

Chat

VISÃO GERAL

O Talkk.me Omichannel oferece a possibilidade de gerenciar e visualizar dados de múltiplas contas de WhatsApp utilizando uma única plataforma

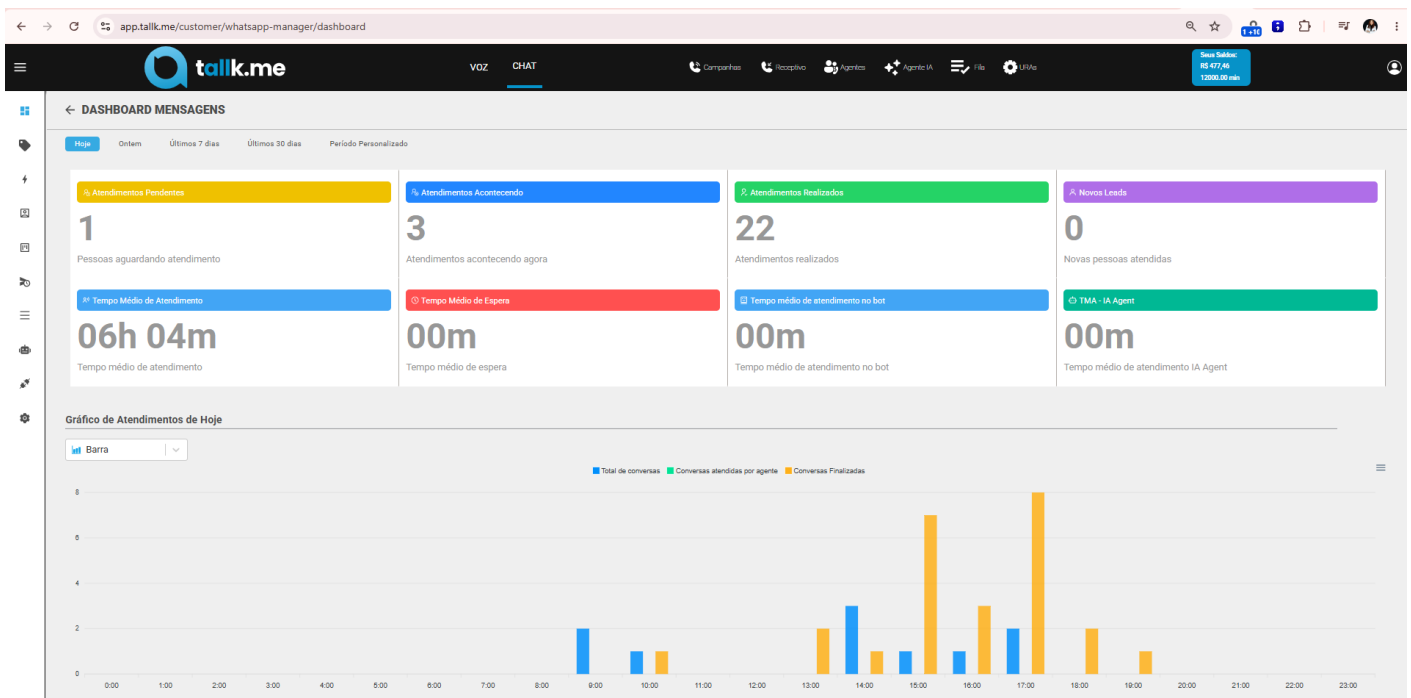
VIDEO

Dashboard

Área inicial que dá uma visão ampla e gerencial sobre os atendimentos feitos pelo canal de whatsapp.

Nesta área, temos acesso a quantidades de atendimentos pendentes, os que estão em atendimento por um usuário, atendimentos realizados e os KPIs de TMA, TME e Novos Leads.

É possível fazer filtro por data para acompanhar os dados em periodos especificos.



O gráfico de atendimento exibe 3 dados relevantes:

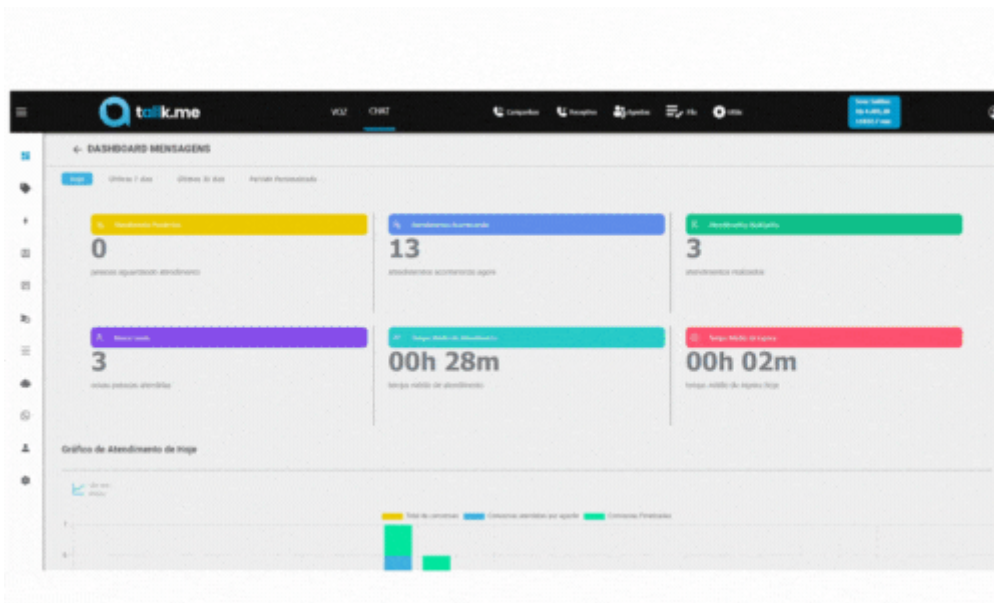
Total de conversas: Número total de conversas, incluindo todas as iniciadas, atendidas ou não, finalizadas ou em aberto, no período selecionado.

