

Dialogix CRM — Guia do Usuário

Documentação pública, aberta a qualquer pessoa - explica como usar cada funcionalidade do Dialogix, sem necessidade de login.

- [Primeiros Passos](#)
 - [Login e Navegação](#)
- [Configuração Inicial](#)
 - [Configurando o Dialogix](#)
- [Atendimento](#)
 - [Central de Tickets](#)
 - [Conversando com o Cliente](#)
 - [Ações do Ticket](#)
- [Mensagens Interativas](#)
 - [Guia de Mensagens Interativas](#)
- [Tags](#)
 - [Guia de Tags](#)
- [Contatos](#)
 - [Guia de Contatos](#)
- [Gestão 360°](#)
 - [Guia de Gestão 360](#)

- [Tarefas](#)
 - [Guia de Tarefas](#)
- [Agendamentos](#)
 - [Guia de Agendamentos](#)
- [Kanban \(Vendas\)](#)
 - [Guia do Kanban](#)
- [Campanhas](#)
 - [Criando e Gerenciando Campanhas](#)
 - [Listas de Contatos e Importação](#)
- [Configuração e Relatório de Campanhas](#)
 - [Guia de Configuração e Relatório](#)
- [Agentes de IA](#)
 - [Guia de Agentes de IA](#)
- [Chatbot e IA \(Legado\)](#)
 - [Guia de Chatbot e IA \(Legado\)](#)
- [Construtor de Fluxos](#)
 - [Guia do Construtor de Fluxos](#)
 - [Automações — Casos de Uso](#)
- [Cofre de Credenciais](#)
 - [Guia do Cofre de Credenciais](#)
- [Integrações de Fila](#)
 - [Guia de Integrações de Fila](#)
- [Dashboard](#)
 - [Guia do Dashboard](#)
- [Resultados para o Facebook](#)

- [Guia de Resultados para o Facebook](#)
- [Relatórios](#)
 - [Guia de Relatórios](#)
- [Financeiro e Assinatura](#)
 - [Guia de Financeiro e Assinatura](#)
- [API de Mensagens](#)
 - [Guia da API de Mensagens](#)
- [Novidades](#)

Primeiros Passos

Login e visão geral da interface - por onde começar.

Login e Navegação

Primeiros Passos

Bem-vindo ao Dialogix! Este guia acompanha você do primeiro login até o uso avançado do CRM, na ordem que faz sentido pra quem está começando agora: primeiro a configuração inicial, depois o uso do dia a dia.

Se sua empresa já está configurada e você é só um atendente, pode pular direto pro capítulo **Atendimento**. Se você é quem vai configurar o Dialogix pela primeira vez, comece por aqui e siga pro capítulo **Configuração Inicial**.

Fazendo login

Acesse o endereço do seu painel Dialogix (algo como `app.suaempresa.com.br`), o link que você recebeu no cadastro) e entre com o e-mail e senha da sua conta.

“ [Captura de tela aqui] — tela de login do Dialogix.

Esqueceu a senha? Clique em **Esqueci minha senha** na própria tela de login — você vai receber um e-mail com um link pra criar uma nova.

Conhecendo a interface

Depois de entrar, você vai ver o menu lateral à esquerda — é o mapa de tudo que o Dialogix oferece. Ele é dividido em grupos, e **o que aparece pra você depende do seu nível de acesso**:

- **Atendimento** — aparece pra todo mundo. É onde fica o dia a dia: Tickets, Mensagens Rápidas, Kanban, Tarefas, Contatos, Agendamentos, Tags, Chat Interno e Ajuda.
- **Gerência** — só pra administradores. Dashboard e Relatórios.
- **Administração** — só pra administradores. Conexões, Filas, Usuários, Configurações, e mais alguns itens que dependem do plano contratado (Prompts de IA, Integração de Filas,

API de Mensagens).

- **Sistema** — só aparece pra quem administra a plataforma Dialogix em si (não é algo que uma empresa cliente usa no dia a dia).

“  **[Captura de tela aqui]** — menu lateral aberto, mostrando os grupos Atendimento/Gerência/Administração.

Alguns itens do menu podem não aparecer pra você por dois motivos: ou seu perfil de usuário não tem acesso àquela área (perfis são explicados no capítulo Configuração Inicial → Usuários), ou o recurso não faz parte do plano contratado pela sua empresa (isso vale pra Kanban, Campanhas, Prompts de IA, Integração de Filas, Agendamentos, Chat Interno e API de Mensagens — se você não vê algum desses, não é erro, é que seu plano não inclui).

No canto inferior do menu fica a versão do sistema e o botão de **Sair**.

O que vem a seguir

- Ainda não conectou o WhatsApp da empresa? Vá pro capítulo **Configuração Inicial**.
- Já está tudo configurado e você só precisa atender clientes? Vá direto pro capítulo **Atendimento**.

Configuração Inicial

Conectar o WhatsApp, criar filas, cadastrar usuários e ajustar as configurações da empresa antes do primeiro atendimento.

Configurando o Dialogix

Configuração Inicial

Antes de atender o primeiro cliente, o Dialogix precisa de uma configuração básica: conectar o número de WhatsApp, criar as filas de atendimento, cadastrar os usuários e ajustar as opções da empresa. Essa configuração é feita uma vez (com ajustes pontuais depois) — este capítulo segue a ordem recomendada pra fazer tudo do zero.

Conectando o WhatsApp

Vá em **Administração → Conexões**. É aqui que fica o número (ou números) de WhatsApp que o Dialogix usa pra atender.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Conexões com uma conexão já cadastrada.

Clique em **+ Adicionar WhatsApp**, dê um nome pra identificar a conexão (útil se sua empresa tiver mais de um número) e salve. Um QR Code vai aparecer — abra o WhatsApp no celular que vai ser conectado, vá em **Aparelhos conectados → Conectar um aparelho** e escaneie o código.

“ [Captura de tela aqui] — modal do QR Code sendo exibido.

A conexão passa por alguns estados até ficar pronta:

Estado	O que significa
QR Code	Aguardando você escanear o código
Conectando	Código escaneado, sincronizando (mostra uma barra de progresso)
Conectado	Tudo certo, pronto pra atender

Estado	O que significa
Timeout	O QR Code expirou antes de ser escaneado — gere um novo
Desconectado	A conexão caiu (celular sem internet, WhatsApp deslogado no aparelho, etc.) — reconecte escaneando de novo

Se uma conexão cair, o item **Conexões** no menu lateral ganha um aviso vermelho (!) pra chamar atenção.

Ajustando o comportamento da conexão

Clique em **Editar** numa conexão pra configurar como ela se comporta:

- **Mensagem de saudação** — enviada automaticamente quando um atendente aceita o ticket.
- **Mensagem de conclusão** — enviada ao fechar o ticket.
- **Mensagem de fora do horário** — enviada quando o cliente escreve fora do horário de funcionamento (configurado em Configurações → Horários).
- **Mensagem de avaliação** — pedido de nota ao cliente ao final do atendimento.
- **Prompt de IA vinculado** — se sua empresa usa chatbot (capítulo Automação e IA), qual prompt essa conexão usa.
- **Transferência automática por tempo parado** — depois de quantos minutos sem resposta um ticket é movido pra outra fila automaticamente.
- **Expiração de ticket** — regras de quando um ticket parado é encerrado sozinho.

📄 [Captura de tela aqui] — formulário de edição da conexão com os campos de mensagens automáticas.

Criando filas (departamentos)

Vá em **Administração → Filas**. Filas são os departamentos/setores que organizam o atendimento — "Vendas", "Suporte", "Financeiro", por exemplo. Todo ticket, cedo ou tarde, pertence a uma fila.

Clique em + **Adicionar**, e preencha:

- **Nome e cor** (a cor identifica a fila visualmente na lista de tickets).
- **Ordem** — em que posição essa fila aparece na lista.
- **Integração vinculada** — se essa fila usa um chatbot/automação externa (capítulo Automação e IA).
- **Prompt de IA vinculado**.

- **Mensagem de saudação e mensagem de fora do horário** — podem ser diferentes por fila (uma saudação de "Suporte" pode ser diferente da de "Vendas").

“ [Captura de tela aqui] — formulário de criação de fila, com o seletor de cor.

Dica: crie as filas antes de cadastrar os usuários — assim você já associa cada atendente à fila certa no passo seguinte.

Cadastrando usuários

Vá em **Administração** → **Usuários**. Clique em + **Adicionar** e preencha nome, e-mail e senha do novo atendente.

Dois campos importantes:

- **Perfil** — (atendente comum, só vê o grupo "Atendimento" do menu) ou (vê também "Gerência" e "Administração" — configura o sistema, vê relatórios, etc.). Dê perfil Admin só pra quem realmente precisa configurar coisas.
- **Super Admin** — um interruptor à parte do Perfil, reservado pra quem administra a conta Dialogix da empresa em si a nível de plataforma. Praticamente nunca precisa ser ligado pra um usuário comum, mesmo que ele seja Admin.

“ [Captura de tela aqui] — formulário de cadastro de usuário, com os campos de Perfil e as filas.

Também dá pra definir:

- **Filas do usuário** — a quais filas esse atendente tem acesso (só vê/recebe tickets das filas marcadas).
- **Conexão padrão** — se a empresa tem mais de um número de WhatsApp, qual desse usuário usa por padrão ao iniciar uma conversa nova.

Configurações da empresa

Vá em **Administração** → **Configurações**. Tem duas abas:

Aba Opções

- **Chave PIX padrão** — preenche automaticamente o modal de mensagem PIX no atendimento (ver capítulo Atendimento → Mensagens Interativas).
- **Avaliações** — liga/desliga o pedido de nota ao cliente no fim do atendimento.
- **Horário de funcionamento** — desligado, por empresa (um horário único), ou por fila (cada fila com seu próprio horário, configurado na aba Horários).
- **Ignorar mensagens de grupo** — se marcado, o Dialogix não cria ticket pra mensagens vindas de grupos do WhatsApp.
- **Aceitar chamadas** — como o sistema reage a chamadas de voz/vídeo recebidas no número conectado.
- **Atendentes veem tickets fechados / Atendentes veem grupos** — controla se um atendente comum (perfil Usuário) enxerga esse conteúdo, ou só os Admins.
- **Tipo de chatbot** — o comportamento do fluxo automático quando o cliente escreve pela primeira vez.
- **Saudação ao aceitar / Mensagem ao transferir / Saudação quando só há uma fila** — ajustes finos de quando cada mensagem automática dispara.

“ [Captura de tela aqui] — aba Opções das Configurações.

Aba Horários

Se você escolheu horário "por empresa" ou "por fila" na aba Opções, é aqui que define os dias e horários de funcionamento — fora desse intervalo, o sistema usa a mensagem de "fora do horário" configurada na conexão ou na fila.

“ [Captura de tela aqui] — aba Horários com a grade de dias/horários.

Mensagens rápidas

Vá em **Atendimento → Mensagens Rápidas**. São respostas prontas (texto, e opcionalmente um arquivo anexado) que qualquer atendente pode inserir na conversa sem digitar tudo de novo — úteis pra perguntas frequentes, políticas da empresa, links recorrentes.

Clique em **+ Adicionar**, escreva o atalho e o texto da mensagem. Marque **Geral** se quiser que a mensagem fique disponível pra todos os atendentes (sem marcar, fica só pra quem criou).

Não precisa ser só texto — dá pra anexar um arquivo junto (imagem, áudio, documento, vídeo, qualquer tipo), do mesmo jeito que anexaria numa conversa normal. É útil pra deixar pronto, por exemplo, um áudio de instrução gravado, uma imagem de tabela de preços, ou um PDF de contrato — o atendente insere pelo atalho e o arquivo já vai junto, sem precisar procurar e anexar de novo toda vez.

“ [Captura de tela aqui] — formulário de criação de mensagem rápida.

Arquivos

Vá em **Administração → Arquivos**. Diferente do anexo avulso de uma conversa, aqui você organiza **grupos de arquivos reutilizáveis** — por exemplo, um catálogo em PDF, um conjunto de fotos de produtos — que podem ser enviados de novo em qualquer atendimento ou campanha sem precisar re-anexar toda vez.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Arquivos com uma lista criada.

Pronto para atender

Com WhatsApp conectado, filas criadas, usuários cadastrados e as configurações básicas ajustadas, sua empresa já está pronta pra receber o primeiro atendimento. Siga pro capítulo **Atendimento** pra aprender a usar a tela de tickets no dia a dia.

Atendimento

A tela central do dia a dia: lista de tickets, conversa com o cliente e todas as ações disponíveis (transferir, fechar, agendar, criar oportunidade e mais).

Central de Tickets

Central de Tickets

A tela de **Atendimento** é onde o dia a dia acontece. Ela é dividida em duas colunas: a lista de tickets à esquerda, e a conversa aberta à direita (no celular, uma tela de cada vez). Esta página cobre a coluna da esquerda — como encontrar o ticket que você precisa.

📱 [Captura de tela aqui] — tela de Atendimento completa, lista à esquerda e conversa à direita.

As quatro abas

No topo da lista ficam quatro abas (no desktop só o ícone aparece; no celular, o texto também):

- **Abertos** — tickets em andamento ou aguardando atendimento.
- **Grupos** — a mesma lógica de "Abertos", mas pra grupos do WhatsApp. Só aparece se sua empresa habilitar grupos nas configurações.
- **Fechados** — tickets já encerrados. Só aparece se sua empresa permitir que atendentes vejam tickets fechados.
- **Buscar** — busca por contato ou por conteúdo de mensagem (ver seção própria abaixo).

