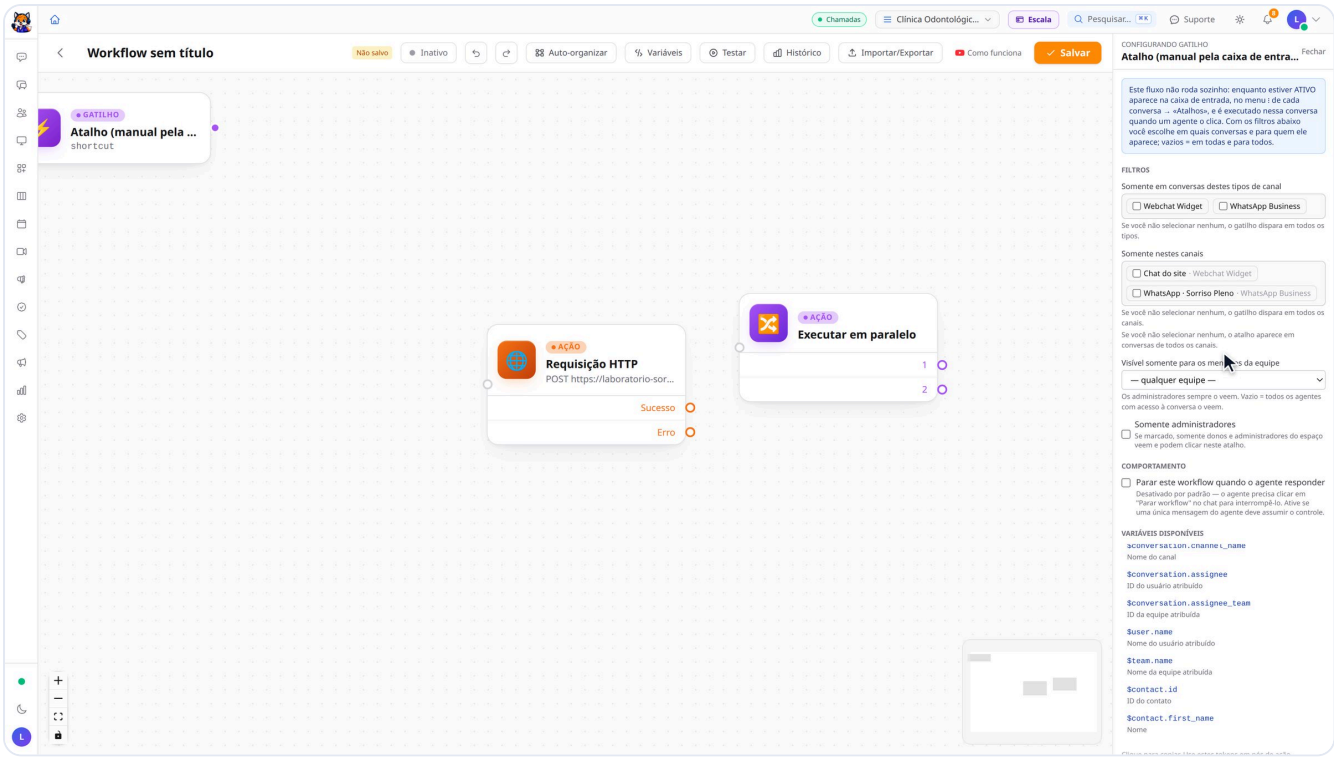
Um botão na caixa de entrada que faz sempre a mesma coisa.



O gatilho Atalho e onde ele aparece.

Com o gatilho **Atalho (manual pela caixa de entrada)**, o fluxo vira um botão: sua equipe o encontra no menu da conversa, em **Atalhos**, e o executa com um clique.

- **Somente em conversas destes tipos de canal** e **Somente nestes canais**: onde ele aparece.
- **Visível somente para os membros da equipe**: quem o vê (os administradores sempre o veem).



O atalho no menu da conversa, na caixa de entrada.

Por exemplo, «Enviar orientações antes da limpeza»: um clique e o paciente recebe tudo, sempre igual, sem copiar e colar.

45

CAPÍTULO 45

Agendados e webhook recebido

Fluxos que começam pela hora ou por outro sistema.

Agendado (cron)



Agendado (cron) com as suas Predefinições: a cada X minutos, a cada hora, diário, semanal ou mensal.

Executa o fluxo segundo um horário. Com **Predefinições** você monta a regra sem saber cron:

- **A cada X minutos**;
- **A cada hora (no minuto...)**;
- **Diário às HH:MM**;
- **Semanal** (dias da semana e hora);
- **Mensal** (dia do mês e hora).

Embaixo você vê o **Cron gerado**, por exemplo `0 9 * * 1` = todas as segundas às 9h.

Data relativa (categoria Tempo) serve para avisos como «três dias antes de algo vencer»: você escolhe o tipo de registro e os **Dias de deslocamento** (negativo = antes, positivo = depois).

Webhook recebido



Webhook recebido: a URL do webhook com Copiar e Regenerar URL.

Dá a você uma **URL do webhook** própria, com **Copiar** e **Regenerar URL**. Quando outro sistema envia um POST (JSON) para esse endereço, **só este fluxo** é executado, com esses dados em {{$webhook.payload.campo}}.

- Salve o fluxo para que a URL seja gerada.
- **Correspondência por JSON path** filtra, por exemplo, `event.type == "order.paid"`.
- Regenerar a URL faz a anterior deixar de ser aceita ao salvar.

ATENÇÃO

Trate a URL do webhook como uma senha: quem a tiver pode iniciar o fluxo. Se ela vazar, regenere-a.

