

ONVIO MESSENGER

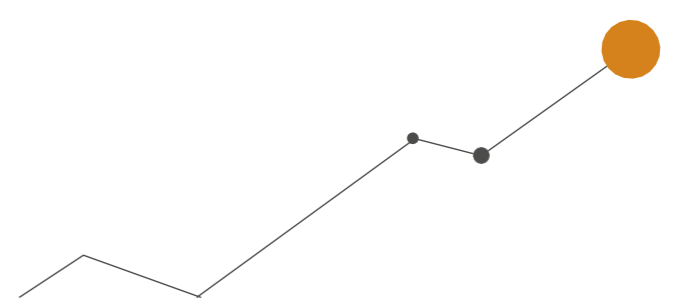
Integração entre o Contábil, Onvio e o WhatsApp para que seu cliente tenha acesso as informações 24 horas por dia.



The intelligence, technology and human expertise
you need to find trusted answers.



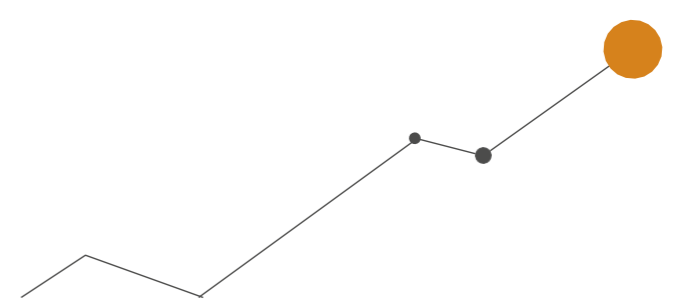
the answer company™
THOMSON REUTERS®



SUMÁRIO

PÁGINA

O QUE É O ONVIO MESSENGER?.....	3
CONTRATAÇÃO DO ONVIO MESSENGER.	3
CONFIGURAÇÃO E REQUISITOS DO SMARTPHONE	3
VINCULANDO WHATSAPP DO ESCRITÓRIO AO ONVIO MESSENGER	4
HABILITAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS.....	5
CONFIGURAÇÃO DO GRUPO DE PERMISSÃO.....	7
CONFIGURAÇÕES ADICIONAIS DO ASSISTENTE VIRTUAL	8
AGENTE DE EXECUÇÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL.....	10
OPÇÕES DENTRO DO CONTÁBIL	11
CENTRAL DE PEDIDOS E PENDENCIAS DE ATENDIMENTOS E CONVERSAS.	12
QUAIS OS ITENS SÃO ATENDIDOS PELO ASSISTENTE VIRTUAL DO ONVIO MESSENGER?.....	15



O QUE É O ONVIO MESSENGER?

Onvio Messenger é um sistema de atendimento que permite a você responder os seus clientes diretamente pelo WhatsApp, um dos diferenciais da ferramenta é a integração entre WhatsApp, Onvio e Contábil.

O sistema possui um assistente virtual que compreende o que o cliente do escritorio está pedindo e realiza a emissão do documento diretamente no contabil, realizando por fim a publicação no Onvio Portal do Cliente, e disponibilizando no WhatsApp de forma automatizada 24hs por dia.

Atualmente são mais de 30 serviços que o assistente pode realizar de forma automática, sem que os seus clientes fiquem aguardando por uma resposta.

CONTRATAÇÃO DO ONVIO MESSENGER.

Antes de qualquer configuração, deve ser feita a contratação do Onvio Messenger, caso você ainda não tenha contratado, acesse o link abaixo e veja como fazer:

[Como realizar a contratação do Onvio Messenger?](#)

CONFIGURAÇÃO E REQUISITOS DO SMARTPHONE

Sistema: Android 10 ou IOS 11 ou superior

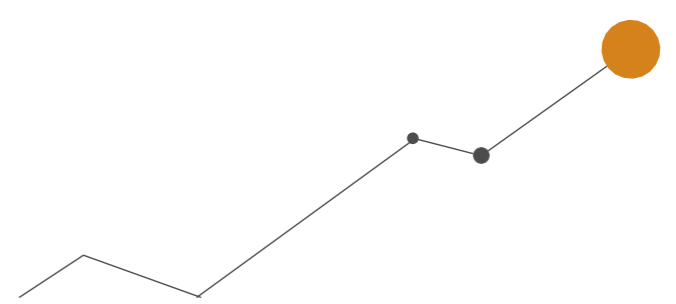
Memória Ram: Mínimo 4 Gigas

Memória Interna: Mínimo 2 Gigas

OBSERVAÇÕES ADICIONAIS


Essas informações podem diferenciar para cada modelo de celular:

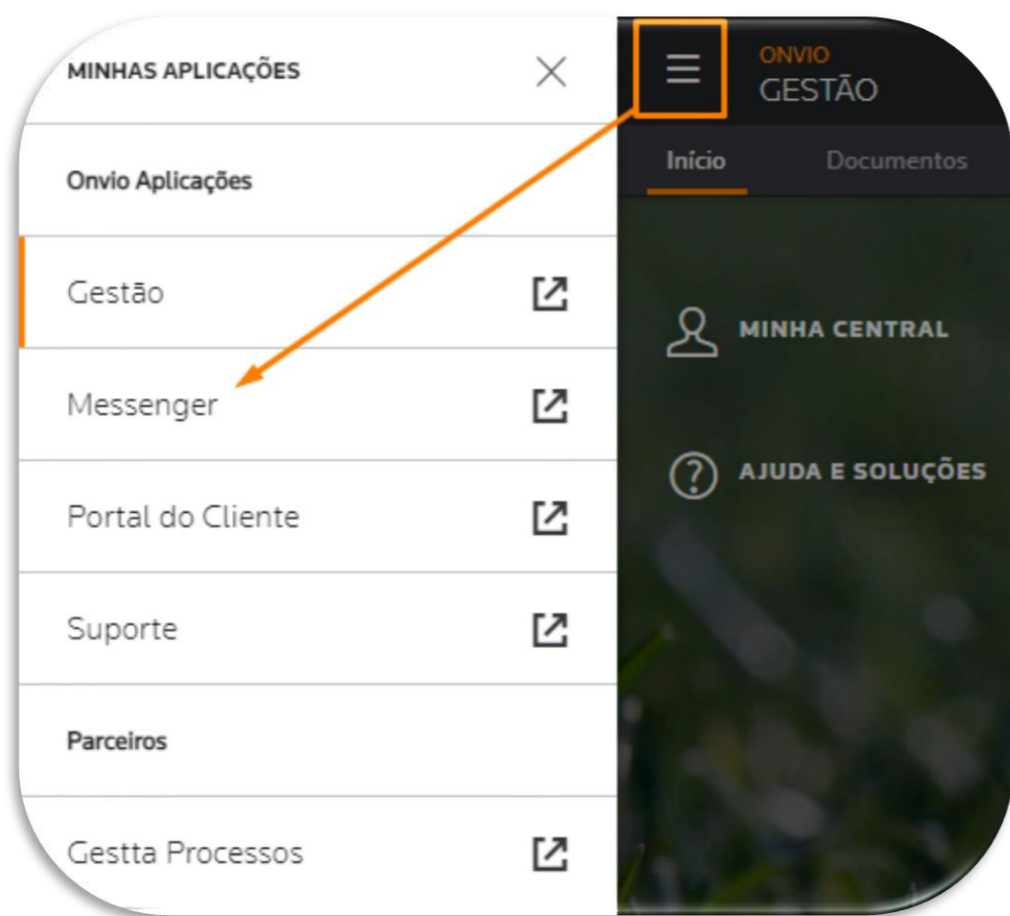
- Habilite o WhatsApp beta, para mais informações [clique aqui](#).
- A opção de economia de bateria precisa estar desabilitada;
- Mantenha o celular sempre carregado evitando chegue ao modo de economia, pois nessa fase muitos celulares ativam automaticamente o modo de economia, o que afeta na execução dos aplicativos.




