

418 - Omni Channel - Atendimentos

- Opções p/ pesquisar

Intervalo: 20/04/2025 a 21/05/2025

Status: 8 - AGUARDANDO

Pendente13

Em andamento46

Concluído307

Finalizado4.158

Descontado0

Aguardando59

Total4.524

- Lista de registros

Atualizar

Mostrar filtros

TP	Código	Data/hora	Últ. msg cliente	Últ. msg atend	Nome do cliente	Telefone/ e-Mail	Grupo	Atendente	Status	TM	I
	250501621	19/05/2025 17:25:11	+ de 04 horas	+ de 04 horas	Michelle da Costa Dias	556195863064	Unidade Valparaíso	Gabriela	0 - Pendente	2	4
	250501580	19/05/2025 12:35:05	+ de 03 horas	+ de 01 hora	Daniela do Nascimento Feliciano	556184915913	Unidade Valparaíso	Gabriela	1 - Em andamento	2	3
	250501739	21/05/2025 08:19:26	+ de 03 horas	+ de 42 min	Ana Celia Bonfim de Oliveira	556185413509	Unidade Brasília	Gabriela	1 - Em andamento	1	2
	250501777	21/05/2025 10:39:20	+ de 02 horas	+ de 01 hora	Jackson Araújo Nascimento	556199842264	Unidade Brasília	Gabriela	1 - Em andamento	0	2
	250501774	21/05/2025 10:19:29	+ de 01 hora	+ de 01 hora	Valcimar Feitoza	556185569642	Unidade Brasília	Gabriela	1 - Em andamento	1	3
	250501833	21/05/2025 16:50:34	+ de 01 hora	+ de 01 hora	Daniela Ferreira Dos Santos	556191617811	Unidade Valparaíso	Josiane	1 - Em andamento	1	4
	250501799	21/05/2025 13:11:32	+ de 01 hora	+ de 01 hora	Ruth Velana Jaconina de Oliveira	556181040393	Unidade Brasília	Micheli	0 - Pendente	1	1
	250501679	20/05/2025 12:49:24	+ de 01 hora	+ de 25 min	Wanda Almeida Sousa	556191498253	Unidade Brasília	Gabriela	1 - Em andamento	1	5
	250501831	21/05/2025 16:43:35	+ de 35 min	+ de 27 min	***+55 61 9302-5387	556193025387	Unidade Valparaíso	Micheli	0 - Pendente	1	3
	250501837	21/05/2025 17:36:00	+ de 17 min	+ de 18 min	Edalmo Amada	556184171237	Unidade Brasília	Rubens	1 - Em andamento	1	2
	250501840	21/05/2025 17:52:29	+ de 17 min	+ de 17 min	***+55 61 8661-7482	556186617482	Unidade Valparaíso	Rubens	0 - Pendente	0	4
	250501589	19/05/2025 13:25:48	+ de 10 min	+ de 02 dias	Francisca Valdeires Alves de Oliveira	556181102822	Unidade Brasília	Gabriela	1 - Em andamento	1	1
	250501705	20/05/2025 15:33:27	+ de 02 min	+ de 02 min	***+55 61 8134-8851	556181348851	Unidade Brasília	Rubens	0 - Pendente	1	2
	250501841	21/05/2025 17:54:42	+ de 33 min	+ de 05 min	***+55 61 8131-1094	556181311094	Unidade Brasília	Luiz	1 - Em andamento	1	0

Fechar

Consultar

Relatórios

418 - Omni Channel - Atendimentos - Detalhe

- Whatsapp 1 - Unidade Brasília

Código: 250501774 Status: 1 - EM ANDAMENTO

Data/Hora: 21/05/2025 10:19:29
ID/ Celular: 556185569642
e-Mail:
Usuário: +55 61 8556-9642
Cliente: 117487-Valcimar Feitoza

Observações [2] Transferências Atendimentos

TODAS POR R\$ 325,00
299,00 hojeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeee

- Lista de movimentos

St	Mov.	Código	Concluído em	Valor	Desc.	Vlr c/ desc.	Sel
REC	250501736			403,91	8,8906	368,00	

Qtde.: 1 Concluído: 0,00 Orçamento: 368,00 A receber: 0,00

- Atendente: Gabriela

por R\$ 299,00, itens de acordo com o orçamento enviado.
Vamos aproveitar essa condição especial e fechar seu pedido?
Ficou bom mesmo.

16:07
Estou verificando meu cartão, se o pagamento for em dinheiro ou pix isso melhora o valor final.?

Luiz, 16:33
Esse seria o menor valor, dividimos em até 3x sem juros

16:47
Perfeito, vou verificar ou antecipar algum valor no meu cartão e retorno.

Luiz, 16:54
Ta ok Valcimar, ficamos no seu aguardo

Link de Pagamento Enviar Orçamento Info. do Produto Gravar Audio 27/27
Mensagem Padrão Anexar Arq. Padrão Anexar Arquivo Imagens do Atend. Pasta do Atend.

