

# ONVIO Messenger

Integração entre o Sistema Contábil, ONVIO e o WhatsApp, permitindo que seus clientes acessem informações 24 horas por dia.

O ONVIO Messenger é uma ferramenta de atendimento que permite responder diretamente aos clientes pelo WhatsApp. Seu principal recurso é a integração entre WhatsApp, ONVIO e o Sistema Domínio.

Ele conta com um assistente virtual que compreende as solicitações dos clientes e emite documentos diretamente no Sistema Domínio. Além disso, publica as informações no Portal do Cliente e as disponibiliza automaticamente no WhatsApp, 24 horas por dia.

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CONTRATAÇÃO DO ONVIO MESSENGER.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>CONFIGURAÇÃO E REQUISITOS DO SMARTPHONE.....</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>VINCULAR WHATSAPP DO ESCRITÓRIO .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>HABILITAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS .....</b>   | <b>4</b>  |
| Clientes e usuários de clientes.....  | 5         |
| Habilitar usuário através das conversas.....  | 6         |
| Permissão de Funcionários.....  | 7         |
| <b>GUIAS DO CHAT .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>PREFERENCIAS DO ONVIO MESSENGER .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>AGENTE DE EXECUÇÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>CENTRAL DE PEDIDOS E PENDENCIAS .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>DASHBOARDS ONVIO MESSENGER.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>QUAIS OS ITENS SÃO ATENDIDOS PELO ASSISTENTE VIRTUAL DO ONVIO<br/>MESSENGER? .....</b> | <b>13</b> |
| <b>TREINAMENTOS .....</b>   | <b>13</b> |

## CONTRATAÇÃO DO ONVIO MESSENGER

Antes de iniciar qualquer configuração, é necessário contratar o ONVIO Messenger. Caso você ainda não o tenha contratado, acesse o link abaixo para ver como fazê-lo:

[Como contratar o ONVIO Messenger?](#)

## CONFIGURAÇÃO E REQUISITOS DO SMARTPHONE

**Sistema:** Android 10 ou IOS 11 ou superior


**Memória Ram:** Mínimo 4 Gigas

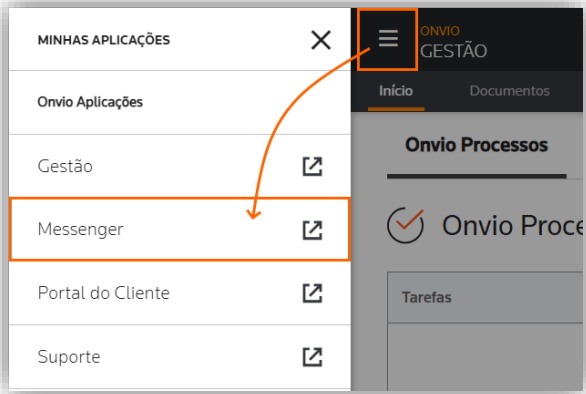
**Memória Interna:** Mínimo 2 Gigas

Além disso, quando estiver utilizando o Messenger, fique atento às seguintes indicações:

- Após o vínculo com o ONVIO Messenger, o Whatsapp do escritório não deverá ser utilizado no aparelho e nem no Whatsapp Web, somente através da aplicação do Messenger no navegador.
- Indicado que o celular seja exclusivamente do escritório contábil e que seja usado apenas o WhatsApp vinculado ao Onvio Messenger, pois caso seja vinculado um WhatsApp particular, as conversas particulares irão aparecer no Portal do Onvio Messenger.
- A opção de economia de bateria precisa estar desabilitada.
- Mantenha o celular sempre carregado evitando chegue ao modo de economia, pois nessa fase muitos celulares ativam automaticamente o modo de economia, o que afeta na execução dos aplicativos.
- Manter o celular em uma conexão estável através do 4G/5G ou Wi-Fi.