46

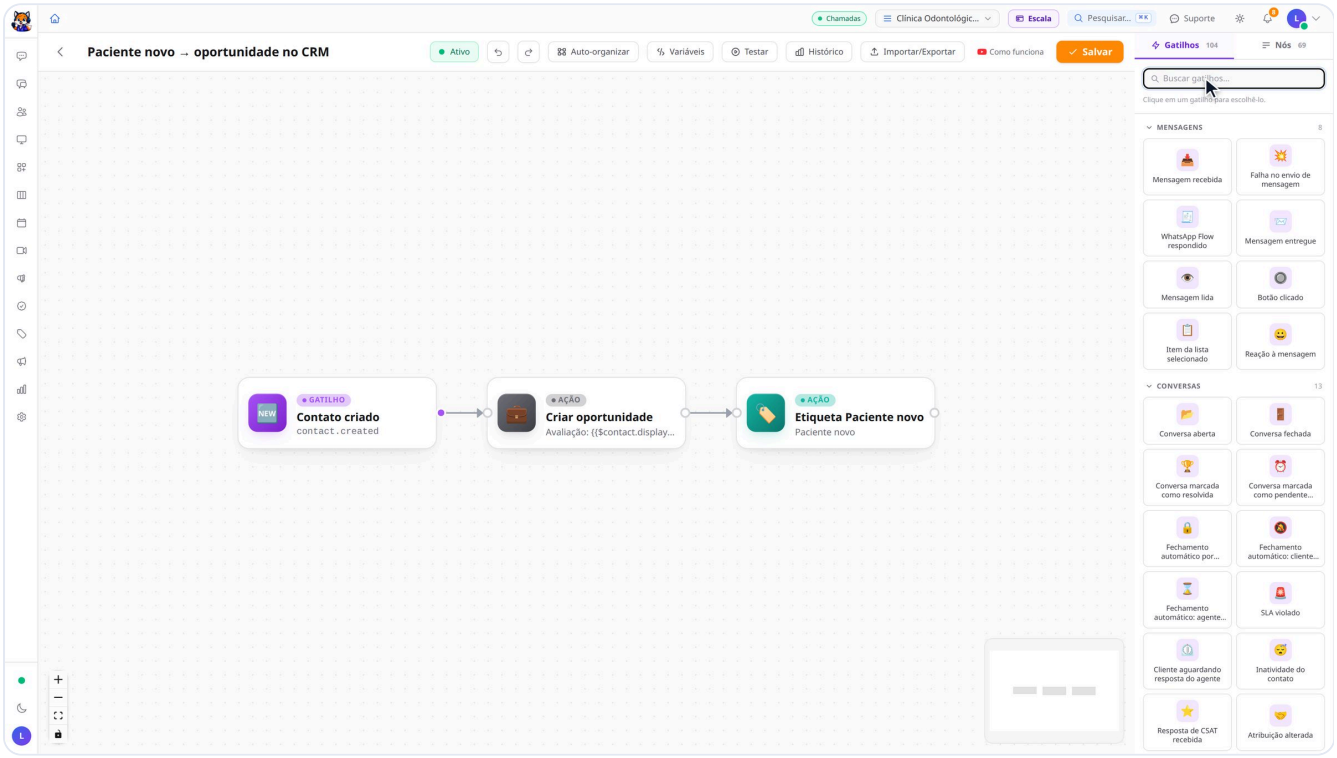
CAPÍTULO 46

CRM: gatilhos e nós

Oportunidades, tarefas e atividades, no automático.

Com o CRM, os fluxos são disparados quando uma oportunidade é **criada**, **muda de etapa**, é **ganha** ou **perdida**, está há **dias sem atividade**, **fica parada em uma etapa**, muda de prioridade, o cliente dela não responde ou vence uma atividade (tabela do capítulo 9).

Nó	O que faz
Criar oportunidade (CRM)	Título (com variáveis), funil, etapa (vazio = a primeira), valor, moeda, contato, responsável, etiquetas e descrição. Se o contato já tem uma aberta nesse funil, ela é reutilizada.
Atualizar oportunidade (CRM)	Muda a etapa (ou a marca como ganha/perdida com motivo), o responsável, os dados e as etiquetas. Cada mudança fica no histórico dela.
Atribuir responsável da oportunidade (CRM)	Da lista ou por variável.
Registrar atividade / nota (CRM)	Uma nota, ligação, reunião ou e-mail na ficha (são salvas como já realizadas).
Criar tarefa de acompanhamento (CRM)	Tipo, título, vencimento (data fixa ou relativa, respeitando o horário de atendimento), lembrete e responsável. Aparece nas Pendências do responsável.



Paciente novo → oportunidade no CRM.

O fluxo «Paciente novo → oportunidade no CRM» transforma cada paciente novo em uma oportunidade «Avaliação: `{{$contact.display_name}}`» do funil **Tratamentos**, na etapa «Paciente novo».