Orçamento receita Orçamento revenda Refazer

telas do módulo "Omni Channel" do "Prime Pharmacie" nos dão uma ótima visão de como um sistema de farmácia de manipulação pode gerenciar seus diversos canais de atendimento, incluindo o WhatsApp.

Vamos analisar as funcionalidades apresentadas e discutir o que é relevante para o Homeo.AI, especialmente considerando seu foco em receber receitas via webhook e automatizar o processo de orçamentação.

Análise Funcional das Telas "Omni Channel" do Prime Pharmacie:

Com base nas imagens, podemos identificar as seguintes funcionalidades principais:

1. **Configuração de Canais de Atendimento (image_963fe8.png, image_964007.png):**

- **Funcionalidade Principal:** Permite cadastrar e configurar os diferentes canais por onde a farmácia interage com os clientes.
- **Campos Relevantes:**
 - Código, Nome (para identificação interna do canal, ex: "WhatsApp Matriz").
 - Ativo: Habilita ou desabilita o canal.
 - Tipo de canal: Crucial. O dropdown mostra: **Aplicativo, WhatsApp, Facebook/Messenger, Telegram, Site/e-Commerce, Instagram, Chat, E-mail**. Isso demonstra a capacidade de centralizar múltiplos pontos de contato.
 - Senha/Token: Para autenticação com as APIs dos respectivos canais (ex: API do WhatsApp Business).
 - Grupo atend.: Provavelmente para direcionar o atendimento inicial a um grupo específico.
 - Porta: Configuração técnica, pode ser relevante para algumas integrações.
 - Número máximo de atendimentos por atendente: Controle de carga.
 - Texto orçam. (Sintético/Detalhado): Define como as informações de orçamento são formatadas para aquele canal.
 - Mensagem de boas vindas e escolha dos grupos: Mensagem automática inicial, possivelmente com um menu para direcionamento (URA simples).
 - Mensagem enviada ao finalizar o atendimento: Mensagem de encerramento.
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - **Essencial:** A capacidade de configurar o Tipo de canal (especialmente WhatsApp e Portal Web), e inserir Senha/Token para integração via API/Webhook é fundamental para o Homeo.AI receber as receitas.

- As mensagens de boas-vindas podem ser gerenciadas pelo Chatbot do Homeo.AI.
- O formato do Texto orçam. é importante para como o Homeo.AI enviará o orçamento de volta ao cliente.

2. Configuração de Grupos de Atendimento (image_964045.png):

- **Funcionalidade Principal:** Permite criar grupos de atendentes (ex: "Equipe Orçamentos", "Farmacêuticos", "Unidade Brasília").
- **Campos Relevantes:**
 - Código, Nome, Ativo.
 - Horário atend.: Vincula o grupo a um horário de funcionamento específico.
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - Importante se o Homeo.AI precisar direcionar diferentes tipos de solicitações (ou receitas de diferentes unidades, se for o caso) para filas ou lógicas de processamento distintas. Para o MVP focado na automação do orçamento, pode ser simplificado, mas a estrutura é boa para escalabilidade.

3. Configuração de Horários de Atendimento (image_964069.png):

- **Funcionalidade Principal:** Define os horários de funcionamento comercial, sábado, domingo, e mensagens automáticas para quando o cliente entra em contato fora desses horários, no horário de almoço ou em feriados.
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - **Essencial:** O Chatbot do Homeo.AI deve estar ciente desses horários para informar corretamente os clientes e gerenciar expectativas sobre o tempo de resposta para o orçamento ou para atendimento humano (se houver transbordo).

4. Vínculo de Canal com Grupos de Atendimento (image_96408c.png):

- **Funcionalidade Principal:** Associa os canais de atendimento configurados (ex: "WHATSAPP 1") com os grupos de atendimento ("UNIDADE BRASILIA", "UNIDADE VALPARAISO"), permitindo o roteamento das interações.
- **Relevância para Homeo.AI:**

- Se o Homeo.AI for servir múltiplas unidades ou tiver fluxos de orçamentação diferenciados que chegam pelo mesmo canal de entrada, essa lógica de roteamento pode ser útil. Para um MVP mais simples, todas as receitas podem ir para um "pool" único de processamento.

5. Lista de Atendentes (image_96434f.png):

- **Funcionalidade Principal:** Gerencia os usuários (atendentes) que podem interagir com os clientes através dos canais configurados, mostrando a que grupo pertencem, loja, último atendimento, e status.
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - Isso se sobrepõe parcialmente ao "Módulo de Gestão de Usuários". Para o Homeo.AI, os "atendentes" seriam os farmacêuticos ou equipe de orçamentação que validam/ajustam os orçamentos gerados pela IA ou interagem em casos de exceção. A visualização de status e carga de trabalho pode ser útil se houver uma etapa manual significativa.