## VINCULAR WHATSAPP DO ESCRITÓRIO

Após a contratação efetue o vínculo do WhatsApp do celular com o ONVIO Messenger através de **QR Code**. Para isto, efetue login no [ONVIO.com.br](https://ONVIO.com.br) clique no menu  e acesse o **Messenger**;



No Messenger, você poderá utilizar apenas um WhatsApp para sincronização, ao qual todos os usuários terão acesso.

1. Na barra de ferramentas à esquerda da tela, clique no ícone "**Configurações**".
2. Acesse a opção "**Configuração do Celular**" e aguarde a geração do QR Code na tela.
3. No celular do escritório, abra o WhatsApp e vá em "**Configurações**".
4. Acesse "**Aparelhos Conectados**" e clique em "**CONECTAR UM APARELHO**".
5. Escaneie o QR Code gerado na tela do ONVIO Messenger.

## HABILITAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS


Com o WhatsApp sincronizado, você deve habilitar os clientes e usuários que poderão utilizar o Assistente Virtual.

Na habilitação serão listados os usuários de cliente do Portal do Cliente já cadastrados para esta empresa, caso necessite cadastrar novos usuários, acesse solução abaixo:

[Como ativar ou cadastrar um usuário de cliente do escritório?](#)

## Cientes e usuários de clientes

1. Dentro do Messenger, na barra de ferramentas à esquerda, acesse o menu **"Habilitação de Clientes"**.

| <input type="checkbox"/> | ID   | Ações  | Cliente                        | Inscrição          | Data       |
|--------------------------|------|--|--------------------------------|--------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 9998 | <input checked="" type="checkbox"/> Habilitado  | EMPRESA EXEMPLO PRESUMIDO LTDA | 88.888.888/0001-91 | 26/11/2021 |

2. Na coluna **"Ações"**, habilite o cliente desejado e informe o usuário do cliente e seu número de telefone.

Habilitação EMPRESA EXEMPLO PRESUMIDO LTDA ×

---

Assistente Virtual

Marque a opção abaixo para que o sistema tente realizar atendimentos automáticos para este cliente.

Utilizar assistente virtual

Contatos

Insira os números de telefone e selecione os respectivos usuários deste cliente que serão atendidos pelo WhatsApp, para que sejam vinculados com as devidas permissões.

Usuário de Cliente \* Número \* ✕ Remover

1, Wallison Demonstração 55 (48) 00000-0000

Usuário de Cliente \* Número \* ✕ Remover


55

+ Adicionar Contato

\* Campo obrigatório

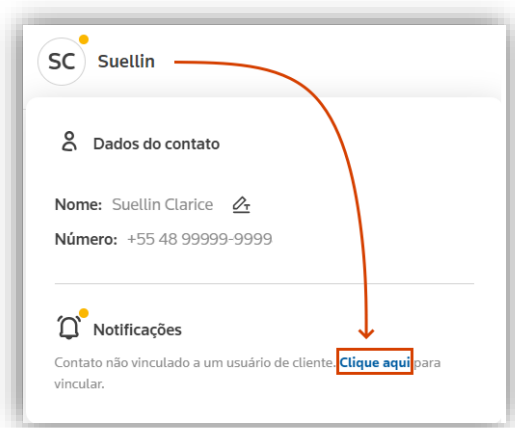
Salvar Cancelar

3. Marque a opção **"Utilizar Assistente Virtual"** para que o sistema efetue atendimentos automáticos para este cliente.
4. Para adicionar ou remover usuários posteriormente, clique no ícone de edição de cadastro ao lado do nome do cliente.

|      |  |
|------|--|
| 9998 | <input checked="" type="checkbox"/> Habilitado  |
|------|--|

## Habilitar usuário através das conversas.

Se algum cliente entrar em contato e ainda não estiver vinculado a um usuário, você pode habilitá-lo facilmente, passe o mouse sobre o nome dele e clique no link para vincular.



### Informações complementares

- Caso o usuário do cliente seja responsável por mais de uma empresa, vincule esse usuário com o mesmo número de WhatsApp às duas empresas.
- Para adicionar mais usuários a uma empresa, clique em "Adicionar Contato".
- Se ainda tiver dúvidas, assista ao vídeo explicativo ([clique aqui](#)).