Conversas atendidas por agente: Somatório das conversas iniciadas e atendidas por algum agente, independente do status final, no período selecionado.

Conversas finalizadas: Somatório das conversas que foram concluídas, atendidas ou não, e possuem um status de finalização, no período selecionado.

O gráfico gerado é uma demonstração visual dos 3 dados citados acima, sendo possível selecionar apenas um dos índices.

Além da visualização em barra, você também poderá visualizar essa representação gráfica em linhas, para isso, basta selecionar a opção VER EM LINHAS.



Em **Lista de usuários** são exibidos todos os usuários já cadastrados e seus índices individuais como Avaliações, Tempo médio de atendimento e número de atendimentos finalizados individualizadas.

Tags

As tags são utilizadas para mapear uma conversa. Elas podem ser usadas para “carimbar” uma conversa ou também para discriminar uma etapa no KANBAN, agrupando todas as conversas com a mesma tag em uma etapa bem definida. Facilitando assim a visualização da jornada de atendimento.

É possível acompanhar a quantidade de atendimentos que receberam as tags ao longo de um período e exportar uma lista contendo data e contato.

NOME	REGISTROS TAGUEADOS	AÇÕES
voicebot	0	[Download] [Edit] [Delete]
tag não encerrar	0	[Download] [Edit] [Delete]
Suporte	130	[Download] [Edit] [Delete]
sucesso	0	[Download] [Edit] [Delete]
sms	0	[Download] [Edit] [Delete]
scues	0	[Download] [Edit] [Delete]
REUNAO	0	[Download] [Edit] [Delete]
Remarcacao	0	[Download] [Edit] [Delete]
Proposta enviada	0	[Download] [Edit] [Delete]
proposta_automatica	0	[Download] [Edit] [Delete]

Respostas Rápidas

As respostas rápidas são recursos que agilizam e facilitam a rotina do dia a dia.

precise de um boleto atualizado é só realizar a solicitação. Obrigada

1 dia Olá, Venho informar que o seu serviço com a Talk.me não foi identificado o pagamento, possa ser que você não tenha recebido o nosso boleto em seu e-mail, então para que seu serviço não seja bloqueado em 2 dias segue o seu boleto para o pagamento. Mas caso tenha realizado o pagamento, me envie aqui o seu comprovante, por favor. Ah, lembrando que você pode ter acesso ao seu boleto na nossa área de fatura na sua plataforma de gestor ou em nosso site. <https://www.talkk.me>

30 dias Venho informar que o seu serviço está sendo encaminhado para fase de cancelamento, por falta de pagamento a mais de 30 dias. Infelizmente nossa parceria está se encerrando mas espero que não seja um adeus, desejando retornar com o serviço por gentileza entrar em contato com o nosso comercial.

40 dias Venho informar que o seu serviço com a Talk.me está cancelado por falta de pagamento a mais de 40 dias, você acaba de perder o seu número receptivo (caso o seu serviço tenha). Tentamos contato por ligação, mensagem em whatsapp e e-mail. Mas não conseguimos retorno. Caso tenha contato com o nosso comercial.

5 dias Olá, venho informar que o seu serviço com a Talk.me está voltando a utilizar o nosso serviço realize o pagamento do boleto.

campanha Bom dia, passando para informar que você ainda tem 462,48 minutos de crédito. Para fazer uma nova campanha, é só chamar. :)

cancelamento Para cancelamento é necessário o comunicado de 60 dias e desejar cancelado antes de finalizar o período de fidelização.

chamada Oi, bom dia. sei que está precisando solucionar uma dor na ajudar nessa parte. eu tenho a solução para ti. Então se quiser falar melhor sobre isso, o que acha?

chat Olá, tudo bem? Aqui é Ananda da Talk.me. Você respondeu me passou seu contato. Imagino que você enfrenta o dia a dia de forma eficiente. A boa notícia é que nosso chatbot inteligente pode se comunicar com seus clientes, garantindo respostas rápidas e apresentando nosso produto?

cnjJ nosso CNPJ é 28.702.590/0001-13

cobranca 1 Olá, Venho informar que não foi identificado o pagamento da sua solução Talk.me. Você recebeu o seu boleto? Caso não tenha recebido, posso te encaminhar agora mesmo, o que acha?