- 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.
- Manter o celular em uma conexão estável através do 4G ou WiFi

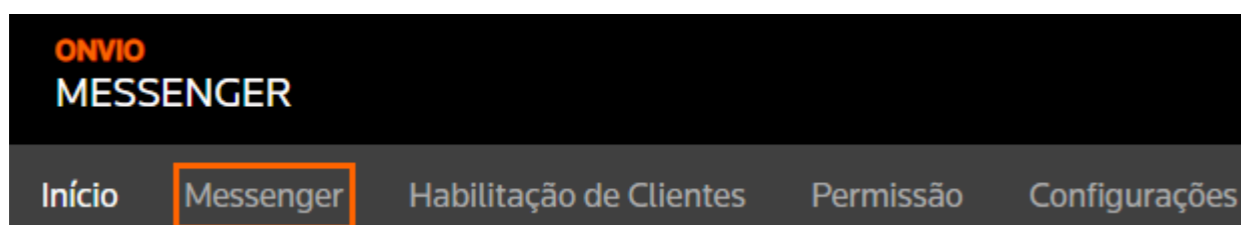
VINCULANDO WHATSAPP DO ESCRITÓRIO AO ONVIO MESSENGER


1. 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, clique no menu  e acesse o **Messenger**;



 No Messenger você conseguirá utilizar apenas um WhatsApp para a sincronização e todos os usuários terão acesso no Messenger.

2. Clique no menu **Messenger**;

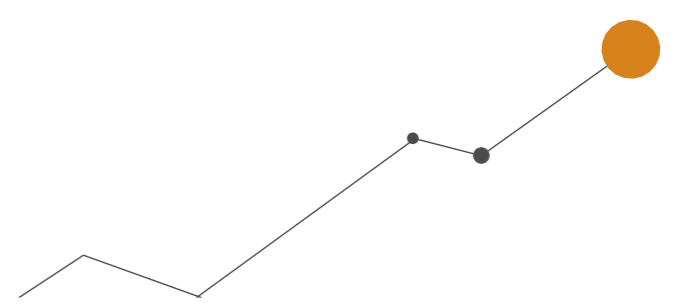


3. Clique o ícone **Configurações** , após, acesse a opção **Configuração do Celular** e aguarde gerar o **QR Code** na tela;

4. No celular do escritório, abra o **WhatsApp** e vá nas **Configurações**;

5. Acesse **Aparelhos Conectados** e depois clique em [**CONECTAR UM APARELHO**];

6. Escaneie o **QR Code** gerado da tela do Onvio Messenger, pronto assim o WhatsApp está vinculado ao Messenger;



HABILITAÇÃO DE CLIENTES E USUÁRIOS

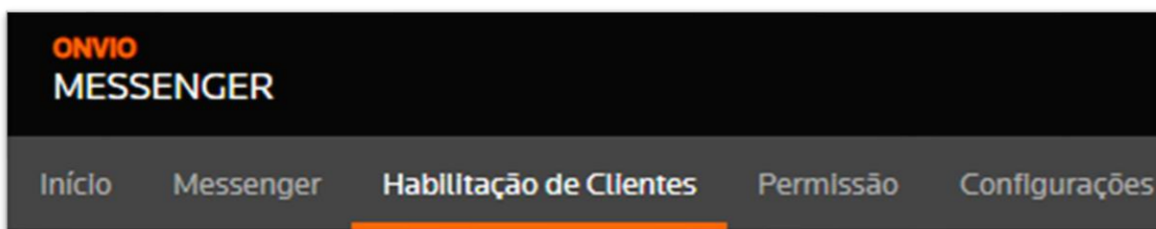
Com o WhatsApp conectado, deverá habilitar os clientes e usuários que poderão utilizar o Assistente Virtual.

🔸 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?](#)

Habilitando cliente através das configurações.

1. Dentro do Messenger, acesse a guia  **Habilitação de Clientes**;



2. Na coluna **Ações** habilite o cliente e após informe o **usuário do cliente** e seu **número de telefone**;

<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

3. Marque a opção **Utilizar Assistente Virtual** para que o sistema efetue atendimentos automáticos para este cliente.

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

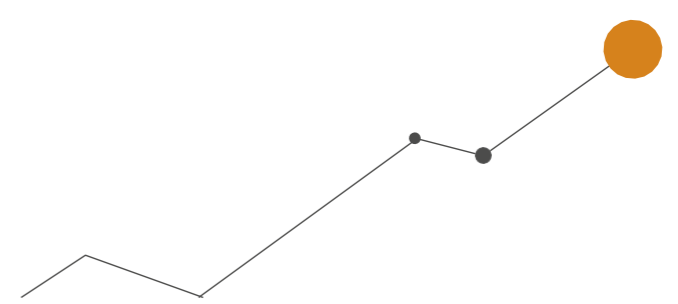
Insira os números de telefone e selecione os respectivos usuários deste cliente que serão atendidos pelo WhatsApp, para que sejam vinculados com as devidas permissões.

Usuário de Cliente *	Número *	
1, Wallison Demonstração	55 (48) 00000-0000	Remover
Usuário de Cliente *	Número *	
	55	Remover

[+ Adicionar Contato](#)


* Campos obrigatórios

Salvar Cancelar



📌 Caso o usuário de cliente seja responsável por mais de uma empresa, deve ser vinculado este usuário com o mesmo número de WhatsApp as duas empresas.