**Pronto!** O ONVIO Messenger está conectado, e o assistente virtual já irá responder aos usuários habilitados.

Se tiver dúvidas, preparamos um conteúdo onde demonstra a utilização da ferramenta, acesse:

[Como usar ONVIO Messenger?](#)

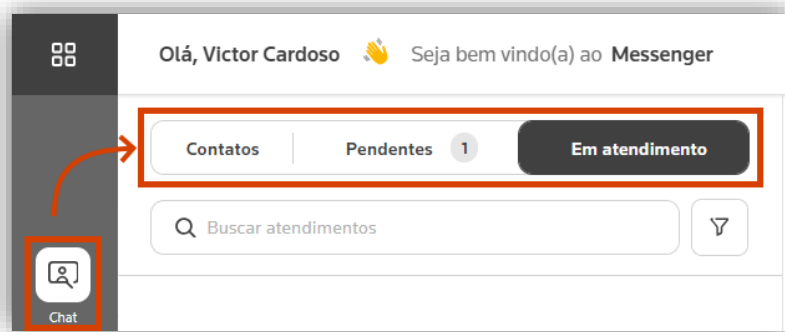
## Permissão de Funcionários

Para que os colaboradores do escritório tenham acesso ao ONVIO Messenger e possam atender aos clientes, é necessário que eles estejam vinculados a **Grupos de Permissões** que tenham a liberação do Messenger. Somente assim eles poderão utilizar a ferramenta para realizar o atendimento aos clientes. Para saber mais, acesse:

[Como configurar o acesso dos colaboradores ao ONVIO Messenger?](#)

## GUIAS DO CHAT

No Messenger, você tem várias opções disponíveis, incluindo as conversas com seus clientes. Essas conversas podem ser visualizadas no ícone **"Chat"** e contam com três guias:



- **Contatos:** Encontre todas as conversas realizadas pelo Messenger, ou seja, o histórico completo de atendimento. Além disso, você pode criar [Grupos](#) e [Listas de Transmissão](#) com clientes.
- **Pendentes:** Lista as conversas em que o cliente solicitou atendimento de um funcionário ou foi transferido para atendimento humano. Também exibe mensagens de usuários não vinculados a um cliente.
- **Em atendimento:** Lista os atendimentos pendentes com o escritório. São os atendimentos em que o funcionário clicou em **"Iniciar Atendimento"** na guia Pendentes.

**Atenção!** Quando um funcionário for responder a um cliente, ele deve clicar em ICONE "**Iniciar Atendimento**". Ao concluir, deve clicar em "**Concluir Atendimento**" para que o assistente volte a ficar disponível para esse cliente.

## PREFERENCIAS DO ONVIO MESSENGER

Ainda no ONVIO Messenger, você encontra outras configurações e preferências para o seu assistente virtual. Para acessá-las, clique no ícone "**Configurações**" na barra de ferramentas lateral, onde tem:

- **Gerenciar contatos:** Adicionar, editar e excluir contatos que não estão no Portal do Cliente.
- **Gerenciar Funcionários:** Designar quais funcionários atenderão quais empresas/departamentos.
- **Assistente Virtual:**
  - Configurar horários de expediente e mensagens padrão
  - Selecionar tarefas que o assistente pode realizar
  - Definir parâmetros para emissão de relatórios
- **Agendamento de Mensagens:** Agendar envio de mensagens únicas ou recorrentes.
- **Distribuição:** Habilitar para que clientes selecionem o departamento ao solicitar atendimento.
- **Respostas Padrão:** Cadastrar respostas pré-definidas para agilizar atendimentos.
- **Pesquisa de Satisfação:** Habilitar envio de pesquisa após atendimento por funcionário.
- **Identificação do Funcionário:** Escolher se funcionário é identificado ou não durante atendimento.
- **Restrição de Mensagens:** Restringir visualização de mensagens por usuário.
- **Configuração de Celular:** Configurar novo celular lendo QR Code.