Olá, Marizete novamente aqui da Talk.me e ainda não identificamos o pagamento dos seu plano. Para que seu

Editar Mensagem

contato 1

Olá, bom dia. tudo bem? Sou Ananda da Talk.me. Você preencheu nosso formulário na internet solicitando o nosso contato, gostaria de saber como posso lhe ajudar.

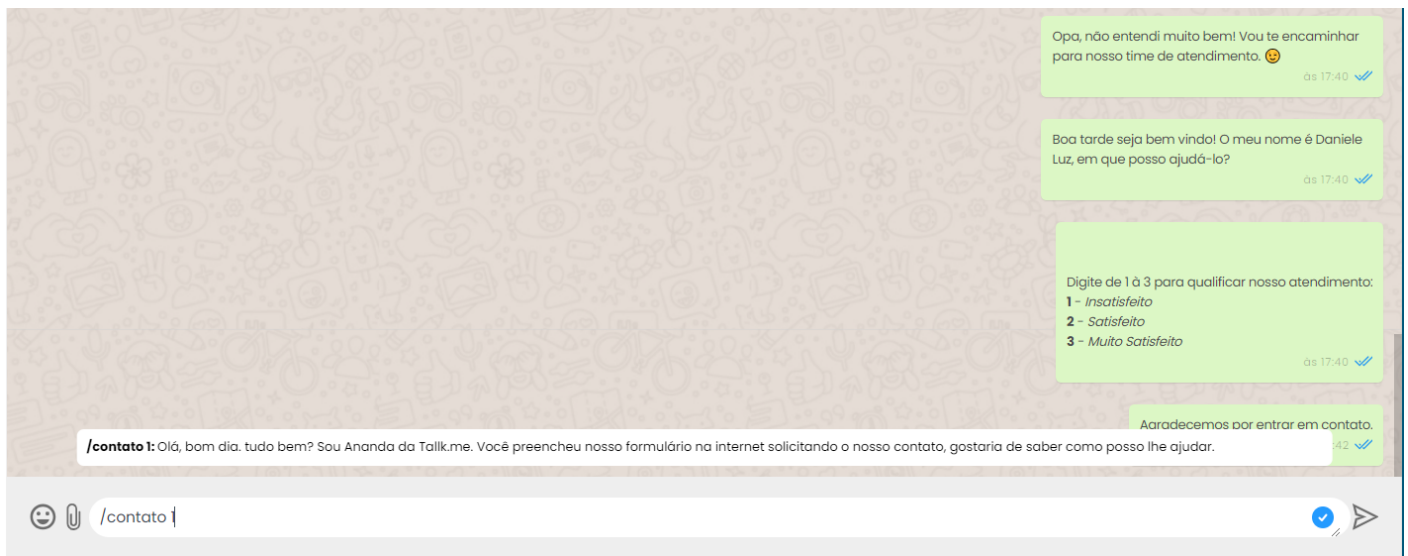
Salvar SAIR SEM SALVAR

Elas são utilizadas pelos usuários, que podem se valer de teclas de atalho em uma conversa pelo whatsapp para enviar mensagens previamente configuradas.

Veja abaixo como um agente pode digitar "/" e já são exibidas todas as respostas rápidas configuradas.

Para escolher a resposta rápida, digite "/" seguido do nome do atalho:

Exemplo: /contato1



Contatos

Todos os contatos feitos pela plataforma de conversa [Talk.me](https://talk.me) omnichannel são automaticamente salvos em Contatos.

Caso deseje, também é possível importar uma lista pré-existente.

Existem 2 maneiras de fazer essa importação:

Importar do Celular: Todos os contatos salvos na conta “Google” do aparelho celular serão importados de forma automática para a plataforma.

Importar de um arquivo: Caso a lista de contato esteja em um arquivo, basta organizar uma planilha, em formato (.xlsx) contendo: NOME, NUMERO DE CONTATO e E-MAIL (se quiser) e, em seguida, fazer a importação.

E-MAIL

Não informado

Importar Contatos

Vincule um arquivo para fazer o upload.

OBS: O formato do arquivo deverá ser igual ao modelo aqui disponível, faça o download e ajuste para que os contatos sejam importados corretamente.

[BAIXAR MODELO](#)

Você pode **arrastar** o arquivo com os dados aqui ou clicar para fazer o **upload**.

Importar

Importar do Celular

Sair sem importar

Não informado

Kanban

A visualização de Kanban dentro do [Talkk.me](#) omichannel é uma forma de levar uma visão mais clara da operação de atendimento.

É possível configurar cada etapa de acordo com sua necessidade.

Cada etapa é uma TAG e para se tornar uma etapa, basta marcá-la como uma etapa Kanban.

É possível ainda arrastar e movimentar cada conversa para a etapa que desejar e ainda ter uma visualização da conversa clicando sob o atendimento.