47

CAPÍTULO 47

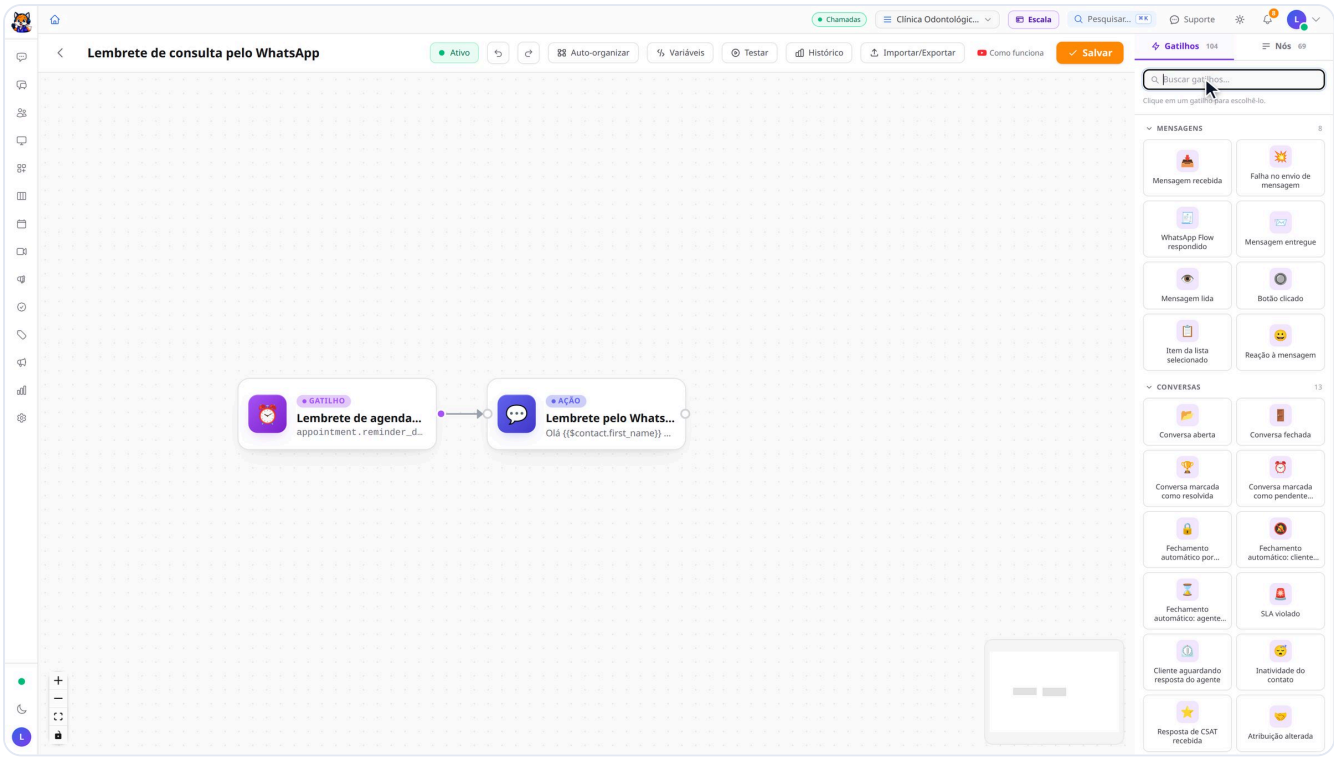
Agendamentos: gatilhos e nós

Lembretes, faltas e lista de espera.

Gatilhos do calendário: **Agendamento criado**, **Agendamento cancelado**, **Agendamento remarcado**, **Agendamento confirmado pelo cliente**, **Lembrete de agendamento**, **O cliente não compareceu (no-show)**, **Agendamento concluído**, **Uma vaga foi liberada** e **Alguém da lista de espera entrou**. Trazem variáveis como `{{$appointment.service_name}}` e `{{$appointment.time}}`.

Nó	O que faz
Agendar compromisso (Calendário)	Data e hora de início (ou variável), calendário, serviço e título. Pode ser uma videochamada da Omnifox.
Reagendar compromisso	Move um agendamento para outra data; se o horário estiver ocupado, não o move.
Cancelar agendamento	Cancela o agendamento (com motivo) e libera a vaga, o que dispara «Uma vaga foi liberada».
Confirmar agendamento	Passa o agendamento para confirmado: útil na ramificação «se responder SIM».
Marcar como não comparecimento	Marca a falta dessa pessoa.
Adicionar à lista de espera	Se houver vaga, entra direto; se não, fica esperando.
Consultar disponibilidade	Procura horários livres (como a página de agendamento) para oferecê-los.
Bloquear um horário na agenda	Ninguém pode agendar nesse horário.

Sem ID de agendamento, os nós usam o agendamento do gatilho ou o próximo agendamento do contato.



Lembrete de consulta pelo WhatsApp.

«Lembrete de consulta pelo WhatsApp» envia, com **Lembrete de agendamento** e um template, a mensagem da véspera; «Faltou à consulta → remarcar» escreve para o paciente que faltou e cria uma tarefa para a recepção:

> Olá `{{$contact.first_name}}`, esperávamos você hoje e não deu para vir. Quer que a gente encontre outro horário? 🦷

ATENÇÃO

Se você usa um fluxo de lembrete, desligue o lembrete padrão do calendário, senão o paciente vai receber dois.

Horas antes do agendamento

O gatilho **Lembrete de agendamento** tem o campo **Horas antes do agendamento**. Vazio, o fluxo roda com o lembrete geral do espaço (24 h antes por padrão, ou as horas do módulo Médico). Com um número, por exemplo 2 ou 48, esse fluxo tem **o seu próprio lembrete**: roda uma vez por agendamento quando faltarem essas horas. Assim você pode ter um fluxo às 48 h e outro às 2 h, cada um no seu momento. É verificado a cada hora.