Preparamos uma dica completa, explicando todas as preferências disponíveis e como configurar e usar cada uma delas. Confira:

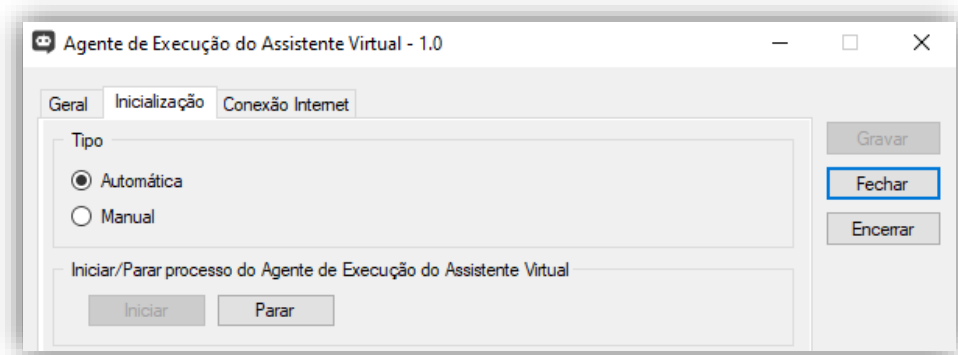
### [Como configurar as preferências do Messenger?](#)

## AGENTE DE EXECUÇÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL

### Importante!

Caso utilize o **DOMÍNIO WEB** não é necessário realizar os passos deste tópico.

O **Agente de Execução do Assistente Virtual** é responsável pela comunicação e integração entre o Contábil e o ONVIO Messenger, é importante que o agente esteja sendo executado para que o assistente virtual consiga buscar as informações no sistema e assim responder aos pedidos.



### Informações complementares

- Importante ressaltar que o agente de comunicação também deve estar sendo executado.
- Acesse a dica abaixo e confira como configurar e executar o Agente do Assistente Virtual:

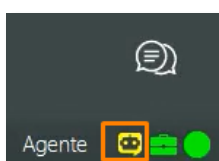
### [Como configurar o Agente de Execução do Assistente Virtual?](#)

## CENTRAL DE PEDIDOS E PENDENCIAS

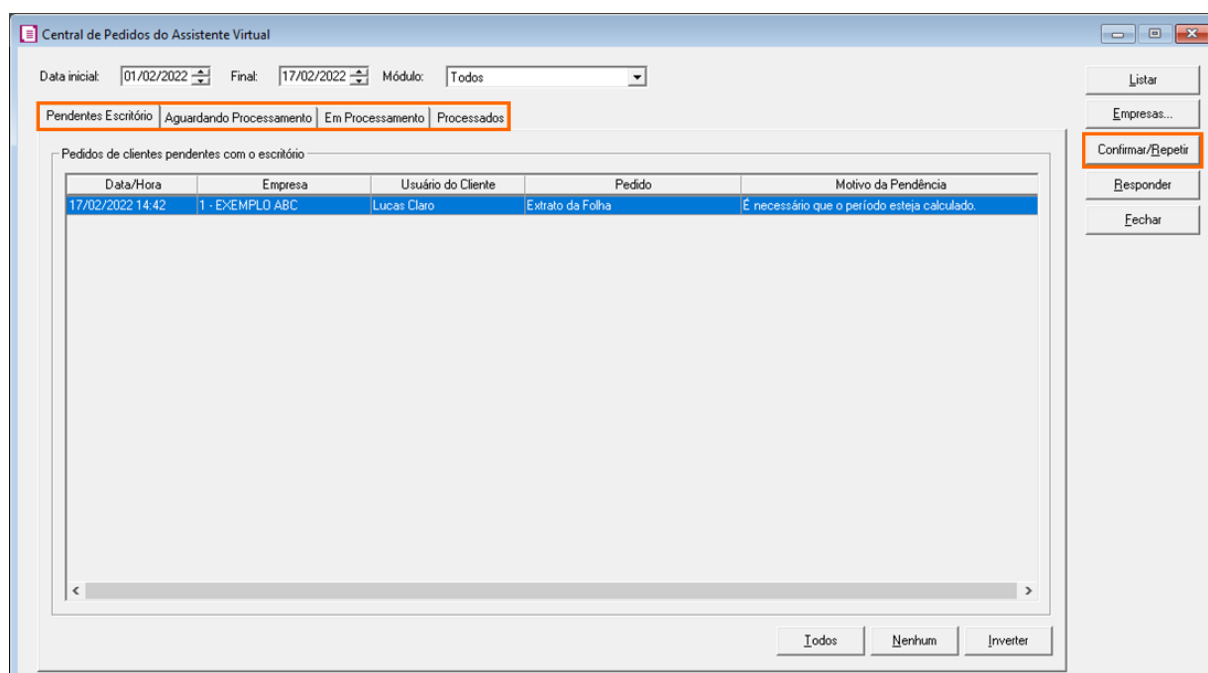
No sistema Domínio são geradas pendências pelo Assistente Virtual quando o mesmo não pode enviar as informações de forma automática.