The screenshot displays the talk.me CRM interface for a company named 'KANBAN'. The interface is organized into four columns representing different stages of the sales process:

- APRESENTAÇÃO (3 items):**
 - Ana Paula: 14:00, 10/10/23. Status: APRESENTAÇÃO.
 - Luciano Silva: 14:00, 10/10/23. Status: APRESENTAÇÃO.
 - Lais Freitas: 14:00, 10/10/23. Status: APRESENTAÇÃO.
- PROPOSTA (10 items):**
 - Miguel Fernandes: 14:00, 10/10/23. Status: PROPOSTA.
 - Alice Souza: 14:00, 10/10/23. Status: PROPOSTA.
 - Bernardo Rosa: 14:00, 10/10/23. Status: PROPOSTA.
 - Samuel Freitas: 14:00, 10/10/23. Status: PROPOSTA.
 - Caio Rodrigues: 14:00, 10/10/23. Status: PROPOSTA.
 - Agatha Silva: 14:00, 10/10/23. Status: PROPOSTA.
- VENDA CONCLUÍDA (10 items):**
 - Juliana Moraes: 14:00, 10/10/23. Status: VENDA CONCLUÍDA.
 - Fernando Cardoso: 14:00, 10/10/23. Status: VENDA CONCLUÍDA.
 - Liziane Pereira: 14:00, 10/10/23. Status: VENDA CONCLUÍDA.
 - Raul Rodrigues: 14:00, 10/10/23. Status: VENDA CONCLUÍDA.
 - Ariane Melo: 14:00, 10/10/23. Status: VENDA CONCLUÍDA.
 - Lucas Costa: 14:00, 10/10/23. Status: VENDA CONCLUÍDA.
- PÓS-VENDA (10 items):**
 - Amanda Silva: 14:00, 10/10/23. Status: PÓS-VENDA.
 - Douglas Moraes: 14:00, 10/10/23. Status: PÓS-VENDA.
 - Danielle Silas: 14:00, 10/10/23. Status: PÓS-VENDA.
 - Marta Medeiros: 14:00, 10/10/23. Status: PÓS-VENDA.
 - João da Silva: 14:00, 10/10/23. Status: PÓS-VENDA.
 - Marcos Melo: 14:00, 10/10/23. Status: PÓS-VENDA.

Each item card includes a customer profile picture, name, phone number, a scheduled time (14:00), a date (10/10/23), a status label, and a 'Ver Mensagem' (View Message) button. Some cards also show a 'Enviar' (Send) button and a 'Cancelar' (Cancel) button.

Mensagens agendadas

Um recurso importante que evita esquecimentos de contato é o agendamento de mensagens.

Para usar este recurso, durante um atendimento pelo agente, basta clicar na opção Agendar Mensagem e selecionar a data e hora de envio e o template desejado.



odas as mensagens agendadas podem ser visualizadas, indo no painel lateral esquerdo, na opção MENSAGENS AGENDADAS.

Neste local é possível confirmar o status do envio (Agendado e Enviado) e também é possível editar o texto e a hora do envio.

Também é possível excluir um agendamento.

The screenshot shows the 'MENSAGENS AGENDADAS' (Scheduled Messages) section of the talk.me interface. It features a table with columns for contact name, message content, scheduled date, status, and actions. The status column shows 'AGENDADO' (Scheduled) and 'ENVIADO' (Sent).

CONTATO DESTINO	MENSAGEM	DATA DE AGENDAMENTO	STATUS	AÇÕES
Daniele Luz Borges	Olá, Ananda, tudo bem? Pass...	06/08/2024, 12:18:00	AGENDADO	[Edit] [Delete]
William	Opa William meu caro vamos L...	05/08/2024, 15:00:00	ENVIADO	[Edit] [Delete]
Kim	Bom dia Kim , tudo cert...	26/08/2024, 09:00:00	AGENDADO	[Edit] [Delete]
Bem	E aí, vamos fazer o teste d...	05/08/2024, 10:00:00	ENVIADO	[Edit] [Delete]

Dessa maneira, as solicitações de retornos ficam automatizadas, evitando o risco de esquecimento e gerando muito mais produtividade e seu cliente recebe a mensagem de maneira personalizada e no momento certo.