48

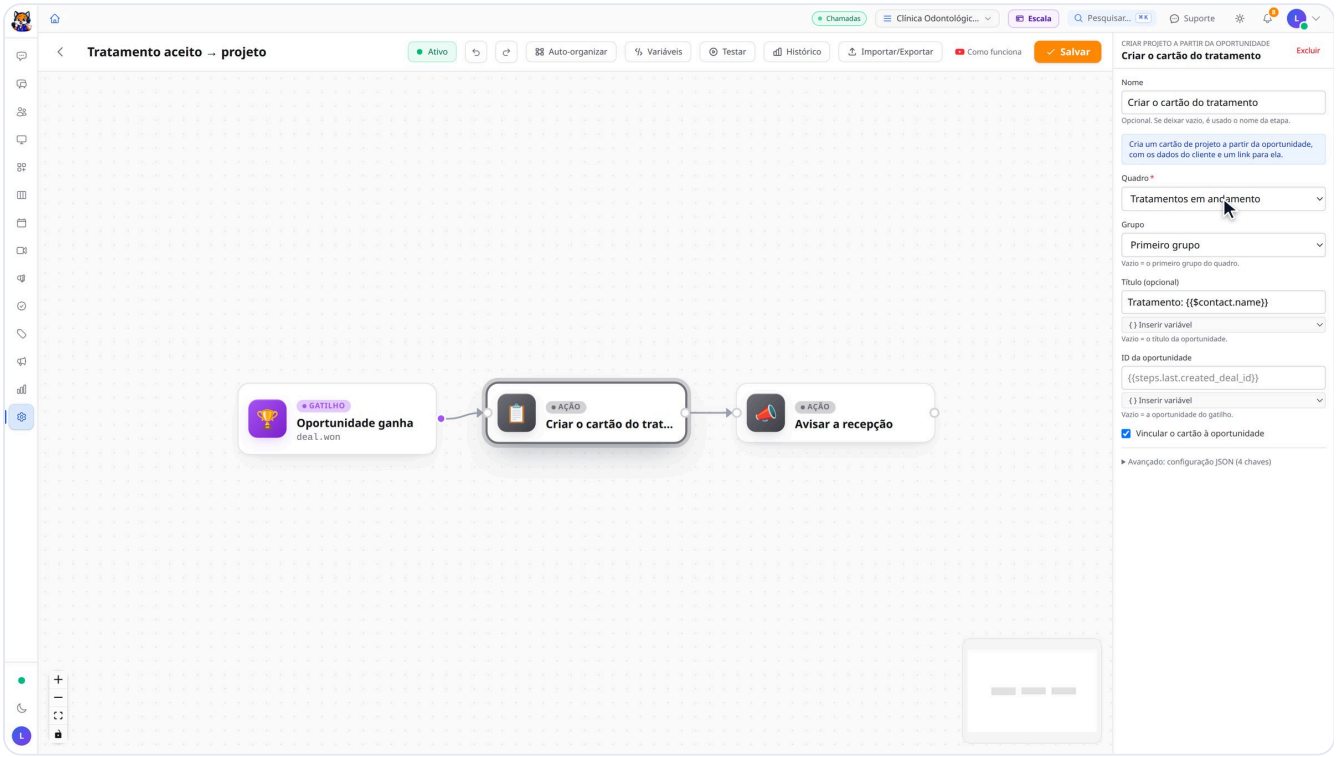
CAPÍTULO 48

Projetos e Team

Quadros e comunicação interna.

Projetos

Quando um tratamento é aceito, o fluxo «Tratamento aceito → projeto» (gatilho **Oportunidade ganha**) cria o cartão do paciente no quadro **Tratamentos em andamento**, vinculado à oportunidade, com **Criar projeto a partir da oportunidade**.



Tratamento aceito → projeto.

Nó	O que faz
Criar item no quadro	Um cartão no quadro e no grupo que você escolher.
Criar projeto a partir da oportunidade · **Criar cartão no quadro (a partir da conversa)** · **(a partir do agendamento)**	Um cartão com os dados já preenchidos e o link para o registro de origem.
Atualizar célula da tarefa · **Concluir tarefa** · **Mover tarefa de grupo**	Alteram um cartão existente (o do gatilho, ou o recém-criado).
Vincular registro (item ↔ oportunidade)	Liga um cartão a uma oportunidade ou a um contato.

E os gatilhos de **Quadros**: coluna mudou, item criado, entrou em um grupo, atribuído, tarefa mudou de status, subtarefa criada, a vencer e vencida.

Os formulários dos nós de quadro

Estes quatro nós têm o seu próprio formulário no inspetor. Num fluxo de quadro, usam as colunas desse quadro; num fluxo normal, você escolhe **Quadro · Coluna** entre todos os quadros do espaço.

Nó	O que você preenche
Atribuir uma pessoa	**Coluna de pessoa**, as pessoas a atribuir (membros do espaço) e, se quiser, copiar quem estiver atribuído em outra coluna do cartão.
Definir uma data	**Coluna de data** e **Qual data colocar?**: **Hoje**, **Daqui a N dias** (com os dias; um número negativo dá uma data passada) ou **Uma data fixa** (AAAA-MM-DD ou uma variável).
Adicionar linha no Google Sheets	O **ID da planilha**, a **Aba** e as **Células da linha** (uma por linha ou separadas por |, com variáveis). Vazios, usam a planilha e a aba da integração. Requer o Google Sheets conectado.
Criar/atualizar contato no HubSpot	**Email** (obrigatório), **Nome**, **Sobrenome**, **Telefone** e **Empresa**. Se já existe um contato com esse email, ele o atualiza. Requer o HubSpot conectado.

> **NOTA**
> As integrações do Google Sheets e do HubSpot ainda aparecem como «Em breve» em Integrações: estes dois nós já podem ser configurados e vão começar a funcionar quando a integração estiver disponível para conectar.

Team

Nó	O que faz
Publicar no Team	Publica em um espaço do Team, com variáveis e, se você quiser, o cartão da conversa.
Enviar DM no Team	Uma mensagem direta para uma pessoa da equipe.
Criar lembrete no Team	Um lembrete para alguém, em uma data.
Agendar mensagem no Team	Publica em um espaço mais tarde.

Gatilhos do Team interno: **Você foi mencionado no Team**, **Mensagem publicada em um Espaço do Team**, **Lembrete do Team venceu** e **Enquete do Team encerrada**. «Paciente VIP → avisar a doutora» publica no espaço **Recepção e agenda** quando escreve um paciente com a etiqueta VIP.

49

CAPÍTULO 49

Pedidos, cobranças, chamadas e mais

Catálogo, cobranças e telefone.

