



Omni.AI — AI Omnichannel Sales & Support Platform

Visão geral

Omni.AI é uma plataforma SaaS que permite que pequenos e médios negócios criem um **agente de vendas e suporte baseado em IA**. Esse agente atua em múltiplos canais (WhatsApp, Instagram, Webchat) para **atender, recomendar e vender** de forma empática, sem exigir que o proprietário conheça programação. O objetivo é transformar cada conversa em uma oportunidade de **fidelização e receita**, simplificando o ciclo de compra e suporte para B2B e B2C.

Motivação

Estudos mostram que a adoção de chatbots e IA conversacional está crescendo rapidamente:

- Em eventos de grande varejo, como a "Double 11" na China, chatbots com IA já atenderam mais de **98 %** de todas as solicitações de clientes, liberando humanos para problemas complexos ¹.
- Pesquisas de mercado revelam que **56,5 %** dos consumidores consideram os chats baseados em IA úteis, enquanto apenas **9 %** afirmam que nunca usariam um chatbot ². Mais da metade (50 %) dos usuários de 18-34 anos conversa com chatbots pelo menos uma vez ao mês ³.
- **70 %** dos consumidores esperam que a IA compreenda e responda às suas emoções; **64 %** dizem que os bots já atendem bem a esse requisito ⁴. Além disso, mais de **80 %** dos CEOs planejam usar soluções de IA conversacional ⁵.
- **69 %** dos consumidores declararam satisfação em sua última interação com um chatbot ⁶, e **74 %** preferem falar com um bot em vez de um humano para questões simples ⁷. A lentidão nas respostas é a principal frustração: **53 %** das pessoas reclamam de esperas longas ⁸.
- No contexto empresarial, **19 %** das empresas online já utilizam chatbots; dessas, **74 %** estão satisfeitas ⁹. Pesquisas mostram que até **58 %** das empresas B2B já usam chatbots ¹⁰ e que chatbots podem reduzir os custos de suporte em **30 %** ¹¹.
- A adoção de IA está se espalhando para pequenas empresas: um relatório da U.S. Chamber of Commerce indica que quase **60 %** das pequenas empresas americanas já usam IA em suas operações, mais que o dobro em relação a 2023 ¹².

Esses dados demonstram que há demanda por experiências conversacionais rápidas, personalizadas e com disponibilidade constante. Porém, muitos donos de negócios não sabem como implementar IA ou integrá-la a seus canais de vendas. O Omni.AI resolve esse problema ao oferecer um **onboarding simples**, um **catálogo conversacional** e um **agente inteligente com personalidade**, tudo configurável sem código.

Personas e comportamentos

Usuário principal: proprietário ou gestor de PME que vende produtos ou serviços online (moda, food service, infoprodutos, distribuidoras). Ele costuma usar WhatsApp e Instagram para se comunicar com clientes, tem pouco conhecimento técnico e sofre com:

- **Demora no atendimento:** clientes perdem a paciência quando respostas demoram; 53 % citam a espera como a principal frustração ⁸.
- **Falta de personalização:** consumidores esperam que a IA entenda suas emoções (70 %) e reaja de maneira adequada ⁴.
- **Dificuldade em vender por chat:** muitos empreendedores enviam fotos e preços manualmente e perdem oportunidades de upsell.

Desejos do usuário:

- **Experiência instantânea:** 74 % dos clientes preferem falar com bots para dúvidas simples ⁷, e 62 % optariam pelo bot em vez de esperar mais de 15 minutos para falar com um humano ¹³.
- **Autonomia e controle:** proprietários querem configurar o agente rapidamente, personalizar tom de voz e catálogo e começar a vender sem depender de programadores.
- **Integração de canais:** as empresas usam múltiplos canais (WhatsApp, Instagram, e-commerce) e precisam de uma solução omnichannel que ofereça consistência.

Experiência do usuário (CX)

Para tornar a plataforma **amável e memorável**, a jornada foi desenhada com foco em simplicidade e recompensa imediata:

1. **Cadastro e Onboarding** – Wizard com poucas etapas para:
 2. coletar dados básicos (nome, e-mail, empresa);
 3. nomear o agente e escolher tom de voz (empático, divertido, profissional);
 4. importar o catálogo via planilha ou adição manual (nome, descrição, preço, imagem e link);
 5. selecionar canais (WhatsApp, Instagram, Webchat);
6. visualizar preview do agente já respondendo.
7. **Painel Principal** – Visão geral com métricas, lista de produtos e botões rápidos para:
 8. testar o chat;
 9. editar catálogo;
 10. compartilhar link/QR da loja conversacional;
11. acompanhar vendas e interações.
12. **Chat Conversacional (lado do cliente)** – Interface limpa que simula WhatsApp/webchat. O agente cumprimenta pelo nome e usa linguagem natural. Sugere produtos com imagens, botões de compra e resolve dúvidas de pós-venda. Permite handoff para humano quando necessário (80 % dos consumidores querem essa opção ¹⁴).