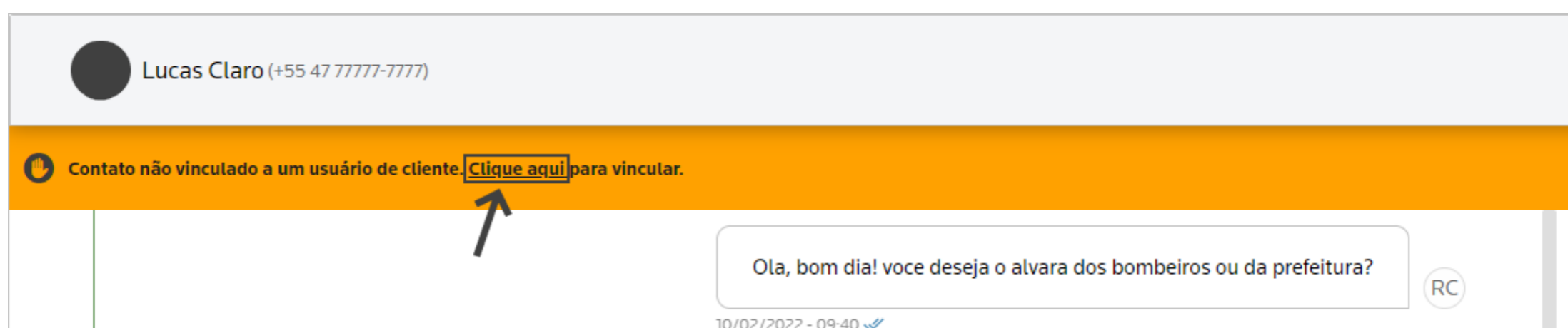
📌 Se precisar adicionar mais usuários a esta empresa, clique no item **Adicionar Contato**.

4. Para adicionar ou remover usuário em outro momento clique no ícone de edição de cadastro  ao lado do nome do cliente.




Habilitando usuário através das conversas.

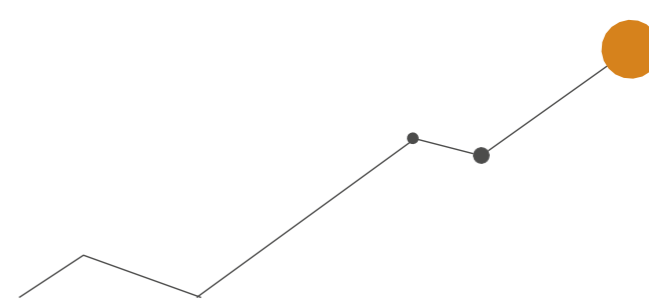
Se algum cliente entrar em contato e o mesmo ainda não esteja vinculado a um usuário, ele será listado na aba conversas, para habilitá-lo, basta clicar na opção conforme demonstrado abaixo.




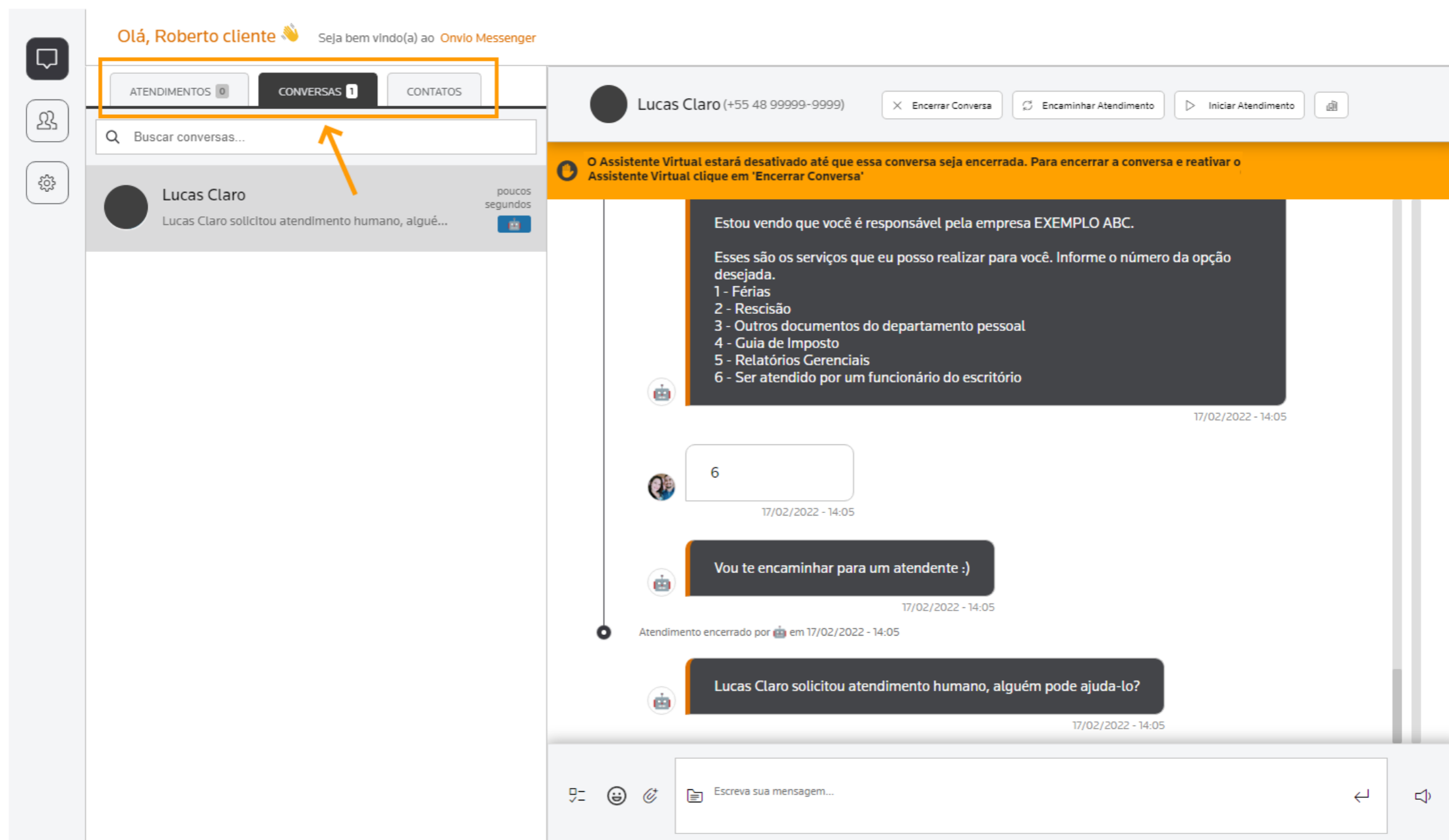
✓ Pronto o Onvio Messenger está conectado e o assistente virtual já irá responder aos seus usuários habilitados.