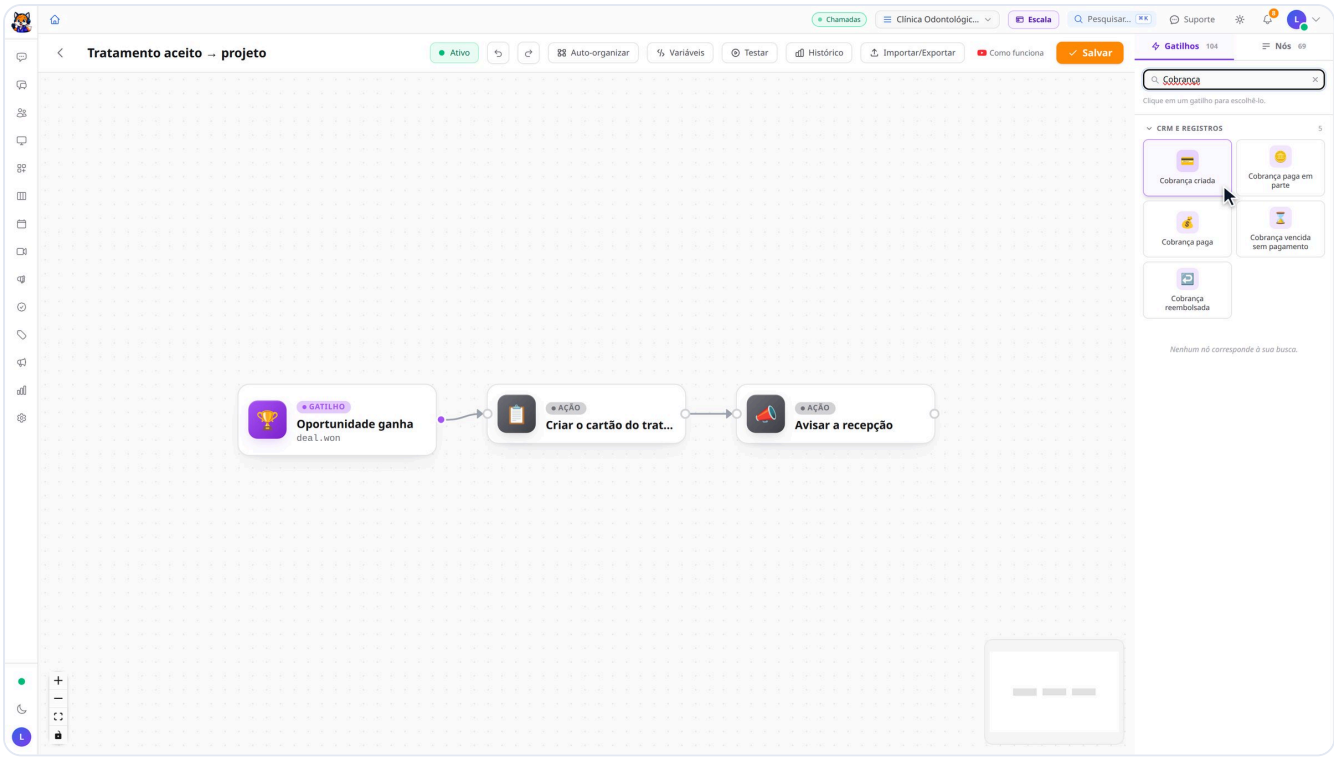
Pedidos, carrinhos e cobranças

Se você vende pelo catálogo, há gatilhos de **pedidos** (criado, confirmado, mudou de status, pago, cancelado), de **carrinhos** (criado, alterado, abandonado, convertido em pedido, expirado) e de **cobranças** (criada, comprovante recebido, paga em parte, paga, vencida, reembolsada), com estes nós:

Nó	O que faz
Enviar link do carrinho	Envia ao cliente o link do carrinho dele, com o que ele já tinha dentro. Ideal depois de «Carrinho abandonado».
Esvaziar o carrinho	Deixa o carrinho sem produtos.
Converter o carrinho em pedido	Cria o pedido com os preços atuais.
Alterar status do pedido	Confirmado, Em preparo, Pronto, Enviado, Entregue ou Cancelado, com motivo.

Chamadas

Com chamadas: **Chamada perdida**, **Chamada fora do horário**, **Gravação pronta**, **Voicemail recebido**, **URA: opção selecionada** e os demais da tabela do capítulo 9. Por exemplo, diante de uma chamada perdida, escrever pelo WhatsApp: «Vimos a sua ligação, como podemos ajudar?». Os gatilhos de chamadas estão nos planos com chamadas.



Gatilhos de pedidos, cobranças e chamadas.

> **NOTA**
>
> Com a integração do Azur conectada aparecem também os gatilhos Fatura autorizada no Azur e Fatura anulada no Azur, e nós para cadastrar o cliente e enviar o PDF da fatura para ele.

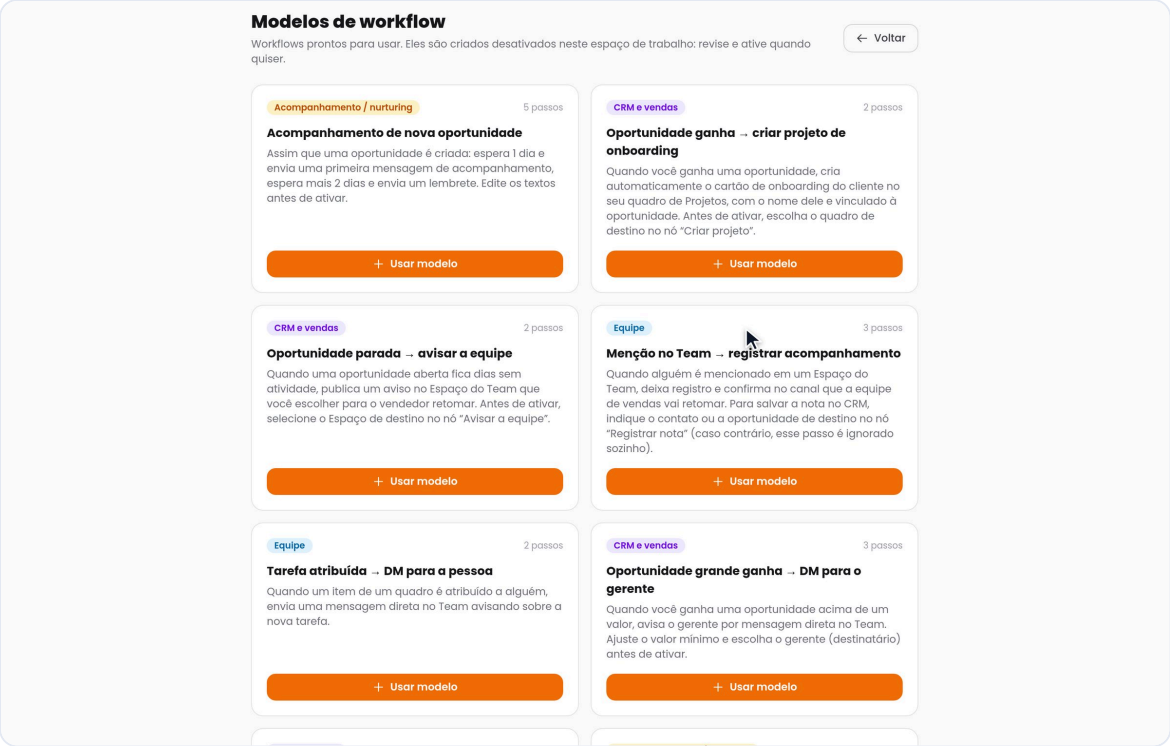
50

CAPÍTULO 50

A galeria de modelos

Fluxos prontos para os casos de sempre.

Em **Modelos** (botão da lista) você tem fluxos já montados, agrupados em **CRM e vendas**, **Acompanhamento / nurturing**, **Equipe** e **Agendamentos**.



A galeria de modelos, agrupada por tema.

