

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.

Revision #3

Created 2026-08-25 01:21:00 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-08-25 01:30:18 UTC by Maurilio Vilela