13. **Pós-venda automático** – Após a compra, o agente pergunta se deu tudo certo e oferece recomendações. Isso gera fidelização e reduz churn.

Escopo do MVP

Para o hackathon, o foco é lançar uma versão mínima viável que **demonstre o valor emocional e funcional**. O MVP inclui:

- **Autenticação** (e-mail/senha) e criação de empresa.
- **Onboarding interativo** com perguntas de contexto, upload de catálogo simples (CSV/JSON) e seleção de tom de voz.
- **Geração de agente** com personalidade definida e catálogo integrado.
- **Chat web** que permite ao cliente fazer perguntas, receber recomendações e registrar pedidos fictícios.
- **Painel do usuário** com lista de produtos e link da loja conversacional.

Funcionalidades avançadas, como integração real com WhatsApp/Instagram, pagamentos e analytics detalhados, podem ser planejadas em fases posteriores.

Backlog de desenvolvimento

Abaixo está um backlog inicial para implementação no Replit com VibeCoding. Cada item é descrito como uma **história** e inclui um **prompt** para orientar a construção pelo agente de código. O backlog está organizado de forma incremental – os itens essenciais devem ser priorizados no MVP.

Prioridade	Título da tarefa	Descrição / Objetivo	Prompt sugerido para o Replit
Alta	Configurar projeto base	Inicializar repositório com estrutura básica (backend e frontend), definindo dependências mínimas para um app web com chat em tempo real.	"Crie a estrutura de um app web responsivo com backend simples (pode ser Node.js ou Python) e frontend em React/Tailwind. Inclua rotas para login, onboarding, dashboard e chat."
Alta	Implementar cadastro e login	Criar páginas de cadastro/login e armazenamento seguro de credenciais.	"Implemente rotas e páginas para registro e login de usuários, usando biblioteca de autenticação simples (ex: JWT)."
Alta	Criar wizard de onboarding	Desenvolver um assistente em etapas para coletar nome da empresa, nome do agente, tom de voz, descrição do negócio e upload de catálogo (CSV ou input manual).	"Desenvolva um wizard de onboarding dividido em etapas (empresa, agente, catálogo e canal) com campos validados. Permita upload de um arquivo CSV com colunas nome, descrição, preço, imagem."

Prioridade	Título da tarefa	Descrição / Objetivo	Prompt sugerido para o Replit
Alta	Modelar armazenamento de catálogo	Definir modelo de dados para produtos e salvar catálogo importado pelo usuário.	"Crie um modelo de dados (ex: JSON/SQLite) para armazenar produtos com nome, descrição, preço, imagem e link. Importe dados do CSV enviado no onboarding."
Alta	Implementar painel principal	Após o onboarding, exibir dashboard com resumo (número de produtos e chats) e permitir editar catálogo, testar chat e copiar link da loja conversacional.	"Crie uma página de dashboard com cartões para resumo e botões para editar catálogo, testar o agente e copiar o link do chat."
Alta	Desenvolver chat web conversacional	Construir interface de chat para o cliente final e integrar com um serviço de IA (mockado inicialmente) que responde com base no catálogo e tom de voz configurados.	"Implemente uma página de chat onde o usuário final pode conversar com o agente. A resposta do agente deve ser gerada a partir de um modelo LLM (pode usar API open-source) que consulta o catálogo e retorna sugestões com botões de compra."
Alta	Criar agente de IA com tom de voz	Construir backend para gerar respostas empáticas, recomendar produtos e registrar pedidos. O agente deve adaptar o tom de voz escolhido no onboarding.	"Construa uma função que receba a mensagem do cliente, verifique a intenção (comprar, perguntar, pós-venda) e gere uma resposta no estilo (empático/divertido/profissional) com recomendações personalizadas."
Média	Implementar salvamento de pedidos	Registrar cada compra simulada no banco de dados, associando cliente e itens.	"Adicione à API rotas para criar e listar pedidos. Quando o cliente clicar em 'Comprar', registre pedido com produtos selecionados."
Média	Adicionar handoff para humano	Permitir que o agente transfira a conversa para um atendente quando a IA não souber responder ou o cliente solicitar.	"Inclua lógica no agente que detecta palavras-chave (ex: 'falar com humano') e registra um ticket de atendimento manual."
Média	Gerar link/QR da loja	Criar endpoint que gera URL pública para o chat e exibir QR code no painel.	"Gere um link único para cada loja (ex: /store/{id}) e crie um QR code usando biblioteca de geração de QR."