Modelo	O que faz	Complete antes de ativar
Agendamento criado → confirmação por WhatsApp	Confirma cada agendamento novo.	Desligue o aviso padrão do calendário.
Lembrete de agendamento → WhatsApp	Lembra o agendamento.	Desligue o lembrete padrão.
Acompanhamento de nova oportunidade	Duas mensagens com esperas depois de criar uma oportunidade.	Os textos.
Acompanhamento de lead em 4 toques	Mensagem, e-mail, tarefa e mensagem, com esperas; pausa se o lead responder.	Os textos.
Reativar oportunidade parada	Mensagem, e-mail e tarefa para uma oportunidade fria.	Os textos.
Boas-vindas a lead novo	Mensagem, e-mail e tarefa para cada contato novo.	Os textos.
Oportunidade ganha → criar projeto de onboarding	Cria o cartão do projeto.	O quadro de destino.
Oportunidade parada → avisar a equipe	Publica no Team.	O espaço do Team.
Oportunidade grande ganha → DM para o gerente	Avisa por DM se o valor é alto.	O valor e o gerente.
Palavra-chave no Team → criar oportunidade	Cria uma oportunidade a partir de uma mensagem do Team.	A palavra-chave.
Menção no Team → registrar acompanhamento	Publica e registra a atividade.	O espaço do Team.
Tarefa atribuída → DM para a pessoa	Avisa quem recebe uma tarefa.	—

1. Clique em **Usar modelo**.
2. Ele é criado no seu espaço, **inativo**, e abre no editor com o aviso «Modelo criado. Revise e ative...».
3. Confira o que ele diz que precisa ser completado (o quadro, o espaço do Team...) e ajuste os textos ao seu negócio.
4. Teste e ative.

> **NOTA**
> Se você já tinha usado esse modelo, a Omnifox leva você para a sua cópia em vez de criar outra.

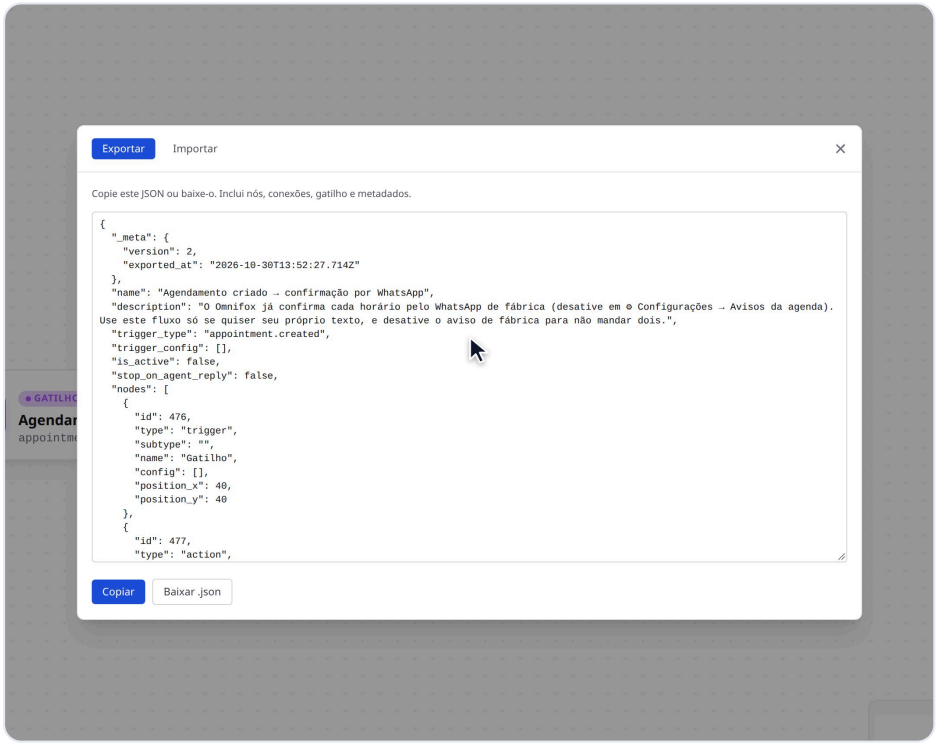
51

CAPÍTULO 51

Exportar e importar

Levar um fluxo para outro espaço ou guardá-lo como backup.

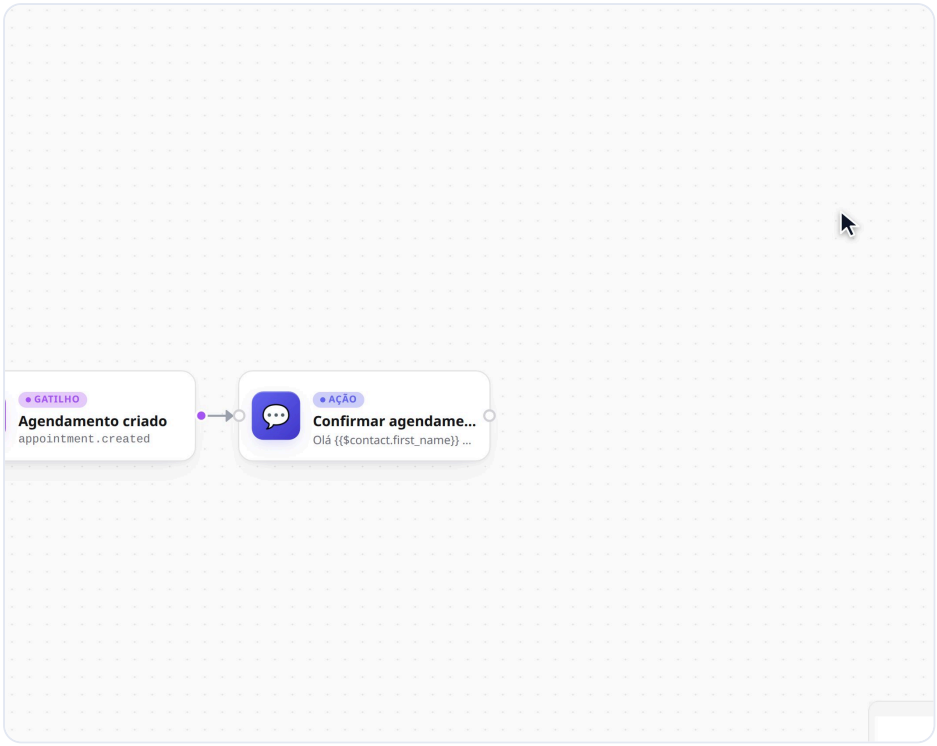
Exportar



Importar/Exportar, aba Exportar: o fluxo como JSON para copiar ou baixar.