Se você não vê a aba Grupos ou Fechados, não é erro — depende de uma configuração que só o administrador da empresa ajusta (**Administração** → **Configurações**).

Em Andamento vs. Pendente

Dentro de **Abertos** (e também em **Grupos**), existem duas sub-abas:

- **Em Andamento** — tickets já atribuídos a um atendente.
- **Pendente** — tickets aguardando alguém aceitar.

Cada sub-aba mostra um contador de quantos tickets tem ali.

📸 [Captura de tela aqui] — abas Em Andamento / Pendente com os contadores.

"Todos" (só administradores)

No topo da lista de Abertos, administradores têm um interruptor **Todos** — ligado, mostra os tickets de toda a empresa; desligado, mostra só os das filas que você participa. Atendentes comuns não têm essa opção — sempre veem só as próprias filas.

Filtro por fila

Um seletor no topo (ícone de filtro) abre uma lista das filas que você participa, cada uma com sua cor — marque/desmarque pra filtrar a lista sem precisar trocar de aba.

Iniciando um atendimento novo

O botão + **Novo** (visível nas abas Abertos e Fechados) abre um formulário rápido: busque o contato (ou crie um novo na hora, digitando um nome que ainda não existe), escolha a **fila** e a **conexão** (se sua empresa tem mais de um número de WhatsApp). Se já existir um ticket aberto pra esse contato, o Dialogix avisa e oferece ir direto pra ele, em vez de criar um duplicado.

📸 [Captura de tela aqui] — modal "Criar Ticket".

Busca

Busca simples

Na aba **Buscar**, digite o nome ou número do contato — a lista de resultados atualiza sozinha enquanto você digita.

Busca avançada

O ícone de filtro ao lado da busca abre a **Busca Avançada**, com mais opções:

- **Buscar por Contato** ou **por Mensagem** — Contato busca pelo nome/número/protocolo; Mensagem busca dentro do texto das conversas.
- **Período** — data de/até.
- **Status** — Todos, Abertos ou Fechados.

📄 [Captura de tela aqui] — modal de Busca Avançada, com os dois modos de busca.

Na busca por mensagem, cada resultado mostra o trecho encontrado **destacado em amarelo** — clicar nele leva direto pro ponto exato da conversa onde a mensagem está, sem precisar rolar a tela procurando.

Filtro por tag e por atendente (na aba Buscar)

Ainda na aba Buscar, dá pra filtrar por **tags** (qualquer atendente) e, se você for administrador, também por **atendente responsável** — útil pra achar rápido tudo que uma pessoa específica está tratando.

Próxima página: **Conversando com o Cliente**, sobre a tela de conversa em si.

Conversando com o Cliente

Conversando com o Cliente

Depois de abrir um ticket na lista, a conversa aparece à direita. Esta página cobre o que você pode fazer dentro dela — como enviar mensagem (incluindo as interativas) fica no próximo capítulo.

Cabeçalho da conversa

No topo aparece o avatar e nome do contato, quem está atendendo ("Atribuído a...") e o número do ticket (`#123`). **Clicar no nome/avatar abre um painel lateral** com informações rápidas do contato:

- Nome, telefone, e-mail (editáveis ali mesmo).
- **Observações do Contato** — um bloco de notas internas (só a equipe vê, o cliente não). Cada observação fica registrada com data, e pode ser apagada depois. Útil pra deixar contexto pro próximo atendente ("cliente já reclamou disso antes", "prefere ser chamado de...").
- **Outras informações** — campos extras que foram cadastrados pra esse contato especificamente (endereço, CPF, o que fizer sentido pra sua empresa — ver capítulo Contatos pra como cadastrar).

“  [Captura de tela aqui] — painel lateral do contato aberto, mostrando observações.

Esse painel é rápido e resumido, pensado pra consulta durante o atendimento. Pra ver o **histórico completo** desse cliente (todos os tickets, agendamentos, oportunidades, arquivos trocados), use a **Gestão 360°**, coberta no capítulo Contatos — ela é uma tela bem mais completa, aberta a partir da lista de Contatos, não do meio da conversa.

Tags no ticket

Logo abaixo do cabeçalho fica a barra de tags — clique para adicionar. Comece a digitar: se a tag já existe, ela aparece na lista pra você escolher; **se não existe ainda, aparece a opção "Criar [nome]"**, e ela é criada e já aplicada ao ticket na hora, sem precisar ir em Administração → Tags. Pra remover, clique no × na tag.

“ [Captura de tela aqui] — barra de tags com uma tag sendo criada na hora.

Toda mudança de tag é salva na hora, não tem botão "salvar" separado.

Enviando mensagem: Enter se comporta diferente no computador e no celular

Vale reparar nessa diferença pra não se surpreender: **no computador**, apertar **Enter** já envia a mensagem — pra quebrar linha sem enviar, use **Shift+Enter**. **No celular**, é o contrário: Enter só quebra linha, nunca envia sozinho (igual o aplicativo oficial do WhatsApp) — pra enviar, toque no botão de enviar.

Editor expandido e formatação de texto

Ao lado do campo de digitação (e também dentro do modal de editar mensagem) tem um botão de **expandir** (ícone de setas diagonais). Ele abre um editor maior, com uma barra de formatação:

- **Negrito** (Ctrl+B), **Itálico** (Ctrl+I), **Riscado** (Ctrl+Shift+X), **Monoespaçado** (Ctrl+E) — aplicam a marcação do WhatsApp (`*negrito*`, `_itálico_`, `~riscado~`, ```monoespacado```) no texto selecionado.
- **Lista com marcas**, **Lista numerada**, **Citação** — inserem o prefixo certo na linha atual.
- Contador de caracteres no rodapé.

“ [Captura de tela aqui] — editor expandido aberto, com a barra de formatação.

Atenção a uma pegadinha: dentro desse editor expandido, no computador, é **Shift+Enter** que salva/envia — Enter sozinho só quebra linha (inverso do campo de digitação normal, onde Enter sozinho envia e Shift+Enter quebra linha). No celular, Enter (com ou sem Shift) nunca salva — só o botão explícito funciona, porque teclados virtuais reportam a tecla Shift de forma inconsistente entre fabricantes de aparelho.

Ações em cada mensagem

Passe o mouse (ou toque e segure, no celular) sobre uma mensagem pra ver o menu de opções:

- **Encaminhar** — veja a seção própria abaixo, é um pouco diferente do que parece.
- **Responder** — cita a mensagem, como um "reply" normal de WhatsApp.
- **Editar** — só nas suas próprias mensagens. O modal mostra a mensagem atual, um campo pequeno pra digitar a correção, e o mesmo botão de expandir citado acima, caso precise de mais espaço ou formatação.
- **Excluir** — só nas suas próprias mensagens. Pede confirmação, e não tem como desfazer.
- **Reagir** — emoji de reação, com um atalho pros 6 mais usados e um "+" pra abrir o seletor completo.

“ [Captura de tela aqui] — menu de opções de uma mensagem aberto.

Como funciona o "Encaminhar"

Diferente do que se imagina, clicar em **Encaminhar** não abre um formulário na hora — ele liga um **modo de seleção**: uma caixinha aparece em todas as mensagens da conversa, e você marca quantas quiser (não precisa ser só a que você clicou primeiro). Depois, clique no ícone que substitui o botão de enviar (fica com uma seta ao contrário) pra abrir a tela de destino.

Nessa tela, você escolhe **um único contato de destino** (não dá pra encaminhar pra vários de uma vez) — pode ser um contato existente ou criar um novo ali mesmo. Se você marcou várias mensagens, elas são enviadas uma a uma, com uma pequena pausa entre cada envio (evita que o WhatsApp identifique como spam).

“ [Captura de tela aqui] — modo de seleção de mensagens ativado, com o botão de encaminhar.

Próxima página: **Ações do Ticket**, sobre os botões de transferir, fechar, agendar e todo o resto da barra de ações.

Ações do Ticket

Ações do Ticket

A barra de ações fica no canto superior direito da conversa (no celular, atrás do botão ). O que aparece ali muda conforme o status do ticket.

“  [Captura de tela aqui] — barra de ações de um ticket aberto, todos os ícones visíveis.

Ticket pendente

Só um botão: **Aceitar** — assume o ticket pra você e ele passa a ficar "Em Andamento".

Ticket fechado

Só um botão: **Reabrir** — volta o ticket pra "Em Andamento", atribuído a você.

Ticket aberto (em andamento)

Aqui é onde estão a maioria das ações:

- **Retornar** — devolve o ticket pra fila, sem ninguém atribuído (volta pra "Pendente"). Use quando você não é a pessoa certa pra continuar aquele atendimento.
- **Resolver** — fecha o ticket. Se havia um chatbot/IA vinculado àquela conversa, ele é desligado automaticamente ao fechar.
- **Tarefas** — leva você pra tela de Tarefas já filtrada por esse contato (sai da conversa). O ícone mostra um número vermelho quando esse contato já tem tarefa pendente.
- **Criar Oportunidade** — abre o card de venda/negociação pro Kanban (detalhado abaixo).
- **Arquivos do Ticket (GED)** — abre a galeria de mídia desse contato (detalhado abaixo).

- **Agendamento** — agenda uma mensagem futura pra esse contato (mesmo formulário do capítulo Configuração Inicial, já com o contato preenchido).
- **Transferir** — manda o ticket pra outro atendente ou fila (detalhado abaixo).
- **Deletar** — apaga o ticket e todo o histórico de mensagens dele. **Não tem como desfazer** — o Dialogix pede confirmação antes.

“ [Captura de tela aqui] — menu " : " no celular com todas as ações listadas.

Transferir

Abre um formulário com três campos independentes — preencha só os que fizerem sentido:

- **Buscar usuário** — digite pra encontrar um atendente específico. Ao escolher um, a lista de filas abaixo muda pra mostrar só as filas *daquele* atendente.
- **Transferir para fila** — só a fila, sem atendente específico.
- **Conexão** — muda o número de WhatsApp usado nesse ticket, se sua empresa tem mais de um.

“ [Captura de tela aqui] — modal de Transferir com os três campos.

Atenção a uma diferença importante: se você escolher só uma fila (sem escolher um usuário específico), o ticket volta pro status **Pendente** naquela fila — não fica "aberto" esperando alguém pegar, ele já entra na fila de espera de novo, do mesmo jeito que ficaria se alguém clicasse em "Retornar". Se você quer que uma pessoa específica continue o atendimento, escolha o usuário, não só a fila.

Nenhuma mensagem automática é enviada ao cliente quando você transfere — é só uma mudança interna de quem/qual fila está responsável.

Criar Oportunidade

Cria um card de negociação pra acompanhar no Kanban (Vendas). Campos:

- **Título da Oportunidade** — já vem sugerido com o nome do contato, pode editar.
- **Etapa do Funil** — obrigatório. São as tags marcadas como "Kanban" (ver capítulo Tags) — se sua empresa ainda não configurou nenhuma, esse campo fica bloqueado até um administrador criar pelo menos uma.

- **Itens da Oportunidade** — lista de produtos/serviços (descrição, quantidade, valor unitário) — o total é somado automaticamente.
- **Probabilidade de Fechamento** — um controle deslizante de 0 a 100%.
- **Previsão de Fechamento** — data, com atalhos de +15 e +30 dias.
- **Status** — Em Aberto, Ganho ou Perdido (se marcar Ganho/Perdido, é obrigatório escrever o motivo).
- **Temperatura do Negócio** — Frio / Morno / Quente, só pra organização visual.
- **Anotações Gerais.**

“ [Captura de tela aqui] — modal de Criar Oportunidade preenchido.

Depois de criada, a oportunidade aparece como um card na tela de **Kanban** (capítulo Vendas) — arrastar o card entre colunas move ele pra outra etapa, e se a coluna de destino tiver "fechado" ou "perdido" no nome, o status da oportunidade atualiza sozinho.

Arquivos do Ticket (GED)

Um ponto importante: essa galeria **não é só desse ticket** — ela junta toda mídia trocada com aquele contato, em qualquer conversa/ticket que já existiu com ele. É a forma mais rápida de achar "aquela foto que o cliente mandou mês passado", sem precisar rolar a conversa inteira.

Abas: **Todos / Fotos-Vídeos / Áudios / Documentos**. Em cada arquivo, passando o mouse aparecem três ações:

- **Visualizar** — abre foto/vídeo direto na tela.
- **Localizar na conversa** — pula direto pro ponto exato da conversa onde aquele arquivo foi enviado.
- **Baixar** — salva o arquivo no seu computador/celular.

“ [Captura de tela aqui] — galeria de Arquivos do Ticket, aba Fotos-Vídeos.

Agendamento (a partir do ticket)

Agenda uma mensagem futura pra esse contato, já com ele selecionado. Campos:

- **Mensagem** — texto a ser enviado.
- **Conexão e Fila** — obrigatórios.

- **Data de Agendamento.**
- **Repetir envio** — opcional: a cada N dias, ou todo dia; dá pra escolher em quais dias da semana repete.
- **Abrir Ticket?** — se ligado, o envio automático já abre um ticket pra essa mensagem (e um segundo interruptor deixa você se atribuir a ele desde já).
- **Anexo** — opcional, qualquer tipo de arquivo.