Filas e chatbot

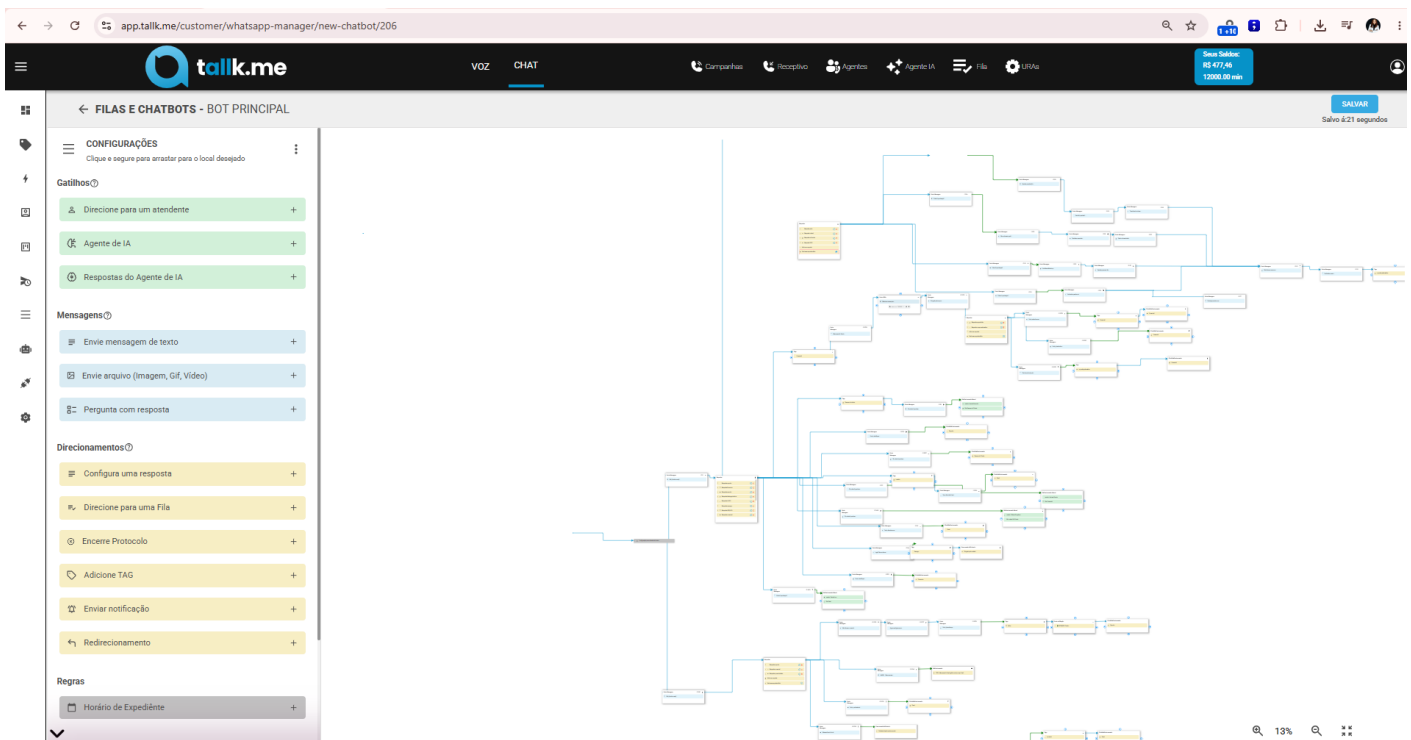
As filas são agrupadores de usuários. Com elas é possível direcionar os atendimentos para um grupo de agentes que estará prontos para receber e seguir com os atendimentos.

The screenshot shows the 'FILAS' (Queues) section of the talk.me interface. It features a table with columns for queue name, greeting message, and actions. The queue names are color-coded: Comercial (purple), Financeiro (yellow), Geral (grey), Instant Call Center (dark grey), Sucesso do Cliente (orange), and Suporte (blue).

NOME	MENSAGEM DE SAUDAÇÃO	AÇÕES
Comercial		[Edit] [Delete]
Financeiro	Um operador já irá lhe atender.	[Edit] [Delete]
Geral		[Edit] [Delete]
Instant Call Center	Oi tudo bem ?	[Edit] [Delete]
Sucesso do Cliente	Um operador já irá lhe atender.	[Edit] [Delete]
Suporte		[Edit] [Delete]

Os chatBOTS são construtores de Jornada de atendimento que automatizam o contato de maneira amigável.

É possível construir um fluxo de atendimento totalmente automático, capaz de atender o cliente, coletar dados e fornecer atendimento resolutivo, ou também um atendimento misto, pré qualificando e coletando informações para direcionar o atendimento para um agente ou fila responsável.



É possível construir fluxos de atendimento complexo, incluindo Integrações com outros sistemas e consulta a base de conhecimento da Open IA.

É possível também coletar e usar variáveis, enviar notificações, entre outras.