Prioridade	Título da tarefa	Descrição / Objetivo	Prompt sugerido para o Replit
Baixa	Painel de analytics	Exibir métricas básicas (número de mensagens, compras simuladas, satisfação) e permitir download de dados.	"Implemente gráficos simples no dashboard mostrando quantidade de conversas, produtos mais requisitados e vendas."
Baixa	Integração real com WhatsApp/Instagram	Investigar APIs oficiais ou serviços terceiros e integrar para que as mensagens sejam encaminhadas ao agente.	"Pesquisar e integrar APIs de mensageria (WhatsApp Business API / Instagram Messaging) para redirecionar mensagens ao agente. Comece com versão sandbox/mock."

Painéis principais (UI/UX)

1. **Landing Page / Login** – página inicial com proposta de valor e entrada para login/cadastro.
2. **Onboarding Wizard** – interface em etapas (formulário + barra de progresso) para configurar o agente.
3. **Dashboard** – visão geral com métricas, edição de catálogo, link da loja, teste do chat.
4. **Gestão de Produtos** – lista de produtos com ações (adicionar, editar, remover) e upload em lote.
5. **Chat de Cliente (Loja Conversacional)** – janela de chat que carrega o agente configurado; exibe mensagens, cards de produtos e botões de compra.
6. **Configurações (futuro)** – painel para alterar tom de voz, canais integrados, avatar e cores da marca.

Considerações finais

O sucesso do Omni.AI depende de entregar **valor rápido** ao usuário não técnico: permitir que ele crie um agente que vende e atende com empatia em poucos minutos. O backlog acima prioriza funcionalidades essenciais para o hackathon. O MVP foca no **onboarding simples**, **catálogo conversacional** e **chat responsivo**. Nas próximas fases, será possível expandir para integrações reais, pagamentos e analytics avançados.

Referências

1. Estudo sobre chatbots em omnichannel mostra que, no festival Double11 de 2018, chatbots responderam mais de 98 % dos atendimentos, reduzindo a carga nos humanos ¹.
2. Estatísticas de aceitação mostram que 56,5 % das pessoas acham chatbots úteis, enquanto 50 % dos jovens usam bots mensalmente ³; consumidores esperam que a IA entenda emoções (70 %) e 64 % acham que já responde adequadamente ⁴.
3. Pesquisa da Acuvate indica que 80 % dos CEOs planejam usar IA conversacional e 40 % reportam melhora na experiência do cliente ⁵; 27 % dos clientes comprariam itens básicos via bot, 13 % bens caros, e 68 % valorizam respostas rápidas ¹⁵.
4. Relatório Outgrow revela que 88 % dos usuários já conversaram com chatbots; 69 % ficaram satisfeitos; 80 % aceitariam bots desde que possam falar com humanos; 74 % preferem bots para questões simples; e 53 % reclamam de esperas longas ¹⁶.

5. Estatísticas de negócios mostram que 19 % das empresas online usam chatbots e 74 % se declaram satisfeitas ⁹ ; até 58 % das empresas B2B já utilizam bots e os custos de suporte podem cair 30 % ¹¹ ¹⁰ .
6. O relatório do U.S. Chamber of Commerce aponta que quase 60 % das pequenas empresas americanas já utilizam IA para operações, mais que o dobro do registrado em 2023 ¹² .
-

¹ (PDF) The Role of AI Enabled Chatbots in Omnichannel Customer Service

https://www.researchgate.net/publication/381096092_The_Role_of_AI_Enabled_Chatbots_in_Omnichannel_Customer_Service

² ³ ⁴ ⁵ ¹⁵ Discover 70+ Conversational AI Statistics for 2024 and Beyond

<https://acuvate.com/blog/70-conversational-ai-statistics-to-look-out-for-in-2024/>

⁶ ⁷ ⁸ ¹³ ¹⁴ ¹⁶ 50+ Vital Chatbot Statistics for 2023 Every Marketer Should Know

<https://outgrow.co/blog/vital-chatbot-statistics>

⁹ ¹⁰ ¹¹ 50+ Key Chatbot Statistics for Businesses in 2025 | SlickText

<https://www.slicktext.com/blog/2020/04/chatbot-statistics/>

¹² Small Business Use of AI Surges, Driving Daily Efficiency | U.S. Chamber of Commerce

<https://www.uschamber.com/technology/empowering-small-business-the-impact-of-technology-on-u-s-small-business>