“  **[Captura de tela aqui]** — modal de Agendamento preenchido, com a opção de repetição.

Esse mesmo formulário também existe como tela própria (**Atendimento** → **Agendamentos**, pra ver/editar tudo que já foi programado, não só criar um novo a partir de um ticket específico).

Mensagens Interativas

Botões, listas, PIX, códigos copiáveis e outros formatos de mensagem do WhatsApp que vão além do texto simples.

Guia de Mensagens Interativas

Mensagens Interativas no WhatsApp

As mensagens interativas são um recurso do Dialogix que vai além do texto simples: permitem enviar **botões clicáveis**, **listas de opções**, **chaves PIX copiáveis** e outros formatos que facilitam a vida de quem está do outro lado da conversa. Em vez do cliente digitar uma resposta, ele toca num botão — mais rápido, menos erro de digitação, e um atendimento com cara mais profissional.

Este guia explica cada tipo disponível, quando usar cada um, e os limites de cada campo.

Como enviar

No campo de digitação de qualquer atendimento, clique no ícone de **anexo (+)**. Além das opções de mídia comum (Imagem, Vídeo, Documento, Áudio, Localização), você vai ver seis opções de mensagem interativa:

- **Botões**
- **Lista**
- **PIX**
- **Copiar código**
- **Botão de link**
- **Múltiplos códigos**

“  [Captura de tela aqui] — menu do ícone de anexo (+) aberto, mostrando as seis opções de mensagem interativa.

Cada uma abre um formulário próprio. Preencha os campos, confira a prévia (quando disponível) e clique em **Enviar**.

Botões

Use quando quiser oferecer ao cliente até **3 opções de resposta rápida** — por exemplo, confirmar um agendamento, escolher entre "Sim"/"Não"/"Reagendar", ou dar continuidade a um menu de atendimento.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres. É o corpo principal, o que o cliente lê antes de ver os botões.
- **Botões** — de 1 a 3. Cada botão tem só um campo: o **texto que aparece nele** (até 20 caracteres — precisa ser curto, tipo "Confirmar" ou "Reagendar").
- **Rodapé (opcional)** — texto pequeno abaixo da mensagem, até 60 caracteres.

Quando o cliente toca num botão, a resposta dele (o texto do botão) chega como uma mensagem normal no chat — como se ele tivesse digitado aquilo.

“ 📱 **[Captura de tela aqui]** — exemplo de mensagem de botões recebida no WhatsApp do cliente.

Lista

Parecido com Botões, mas para quando você precisa oferecer **mais de 3 opções**, organizadas em categorias. O cliente vê um botão único (ex: "Ver opções") que abre um menu de seleção dentro do próprio WhatsApp.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Texto do botão** — o botão que abre a lista, até 20 caracteres (ex: "Ver cardápio", "Escolher horário").
- **Título (opcional)** — aparece no topo do menu de lista.
- **Seções** — você pode criar quantas quiser. Cada seção tem um título opcional (ex: "Manhã", "Tarde") e dentro dela, quantas **opções** quiser. Cada opção tem um título (obrigatório) e uma descrição (opcional).

- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Atenção: se a soma de todas as opções passar de 10, o sistema avisa (em amarelo) que listas muito longas podem incomodar o cliente — mas ainda deixa enviar. Prefira listas curtas e diretas sempre que possível.

“ [Captura de tela aqui] — mensagem de lista aberta no WhatsApp do cliente, mostrando as seções e opções.

PIX

Envia uma chave PIX de um jeito que o cliente consegue **copiar com um toque**, sem risco de erro de digitação — ideal para cobrança, sinal de reserva, doações, etc.

Campos:

- **Nome do titular** — obrigatório (pessoa física: nome completo; empresa: nome fantasia). Aparece em destaque na mensagem.
- **Tipo de chave** — CPF, CNPJ, E-mail, Celular ou Chave aleatória.
- **Chave PIX** — obrigatória, o valor da chave em si.
- **Texto adicional (opcional)** — qualquer informação extra, até 500 caracteres.
- **Texto do botão (opcional)** — o que aparece no botão de copiar; se deixar em branco, usa "Copiar chave PIX".
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Dica: se a empresa tiver uma chave PIX padrão cadastrada em **Configurações → Opções → "Chave PIX padrão"**, os campos de nome/tipo/chave já vêm preenchidos automaticamente ao abrir o modal — só confira e ajuste se precisar.

“ [Captura de tela aqui] — mensagem de PIX recebida no WhatsApp, com o botão de copiar chave.

Copiar código

A versão genérica do PIX: qualquer código que o cliente precise copiar — cupom de desconto, código de rastreio, chave de ativação, senha temporária, etc.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Código** — obrigatório, o valor exato que será copiado ao tocar no botão.
- **Texto do botão (opcional)** — padrão "Copiar código" se deixar em branco.
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

“ [Captura de tela aqui] — mensagem de código copiável recebida no WhatsApp do cliente.

Botão de link

Envia até **3 links clicáveis**, cada um com seu próprio botão — útil para direcionar o cliente a um site, formulário, catálogo online, ou grupo do WhatsApp.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Links** — de 1 a 3. Cada um tem **texto do botão** (até 20 caracteres) e a **URL** de destino.
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Dica: quando você usa só **1 link**, o sistema tenta automaticamente buscar a imagem de capa daquele site (a mesma que aparece quando você compartilha o link em qualquer rede social) e mostrar como cabeçalho da mensagem — deixa mais visual. Isso não acontece com 2 ou 3 links. Se o site não tiver imagem de capa configurada, a mensagem sai normal, sem cabeçalho, sem nenhum aviso de erro.

“ [Captura de tela aqui] — mensagem de botão de link recebida, com e sem imagem de capa.

Múltiplos códigos

Como "Copiar código", mas para quando você precisa oferecer **vários códigos de uma vez** (de 2 a 5) — por exemplo, vários cupons diferentes, ou várias chaves de acesso.

Campos:

- **Texto da mensagem** — até 1024 caracteres.
- **Códigos** — de 2 a 5. Cada um tem **texto do botão** (até 20 caracteres) e o **código** que será copiado.
- **Anexo (opcional)** — você pode anexar um arquivo (ex: PDF de um boleto) que aparece junto no topo da mensagem.
- **Rodapé (opcional)** — até 60 caracteres.

Exemplo prático — boleto com PIX e código de barras: esse é o tipo certo pra mandar um boleto. Cadastre 2 códigos: um com o texto do botão "Copiar código PIX" e o código PIX copia-e-cola; outro com "Copiar linha digitável" e o código de barras do boleto. Anexe o PDF do boleto no campo de Anexo. O cliente recebe tudo numa mensagem só, com os dois jeitos de pagar copiáveis com um toque, e o PDF pra quem preferir pagar no banco físico.

“ [Captura de tela aqui] — mensagem de múltiplos códigos recebida no WhatsApp, com vários botões de copiar.

O que ainda não está disponível: Carrossel de imagens

Você pode ter ouvido falar de "carrossel" — várias fotos com botões, deslizando horizontalmente, como um catálogo de produtos dentro da própria mensagem do WhatsApp. **Esse recurso não está disponível no Dialogix e não é uma limitação do sistema — é uma restrição do próprio WhatsApp.**

Carrossel de verdade só funciona em contas WhatsApp Business Platform oficiais, com um template previamente aprovado pela Meta (dona do WhatsApp). Não existe forma de fazer isso funcionar numa conexão de WhatsApp pessoal/comum, que é como o Dialogix se conecta hoje — não é uma questão de "ainda não implementamos", é uma porta que o próprio WhatsApp mantém fechada para esse tipo de conexão.

Se a empresa migrar futuramente para uma conta WhatsApp Business Platform oficial, esse recurso pode voltar a ser avaliado.

Alternativa recomendada hoje: para mostrar várias opções com imagem, use várias mensagens de **Imagem** simples em sequência, ou uma mensagem de **Lista** com boas descrições em cada opção.

Resumo rápido

Tipo	Quando usar	Limite de itens
Botões	Até 3 respostas rápidas	1 a 3 botões
Lista	Mais de 3 opções, organizadas em seções	Sem limite rígido (evite passar de 10)
PIX	Cobrança/chave PIX copiável	1 chave
Copiar código	Qualquer código copiável	1 código
Botão de link	Direcionar para links externos	1 a 3 links
Múltiplos códigos	Vários códigos de uma vez, com anexo opcional	2 a 5 códigos

Em todos os tipos, o **rodapé é sempre opcional** e limitado a 60 caracteres — use para uma assinatura curta ou instrução extra, sem poluir a mensagem principal.

Tags

Etiquetas pra classificar tickets, incluindo como configurar as colunas do Kanban.

Guia de Tags

Tags

Tags são etiquetas coloridas usadas pra classificar tickets — status de negociação, tipo de assunto, prioridade, o que fizer sentido pra sua operação. Vá em **Atendimento → Tags** pra gerenciar.

“ [Captura de tela aqui] — lista de Tags, com a coluna de contagem de tickets.

A lista mostra quantos tickets cada tag tem no momento — útil pra saber o que está sendo mais usado.

Criando uma tag

Clique em + **Adicionar**. Campos:

- **Nome** (mínimo 3 caracteres).
- **Cor** — abre um seletor de cor.
- **Kanban** — só aparece pra administradores. Marque essa opção se quiser que essa tag vire uma **coluna no quadro Kanban** (capítulo Vendas). Não existe uma tela separada pra criar coluna do Kanban — é essa mesma marcação.

“ [Captura de tela aqui] — modal de criação de tag, com a opção Kanban.

Nomeando etapas de "Ganho" e "Perdido" no Kanban

Se você está criando tags pra usar como colunas do Kanban, duas palavras têm efeito especial: qualquer tag Kanban com "**fechado**" no nome (ex: "Fechado", "Venda Fechada") vira automaticamente uma etapa de **venda ganha**, e qualquer uma com "**perdido**" no nome vira etapa de **venda perdida**. Quando um card é arrastado pra uma dessas colunas, a oportunidade vinculada atualiza o status sozinha. Qualquer outra tag Kanban sem essas palavras no nome é tratada como uma etapa neutra (em andamento).

Criando uma tag direto de dentro de um ticket

Não precisa vir até essa tela toda vez: dentro de qualquer ticket, no campo de tags da conversa, digite um nome que ainda não existe e escolha "**Criar [nome]**" — a tag é criada e já aplicada na hora. (Criada assim, ela nasce sem cor definida e não marcada como Kanban — se quiser ajustar isso, edite ela aqui na tela de Tags depois.)

Editando e excluindo

Os ícones de lápis e lixeira na lista fazem o que esperam — editar ou excluir. Excluir uma tag remove ela de todos os tickets que a tinham; se você tinha oportunidades no Kanban usando essa tag como etapa, elas ficam sem coluna e precisam ser reclassificadas.

Contatos

Cadastro, edição, importação e unificação de contatos.

Guia de Contatos

Contatos

Vá em **Atendimento** → **Contatos** pra ver e gerenciar todos os contatos da empresa.

“ [Captura de tela aqui] — lista de Contatos, com os cards de resumo no topo.

Visão geral da lista

No topo, quatro cartões resumem os contatos por período (**Hoje**, **Esta Semana**, **Este Mês**, **Total**) — clicar em um filtra a lista automaticamente por aquele intervalo.

A tabela mostra nome, WhatsApp, e-mail e a data da última interação. Um anel verde ao redor do avatar indica que aquele contato já teve pelo menos um ticket.

Ações por contato

Cada linha tem os seguintes botões:

- **Gestão 360** — abre a visão completa desse cliente (capítulo próprio, é grande demais pra caber aqui).
- **Conversar** — inicia um ticket novo direto com esse contato.
- **Editar** — edita os dados do contato (ver campos abaixo).
- **Mesclar** — une esse contato com outro (ver seção "Unificando contatos duplicados").
- **Excluir** — apaga o contato.

“ [Captura de tela aqui] — linha de contato com os botões de ação visíveis.

Selecionando vários de uma vez

A caixa de seleção no cabeçalho marca todos os contatos carregados na tela; com pelo menos um marcado, aparece um botão de excluir em lote.

Cadastrando e editando um contato

O formulário de contato tem várias abas:

- **Dados** — nome, telefone, e-mail.
- **Endereço**.
- **Segmentação** — tags do contato, e um responsável ("Carteira") fixo pra esse cliente. Também tem um interruptor pra **desabilitar o chatbot** especificamente pra esse contato (útil quando um cliente pede pra falar só com humano).
- **Extras** — campos livres, no formato "nome do campo" + "valor". Não existe uma lista fixa de campos pra toda a empresa — cada contato pode ter campos completamente diferentes dos outros. Use pra guardar o que for específico do seu negócio: CPF, código de cliente em outro sistema, data de aniversário, o que precisar.

“  **[Captura de tela aqui]** — formulário de contato na aba Extras, mostrando um campo customizado.

Importando contatos

No menu **Ações** (topo da tela), você tem três formas de trazer contatos pro Dialogix:

- **Importar** — resincroniza contatos direto da agenda vinculada ao WhatsApp conectado (não usa arquivo).
- **Upload Excel** — envia uma planilha `.xls` / `.xlsx` com uma lista de contatos.
- **Exportar CSV** — baixa os contatos que estão carregados na tela agora, em formato CSV.

“  **[Captura de tela aqui]** — menu Ações aberto, com as opções de importar/exportar.