**Ex:** Quando o cliente solicita um holerite de uma competência que ainda não foi calculada na Folha.

- Quando isso ocorrer, o ícone  ficará em amarelo no canto inferior direito do sistema, clique nele para abrir a **Central de Pedidos**;



- Na guia **Pendentes Escritórios**, selecione a solicitação que deseja atender e veja qual ação que precisa ser realizar dentro do sistema;




- Após realizar a ação solicitada, clique no botão **CONFIRMAR/REPETIR** e após em **SIM** na mensagem de confirmação
- Neste momento o Assistente de execução tentará executar o pedido novamente dentro do sistema e retornar para o cliente com o pedido.

## Saiba mais sobre as guias

- **Pendentes Escritório** – ficam listados os pedidos dos clientes que o Assistente entendeu o processo que o cliente queria, mas por algum motivo não conseguiu emitir o relatório, dessa forma será necessária alguma ação manual por parte do escritório;
- **Aguardando Processamento** – Ficam listados os pedidos que já foram recebidos, mas ainda não estão em processamento;
- **Em Processamento** – Demonstra o pedido que está sendo processado pelo assistente virtual, ou seja, ele está realizando as conferências, emissão do relatório e criação do link no Portal do Cliente;
- **Processados** – Demonstra todos os pedidos que foram entregues com sucesso ou respondidos manualmente pelo escritório;