No editor, **Importar/Exportar** → **Exportar** dá o fluxo como texto JSON («Inclui nós, conexões, gatilho e metadados») para **Copiar** ou **Baixar .json**. Na lista, o botão Exportar do cartão baixa o mesmo arquivo.

Importar



Importar: mapear referências externas e escolher a estratégia.

1. Em **Importar/Exportar** → **Importar**, use **Carregar .json** ou cole o JSON. A Omnifox o valida («Arquivo válido — N nós / N conexões»).
2. Em **Mapear referências externas**, associe o que não existe neste espaço: canais, equipes, usuários, etiquetas, agentes de IA, fluxos chamados e templates de WhatsApp. Deixe sem associar para ignorar.
3. Escolha a **Estratégia**: **Adicionar junto ao fluxo atual** ou **Substituir o fluxo inteiro**.
4. Clique em **Aplicar importação** e depois em **Salvar** (aplicar não salva).

Na lista, o botão **Importar** faz o mesmo com um arquivo (até 2 MB) e cria um fluxo novo, **inativo**.

> **DICA**
> Exportar também é o seu backup: antes de uma mudança grande, baixe o .json. Se algo der errado, importe-o com «Substituir o fluxo inteiro».

52

CAPÍTULO 52

Planos, limites e permissões

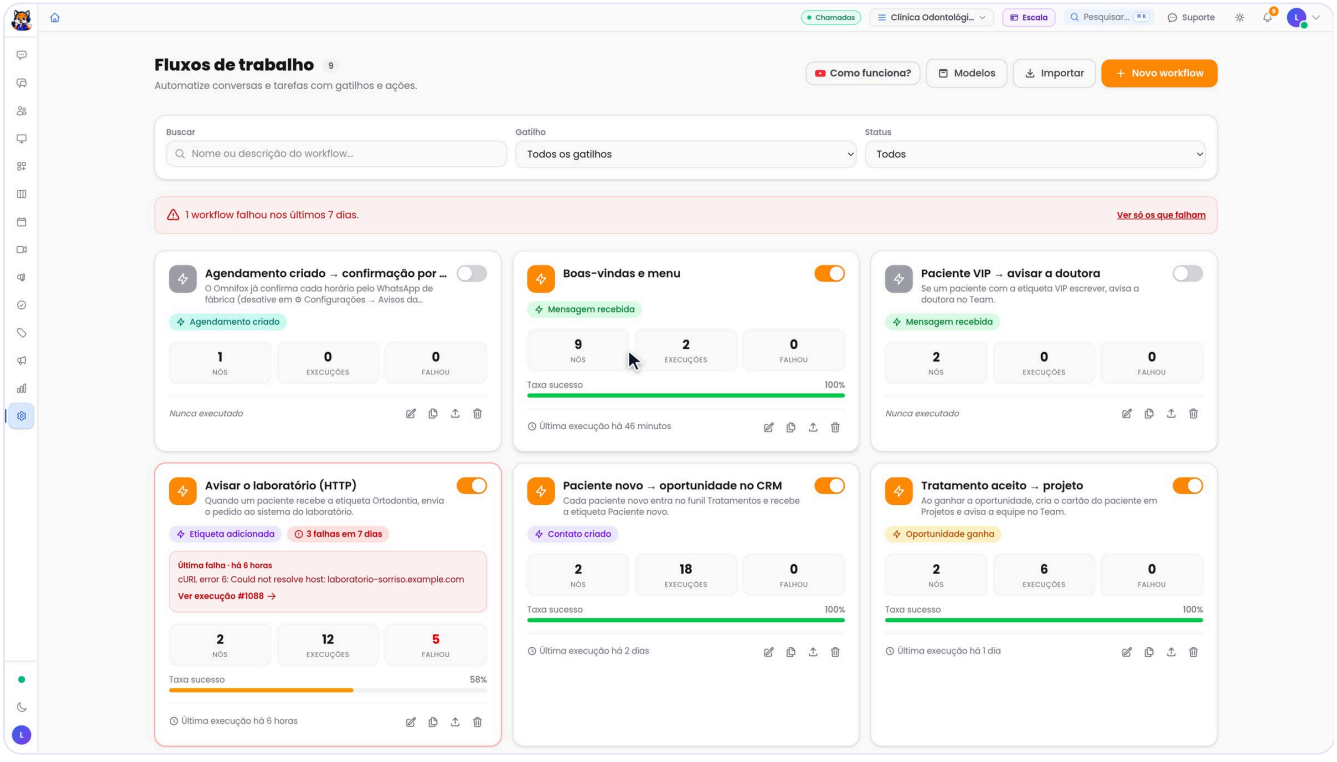
Quanto você pode executar e quem pode editar.

Execuções por mês

Cada plano inclui uma quantidade de **execuções por mês**. Uma execução é cada vez que um fluxo começa, tenha ele um ou vinte passos.

Plano	Execuções por mês
Lite	1.000
Impulsa	5.000
Conecta	15.000
Crece	30.000
Escala	50.000
Exclusivo	Ilimitadas

- Aos **80 %** avisamos você por e-mail.
- Ao chegar ao limite, os fluxos **ficam pausados até o próximo mês**: não iniciam execuções novas (o motivo fica registrado).
- O contador é compartilhado pelos fluxos de trabalho e pelos menus telefônicos (URA).
- Os gatilhos de chamadas estão nos planos com chamadas (a partir do Conecta); alguns nós podem exigir um plano superior e aparecem com cadeado na paleta.



Execuções de workflows em Faturamento.

Permissões

Permissão	O que permite
Ver fluxos	Ver a lista e abrir o editor em **modo de leitura**.
Gerenciar fluxos	Criar, editar e salvar, ativar e desativar, testar, duplicar, excluir, usar modelos, importar e exportar.

No celular, o editor abre em **modo de leitura**, passo a passo: você pode revisar um fluxo, mas a edição é feita no computador.

> **NOTA**
> Os contatos bloqueados não disparam fluxos (exceto os atalhos e os fluxos manuais). E cada fluxo trabalha só com os dados do seu espaço de trabalho.

53

CAPÍTULO 53

Boas práticas

Fluxos que funcionam desde o primeiro dia.