As conversas podem ser visualizadas no menu **Messenger**, no ícone , onde nesta página existem três guias:

- **Contatos** – São demonstradas todas as conversas que foram realizadas pelo Messenger, ou seja, todo o histórico de atendimento.
- **Conversas** – São listadas as conversas que o seu cliente solicitou atendimento por um funcionário do escritório e também as mensagens de usuário ainda não vinculados a um usuário de cliente;
- **Atendimentos** – São listados os atendimentos em aberto pendentes com o escritório, ou seja, os atendimentos que o funcionário clicou no botão [Iniciar Atendimento] na guia Conversas.



 **Atenção!** Quando algum funcionário do escritório for responder o cliente, deve clicar no botão [Iniciar Atendimento], e quando finalizar o pedido, deve clicar no botão [Concluir Atendimento], para que o assistente volte a ficar disponível para responder esse cliente.



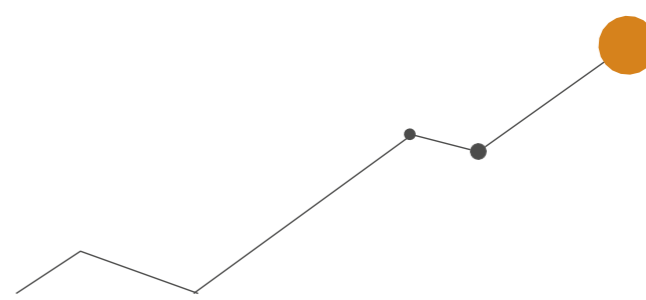
CONFIGURAÇÃO DO GRUPO DE PERMISSÃO

Os colaboradores do escritório somente terão acesso ao Onvio Messenger para atender os clientes, caso o mesmo esteja vinculado ao Grupos de Permissões que tenha a liberação do Messenger.

1. No **Onvio Gestão**, acesse o menu **Configuração > Escritório > Grupo de Permissão**

 *Você também pode acessar as Permissões no Onvio Messenger na opção de **PERMISSÃO**.*

2. Selecione um grupo existente ou crie um grupo;
3. No **passo 2** do editor do grupo habilite a permissão na guia **Messenger** selecionando a opção **TUDO** ou **PERSONALIZADO**;



Editar Grupo de Permissões - Administradores

1 Nome e Descrição
Adicionar um nome e uma descrição

2 Funcionalidade
Habilitar recursos e funções

3 Dados
Controlar o acesso aos dados para a funcionalidade habilitada

Selecione que aplicações os membros têm acesso e o que eles têm permissão para fazer em cada aplicação.

CONFIGURAÇÃO DO ONVIO	<p>Messenger</p> <p>Permitir que os membros do grupo gerenciem o Onvio Messenger.</p> <p>NADA TUDO PERSONALIZADO</p> <p>Ocultar Detalhes</p>
MESSSENGER	<p>Messenger</p> <p>Permite que os membros do grupo leiam e enviem mensagens via Onvio Messenger.</p> <p>DESABILITAR HABILITAR</p>
CUSTOS	<p>Atendimentos</p> <p>Permite que os membros do grupo visualizem atendimentos de outros funcionários.</p> <p>DESABILITAR HABILITAR</p>
DOCUMENTOS	<p>Habilitar Clientes</p> <p>Permite que os membros do grupo habilitem clientes para utilização do Onvio Messenger.</p> <p>DESABILITAR HABILITAR</p>
GESTTA PROCESSOS	<p>Configuração</p> <p>Permite que os membros do grupo configurem o Assistente do Onvio Messenger.</p> <p>DESABILITAR HABILITAR</p>
RELATÓRIO	

Caso selecione Personalizado, abrirá as opções para seleção e configure conforme desejado.

CONFIGURAÇÕES ADICIONAIS DO ASSISTENTE VIRTUAL

1. No **Onvio Messenger**, acesse a guia **Configurações** onde serão demonstrados 3 passos para configurar o Onvio Messenger conforme a sua necessidade;

ONVIO MESSENGER

Início Messenger Habilitação de Clientes Permissão **Configurações**

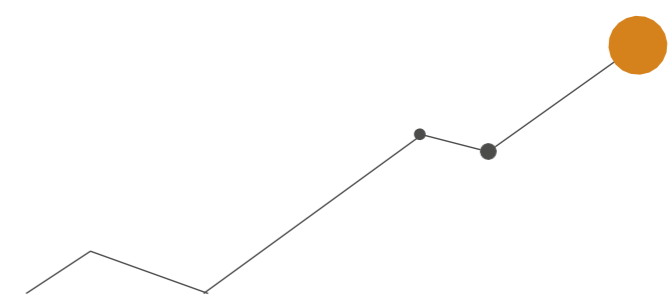
Configurações

1 ✔ **Expediente**
Completo

2 **Mensagens**
Em andamento

3 **Conclusão**
Pendente

2. No **passo 1 Expediente**, defina os **dias** e **horários** de trabalho do escritório, e caso o cliente entre em contato fora do horário ele receberá uma mensagem automática;



3. No **passo 2 Mensagens**, escreva as mensagens que serão disparadas **automaticamente** pelo Messenger em cada cenário, veja as opções:

- **Habilitação de Usuários:** Informe uma mensagem que será enviada quando um novo usuário de cliente for vinculado no Onvio Messenger.
- **Início do Atendimento:** Defina a mensagem que será enviada pelo assistente virtual quando um cliente chamar o escritório pelo WhatsApp;
- **Atendimento não finalizado pelo Assistente Virtual:** Escreva uma mensagem que será enviada quando o pedido do cliente não for compreendido pelo assistente virtual.
- **Fora do Horário de Expediente:** Defina a mensagem que será enviada quando um cliente entrar em contato com o escritório fora do horário de expediente, conforme definido no passo anterior (Expediente);

📌 *Em cada quadro você pode digitar “#” assim, serão listadas algumas variáveis para personalizar a mensagem.*

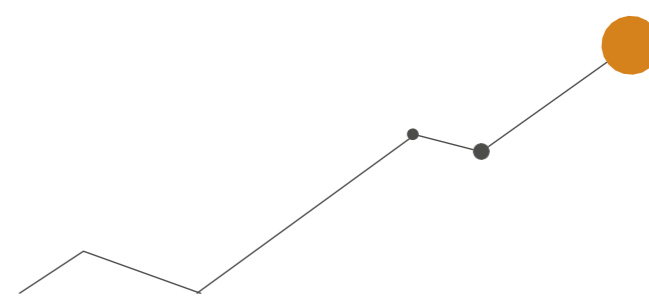
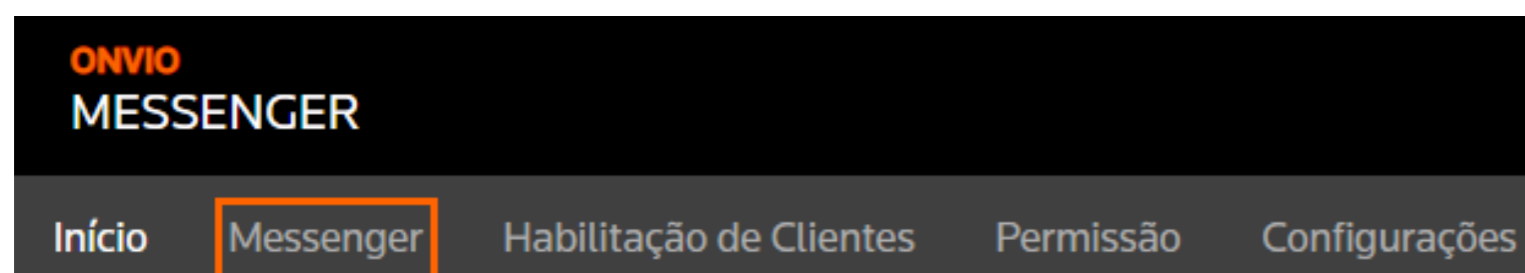
4. No **passo 3 Conclusão**, serão demonstradas as configurações realizadas;