Conexões

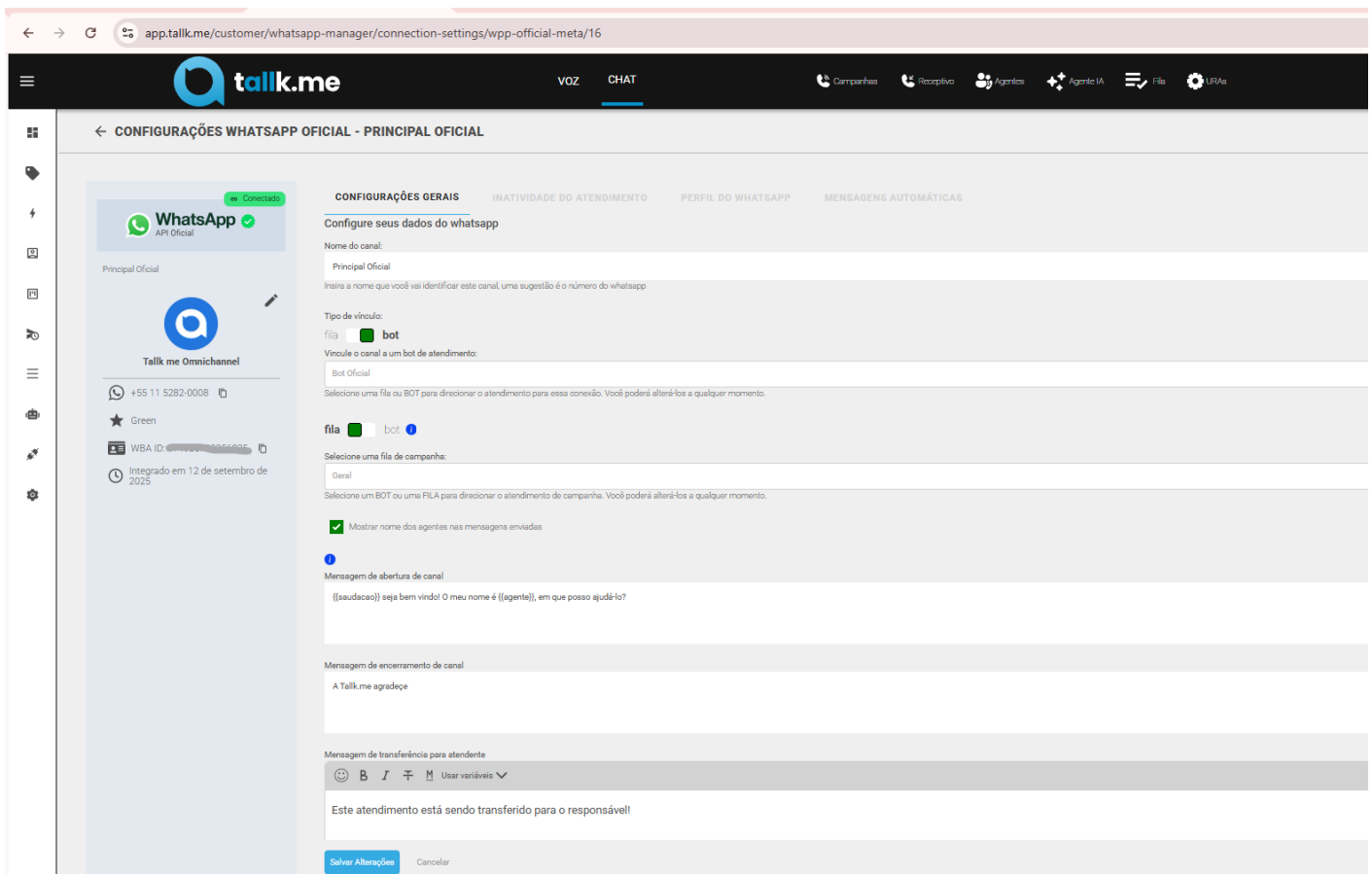
As conexões são os números de whatsapp que terão as conversas gerenciadas pela plataforma Talk.me Omnichannel.

É possível configurar aqui:

Mensagem de Conclusão: É a mensagem que será enviada sempre que uma conversa for encerrada por um agente.

Mensagem de fora de expediente: Usada para enviar uma mensagem sempre que alguém chamar fora do expediente. OBS: É possível configurar a mensagem fora de expediente na construção do fluxo de atendimento pelo Chat BOT

Mensagem de Abertura de Conversa: O Texto configurado aqui será enviado automaticamente sempre que um agente assumir uma conversa.



Aqui também definimos se todos os atendimentos serão direcionados para uma fila direto ou se serão atendidos pelo fluxo de ChatBOT.

A **Fila de Campanha** é uma opção usada para quem faz disparos de mensagens de whatsapp automaticamente, neste caso, se houver resposta na mensagem enviada, para evitar que o usuário entre no fluxo do BOT, ele é direcionado diretamente para uma fila.

Isso aumenta a experiência do usuário já que a próxima resposta será dada diretamente por um agente.

Redirecionamento de Fila: Esta configuração evite que os usuários que deixaram de interagir em algum ponto do BOT fiquem sem atendimento.

Ao definir uma fila e um tempo, caso algum usuário deixe de interagir no BOT, ele será direcionado automaticamente para a fila após o tempo configurado.

Configuração

Gerenciamento de expediente: Aqui é possível definir as configurações de horário de expediente. Este horário será usado para atender pessoalmente os clientes que chamarem fora do expediente definido.

Aceita chamadas: É possível recusar chamadas pelo whatsapp, notificando a todos que ligarem que não é possível atender chamadas por este canal.

Avaliações: Este recurso envia uma pesquisa de avaliação sempre que uma conversa for finalizada. O resultado das avaliações é exibido no dashboard inicial.

12:28



< 12



Talkk.me

online



...aqui no dia que combinamos para confirmar o fechamento da nossa proposta.

12:19

Digite de 1 à 3 para qualificar nosso atendimento:

1 - *Insatisfeito*

2 - *Satisfeito*

3 - *Muito Satisfeito*

12:26

3

12:28 ✓✓

Agradecemos por entrar em contato.