Unificando contatos duplicados

Quando o mesmo cliente aparece duas vezes (por exemplo, depois de trocar de número), use **Mesclar**: busque o contato que vai ser o principal (o que sobrevive), e confirme. **Essa ação não pode ser desfeita** — todo o histórico de tickets do contato antigo é movido pro contato principal, e o contato antigo é removido da lista.

Marque "**Salvar número antigo como Secundário?**" (vem marcado por padrão) se o motivo da duplicidade foi troca de número/chip — assim o número antigo fica guardado como referência, sem perder a ligação com esse cliente.

“  **[Captura de tela aqui]** — modal de Unificar Contatos, com o aviso de ação irreversível.

Gestão 360°

Visão completa e histórico de cada cliente - todos os tickets, agendamentos, oportunidades e arquivos num lugar só.

Guia de Gestão 360

Gestão 360°

A **Gestão 360°** é a visão completa de um cliente — todo o histórico, de uma vez, num lugar só. Diferente do painel rápido que abre durante uma conversa (capítulo Atendimento → Conversando com o Cliente, que é só um resumo pra consulta no meio do atendimento), a Gestão 360° é a ferramenta certa quando você precisa entender **a relação inteira** da empresa com aquele cliente — todos os atendimentos que ele já teve, agendamentos, negociações, arquivos trocados.

Pra abrir: vá em **Atendimento → Contatos** e clique no ícone **Gestão 360** na linha do contato.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Gestão 360° aberta, visão geral com a barra lateral e as abas.”

Barra lateral

Do lado esquerdo fica um resumo fixo: avatar, nome, telefone, e-mail, quem é o atendente responsável pelo ticket mais recente em aberto, e as tags desse contato (em "Segmentação"). Se o contato tiver mais de um número cadastrado (por causa de uma unificação de contatos), aparece um selo "**Multinúmero**".

Se esse cliente tiver algum agendamento atrasado e ainda pendente, um aviso amarelo "**Atenção Necessária!**" aparece destacado — pra você não deixar passar.

As seis abas

Tickets

Lista completa de todos os tickets já abertos com esse contato — número, status, atendente, fila, data de criação e a última mensagem. Cada ticket tem dois atalhos: **Adicionar Tarefa** (cria uma tarefa já vinculada a esse contato, sem sair da tela) e **Abrir Conversa** (leva direto pro ticket).

“ [Captura de tela aqui] — aba Tickets da Gestão 360°.

Linha do Tempo

A mesma lista de tickets, em formato de linha do tempo vertical — cada ponto colorido pelo status, com data e um resumo da última mensagem. Mais visual, bom pra ter uma ideia rápida da frequência de contato desse cliente ao longo do tempo.

Agendamentos

Todos os agendamentos futuros e passados desse contato, com o texto da mensagem, data de envio (em vermelho se estiver atrasado) e status.

Tarefas

Atenção: essa aba não lista as tarefas que já existem pra esse contato — ela só tem um botão **Adicionar Nova Tarefa**. Pra ver as tarefas já criadas, use o capítulo **Tarefas** (tela própria, com filtro por contato).

Oportunidades

Lista as negociações/vendas (criadas via "Criar Oportunidade" num ticket, ou pelo Kanban) vinculadas a esse contato.

Arquivos

Todos os arquivos já trocados com esse cliente, em qualquer ticket — funciona como uma versão simplificada do "Arquivos do Ticket (GED)" do capítulo Atendimento (mesma ideia, mas aqui sem as abas de filtro por tipo, é uma grade única com tudo).

“ [Captura de tela aqui] — aba Arquivos da Gestão 360°.

Quando usar cada um

Preciso de...	Onde ir
Nome/telefone/observação rápida durante o atendimento	Painel lateral do ticket (capítulo Atendimento)
Histórico completo do cliente, todas as negociações e tickets	Gestão 360°
Editar dados cadastrais, importar/mesclar contatos	Contatos

Tarefas

Organize pendências da equipe, vinculadas ou não a um contato, em lista, Kanban ou calendário.

Guia de Tarefas

Tarefas

Vá em **Atendimento** → **Tarefas** (ou "To Do List") pra organizar pendências — suas ou da equipe, vinculadas a um contato ou não.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Tarefas na visão Lista.

Três formas de visualizar

Um seletor no topo alterna entre:

- **Lista** — visão simples, uma tarefa por linha.
- **Kanban** — três colunas fixas: **A Fazer**, **Em Andamento**, **Concluído**. Arraste o card entre colunas pra mudar o status.
- **Calendário** — as tarefas organizadas pela data de vencimento; dá pra arrastar um card pra outro dia e reagendar.

“ [Captura de tela aqui] — visão Kanban das tarefas, com cards nas três colunas.

Em qualquer uma das três visões, um card de tarefa mostra: título, descrição resumida, prioridade, data de vencimento, responsável (se tiver) e contato vinculado (se tiver) — com um aviso visual quando está atrasada.

Criando uma tarefa

Botão + **Adicionar Tarefa**. Campos:

- **Nome da tarefa** (obrigatório).
- **Descrição** (opcional).
- **Contato** (opcional) — vincula a tarefa a um cliente específico.
- **Prioridade** — Alta, Média (padrão) ou Baixa.
- **Responsável** — qual atendente vai cuidar disso (padrão: ninguém).
- **Data de vencimento** (obrigatório).

“ [Captura de tela aqui] — formulário de nova tarefa.

Criando uma tarefa a partir de um contato

Tem dois atalhos que já trazem o contato preenchido sozinho, sem você precisar buscar:

- O botão de **Tarefas** dentro de um ticket (capítulo Atendimento → Ações do Ticket) leva pra essa tela já filtrada por aquele contato — daí é só clicar em Adicionar.
- A aba **Tarefas** da **Gestão 360°** de um contato já abre o formulário de nova tarefa direto, com o contato preenchido, sem sair da tela.

Notificações em tempo real

Quando alguém da equipe cria, atualiza ou conclui uma tarefa, todo mundo logado no Dialogix recebe um aviso na hora (canto da tela) — não precisa atualizar a página pra saber que algo mudou.

Agendamentos

Mensagens programadas: o calendário, os status de envio e todos os jeitos de criar um agendamento.

Guia de Agendamentos

Agendamentos

Vá em **Atendimento** → **Agendamentos** pra ver, criar e gerenciar mensagens programadas pra serem enviadas automaticamente numa data futura.

A tela é um calendário

Diferente da maioria das listas do Dialogix, Agendamentos é apresentado como um **calendário** (mês inteiro no computador; no celular, vira uma lista por dia, já que a grade de mês não cabe numa tela estreita). Cada agendamento aparece no dia em que vai ser enviado, com o nome do contato e um ícone de status.

“  **[Captura de tela aqui]** — calendário de Agendamentos, visão de mês, com vários agendamentos marcados.

Uma barra de busca no topo filtra por contato, e o botão **+ Adicionar** cria um novo agendamento — mesmo formulário coberto no capítulo Atendimento → Ações do Ticket (mensagem, conexão, fila, data, repetição, anexo, e a opção de já abrir ticket ao enviar).

Os quatro status

Cada agendamento passa por um destes estados, indicados por cor e ícone no calendário:

Status	O que significa
 Agendada	Aguardando a data chegar.
 Pendente	Data chegou, o envio está em processamento — normalmente dura só um instante, não é pra ficar assim por muito tempo.
 Enviada	Enviada com sucesso.

Status	O que significa
⚠ Falha no envio	Não foi possível enviar (WhatsApp desconectado, número inválido, etc.) — vale conferir e reagendar se precisar.

“📱 **[Captura de tela aqui]** — legenda/exemplos dos quatro status no calendário.

Editando e excluindo

Passe o mouse sobre um agendamento no calendário pra ver os ícones de **editar** (lápis) e **excluir** (lixeira) — aparecem direto ali, sem precisar abrir nada primeiro. Excluir pede confirmação e não pode ser desfeito.

Avisos em tempo real

Quando um agendamento realmente dispara, você recebe um aviso na hora, na tela — de sucesso ("Mensagem agendada enviada para [contato]!") ou de falha ("Falha ao enviar mensagem agendada para [contato].") — não precisa ficar checando o calendário toda hora pra saber se funcionou.

De onde um agendamento pode ser criado

Não existe só um caminho — três lugares diferentes abrem o mesmo formulário:

1. Aqui mesmo, na tela de Agendamentos (botão + **Adicionar**) — pra criar sem já estar numa conversa.
2. Dentro de um ticket aberto, pelo botão **Agendamento** na barra de ações — já vem com o contato daquele ticket preenchido (capítulo Atendimento → Ações do Ticket).
3. Editando um agendamento existente direto pelo calendário (ícone de lápis).

Em todos os casos, o formulário e os campos são os mesmos.

Kanban (Vendas)

O pipeline de vendas: etapas do funil, criar e mover oportunidades, indicadores e filtros.

Guia do Kanban

Kanban (Vendas)

O Kanban é o **Pipeline de Vendas** do Dialogix: cada oportunidade de negócio vira um card, organizado em colunas que representam as etapas da venda. Dá pra arrastar o card de uma etapa pra outra conforme a negociação avança, ver o valor total em jogo em cada etapa, e criar/gerenciar oportunidades sem sair da tela.

“  **[Captura de tela aqui]** — tela do Kanban completa, com as colunas e os cards.

Indicadores no topo

Sete cartões de resumo, sempre calculados sobre o pipeline inteiro (não mudam com os filtros de coluna):

Indicador	O que mostra
Oportunidades Ativas	Quantidade de negócios em andamento (não fechados nem perdidos)
Vendas Ganhas	Quantidade de negócios fechados com sucesso, e o valor total
Vendas Perdidas	Quantidade de negócios perdidos, e o valor total
Valor Ganho	Soma em R\$ de tudo que foi fechado
Valor Perdido	Soma em R\$ de tudo que foi perdido
Taxa de Conversão	Percentual de vendas ganhas sobre o total
Ticket Médio	Valor médio por venda ganha

Tem um botão de **olho** no canto superior direito ("Ocultar Valores") que esconde os números desses 7 cartões — útil se você for compartilhar a tela em uma reunião e não quiser expor faturamento. **Atenção:** ele só mascara esses 7 cartões do topo; os valores dentro de cada card

individual e o total de cada coluna continuam visíveis normalmente. Clique de novo pra mostrar.

As etapas do funil são as Tags marcadas como "Kanban"

Esse é o ponto mais importante pra entender a tela: **as colunas do Kanban não são um cadastro próprio** — são as **tags** da sua empresa que estiverem marcadas com a opção **Kanban** (em **Administração** → **Tags**, ao editar ou criar uma tag existe um checkbox "Kanban").

Isso significa:

- Pra **criar uma etapa nova**, crie uma tag nova e marque a opção Kanban (ou pegue uma tag já existente e marque).
- Pra **remover uma etapa**, desmarque a opção Kanban daquela tag (ou apague a tag).
- O **nome** e a **cor** da etapa são o nome e a cor da própria tag.

“  **[Captura de tela aqui]** — tela de Tags, modal de editar tag com o checkbox "Kanban" marcado.

Personalizar nome, cor e ordem das etapas de uma vez

O ícone de **engrenagem** no topo da tela abre **Customizar Etapas do Funil** — uma forma rápida de renomear, trocar a cor (código hexadecimal) e reordenar (setas pra cima/baixo) todas as etapas já marcadas como Kanban, sem precisar entrar em Tags uma por uma.

“  **[Captura de tela aqui]** — modal "Customizar Etapas do Funil".

Reordenar uma única coluna rapidamente

Cada coluna tem um numerozinho no canto direito do cabeçalho (ao lado da quantidade de cards) — é a posição dela no funil. Clique nele, digite a posição desejada (1 = primeira) e confirme; as outras colunas se reajustam sozinhas.

📄 [Captura de tela aqui] — modal "Alterar Ordem da Coluna" aberto a partir do numerozinho.

Criando uma oportunidade

Existem **dois jeitos** de criar uma oportunidade, com formulários diferentes:

Direto do Kanban — formulário rápido

Botão + **Novo Negócio**, no topo da tela. Dois blocos:

Dados Gerais:

Campo	Detalhe
Contato	Busca por nome/número; obrigatório
Etapa do Funil	Obrigatório — uma das tags marcadas Kanban
Valor da Oportunidade	Em R\$
Título / Produto	Texto livre, ex: "Consultoria de Vendas"

Info Adicional:

Campo	Detalhe
Anotações / Descrição	Texto livre
Campo Personalizado 1 e 2	Dois campos de texto livre, pra qualquer informação extra que sua empresa queira registrar

A partir de um ticket de atendimento — formulário completo

Pelo botão **Criar Oportunidade** dentro de uma conversa (ver capítulo Atendimento → Ações do Ticket), o formulário é mais completo: além de título e etapa, tem **Itens da Oportunidade** (produtos/serviços com quantidade e valor, somados automaticamente), **Probabilidade de Fechamento** (0 a 100%), **Previsão de Fechamento** (com atalhos de +15/+30 dias), **Status** (Em Aberto/Ganho/Perdido) e **Temperatura do Negócio** (Frio/Morno/Quente).

Use o formulário do ticket quando precisar desses detalhes de negociação; use o "+ Novo Negócio" do Kanban quando só quiser registrar rápido, sem sair da tela do pipeline.