5. Para finalizar clique no botão **CONCLUIR**.

📌 *Caso ainda possua dúvidas, acesse a solução a seguir e assista o vídeo explicativo:*

[Como realizar as configurações de expediente e mensagens automáticas dentro do Onvio Messenger?](#)

Ainda no Onvio Messenger, você encontra as **outras configurações** e **Preferências para o seu assistente virtual**, acessando o menu **Messenger**;



Após, clique no ícone  e serão demonstradas as opções a seguir:



Respostas Padrão - Pode configurar algumas respostas padrões, assim na conversa do Messenger você poderá selecionar uma resposta padrão para agilizar o atendimento.



Identificação do Funcionário - Ao Habilitar a identificação do funcionário será demonstrado o nome do atendente do escritório que enviou a mensagem para o cliente.



Restrição de Mensagens - Ao Habilitar, o usuário poderá visualizar apenas as mensagens dos atendimentos abertos por ele, ou que ainda estão na aba conversas (Exceto gerentes e administradores).



Configuração de Celular - Neste local o escritório faz o vínculo do WhatsApp do escritório com o Onvio Messenger ao ler o Código QR.



Caso tenha dúvidas referente a essas configurações, acesse as seguintes soluções:

[Como cadastrar respostas padrões dentro do Messenger?](#)

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

AGENTE DE EXECUÇÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL

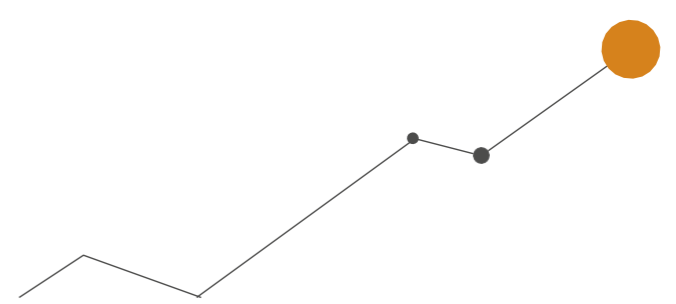


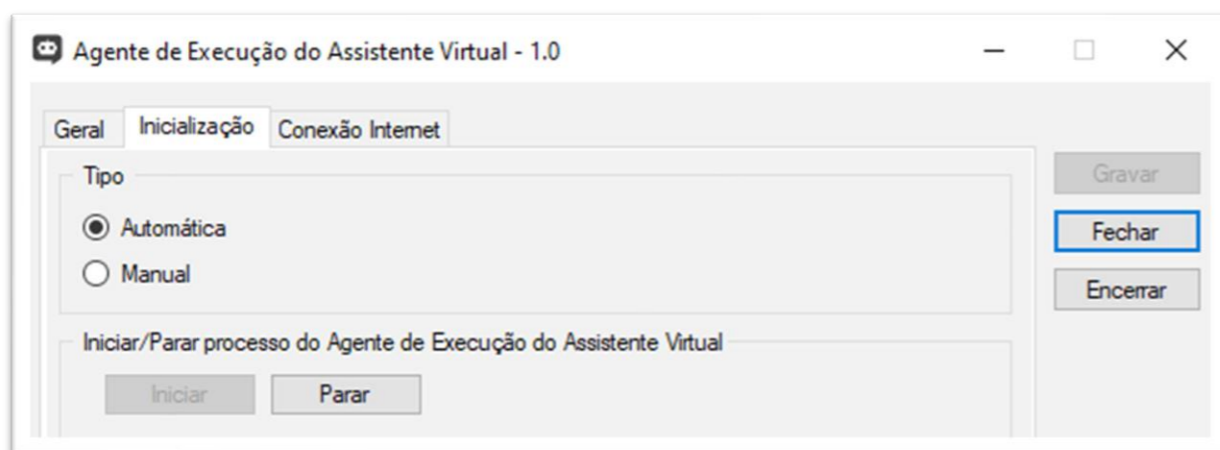
Importante! Caso utilize o **DOMÍNIO WEB** não é necessário realizar os passos deste tópico.

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.



Importante ressaltar que o agente de comunicação também deve estar sendo executado.






 Acesse a solução abaixo e confira como configurar e executar o Agente do Assistente Virtual.