12:28



Eu

Não

O

Q

W

E

R

T

Y

U

I

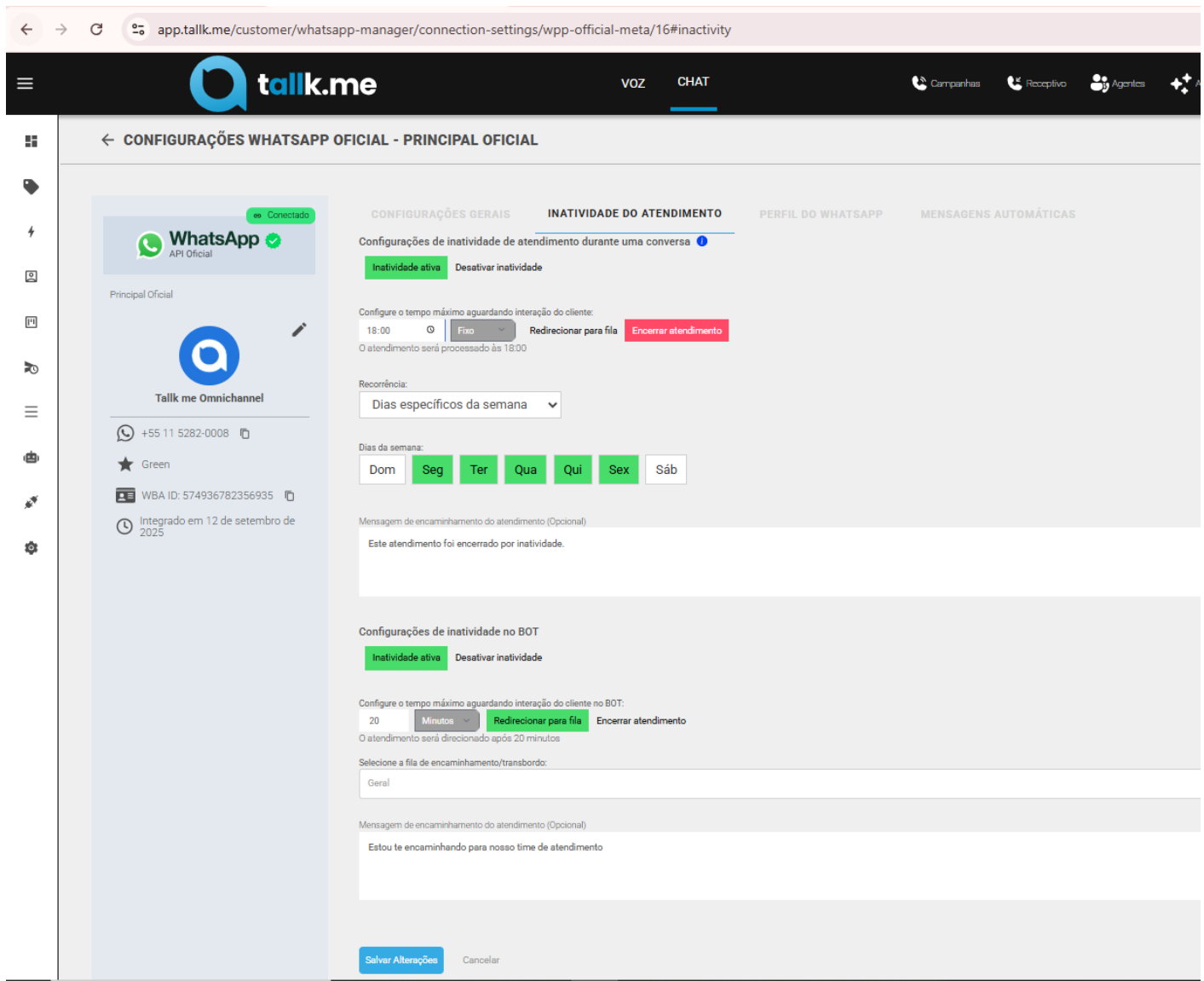
O

P

Enviar mensagem de transferência de Fila/agente: Sempre que transferir um atendimento entre agentes do Talkk.me, é possível informar isso de maneira automática, avisando que o atendimento está sendo direcionado a um outro agente.

Fechar atendimentos em automação: Para quem faz disparos automáticos existe uma área na tela de agentes que exibe todas as mensagens automáticas enviadas em um período. Ao responder uma mensagem automática, esta conversa vai direto pra uma fila.

Inatividade de atendimento



The screenshot displays the 'Configurações WhatsApp Oficial - Principal Oficial' page in the Talkk.me dashboard. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes the Talkk.me logo, navigation tabs for 'VOZ' and 'CHAT', and utility icons for 'Campanhas', 'Receptivo', and 'Agentes'.
- Left Sidebar:** Shows the profile of 'Principal Oficial' with contact information: phone number (+55 11 5282-0008), name (Green), WBA ID (5749367823356935), and integration date (12 de setembro de 2025).
- Main Content Area:**
 - Configurações Gerais:** Features a toggle for 'Inatividade ativa' (currently on) and 'Desativar inatividade'. Below, it allows setting a maximum wait time (18:00) and a 'Fixo' dropdown for 'Redirecionar para fila' and 'Encerrar atendimento'.
 - Recorrência:** A dropdown menu set to 'Dias específicos da semana'.
 - Dias da semana:** A row of buttons for 'Dom', 'Seg', 'Ter', 'Qua', 'Qui', 'Sex', and 'Sáb', with 'Seg' through 'Sex' highlighted in green.
 - Mensagem de encaminhamento do atendimento (Opcional):** A text input field containing 'Este atendimento foi encerrado por inatividade.'
 - Configurações de inatividade no BOT:** Includes a 'Inatividade ativa' toggle, a wait time setting (20 minutos), and a 'Redirecionar para fila' dropdown.
 - Seleção de fila:** A dropdown menu currently set to 'Geral'.
 - Mensagem de encaminhamento do atendimento (Opcional):** A text input field containing 'Estou te encaminhando para nosso time de atendimento'.
- Footer:** Contains 'Salvar Alterações' and 'Cancelar' buttons.