## Informações complementares

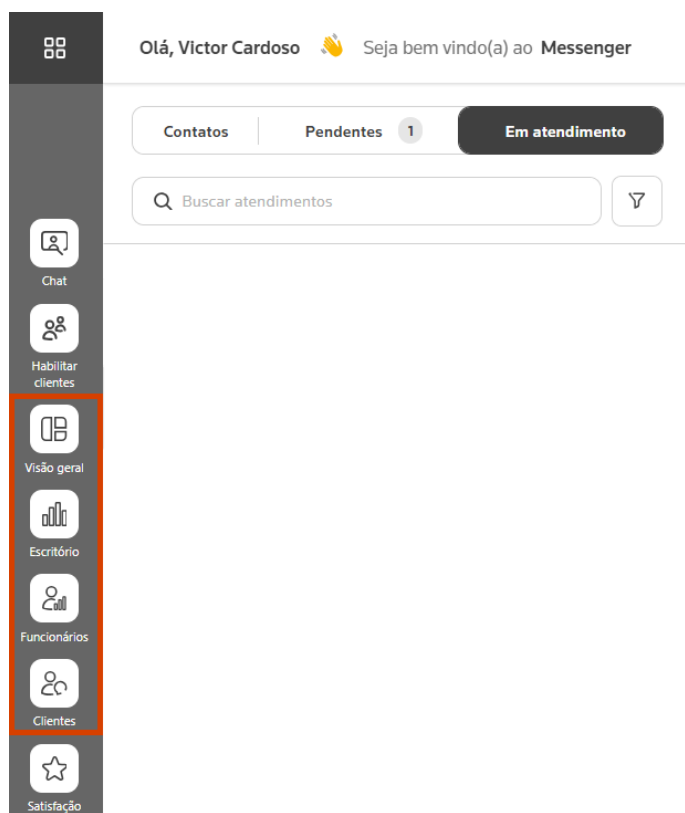
- O botão **[Responder]** você pode utilizar para que seja enviada uma mensagem diretamente para o cliente que fez o pedido.
- As guias **‘Aguardando Processamento’**, **‘Em Processamento’** e **‘Processados’** são apenas para acompanhamento não há necessidade de ação manual do escritório.
- Caso a ação solicitada não seja feita e mesmo assim o escritório clicar no botão **Confirmar/Repetir**, o pedido não será transferido para as outras guias, ele retornará para **Pendentes Escritório**.
- Também podem ocorrer pendências onde o cliente optou por ser atendido por um funcionário do escritório ou o Assistente Virtual não conseguiu atender de forma automática. Desta forma, o ícone  no canto inferior direito do sistema demonstrará a quantidade de mensagens em espera, clique sobre o ícone para abrir a janela de conversas do ONVIO Messenger;
- Caso possua dúvidas sobre as pendências, acesse a solução abaixo e assista o vídeo:

[Como verificar pendências do Assistente virtual do Messenger?](#)

## DASHBOARDS ONVIO MESSENGER

No ONVIO Messenger, você tem acesso a métricas que fornecem informações sobre os atendimentos realizados pelos funcionários do escritório ou pelo assistente virtual. Cada tipo de métrica apresenta dados como:

- Quantidade de atendimentos no mês atual e anterior
- Tempo médio de resposta
- Atendimentos desconsiderados
- Funcionários e clientes mais ativos na plataforma



Essas métricas são essenciais para controlar e acompanhar o desempenho diário do seu escritório. As métricas estão disponíveis nos ícones localizados na barra lateral esquerda do Messenger, proporcionando acesso fácil e rápido a essas informações.

Para verificar de forma mais detalhada essas opções, acesse:

[Como avaliar os Dashboards no ONVIO Messenger?](#)

[Como habilitar e avaliar o resultado das pesquisas de satisfação?](#)

## HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS

O Histórico de Atendimento no ONVIO Messenger permite que você visualize todos os atendimentos realizados, tanto pelo assistente virtual quanto pelos funcionários do escritório. Você pode aplicar filtros para ver atendimentos específicos por data, contatos, clientes, status e atendente. Basta acessar a opção **"Histórico de Atendimento"** na barra lateral, aplicar os filtros desejados e clicar em **"Aplicar Filtro"**. É possível visualizar os detalhes de um atendimento clicando no ícone **"Dados"** e exportar os dados listados. Essa funcionalidade está disponível apenas para gerentes/administradores do Messenger.

Para saber mais sobre como utilizar o Histórico de Atendimento, acesse:

[Como consultar histórico de atendimentos no ONVIO Messenger?](#)

## QUAIS OS ITENS SÃO ATENDIDOS PELO ASSISTENTE VIRTUAL DO ONVIO MESSENGER?

A relação atualizada você encontra no link abaixo:

[Relação de itens atendidos pelo Assistente Virtual.](#)

## TREINAMENTOS

Caso ainda tenha dúvidas sobre como utilizar o ONVIO Messenger, recomendamos assistir à gravação do treinamento realizado ao vivo. Além disso, fique atento à nossa Agenda de Treinamentos, onde divulgamos novos horários para que você possa participar dos próximos treinamentos ao vivo sobre o Messenger. Acesse:

[Treinamento sobre Onvio Messenger](#)

[Agenda de Treinamentos | ONVIO Messenger](#)