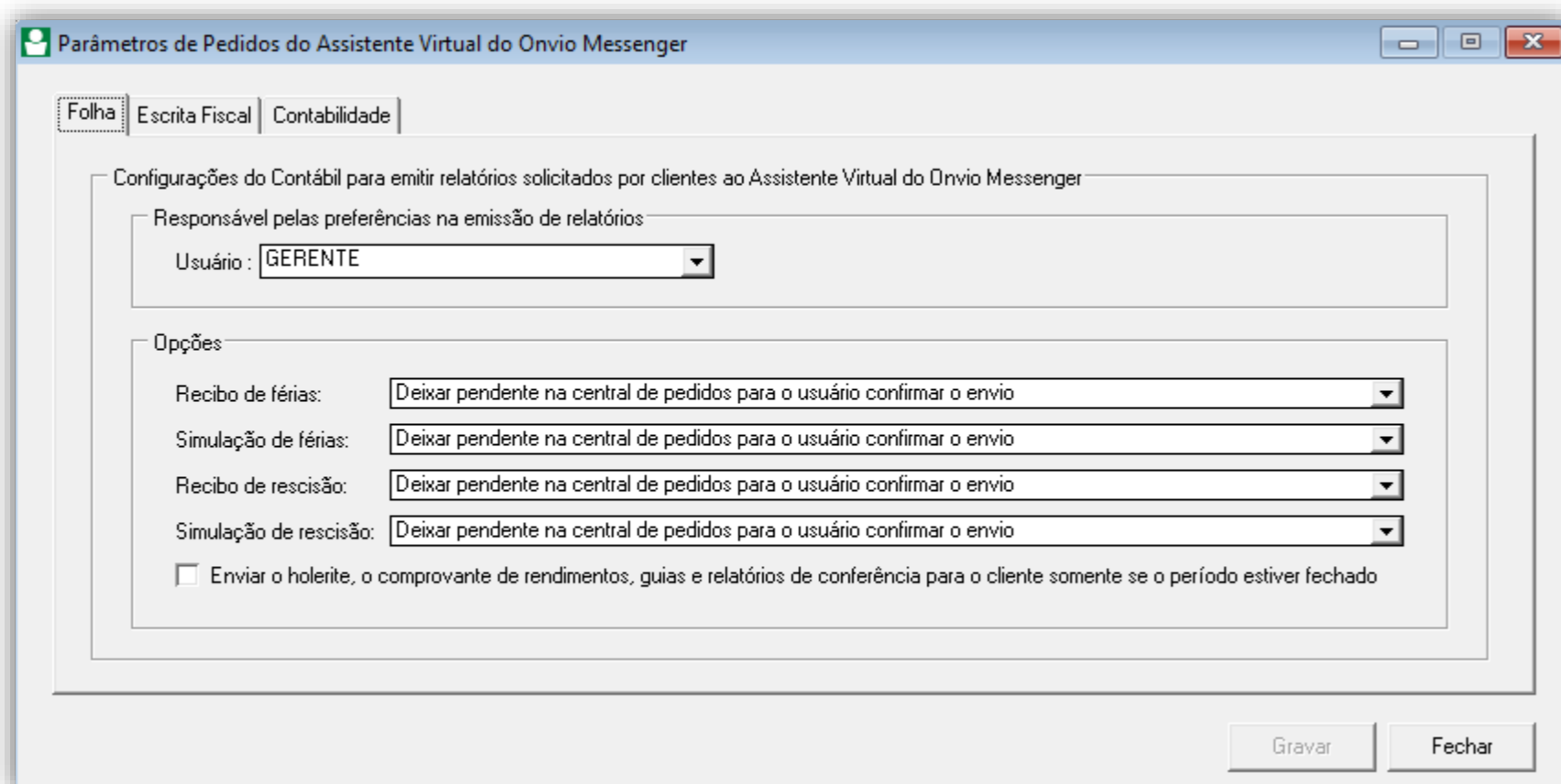
[Como configurar o Agente de Execução do Assistente Virtual?](#)

OPÇÕES DENTRO DO CONTÁBIL


No sistema você pode configurar para que algumas informações somente sejam entregues com ação de um usuário, desta forma o assistente não irá responder automaticamente, sendo necessário que o usuário realize a ação pedida e confirme o envio na tela da central de pedidos.

1. Para isso, no módulo Folha, Escrita ou Contabilidade acesse o menu **UTILITÁRIOS > ASSISTENTE VIRTUAL DO ONVIO MESSENGER > PARÂMETROS DE PEDIDOS;**

 No campo "**Responsável pelas preferências na emissão de relatório**" selecione o usuário que servirá de modelo para a emissão dos relatórios, ou seja o sistema irá emitir o relatório de acordo com as configurações e preferências que este usuário definiu ao emitir esses relatórios. Exemplo: Se este usuário emite sempre com a opção **Destacar linhas** marcada, o Assistente virtual irá emitir o relatório também com a opção **Destacar linhas** ativa.



2. Na guia **FOLHA** defina se o Assistente Virtual irá atender à solicitação do cliente automaticamente ou se irá deixar pendente na central de pedidos para o escritório confirmar o envio, por padrão os itens são processados automaticamente.

 *Pode selecionar também para que somente sejam entregues os pedidos se o período estiver fechado.*

3. Na guia **ESCRITA FISCAL** e **CONTABILIDADE** defina o usuário responsável e se os itens solicitados serão atendidos somente se o período estiver fechado.


 *Caso ainda possua dúvidas acesse o vídeo da solução a seguir:*

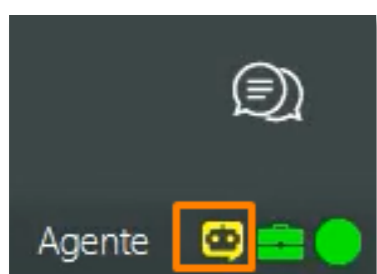
[Como configurar o Assistente Virtual do Onvio Messenger?](#)

CENTRAL DE PEDIDOS E PENDENCIAS DE ATENDIMENTOS E CONVERSAS.

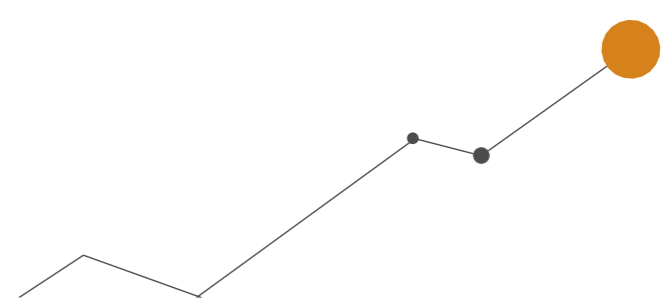
No sistema são geradas pendências pelo Assistente Virtual quando o mesmo não pode enviar as informações de forma automática.