“ [Captura de tela aqui] — modal "Adicionar Oportunidade" (formulário rápido) aberto.

O card de oportunidade

Cada card mostra: avatar/iniciais e nome do contato, telefone, data, o título da venda, o valor, e quem é o responsável.

Uma linha de ícones dá acesso rápido a ações sem precisar abrir a conversa:

Ícone	Ação
Livro	Abre Observações do Contato — o mesmo bloco de notas internas do capítulo Atendimento
Calendário	Abre Novo Agendamento — mesmo formulário do capítulo Atendimento, já com esse contato selecionado
Checklist	Leva direto pra Tarefas , filtradas por esse contato
Etiqueta com número	Passe o mouse (ou toque) pra ver, em um balão, todas as tags aplicadas a esse contato
Balão de conversa (azul)	Abre a conversa desse contato direto na tela de Atendimento

O menu : no card tem uma opção: **Arquivar (Fechar)** — encerra a oportunidade.

“ [Captura de tela aqui] — card de oportunidade com a linha de ícones em destaque.

Movendo entre etapas

Arraste o card de uma coluna pra outra pra mudar a etapa. Se o nome da coluna de destino tiver "fechado" ou "perdido", o status da oportunidade é atualizado sozinho — não precisa fazer isso manualmente em outro lugar.

Filtros e busca

Na barra de filtros, além da busca por nome/número:

Filtro	Opções
Lanes	Minhas Lanes (só suas oportunidades) ou Todas as Lanes (a empresa toda, se você tiver permissão)
Etapa	Todas, Em Aberto, ou uma etapa específica
Período	Todos, Hoje, Esta semana, Este mês, ou um período personalizado
Faixa de valor	Todos, Acima de R\$ 5 mil, R\$ 1 mil a 5 mil, R\$ 0 a 1 mil

“  [Captura de tela aqui] — barra de filtros com o dropdown de Etapa aberto.

Campanhas

Disparo de mensagens em massa: criar campanhas, listas de contatos e importação.

Criando e Gerenciando Campanhas

Criando e Gerenciando Campanhas

Vá em **Administração** → **Campanhas** pra disparar mensagens em massa pra uma lista de contatos.

“ [Captura de tela aqui] — lista de Campanhas, com as colunas de status.

Status de uma campanha

Cada campanha passa por estes status, mostrados na coluna Status:

Status	Quando acontece
Inativa	Criada sem data de agendamento — só dispara quando você editar e agendar, ou pausar/retomar manualmente.
Programada	Tem uma data de agendamento definida, aguardando a hora chegar.
Em Andamento	Os disparos estão acontecendo agora.
Cancelada	Pausada manualmente (botão de pausa) antes de terminar.
Finalizada	Todos os contatos da lista já receberam a mensagem.

Uma campanha **Em Andamento** tem um botão de pausar; uma **Cancelada** tem um botão de retomar — os dois ficam no mesmo lugar na lista, o ícone muda conforme o status.

Criando uma campanha

Clique em **Nova Campanha**. Campos:

- **Nome** (obrigatório).
- **Lista de Contato** — pra quem a campanha vai.
- **Lista de Tags** — alternativa (ou complemento) à lista de contatos: dispara pra quem tiver uma tag específica.
- **Conexão** — qual número de WhatsApp envia.
- **Agendamento** — data e hora de início; se deixar em branco, a campanha fica Inativa até você agir manualmente.
- **Lista de Arquivos** — anexa um conjunto de arquivos já salvo (capítulo Configuração Inicial → Arquivos), opcional.
- **Anexar Arquivo** — ou anexe um único arquivo avulso direto aqui, sem precisar ter criado uma lista de arquivos antes.

“ [Captura de tela aqui] — formulário de Nova Campanha, com os campos principais.

Cinco variações de mensagem

Um dos detalhes mais importantes: o formulário tem **5 abas de mensagem** ("Msg. 1" a "Msg. 5"). Preencher mais de uma variação faz o Dialogix alternar entre elas nos disparos — isso ajuda a evitar que o WhatsApp identifique um padrão repetitivo de spam. Você pode usar variáveis no texto: {nome}, {numero}, {email}, ou variáveis personalizadas que você mesmo cadastrar (capítulo Configuração e Relatório de Campanhas).

“ [Captura de tela aqui] — abas de mensagem Msg. 1 a Msg. 5.

Quando dá pra editar

Uma campanha só pode ser editada se estiver **Inativa**, ou **Programada com mais de 1 hora** até o horário de disparo. Depois disso, ela abre em modo "Apenas Visualização" — os campos ficam bloqueados (só os botões de pausar/retomar continuam ativos).

Pausando e reiniciando

O botão de pausa (numa campanha Em Andamento) interrompe os disparos na hora — o que já foi enviado, foi; o resto fica pendente. O botão de retomar (numa campanha Cancelada) continua de onde parou.

Excluindo

Ícone de lixeira, com confirmação — **não pode ser desfeito.**

Listas de Contatos e Importação

Listas de Contatos e Importação

As Listas de Contatos são grupos de destinatários usados pelas Campanhas — diferente da tela de **Contatos** (capítulo próprio), que é o cadastro geral de todo mundo que já conversou com sua empresa. Uma lista é criada especificamente pra alimentar disparos em massa, e **um contato pode estar em mais de uma lista** ao mesmo tempo, sem restrição.

Vá em **Administração** → **Campanhas** → **Listas de Contatos**.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Listas de Contatos.

Criando uma lista

Botão **Nova Lista** — só pede um nome. Depois de criada, clique no ícone de pessoas pra entrar e adicionar contatos a ela.

Adicionando contatos a uma lista

Dentro de uma lista, você tem duas opções:

Adicionar manualmente

Botão **Novo** — nome, número (só dígitos, com DDI+DDD) e e-mail (opcional).

Importar planilha

Botão **Importar** — envie um arquivo `.xls` / `.xlsx`. Clique em "**Baixar Planilha Exemplo**" antes de montar a sua, pra garantir que as colunas batem certinho:

Coluna	Nomes aceitos
Nome	<code>nome</code> ou <code>Nome</code>
Número	<code>numero</code> , <code>número</code> , <code>Numero</code> ou <code>Número</code>
E-mail	<code>email</code> , <code>e-mail</code> , <code>Email</code> ou <code>E-mail</code>

“  **[Captura de tela aqui]** — modal de importação, com o link da planilha exemplo.

O Dialogix confere cada número no WhatsApp automaticamente durante a importação, marcando cada contato como **válido** (ícone verde) ou **inválido** (ícone cinza) na lista. Isso importa na hora de disparar: só contatos com número válido entram na campanha de verdade. Contatos repetidos (mesmo número na mesma lista) não são duplicados.

Configuração e Relatório de Campanhas

Ritmo de envio, variáveis personalizadas e acompanhamento em tempo real de uma campanha.

Guia de Configuração e Relatório

Configuração e Relatório de Campanhas

Configurações de envio

Vá em **Administração → Campanhas → Configurações**. Aqui você ajusta o **ritmo dos disparos** — importante pra reduzir o risco de o WhatsApp identificar padrão de spam.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Configurações de Campanha.

- **Intervalo Randômico de Disparo** — quanto tempo esperar entre uma mensagem e outra (Sem Intervalo, 5, 10, 15 ou 20 segundos).
- **Intervalo Maior Após** — depois de quantas mensagens enviadas o sistema passa a usar um intervalo maior (apesar do nome sugerir tempo, aqui é uma **contagem de mensagens**, não segundos).
- **Intervalo de Disparo Maior** — o intervalo (em segundos) usado depois de bater essa contagem.

Não existem, hoje, opções de limite diário de envio nem de restrição por horário comercial nas campanhas — só esses três controles de ritmo.

Variáveis personalizadas

Botão **Adicionar Variável** — crie um atalho (ex: `desconto`) e o conteúdo real que ele representa. Use `{desconto}` no texto da mensagem da campanha (capítulo anterior) e o Dialogix substitui

automaticamente na hora de enviar, além das variáveis padrão (`{nome}`, `{numero}`, `{email}`).

“ [Captura de tela aqui] — lista de variáveis personalizadas cadastradas.

Clique em **Salvar Configurações** pra aplicar.

Relatório de campanha

Pelo ícone de relatório (folha) na lista de campanhas, você vê o andamento de uma campanha específica: uma barra de progresso e cartões com **Contatos Válidos**, **Entregues**, a conexão usada, a lista de contatos, data de agendamento e de conclusão.

“ [Captura de tela aqui] — relatório de uma campanha em andamento.

O relatório atualiza sozinho, em tempo real, enquanto os disparos acontecem — não precisa atualizar a página. Hoje ele é um resumo agregado (contadores gerais), não uma lista destinatário por destinatário, e não tem exportação própria.

Agentes de IA

Guia de Agentes de IA

Agentes de IA

O Agente de IA é um atendente virtual que conversa com seus clientes pelo WhatsApp, 24 horas por dia, usando as informações e as regras do **seu** negócio. Ele qualifica o lead, responde dúvidas com base nos seus documentos, envia botões e listas, aplica etiquetas, faz follow-up de quem parou de responder e transfere para a sua equipe na hora certa — tudo dentro de uma fila de atendimento que você escolhe.

 [Captura de tela aqui — tela Agentes de IA com um agente cadastrado]

Antes de começar

Você vai precisar de:

- **Uma conexão de WhatsApp ativa e uma fila de atendimento** dedicada ao agente (menu Filas de Atendimento). Todo cliente que cair nessa fila será atendido pela IA.
- **Um modelo de IA:** informe sua própria chave de API (OpenAI, Google ou Anthropic) — ou deixe o campo de chave em branco para usar a **IA gerenciada da plataforma**, que consome créditos do seu plano sem precisar configurar nada.

Criando o agente

Acesse **IA & Automação → Agentes de IA → Adicionar**.

 [Captura de tela aqui — modal de criação do agente]

- **Nome e fila:** o nome é interno; a fila define quais conversas o agente atende.
- **Provedor, modelo e chave de API:** escolha o provedor e digite o ID do modelo (ex.: `gemini-2.5-flash`, `gpt-4o-mini`). Sem chave = modo gerenciado (créditos).
- **Instruções (prompt):** a alma do agente. É aqui que você escreve quem ele é, como fala, o que pergunta, quando transfere e todas as regras do seu negócio. Veja as boas práticas

no fim desta página.

Bases de Conhecimento

Documentos que o agente **consulta** para responder: catálogos, tabelas, FAQ, descrições de produtos ou serviços. Crie em **IA & Automação → Bases de Conhecimento**, envie os arquivos e depois marque a base no cadastro do agente.

- O conteúdo é dividido em trechos automaticamente. Para controlar a divisão, separe blocos com uma linha contendo apenas `---` — cada bloco vira um trecho inteiro.
- **Regra de ouro:** o que é *conteúdo consultável* (tabelas, descrições, listas) vai para a base; o que é *regra de comportamento* ("nunca faça X", "sempre pergunte Y") vai para o prompt.

 [Captura de tela aqui — tela Bases de Conhecimento]

Ferramentas do Agente (consultas externas)

Para dados que mudam o tempo todo — estoque, preço em sistema externo, disponibilidade de agenda — cadastre uma **ferramenta de consulta** em **IA & Automação → Ferramentas do Agente**. O agente chama o seu endpoint (n8n, ERP, API própria) **antes** de responder e usa o dado exato em vez de estimar.

- A **descrição** da ferramenta é lida pela IA — é ela que decide quando chamar. Escreva como uma instrução: *"Consulta preço e disponibilidade de um produto pelo nome. Use SEMPRE antes de informar preço ao cliente."*
- Uma **calculadora** já vem embutida em todo agente: contas de soma, multiplicação e porcentagem são feitas com precisão, sem você configurar nada.

 [Captura de tela aqui — modal de nova ferramenta]

Ações no CRM

Na aba de ferramentas do cadastro do agente, você escolhe o que ele pode fazer **além de conversar**:

- **Aplicar/remover etiquetas** — o agente só consegue aplicar etiquetas que estejam **citadas nas instruções dele**. Etiqueta que o prompt não menciona é recusada automaticamente (proteção contra marcação indevida).
- **Transferir para atendente / atribuir atendente disponível**
- **Encerrar o atendimento**
- **Agendar mensagem e criar tarefa** para a equipe
- **Mensagens interativas** — com esta opção ligada, o agente envia **botões e listas** sozinho sempre que oferece uma escolha fechada ao cliente (períodos, opções, confirmação de resumo). Botão engaja muito mais que pergunta aberta.
- **Nota interna** — registros visíveis só para a equipe.

☐☐ [Captura de tela aqui — aba de ferramentas do agente]

Transferência para a equipe

Três formas de o atendimento chegar a um humano:

1. **Palavras-chave:** defina frases como "falar com um atendente" — ao detectá-las na mensagem do cliente, a transferência é **imediate**, sem passar pela IA. A comparação é por palavra/frase inteira ("sim" não dispara em "assim").
2. **Decisão do agente:** quando o cliente confirma uma proposta ou pede um humano, o agente transfere sozinho — com proteções para nunca transferir com uma pergunta ainda sem resposta.
3. **Botão de confirmação:** instrua o agente (no prompt) a enviar um botão após o resumo, com o texto igual a uma das suas palavras-chave — o toque do cliente vira transferência instantânea.

“☐☐ **Dica:** na mensagem de despedida do agente, nunca prometa prazo de resposta do atendente ("já te responde!") — pode ser madrugada ou fim de semana. Prefira "ele te responde por aqui mesmo".