- **Dê um nome a cada nó** («Saudação», «Menu», «Passar para a recepção»): a tela e o histórico ficam fáceis de ler.
- **Comece com fluxos curtos** e adicione passos quando eles funcionarem.
- **Teste sempre** com o seu próprio número ou com uma conversa de teste antes de ativar.
- Use **Apenas na primeira mensagem recebida** nas boas-vindas, senão o cliente vai receber o menu a cada mensagem.
- **Sempre coloque um tempo limite** nas perguntas e nas esperas de eventos, e conecte Tempo esgotado.
- Conecte as saídas **Feriado**, **Inválida** e **erro**: um caminho sem conexão é um cliente sem resposta.
- Em acompanhamentos longos, ligue **Parar este workflow quando o agente responder**.
- Fora das 24 horas do WhatsApp, use **templates**.
- Para passos que se repetem em vários fluxos, use **Chamar outro fluxo**.
- **Revise toda semana** o aviso de falhas da lista e o histórico dos seus fluxos mais importantes.
- Antes de uma mudança grande, **duplique ou exporte** o fluxo.

54

CAPÍTULO 54

Solução de problemas

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

Sintoma	O que verificar
O fluxo não é disparado	Que esteja **ativo e salvo** (etiqueta Ativo + Salvo). Que o evento cumpra os **filtros** do gatilho: um filtro que não se cumpre não deixa erro nem execução. Que não esteja marcado «Executar apenas uma vez por contato» com um contato que já passou por ele. Que o contato não esteja bloqueado.
Parou no meio	Abra o **Histórico**: o passo em vermelho diz exatamente o que falhou. Veja se ficou «Pausado em» uma pergunta ou uma espera sem tempo limite.
Uma mensagem de WhatsApp não chegou	Pode ser a **janela de 24 horas**: fora dela, use Enviar template do WhatsApp. Confira também o gatilho «Falha no envio de mensagem».
O cliente recebe o menu a cada mensagem	Marque **Apenas na primeira mensagem recebida de uma conversa** em Mensagem recebida.
Uma mensagem saiu com um buraco onde ia o nome	Esse contato não tem o dado: as variáveis vazias ficam vazias. Use `{{$contact.display_name}}` ou revise a ficha do contato.
Não consigo salvar	O botão diz **Corrija os erros**: complete os nós em vermelho. Se houver um teste em andamento, espere terminar ou pare-o.
Não consigo ativar	O fluxo tem erros: foi salvo como rascunho inativo. Corrija o que o aviso indica.
É disparado duas vezes	Veja se há dois fluxos com o mesmo gatilho e filtros parecidos (filtre a lista por Gatilho).
O fluxo continuou escrevendo quando uma pessoa já estava atendendo	Ligue **Parar este workflow quando o agente responder**, ou use Parar no aviso da conversa.
Todos os fluxos foram pausados	Você chegou ao limite de execuções do mês (capítulo 52).

Perguntas frequentes

Quantos fluxos posso ter ativos ao mesmo tempo?

Vários ao mesmo tempo; o que o seu plano limita são as **execuções por mês** (capítulo 52).

Um fluxo pode ter dois gatilhos?

Não, só um. Se você precisa de dois eventos, crie dois fluxos e faça os dois usarem **Chamar outro fluxo** com os passos em comum.

Existe histórico de versões?

Não. Antes de uma mudança grande, duplique o fluxo ou exporte-o como backup.

Dá para gerar um fluxo com IA?

Não: os fluxos são montados no editor ou partem de um modelo. O que você pode fazer é combiná-los com agentes de IA (capítulo 41).

Dá para tentar de novo uma execução com falha?

Sim. No **Histórico**, abra a execução com falha e clique em **Tentar novamente** (capítulo 27): o fluxo inteiro roda outra vez, com os mesmos dados do gatilho e a versão atual. Atenção: os passos que já tinham dado certo se repetem.

O teste gasta execuções e envia mensagens reais?

Sim: o teste é uma execução real. Use o seu número ou uma conversa de teste.

Posso enviar uma imagem ou um PDF?

Sim: em Enviar mensagem escolha o Tipo de mensagem Imagem ou Arquivo e cole a URL; o texto vai como legenda.

Posso editar fluxos pelo celular?

No celular o editor abre em modo de leitura. Para editar, use um computador.

O que acontece com um fluxo em pausa se eu o desativar?

Não são disparadas execuções novas. As que já estavam aguardando podem ser paradas pelo Histórico.

Os fluxos funcionam com a clínica fechada?

Sim, 24 horas por dia. Para responder de outro jeito à noite, use Horário de atendimento.

Glossário

Fluxo de trabalho (workflow)
Uma automação: um gatilho e uma cadeia de nós.

Gatilho
O evento que coloca o fluxo em marcha. Um por fluxo.

Filtro
Condição do gatilho: se o evento não a cumpre, o fluxo não começa.

Nó
Cada passo do fluxo: ação, condição ou espera.

Ação
Um nó que faz algo: enviar, etiquetar, atribuir, criar.

Condição
Um nó que escolhe o caminho segundo uma regra (Se, Várias ramificações, Horário de atendimento...).

Espera
Um nó que pausa o fluxo por um tempo ou até um evento.

Saída / ramificação
Cada caminho que sai de um nó, com o seu nome (Sim, No horário, Preços...).

Conexão
A linha que liga a saída de um nó à entrada do seguinte.

Inspetor
O painel da direita com os campos do nó selecionado.

Paleta
O painel com as abas Gatilhos e Nós.

Variável
Um dado que muda em cada execução, como `{{$contact.first_name}}`.

Execução
Cada vez que um fluxo começa. São contadas por mês, conforme o seu plano.

Histórico
A lista de execuções recentes de um fluxo, com os seus passos.

Atalho
Um fluxo que sua equipe inicia com um botão na conversa.

Webhook
Um endereço que recebe dados de outro sistema e inicia o fluxo.

Template de WhatsApp
Uma mensagem aprovada pela Meta para escrever fora da janela de 24 horas.

Janela de 24 horas
O tempo, desde a última mensagem do cliente, em que o WhatsApp permite escrever livremente.

Oportunidade
Um possível negócio em um funil do CRM.

Precisa de ajuda?

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