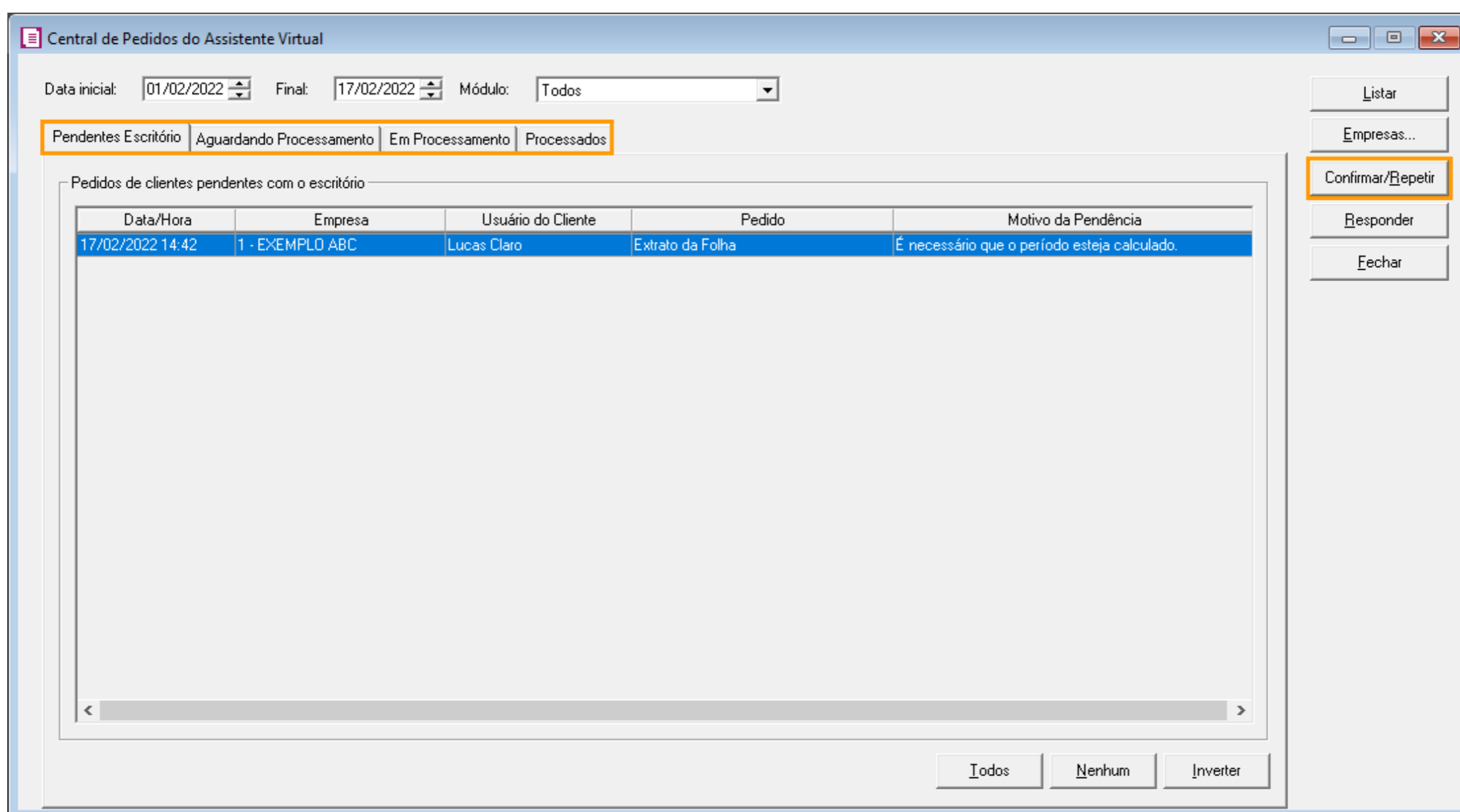
Ex: Quando o cliente solicita um holerite de uma competência que ainda não foi calculada na Folha.

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



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





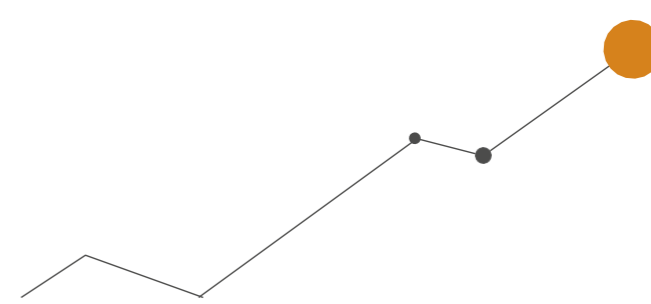
3. Após realizar a ação solicitada, clique no botão **CONFIRMAR/REPETIR** e após em **SIM** na mensagem de confirmação.

➔ Neste momento o Assistente de execução tentará executar o pedido novamente dentro do sistema e retornar para o cliente com o pedido.

📌 O botão [Responder] você pode utilizar para que seja enviada uma mensagem diretamente para o cliente que fez o pedido.

Informações das 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;

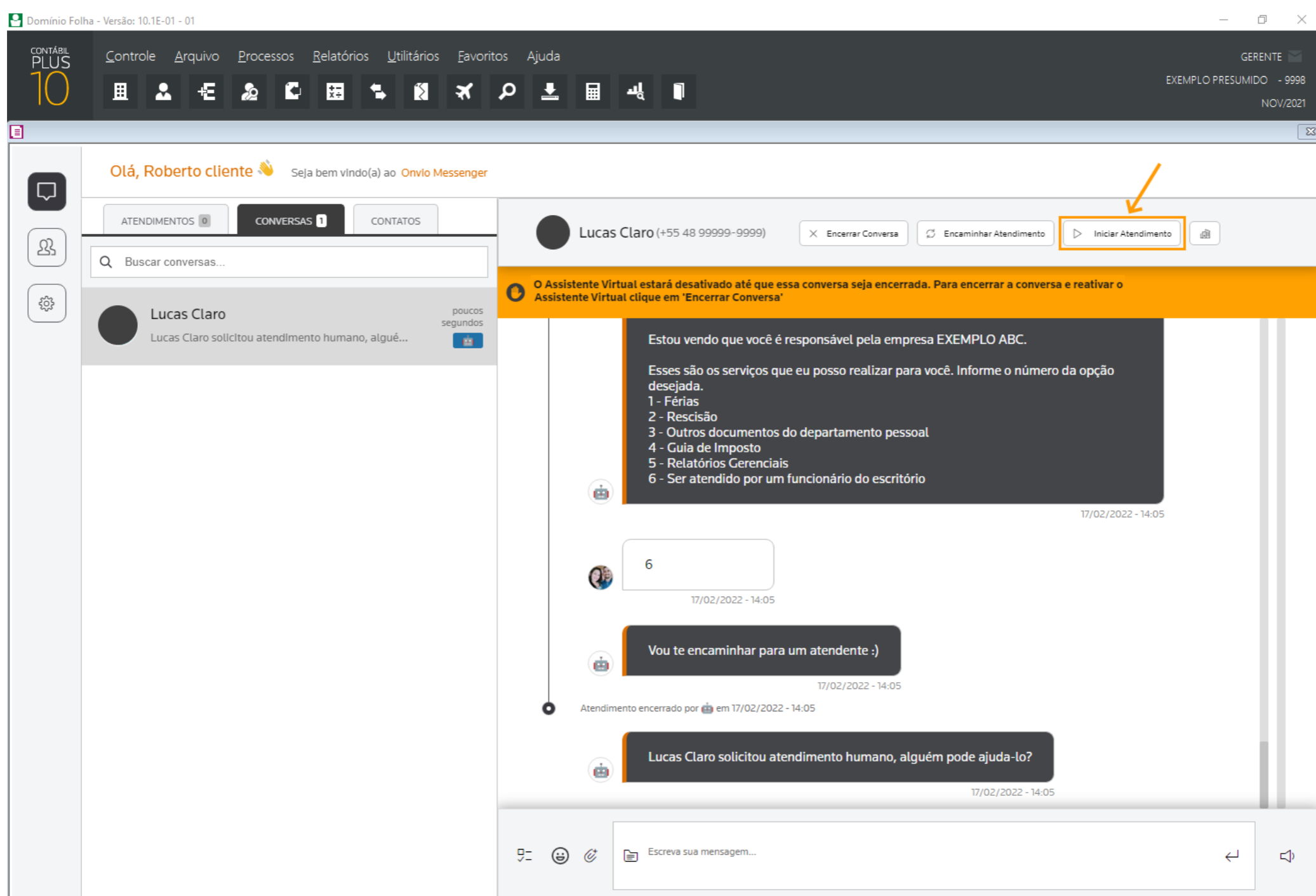


🔸 As guias 'Aguardando Processamento', 'Em Processamento' e 'Processados' são apenas para acompanhamento não há necessidade de ação manual do escritório.