Revisão automática (agente revisor)

Com a revisão ligada, **toda resposta passa por um segundo modelo de IA antes de ser enviada**, que confere o texto contra as suas regras e contra o material consultado na base — horários, valores, itens repetidos, sequências. Se encontrar erro, a resposta é reescrita na hora. É a diferença entre um agente que "quase sempre acerta" e um que você confia de olhos fechados.

- Você pode usar um modelo diferente (mais barato ou mais rigoroso) só para a revisão.
- A revisão tem custo próprio de tokens — em troca, pega erro factual antes do cliente ver.

Escuta ativa (plantão após transferência)

Com a **escuta ativa** ligada, o agente não sai da conversa quando um atendente assume o ticket — fica de plantão, em silêncio. Se o cliente mandar mensagem e o atendente estiver ausente (ou não responder em 5 minutos estando online), o agente responde na hora, com todo o contexto. Qualquer mensagem do atendente — inclusive enviada pelo celular — devolve a vez a ele.

Ideal para clientes que respondem fora do horário de atendimento.

Follow-up automático

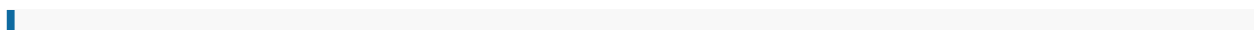
Se o cliente parar de responder, o agente envia **mensagens de resgate geradas pela IA** — retomando a última pergunta que ficou aberta, nunca um template genérico.

☐ [Captura de tela aqui — seção de follow-up no cadastro do agente]

- **Esperas entre tentativas:** escolha um **preset pelo objetivo do agente** — *SDR / Qualificação* (30m, 3h, 18h), *Vendas / Negociação* (1d, 3d, 7d) ou *Suporte* (2h, 1d) — com um clique, ou personalize livremente (ex.:). A quantidade de esperas define o número de tentativas, e o tom evolui sozinho: primeira leve, intermediárias empáticas, última é uma despedida elegante que deixa a porta aberta.

☐ [Captura de tela aqui — chips de preset de cadência]

- **Dias e horário de envio:** fora da janela, a tentativa espera a próxima abertura (nada de mensagem de madrugada). O fuso horário usado é o da sua empresa — configure em **Configurações → Atendimento → Fuso horário**.
- **Encerrar ao final:** quem não responde a nenhuma tentativa tem o ticket encerrado sozinho — separa curiosos de clientes reais sem ocupar a equipe.
- Se o cliente responder a qualquer momento, o follow-up pendente é cancelado na hora.
- Cliente que responder depois do encerramento **reabre o ticket na mesma fila**, com o agente e todo o histórico.



⚠️ Vários follow-ups em sequência aumentam o risco de denúncia no WhatsApp.
3 a 4 tentativas é a boa prática.

Imagens e áudios

- **Imagens:** quando o cliente envia um print ou foto (comprovante, tabela, documento, tela de outro sistema), o conteúdo é **lido automaticamente** e vira contexto da conversa — o agente enxerga o que está escrito na imagem e usa a informação, inclusive nos turnos seguintes. Você pode instruir no prompt o que fazer com tipos específicos de imagem.
- **Áudios:** são transcritos e entram na conversa como texto.

Toques finais

- **Presença "digitando...":** o cliente vê o agente digitando antes de cada mensagem, como uma conversa humana.
- **Mensagens divididas:** respostas longas chegam em blocos naturais, com pausas — não em um "textão".

Boas práticas de prompt

1. **Persona primeiro:** nome, tom de voz, do que a empresa vive.
2. **Regras críticas em destaque:** use marcadores como `[]` e palavras como NUNCA/SEMPRE nas regras inegociáveis.
3. **Scripts para momentos-chave:** primeira mensagem, coleta de dados, resumo, despedida. Diga quando o script é obrigatório.
4. **Etiquetas:** cite pelo nome exato as etiquetas que o agente deve usar e quando. Ele só consegue aplicar as citadas.
5. **O que é da base fica na base:** prompt define comportamento; base guarda conteúdo.
6. **Teste como cliente:** converse de verdade pelo WhatsApp antes de liberar. Ajuste o prompt a cada rodada — pequenas frases mudam muito o comportamento.

Custos (ordem de grandeza)

Uma conversa completa de qualificação (7 a 10 mensagens, com revisão ligada) custa em torno de **R\$ 0,50 a R\$ 1,00** em tokens com um modelo econômico como o `gemini-2.5-flash`. Leitura de

imagem: centavos por foto. No modo gerenciado, cada interação consome 1 crédito do plano.

Chatbot e IA (Legado)

Configurando um prompt de inteligência artificial pra atender automaticamente.

Guia de Chatbot e IA (Legado)

Chatbot e IA

“ ⚠ **Este é o sistema antigo de chatbot (Prompts de IA)** — mais simples, sem base de conhecimento, ferramentas de CRM, follow-up ou revisão automática. Para o agente completo (recomendado para novos cadastros), veja o capítulo [Agentes de IA](#).

Vá em **Administração → Prompts de IA** pra configurar um chatbot que responde automaticamente usando inteligência artificial. Esse recurso depende do plano contratado.

“ 🖼 **[Captura de tela aqui]** — lista de Prompts de IA cadastrados.

Criando um prompt

Clique em **Adicionar Prompt**. Campos:

- **Nome** — identifica esse prompt na lista.
- **API Key** — sua chave de acesso à OpenAI.
- **Prompt** — o texto que ensina a IA como se comportar (mínimo de 50 caracteres). É aqui que você descreve o tom de voz, o que ela pode ou não responder, informações da empresa, etc.
- **Setor/Fila** — **é aqui que o prompt é vinculado a uma fila específica**, direto neste formulário.
- **Voz** — por padrão, o bot responde só em texto. Se quiser que ele responda em áudio, escolha uma das 15 vozes em português disponíveis (ex: Francisca, Antônio, Brenda...). Junto, informe a **Chave da API de Voz** e a **Região de Voz** (credenciais do serviço de voz).

da Microsoft Azure).

- **Temperatura** — controla o quão "criativa" ou "direta" a resposta é (valor padrão: 1).
- **Máximo de Tokens na resposta** — limita o tamanho da resposta gerada (padrão: 100).
- **Máximo de mensagens no Histórico** — quantas mensagens anteriores da conversa a IA considera pra dar contexto (padrão: 10).

“📷 [Captura de tela aqui] — formulário de criação de Prompt, com os campos de Voz.

Não existe seleção de modelo de IA (GPT-3.5 vs GPT-4, por exemplo) — isso é definido internamente pelo sistema, não pela tela.

Como o bot passa a atender de fato

Depois de criar o prompt já vinculado a uma fila (campo Setor/Fila acima), tickets que caem nessa fila são respondidos automaticamente pela IA. Também é possível vincular um prompt a uma **Conexão de WhatsApp** inteira (capítulo Configuração Inicial → Conectando o WhatsApp) ou reforçar o vínculo direto na própria fila (capítulo próximo, Integrações de Fila) — os dois pontos leem a mesma lista de prompts cadastrados aqui.

Aviso sobre crédito gratuito

A OpenAI costuma dar um crédito inicial gratuito que expira depois de um tempo — passado esse prazo, é necessário ter um cartão cadastrado na conta OpenAI pra continuar funcionando. A própria tela de Prompts mostra um aviso com links diretos pra você conferir seu uso e configurar cobrança na OpenAI.

Construtor de Fluxos

Automação visual de atendimento: fluxos com gatilho por mensagem ou webhook externo, integrações e Agente de IA.

Guia do Construtor de Fluxos

O Construtor de Fluxos é o editor visual de automações do Dialogix: você desenha o atendimento arrastando blocos numa tela — mensagens, perguntas, menus com botões, decisões, ações no CRM e até um Agente de IA no meio do caminho — e publica. Todo cliente que cair na fila configurada é conduzido pelo fluxo, sem código e sem ferramenta externa.

🖼️ [Captura de tela aqui — canvas do Construtor de Fluxos com um fluxo montado]

Criando e publicando

Acesse **IA & Automação → Construtor de Fluxos → novo fluxo**. O trabalho acontece em **rascunho**: você monta, ajusta e testa sem afetar ninguém. Ao clicar em **Publicar**, aquela versão vira a oficial — conversas novas usam a versão publicada, e quem já estava no meio do fluxo **termina na versão em que começou** (publicar nunca quebra conversa em andamento).

Depois, vincule o fluxo a uma **fila** (na tela da fila). Cada fila aceita **um** automatismo por vez — fluxo, agente de IA ou chatbot legado, nunca dois juntos.

Os blocos

Gatilhos

- **Entrada na fila** (implícito): cliente caiu na fila → fluxo começa.
- ✂ **Gatilho: Webhook** — um sistema externo (site, ERP, gateway) dispara o fluxo chamando uma URL secreta do Dialogix. É assim que um formulário do seu site vira conversa no WhatsApp: o site envia nome+telefone, o Dialogix cria o contato e inicia o fluxo.

Conversa

- **Mensagem** — texto com variáveis (ex.: `{{contact.name}}`).
- **Mídia** — imagem, PDF ou áudio.
- **Pergunta** — envia uma pergunta e **espera** a resposta do cliente, guardando-a numa variável pra usar depois (em condições, mensagens ou integrações).
- **Menu** — escolha entre opções, em três formatos: texto numerado, **botões** ou **lista nativa** do WhatsApp. Cada opção segue por um caminho diferente do fluxo.

- **Espera** — pausa o fluxo pelo tempo configurado.

Decisão

- **Condição** — desvia o fluxo comparando variáveis (respostas, dados do contato, retorno de integrações): caminho "sim" e caminho "não".

Ações no CRM

- **Tag** — aplica/remove etiqueta (escolhida em lista, sem digitar errado).
- **Mover etapa** — move a oportunidade no funil.
- **Transferir** — manda pra outra fila/atendente e encerra a automação.
- **Encerrar** — fecha o ticket.

Integrações

- **Requisição HTTP** — chama qualquer API (seu ERP, seu sistema) e traz o retorno pra dentro do fluxo como variáveis. Suporta cabeçalhos, query e corpo, tudo com variáveis — e **credenciais seguras** via `{{secret.NOME}}` (ver capítulo *Cofre de Credenciais*).
- **Integração n8n** — dispara um workflow do n8n e usa a resposta no fluxo, pra automações avançadas.
- **Agente de IA** —  o bloco que nenhum concorrente tem: coloca um Agente de IA **dentro** do fluxo. Ex.: o menu qualifica, e quem escolhe "quero um orçamento" cai na IA com toda a inteligência dela (base de conhecimento, ferramentas, transferência).

Fim — encerra o fluxo (o ticket segue conforme configurado).

 [Captura de tela aqui — painel de configuração de um nó de Menu com botões]

Variáveis

Tudo que o fluxo aprende vira variável: respostas de Pergunta, escolhas de Menu, retorno de HTTP/n8n, dados do contato. Use com `{{nome_da_variavel}}` em qualquer campo de texto — inclusive campos aninhados do retorno de uma API (`{{pedido.status}}`).

Dicas

- Teste sempre com seu próprio número antes de apontar a fila real.
- Menus com **botões** convertem mais que texto numerado.
- Veja receitas completas na página **Automações — Casos de Uso** deste capítulo.

Automações — Casos de Uso

Automações com o

Construtor de Fluxos —

Casos de uso reais

O **Construtor de Fluxos** do Dialogix é um motor de automação visual: você monta o atendimento arrastando blocos (nós) numa tela, sem escrever código e sem depender de ferramentas externas. Ele cobre as três pontas de qualquer automação de WhatsApp:

- **Recebe** — o fluxo começa quando um cliente manda mensagem **ou** quando um sistema externo (seu site, ERP, gateway de pagamento) aciona o Dialogix.
- **Decide e age** — envia mensagens, menus e mídias, faz perguntas, aplica condições, marca tags, move o cliente no funil, transfere pra um atendente ou entrega pra um Agente de IA.
- **Integra** — consulta e envia dados pra sistemas externos (APIs, ERPs, bancos de dados) em tempo real, dentro do próprio fluxo.

Este material reúne os casos de uso reais mais comuns, para servir de ponto de partida na hora de montar suas automações.

Como um fluxo começa (os gatilhos)

Todo fluxo tem um ponto de entrada. Existem dois:

1. **Cliente manda mensagem** — o fluxo é ligado a uma fila. Quando um contato cai naquela fila, o fluxo assume o atendimento. É o caso clássico de atendimento receptivo.

2. **Gatilho de Webhook** (disparo externo) — um sistema seu (site, ERP, plataforma de e-commerce, gateway de pagamento) faz uma chamada para uma URL secreta do fluxo, mandando os dados do cliente (nome e telefone). O Dialogix localiza ou cria o contato e dispara o atendimento **de forma proativa**. É o que permite "o sistema fala com o cliente", não só "o cliente fala com o sistema".

Tudo que vem no gatilho (e nas integrações do meio do caminho) vira **variável** utilizável nas mensagens seguintes — por exemplo, escrever `Olá {{webhook.nome}}, seu pedido {{webhook.pedido}} foi aprovado` faz o fluxo preencher os dados reais de cada cliente automaticamente.