6. Configuração de Redes Sociais (e-Commerce) (image_9643cf.png):

- **Funcionalidade Principal:** Cadastrar contas de redes sociais (ex: Instagram @farmabotica).
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - Se o Homeo.AI planeja integrar com DMs do Instagram ou outras redes para recebimento de receitas, essa configuração seria necessária. Para o MVP focado em WhatsApp e Portal Web, pode ser de menor prioridade.

7. Configurações Gerais do Omni Channel (image_96440b.png):

- **Funcionalidade Principal:** Parâmetros globais para o comportamento do sistema omnichannel/bot.
- **Campos Relevantes:**
 - Nome do Bot.
 - Finalizar atend.: Regras para encerramento de conversas.
 - Nome atend.: Como o sistema/bot se apresenta.

- Tempo de ... inatividade, Tempo de ... reabertura, Delay ... rastreabilidade, Qtde. de erros ... Bot.
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - Configurações de timeout e delay para mensagens de rastreabilidade são importantes. A tolerância a erros do bot é relevante para o componente de NLU do Chatbot do Homeo.AI.

8. Painel de Atendimentos (image_964445.png):

- **Funcionalidade Principal:** Interface para visualização e gerenciamento da fila de atendimentos. Mostra status (Pendente, Em andamento, etc.), informações do cliente, canal, atendente responsável.
- **Relevância para Homeo.AI:**
 - Esta é a tela do "agente humano". **Para o seu objetivo principal de receber a receita via webhook e automatizar o orçamento, o Homeo.AI não precisaria replicar essa interface de atendimento em tempo real para o MVP.**
 - No entanto, um painel de "monitoramento de receitas recebidas" seria muito útil, onde se possa ver as receitas que chegaram, o status do processamento pela IA (ex: "Aguardando OCR", "IA processando", "Orçamento gerado", "Erro na interpretação"), e permitir uma intervenção manual para casos de falha ou para revisão.

Respondendo à sua Dúvida Principal:

"eu nao sei ate onde essa secao do sistema, que faz a integracao com o whatsapp da loja do meu cliente tem q ser implementando no meu projeto, pois nosso intuito e receber a receita via webhook e fazer todo o fluxo para fazer orcamento..."

Você está correto em questionar. Dado o seu foco, **você NÃO precisa replicar toda a complexidade de um sistema de gerenciamento de filas de atendimento humano como este "Omni Channel" do Prime Pharmacie para o MVP do Homeo.AI.**

O Homeo.AI precisa se concentrar nos seguintes aspectos inspirados por este módulo:

1. **Configuração do Canal de Entrada (principalmente WhatsApp via API/Webhook):**

- Uma tela de configuração no Homeo.AI onde o administrador da farmácia possa inserir as credenciais da API do WhatsApp Business, configurar o endpoint do webhook que o WhatsApp irá chamar.
- Definir mensagens automáticas básicas (via Chatbot) para confirmação de recebimento da receita e informação sobre prazos, usando os horários de atendimento configurados.

2. Processamento da Receita (Backend):


- O webhook recebe os dados (imagem, PDF, áudio da receita).
- O Homeo.AI aciona os módulos de IA (OCR, Speech-to-Text, NLU) para extrair os dados.
- A lógica de orçamentação inteligente é executada.

3. Chatbot para Interação Inicial e Feedback:

- O Chatbot do Homeo.AI (no WhatsApp, Portal) faz a triagem inicial, coleta informações básicas se necessário, e é o principal responsável por enviar o orçamento gerado e outras notificações de status.
- Ele deve usar as configurações de horário de atendimento para gerenciar expectativas.

4. Módulo de Monitoramento e Exceção (Simplificado):

- Em vez de um painel de "Atendimentos" para agentes, você precisará de um painel para administradores/farmacêuticos no Homeo.AI para:
 - Visualizar as receitas recebidas e o status do processamento automático.
 - Identificar falhas na interpretação da IA.
 - Permitir a correção manual de dados extraídos pela IA, se necessário.
 - Aprovar/ajustar o orçamento antes de ser enviado (opcional, dependendo do nível de automação desejado).

Em resumo: O Homeo.AI deve focar na **automação inteligente do fluxo da receita ao orçamento**. As configurações de canais e horários são importantes, mas a gestão de filas de atendimento humano em tempo real, como a vista na tela , é secundária para o seu MVP, a menos que o transbordo para

um atendente humano seja um requisito central desde o início para além da simples entrega do orçamento.

O "Módulo de Atendimento Multicanal e Pedidos" do Homeo.AI será mais um *receptor e processador automatizado* de pedidos do que um *painel de controle para conversas síncronas de atendentes humanos* no estilo tradicional de SAC. A IA e o Chatbot são seus "atendentes" primários.