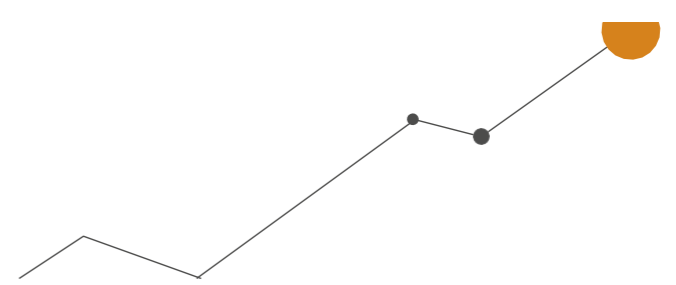
🔸 Caso a ação solicitada não seja feita e mesmo assim o escritório clicar no botão Confirmar/Repetir, o pedido não será transferido para as outras guias, ele retornará para Pendentes Escritório.

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.

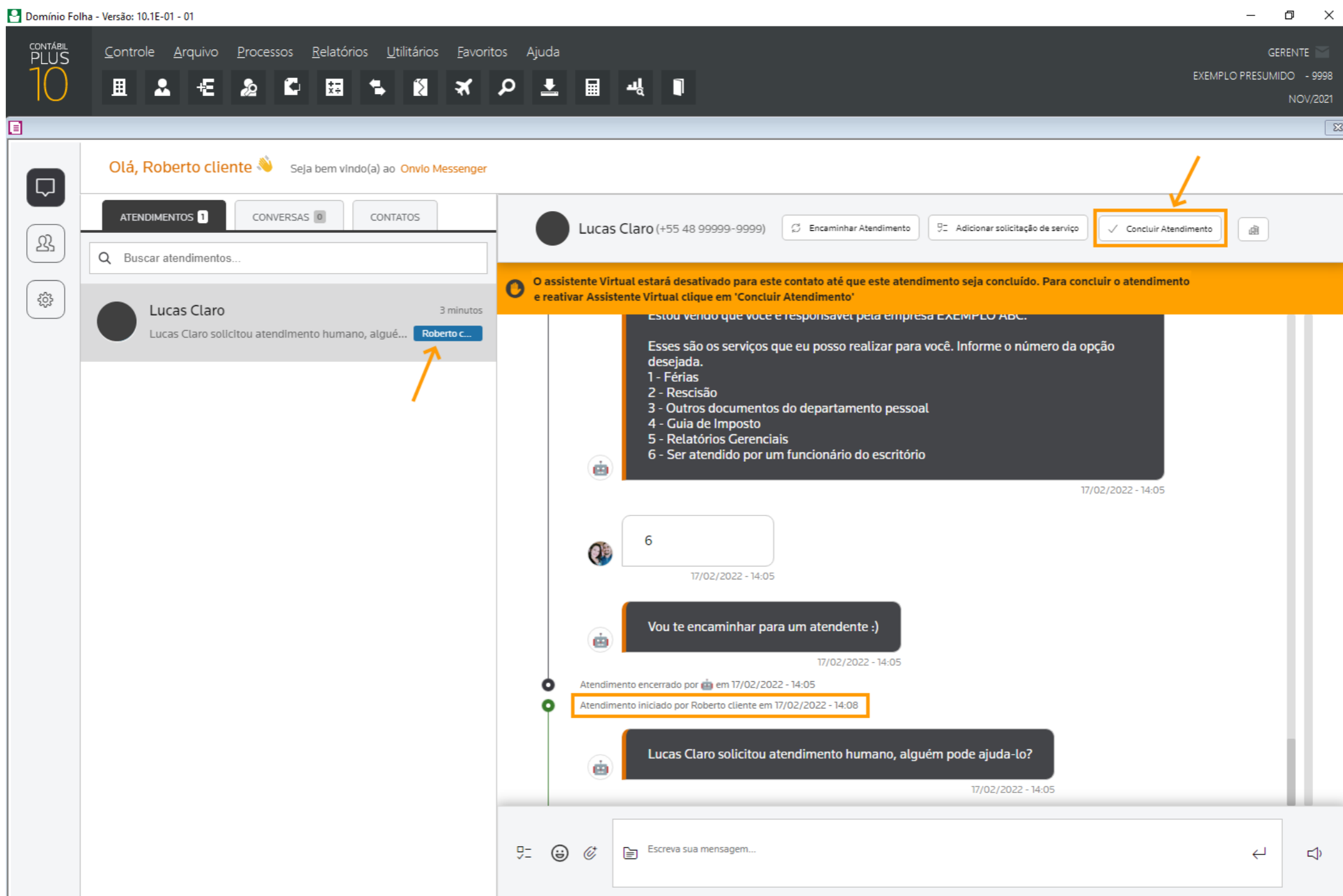
1. Desta forma, o ícone  no canto inferior direito do sistema demonstrará a quantidade de mensagens em espera, clique sobre o ícone para abrir a janela de conversas do Onvio Messenger;
2. Na guia **CONVERSAS**, selecione a conversa desejada e clique no botão **[Iniciar Atendimento]**;



3. A partir do momento que iniciar o atendimento, a conversa será transferida para a guia **ATENDIMENTOS**, com uma identificação de quem está fazendo o atendimento;



4. Após atender à solicitação do cliente, clique no botão **Concluir Atendimento**.



⚠ Importante que clique neste botão para que o Assistente Virtual volte a responder o respectivo cliente automaticamente.

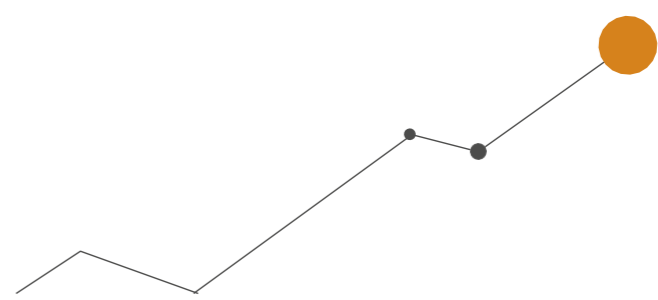
➔ Caso possua dúvidas sobre as pendências, acesse a solução abaixo e assista o vídeo:

[Como verificar pendências do Assistente virtual do 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.](#)



inteligência, a tecnologia e a experiência profissional
A necessárias para você obter respostas confiáveis.



the answer company™
THOMSON REUTERS®