O que um fluxo consegue fazer (blocos disponíveis)

Bloco	Para quê serve
Mensagem	Envia texto, botões , listas ou um código para copiar (ex: chave PIX, cupom).
Mídia	Envia imagem, PDF/documento ou áudio (inclusive como nota de voz).
Menu	Oferece opções em botões ou lista e encaminha cada escolha para um caminho diferente.
Pergunta	Faz uma pergunta e guarda a resposta do cliente numa variável.
Condição	"Se... então..." — segue por um caminho ou outro conforme um dado.
Espera	Aguarda um tempo antes de continuar.
Tag	Marca o contato com uma etiqueta (ex: "Lead quente", "Insatisfeito").
Mover etapa	Move o contato de etapa no funil (Kanban).
Transferir	Entrega o atendimento a uma fila/departamento de atendentes.
Agente de IA	Deixa a Inteligência Artificial conversar, responder dúvidas (com base de conhecimento) e agir no CRM.
Requisição HTTP	Consulta ou envia dados para uma API/ERP/sistema externo e usa a resposta no fluxo.
Integração n8n	Aciona uma automação avançada no n8n a partir do fluxo.
Encerrar / Fim	Finaliza o atendimento.

Cofre de Credenciais: chaves e tokens de API (ex: do seu ERP) ficam guardados de forma criptografada e são usados nos blocos com a sintaxe `{{secret.NOME}}`, sem nunca aparecer em texto no fluxo.

Casos de uso reais

Atendimento e triagem

1. Menu de departamentos *Cenário:* o cliente manda mensagem e você quer direcioná-lo ao setor certo. *Como funciona:* **Menu** com botões (Vendas / Suporte / Financeiro) → cada opção leva a um **Transferir** para a fila correspondente. *Resultado:* o cliente chega direto no time certo, sem fila única bagunçada.

2. Atendimento fora de horário *Cenário:* mensagens que chegam fora do expediente. *Como funciona:* **Condição** por horário → se fora do expediente, envia uma **Mensagem** de ausência informando o horário de atendimento; se dentro, segue o fluxo normal. *Resultado:* o cliente nunca fica sem resposta, mesmo de madrugada.

3. Central de dúvidas com IA e base de conhecimento *Cenário:* perguntas frequentes que hoje ocupam a equipe. *Como funciona:* **Agente de IA** com uma base de conhecimento (seus manuais, políticas, tabela de preços) responde as dúvidas; se não souber ou o cliente pedir, **Transferir** para um humano. *Resultado:* respostas instantâneas 24h e equipe liberada para o que é complexo.

Vendas e captação de leads

4. Qualificação de lead (SDR automático) *Cenário:* separar curiosos de leads prontos para comprar. *Como funciona:* **Pergunta** o interesse e o orçamento → **Condição** avalia as respostas → **Tag** "Lead quente" e **Transferir** para o vendedor, ou **Tag** "Nutrir" para acompanhamento posterior. *Resultado:* o vendedor recebe só quem está pronto, já com contexto.

5. Captura de lead do site *Cenário:* um formulário no seu site ("fale conosco", "peça um orçamento"). *Como funciona:* o site aciona o **Gatilho de Webhook** com nome e telefone → o fluxo dispara uma mensagem de boas-vindas no WhatsApp e inicia a qualificação. *Resultado:* o lead que preencheu o site recebe contato na hora, no WhatsApp, sem ninguém precisar copiar dados manualmente.

6. Confirmação de pedido / e-commerce *Cenário:* pedido aprovado na sua loja. *Como funciona:* a plataforma (loja/ERP) aciona o **Gatilho de Webhook** quando o status muda → **Mensagem**

confirma o pedido e envia o **código de rastreio** (bloco de copiar código). *Resultado:* o cliente é avisado automaticamente a cada etapa da compra.

Agendamentos

7. Confirmação e lembrete de consulta/serviço *Cenário:* clínicas, salões, oficinas — reduzir faltas. *Como funciona:* o sistema de agenda aciona o **Gatilho de Webhook** um dia antes → **Mensagem** com o horário e um **Menu** (Confirmar / Remarcar) → conforme a resposta, **Tag** "Confirmado" ou **Transferir** para a recepção remarcar. *Resultado:* menos faltas, agenda organizada, sem ligações manuais.

Pós-venda e relacionamento

8. Pesquisa de satisfação (NPS/CSAT) *Cenário:* medir a qualidade após o atendimento ou a entrega. *Como funciona:* ao encerrar (ou via **Gatilho de Webhook** após a entrega) → **Menu** com notas de 1 a 5 → **Condição:** nota baixa gera **Tag** "Insatisfeito" e **Transferir** para um responsável; nota alta agradece e encerra. *Resultado:* você captura insatisfação na hora e age antes de perder o cliente.

9. Recuperação de carrinho abandonado *Cenário:* cliente que colocou itens no carrinho e não finalizou. *Como funciona:* a loja aciona o **Gatilho de Webhook** → **Espera** um tempo → **Mensagem** lembrando do carrinho, com um cupom (bloco de copiar código). *Resultado:* vendas recuperadas de forma automática.

Financeiro

10. Lembrete de pagamento com PIX *Cenário:* faturas a vencer ou vencidas. *Como funciona:* o financeiro aciona o **Gatilho de Webhook** → **Mensagem** de lembrete com a **chave PIX copia-e-cola** (recurso nativo do Dialogix). *Resultado:* cobrança amigável e automática, com pagamento em um toque.

11. Segunda via de boleto / consulta de saldo em tempo real *Cenário:* o cliente pede a 2ª via ou o status financeiro. *Como funciona:* **Menu** com a opção → **Requisição HTTP** consulta o seu ERP (usando uma credencial do Cofre) → **Mensagem** devolve o link do boleto ou o valor, preenchidos com o dado real da resposta. *Resultado:* autoatendimento financeiro sem passar por um humano.

Integrações externas

12. Consulta a sistemas externos dentro do atendimento *Cenário:* trazer dados de um ERP, banco de dados ou API para dentro da conversa (status de pedido, estoque, cadastro). *Como*

funciona: **Requisição HTTP** chama o sistema externo e a resposta vira variável (`{{api.campo}}`) usada nas mensagens e condições seguintes. *Resultado*: o fluxo "conversa" com seus sistemas sem intervenção humana.

13. Acionar automações avançadas (n8n) *Cenário*: processos complexos que já existem no n8n. *Como funciona*: o bloco **Integração n8n** chama um fluxo n8n cadastrado, enviando o contexto do atendimento e recebendo a resposta de volta. *Resultado*: o melhor dos dois mundos — atendimento no Dialogix, orquestração avançada no n8n.

Operacional

14. Onboarding de novo cliente *Cenário*: dar as boas-vindas e coletar dados iniciais após um cadastro. *Como funciona*: **Gatilho de Webhook** do cadastro → sequência de **Mensagens** de boas-vindas + **Perguntas** para completar o cadastro → **Mover etapa** no funil. *Resultado*: experiência de entrada padronizada e sem esquecimentos.

15. Coleta de documentos *Cenário*: pedir foto de documento, comprovante ou contrato assinado. *Como funciona*: **Mensagem** pedindo o arquivo → o cliente responde com a mídia → **Tag** "Documentos recebidos" e **Transferir** para conferência. *Resultado*: processo de documentação organizado dentro do próprio WhatsApp.

Resumo

Combinando esses blocos, o Construtor de Fluxos cobre desde um simples menu de atendimento até automações que integram seus sistemas e disparam mensagens proativas a partir de eventos externos — tudo sem código e sem depender de ferramentas de terceiros. Comece por um caso simples (um menu de departamentos, por exemplo) e vá incrementando com integrações e Inteligência Artificial conforme a necessidade.

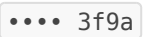
Cofre de Credenciais

Guia do Cofre de Credenciais

O Cofre de Credenciais guarda as chaves de API, tokens e senhas que suas automações usam pra falar com outros sistemas (ERP, gateway de pagamento, APIs próprias) — **criptografados**, fora do alcance de quem não deve ver. Em vez de colar o token dentro do fluxo, você o cadastra uma vez no cofre e referencia pelo nome.

 [Captura de tela aqui — tela Credenciais com uma credencial cadastrada]

Por que não colar o token direto no fluxo?

Porque o fluxo é um documento vivo: ele é salvo em versões, pode ser exportado e é visível pra quem edita automações. Token colado ali fica **em texto puro, pra sempre, em cada versão**. No cofre, o valor é criptografado no momento do cadastro e **nunca mais aparece** — nem pra você: a tela mostra só os 4 últimos caracteres (ex.: ) pra identificação.

Cadastrando

IA & Automação → Credenciais → Adicionar: dê um **nome** (sem espaços, ex.: ) , uma descrição opcional e cole o **valor**. Pronto.

- **Editar:** o campo de valor aparece em branco com a máscara ao lado — deixar em branco **mantém** o segredo atual; preencher **troca**.
- **Excluir:** remove permanentemente. Confira antes se nenhum fluxo ainda usa.

Usando nos fluxos

Em qualquer campo do nó **Requisição HTTP** (URL, cabeçalhos, query, corpo), escreva

 `{{secret.NOME}}`:

Authorization: Bearer `{{secret.TOKEN_ERP}}`

Na hora da execução, o Dialogix substitui pela credencial real — **só na chamada**, nunca no que fica salvo. O painel do nó mostra a lista de credenciais disponíveis pra facilitar.

“ O Agente de IA usa o mesmo mecanismo nas **Ferramentas do Agente**: os cabeçalhos das ferramentas de consulta também aceitam `{{secret.NOME}}`.”

Integrações de Fila

Conectando Dialogflow, n8n, Webhook ou Typebot a uma fila de atendimento.

Guia de Integrações de Fila

Integrações de Fila

Vá em **Administração → Integração de Filas** pra conectar um fluxo de automação externo (Dialogflow, n8n, Webhook ou Typebot) que assume o atendimento de uma fila. Diferente do Prompt de IA (capítulo anterior, que usa a inteligência artificial da OpenAI direto no Dialogix), aqui você conecta uma ferramenta de automação separada, que roda por conta própria.

“ [Captura de tela aqui] — lista de integrações cadastradas.

Criando uma integração

Clique em **Adicionar Projeto** e escolha o **Tipo** — os campos do formulário mudam conforme a escolha.

Dialogflow

- **Nome, Linguagem** (Português, Inglês ou Español), **Nome do Projeto** (o ID do projeto no Google Cloud).
- **JsonContent** — cole aqui o **conteúdo inteiro do arquivo JSON** de credenciais da conta de serviço do Google (não é upload de arquivo, é colar o texto).
- Botão **Testar Bot** — confirma se as credenciais e o projeto estão certos antes de salvar de vez.

“ [Captura de tela aqui] — formulário de integração tipo Dialogflow, com o campo JsonContent.

n8n ou Webhook

Só dois campos: **Nome** e **URL** — o endereço do seu fluxo n8n ou webhook. Simples assim, sem opção de cabeçalho de autenticação customizado nesta tela.

Typebot

- **Nome, URL** (endereço base do seu Typebot), **Typebot - Slug** (o identificador do fluxo publicado).
- **Tempo em minutos para expirar uma conversa** — depois de quanto tempo parado, a sessão do Typebot é encerrada.
- **Intervalo entre mensagens** — pausa (em milissegundos) entre uma mensagem e outra do bot, pra não parecer uma rajada.
- **Palavra para finalizar o ticket** e **Palavra para reiniciar o fluxo** — gatilhos por texto que o cliente pode digitar.
- **Mensagem de opção inválida** e **Mensagem ao reiniciar a conversa** — textos de fallback.

“ [Captura de tela aqui] — formulário de integração tipo Typebot.

Vinculando a integração a uma fila

Criar a integração aqui não é o suficiente — o vínculo de verdade acontece na tela de **Filas** (capítulo Configuração Inicial → Criando filas), no campo **Integração** do formulário de edição da fila. É lá que você escolhe qual integração cadastrada assume aquela fila específica (o mesmo formulário também tem um campo **Prompt**, pra vincular um Prompt de IA à fila, se preferir esse caminho em vez de uma automação externa).

Excluindo

Uma integração excluída é removida automaticamente de qualquer fila ou conexão que estivesse usando ela — o Dialogix avisa isso antes de confirmar a exclusão.

Dashboard

Indicadores gerais de atendimento, filtros de período e gráficos.

Guia do Dashboard

Dashboard

A tela inicial de **Gerência → Dashboard** dá uma visão geral de como o atendimento está indo, com números e gráficos. Só administradores têm acesso.

“ [Captura de tela aqui] — Dashboard completo, cartões e gráficos.

Cartões de indicadores

- **Em Conversa, Aguardando, Novos Contatos, Finalizados** — contagens do período filtrado.
- **T.M. de Conversa** e **T.M. de Espera** — tempo médio, no formato horas e minutos.
- **Conexões Ativas** e **Empresas** — só aparecem pra quem administra a plataforma Dialogix como um todo, não pra uma empresa cliente comum.

Filtro de período

Escolha entre **Filtro por Data** (data inicial e final específicas) ou **Filtro por Período** (atalhos prontos: últimos 3, 7, 15, 30, 60 ou 90 dias) e clique em **Filtrar**. Se não escolher nada, o sistema avisa que é preciso definir um filtro antes de buscar.

“ [Captura de tela aqui] — bloco de filtro de período.

Tabela de Atendentes

Mostra, por atendente: nome, avaliações recebidas (em estrelas, com a nota exata ao passar o mouse), tempo médio de atendimento, e o status atual (bolinha verde = online, vermelha = offline). Essa tabela só aparece quando há dado suficiente pra exibir.

“ [Captura de tela aqui] — tabela de Atendentes com os status.

Gráficos

Cada gráfico tem seu próprio filtro de data independente:

- **Total de Conversas por Usuários**
- **Atendimentos por Atendentes**
- **Horário de Pico** — em que horas do dia o volume de mensagens é maior.
- **Atendimentos por Departamentos/Filas**
- **Avaliações por Departamento/Fila**

“ [Captura de tela aqui] — um dos gráficos do Dashboard, com seu filtro de data próprio.

Resultados para o Facebook

Guia de Resultados para o Facebook

Quando você anuncia no Facebook ou Instagram com botão de WhatsApp, a Meta só sabe que a conversa **começou** — e otimiza os anúncios por "conversa barata", trazendo volume que nem sempre fecha. A integração **Resultados para o Facebook** fecha esse ciclo: o Dialogix avisa a Meta **quais conversas viraram lead qualificado e quais viraram venda** (com o valor). O algoritmo passa a perseguir gente parecida com quem **compra**, não com quem só dá "oi".

📱 [Captura de tela aqui — tela Resultados para o Facebook]

Como funciona (a mágica é automática)

1. O cliente clica no anúncio e cai no seu WhatsApp — o Dialogix **captura sozinho o identificador do clique** e a origem do anúncio, na primeira mensagem.
2. Você mapeia **etiquetas → eventos da Meta** (ex.: etiqueta "QUENTE" → evento *Lead*; etiqueta "VENDA FECHADA" → evento *Comprar*).
3. Quando alguém da equipe — ou o **Agente de IA** — aplica a etiqueta mapeada no ticket, o evento é enviado automaticamente pra Meta, ligado ao anúncio exato que trouxe aquele cliente. No evento de compra, vai junto o **valor da oportunidade** vinculada ao ticket.

Nada muda no dia a dia da equipe: ela só usa as etiquetas que já usa.

Configurando

Você vai precisar de três coisas do **Gerenciador de Eventos** da Meta (Configurações do conjunto de dados → API de Conversões):

- **ID do conjunto de dados** (dataset)

- **Token de acesso** — colado uma vez, fica guardado criptografado; ao editar, deixe em branco pra manter o atual
- **ID da página do Facebook** (recomendado)
- **Código de teste** (opcional): preencha durante a validação pra ver os eventos chegando na aba "Testar eventos" da Meta sem sujar os dados reais — depois limpe o campo.

☐ [Captura de tela aqui — mapeamento de etiquetas → eventos]

No **mapa de eventos**, cada linha liga uma etiqueta sua a um evento com o mesmo nome que a Meta mostra: *Lead (qualificou)*, *Comprar (venda fechada)*, *Iniciar finalização da compra*, *Contato*, *Programar (agendamento)*, *Concluir inscrição*, *Personalizar produto*.

Acompanhando no Dashboard

O painel "**Leads por anúncio**" mostra o funil completo por anúncio: **chegou → qualificou → fechou**, agrupado pela data em que o cliente chegou. É a resposta pra pergunta que importa: *qual anúncio traz cliente, não só conversa*.

☐ [Captura de tela aqui — funil Leads por anúncio no Dashboard]

Bom saber

- Só conversas que **vieram de anúncio** geram evento — aplicar etiqueta mapeada num cliente que chegou orgânico não envia nada (nem deve: a Meta não teria a que atribuir).
- Etiquetas fora do mapa nunca geram evento — a maioria das suas etiquetas é organização interna, e continua sendo.
- Reaplicar uma etiqueta que o ticket já teve **não** duplica o evento.
- O valor da venda vai em reais (BRL), puxado da oportunidade vinculada ao ticket — mantenha o valor da oportunidade atualizado antes de marcar a venda.

Relatórios

Histórico completo de tickets com filtros detalhados e exportação.

Guia de Relatórios

Relatórios

Vá em **Gerência** → **Relatórios** pra consultar o histórico completo de tickets, com filtros detalhados — útil pra auditoria, conferência de atendimento ou exportação de dados. Só administradores têm acesso.

“  **[Captura de tela aqui]** — tela de Relatórios de Atendimentos com os filtros abertos.

Filtros disponíveis

- **Contato** — busca por nome.
- **Conexão, Status, Usuário** — todos permitem selecionar mais de um valor de uma vez. Atendentes comuns (perfil Usuário) só conseguem filtrar pelos próprios atendimentos — o filtro de Usuário fica travado no próprio nome.
- **Fila/Setor** — também multi-seleção.
- **Ticket ID** — busca por um ticket específico.
- **Data Inicial / Data Final**.

Ajuste os filtros que quiser e clique em **Aplicar Filtro**.

Colunas da tabela

Ticket, Conexão, Cliente, Usuário, Fila, Status (com cor: verde = aberto, vermelho = fechado, cinza = pendente), Última Mensagem, Data de Abertura, Data de Fechamento, e um ícone de olho que leva direto pro ticket.

 **[Captura de tela aqui]** — tabela de relatórios com os badges de status coloridos.

A lista é paginada — escolha quantos itens por página (5, 10, 20, 50 ou 100) no rodapé.

Exportando pra Excel

O botão de exportar (ícone de download) baixa uma planilha `.xlsx` com **todos os registros que batem com o filtro aplicado**, não só o que está visível na página atual — mesmo que você esteja vendo 10 de 500 resultados, a planilha sai completa. As colunas da planilha usam os nomes internos do sistema, não necessariamente os mesmos nomes bonitos da tela.

Financeiro e Assinatura

Faturas, pagamento via PIX e informações do plano contratado.

Guia de Financeiro e Assinatura

Financeiro e Assinatura

Faturas

Vá em **Administração** → **Financeiro** pra ver as faturas da sua empresa. Colunas: número, detalhes, valor, data de vencimento e status.

“ [Captura de tela aqui] — lista de Faturas.

O status é calculado automaticamente:

Status	Quando aparece
Pago	Fatura já quitada.
Vencido	Passou da data de vencimento sem pagamento (linha destacada em vermelho claro).
Em Aberto	Ainda dentro do prazo, aguardando pagamento.

Faturas em aberto ou vencidas têm um botão **PAGAR**; faturas pagas mostram só um selo **PAGO**, sem ação.

Pagando uma fatura

Clicar em **PAGAR** abre um checkout dentro do próprio Dialogix — **não** redireciona pra um site externo. O pagamento é feito via **PIX**: aparece um QR Code pra escanear, com um botão **Copiar código QR** caso prefira colar no aplicativo do seu banco em vez de escanear. Assim que o

pagamento é identificado, você recebe a confirmação na hora, sem precisar atualizar a página. Não há opção de boleto.

“  [Captura de tela aqui] — tela de checkout com o QR Code PIX.

Assinatura

Vá em **Administração → Assinatura** pra ver informações rápidas do seu plano: quantos dias restam do período de teste (se você ainda estiver nele) e o e-mail de cobrança cadastrado. O botão **Assine Agora!** leva pro mesmo checkout de PIX descrito acima.

“  [Captura de tela aqui] — tela de Assinatura.

Detalhes como limite de usuários, conexões e filas do seu plano atual aparecem dentro do próprio checkout (no card do plano), não nesta tela inicial. Hoje não existe uma lista de outros planos pra fazer upgrade direto por aqui — o checkout sempre trata do plano já contratado pela empresa.

API de Mensagens

Integrando um sistema externo pra enviar mensagens e consultar dados via API.

Guia da API de Mensagens

API de Mensagens

Vá em **Administração** → **API de Mensagens** pra integrar o Dialogix com outro sistema (ERP, site, automação própria) que precise enviar mensagens ou consultar dados via API. Disponível conforme o plano contratado.

“ [Captura de tela aqui] — tela de API de Mensagens, seção do token.

Gerando seu token

Um único token dá acesso a tudo: envio de mensagens e à API de Contatos/Tickets/Oportunidades. Clique em **Gerar Token** (ou **Gerar Novo Token**, se já existir um). O token aparece na tela — use os ícones de **olho** (mostrar/ocultar) e **copiar**.

“ [Captura de tela aqui] — token gerado, com os botões de mostrar e copiar.

Atenção: gerar um token novo **invalida o anterior imediatamente** — qualquer integração usando o token antigo para de funcionar na hora. Atualize todos os lugares que usam esse token antes de gerar um novo.

Enviando uma mensagem de texto

- **Endpoint:** [endereço da sua API]/api/messages/send
- **Método:** POST
- **Cabeçalhos:** Authorization: Bearer [seu token] e Content-Type: application/json
- **Corpo:** { "number": "5511999998888", "body": "Sua mensagem" }

O número deve ter só dígitos: código do país + DDD + número, sem espaço, traço ou parênteses. Antes de usar, é preciso vincular esse token à conexão de WhatsApp que vai enviar (em **Conexões** → **editar** → **campo de token**).

A própria tela tem um formulário de **teste de envio** ao vivo — dá pra mandar uma mensagem de teste sem sair daqui, só preenchendo token, número e texto.

📸 [Captura de tela aqui] — formulário de teste de envio de mensagem de texto.

Enviando mídia

Mesmo endpoint, mas com `Content-Type: multipart/form-data` e dois campos no corpo: `number` e `medias` (o arquivo). Também tem formulário de teste próprio, com opção de anexar arquivo.

API de CRM (Contatos, Tickets, Oportunidades)

Usa o mesmo token, no mesmo formato de cabeçalho (`Authorization: Bearer [token]`). Limite de **300 requisições por minuto** por empresa.

Principais endpoints disponíveis:

Recurso	O que dá pra fazer
Contatos	Listar, buscar um específico, criar e atualizar
Tickets	Só consulta — listar e buscar um específico (sem criar/editar por aqui)
Oportunidades	Listar, buscar uma específica, criar e atualizar

Um link na própria tela leva pra especificação técnica completa (formato OpenAPI 3.0), que pode ser importada direto em ferramentas como Postman ou Insomnia pra testar todos os campos sem precisar montar cada requisição na mão.

Erros vêm sempre no formato `{ "error": "mensagem" }`, com os códigos padrão: `401` (token ausente ou inválido), `403` (seu plano não inclui API Externa), `404` (não encontrado), `429` (você passou do limite de requisições por minuto).

Novidades

Novidades do Dialogix

1.8.0 — 05/10/2026

Celular como app de verdade Lista de atendimentos, conversa, folhas inferiores, teclado no lugar, notificações que abrem a mensagem certa, puxar para atualizar, barra de status na cor do app, tempo real ao voltar ao primeiro plano.

Agente de IA mais confiável Nunca mais preço inventado: todo valor precisa ter fonte, e o que não tem é removido antes de chegar ao cliente. Promessa de retorno vira tarefa para a equipe. Saudação certa pela hora. Botões e Pix não saem duplicados. O agente lembra o que já perguntou.

Avisos operacionais E-mail e notificação quando a conexão do WhatsApp cai e quando volta. Conversas que o lead abandonou são encerradas sozinhas depois dos resgates.

Follow-up e tarefas Botão Perdeu com ações automáticas e sem pedir avaliação; responsável conclui e edita tarefas; visualização detalhada; respostas rápidas podem ser desativadas sem excluir; perfil de usuário com foto e dados.

Meta Ads Empresa com mais de uma página ou conta de anúncios: cadastre vários conjuntos de dados e o sistema acerta sozinho para qual mandar cada conversão. Reenvio em lote do que foi recusado. Cabeçalho do atendimento mostra quando a conversa veio de anúncio.

Grupos do WhatsApp Envio a grupos estável: a causa do "só a primeira mensagem chega" foi encontrada e corrigida.

Segurança Recuperação de senha em dois passos, código com validade de 1 hora, rotas sem dados sensíveis na URL, e-mails com o layout da marca.

1.8.0-rc.1 — 04/09/2026

Teste o agente antes de soltar no atendimento Nova aba "Testar" na configuração do Agente de IA: converse com ele ali mesmo, como se fosse o cliente. Usa a persona, a base de

conhecimento e a revisão de verdade — e não envia nada pelo WhatsApp, não cria atendimento nem executa ações no CRM. Mostra também o modelo usado, o consumo e quantos trechos da base entraram na resposta.

Correções recentes — 05/09/2026

- **Cadastro pelo CNPJ voltou a funcionar.** Ao sair do campo CNPJ na tela de cadastro, o preenchimento automático da razão social falhava em silêncio; corrigido.
- **Transferir atendimento fecha sozinho.** O modal de transferência ficava preso em "carregando" depois de transferir; agora fecha e avisa.
- **Celular como app.** Teclado sobe só a caixa de texto; folhas inferiores para anexos, emoji, etiquetas e ações; toque-e-segura na mensagem; finalizar com confirmação e desfazer; barra de status na cor do aplicativo.

1.7.0 — 01/09/2026

Módulo de Follow-up de Negociação A carteira de leads parados vira processo automático: cadências com vários toques, por intervalo de dias ou por marcos até uma data-alvo (viagem, evento, vencimento). A IA escreve cada resgate na voz do consultor, respeita horário comercial e ritmo humano, e pausa sozinha quando o cliente responde — notificando quem cuida da conta. Quando o consultor está ocupado, a IA assume a conversa e recua assim que ele volta. Telemetria por toque mostra qual mensagem reconverte.