Perfil do whatsapp

app.talk.me/customer/whatsapp-manager/connection-settings/wpp-official-meta/16#profile

talk.me VOZ CHAT Campanhas Recebivo Agradas Agrada IA Fila UFAs

Seus Saldo: R\$ 477,48 12000,00 min

← CONFIGURAÇÕES WHATSAPP OFICIAL - PRINCIPAL OFICIAL

WhatsApp API Oficial

Principal Oficial

Talk me Omnicchannel

+55 11 5282-0008

Green

WBA ID: [redacted]

Integrado em 12 de setembro de 2025

CONFIGURAÇÕES GERAIS INATIVIDADE DO ATENDIMENTO **PERFIL DO WHATSAPP** MENSAGENS AUTOMÁTICAS

Informações a serem mostradas no seu perfil do Whatsapp

Nome do seu negócio: Talk me Omnicchannel 20/128

Categoria do negócio: Outro

Seu endereço completo: Travessa Germano Magrin, 100 - Centro - Criciúma, salas 103 e 107 64/255

E-mail: atendimento@talk.me 20/128

Seu Site: https://www.talk.me/

Biografia/Descrição do seu negócio: Com nosso sistema de atendimento, você automatiza tarefas, reduz custos e conquista ainda mais clientes.

104/512 caracteres

Mensagens automatica

app.talk.me/customer/whatsapp-manager/connection-settings/wpp-official-meta/16#auto_messages

talk.me VOZ CHAT Campanhas Recebivo Agradas Agrada IA Fila UFAs

Seus Saldo: R\$ 477,48 12000,00 min

← CONFIGURAÇÕES WHATSAPP OFICIAL - PRINCIPAL OFICIAL

WhatsApp API Oficial

Principal Oficial

Talk me Omnicchannel

+55 11 5282-0008

Green

WBA ID: 574936782356935

Integrado em 12 de setembro de 2025

CONFIGURAÇÕES GERAIS INATIVIDADE DO ATENDIMENTO **PERFIL DO WHATSAPP** **MENSAGENS AUTOMÁTICAS**

Veja todos os modelos de mensagens disponíveis para o Whatsapp oficial

ADICIONAR MENSAGEM

NOME	CONTEÚDO MENSAGEM	APROVAÇÃO	ENGAJAMENTO	AÇÕES
cob 3	Olá {{nome}}, me chamo {{legenda}} aqui da Talk.me Estamos finalizando...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
cob 2	Olá {{nome}} Este é um aviso automático referente ao status financeiro...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
cob 1	Olá, {{nome}} Identificamos um boleto em aberto em seu cadastro e esta...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
linkedin retorno de campanha	Oi {{nome}}, tudo bem? Acabamos de nos conhecer pelo LinkedIn e vi...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
carrossel talkme	✔ Transforme seu atendimento com a Talk.me: soluções inteligentes de...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
pesquisa satisfacao clientes	Boa tarde {{nome}}! Estou entrando em contato para saber como est...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
chamada p reuniao	E aí {{nome}}, como vai? Estou entrando em contato para ver a possibil...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
captacao contato 2	Vou te dar um insight rápido: empresa não perde cliente por falta de l...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
captacao contato 1	Oi{{Nome}}, te fiz uma pergunta ali em cima porque isso está acontecen...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
entrada captacao	Fala {{Nome}}, tudo certo? Aqui é o Jucimar da Talk, de Criciúma. Ten...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
mensagem migracao	E aí, como vai {{nome}}? Estou entrando em contato para agendar nossa ...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
resgate perdidos	Oi, {{nome}}! Estava revisando algumas conversas aqui e lembrei de v...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
abertura cs	Boa tarde{{nome}}!! Como vai? Sou do time de CS aqui da Talk.me. Esto...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
envio de link de proposta	Oi {{nome}}! Passei aqui rapidinho pra te enviar a proposta que montam...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️
break utilidade	Olá, {{nome}} Como não tivemos retorno após o envio de proposta, vou e...	Aprovado	Indefinido	👁️ ✎️ 🗑️

1-20 de 53

app.talkk.me/customer/whatsapp-manager/connection-settings/wpp-official-meta/16#auto_messages/creation?editId=1279165540973483

talkk.me VOZ CHAT Campanhas Recebido Agência Agência IA Fila LRA's Sua Saldo: R\$ 47,46 12000.00 min

← CONFIGURAÇÕES WHATSAPP OFICIAL - PRINCIPAL OFICIAL

WhatsApp API Oficial

Principal Oficial

Talkk.me Omnicchannel

+55 11 5282-0008

Green

WBA ID: [obscured]

Integrado em 12 de setembro de 2025

CONFIGURAÇÕES GERAIS INATIVIDADE DO ATENDIMENTO PERFIL DO WHATSAPP **MENSAGENS AUTOMÁTICAS**

Editar mensagem automática

nome da mensagem automática* oob_3 Categoria* Utilidade - Mensagem customizada

Tipo de cabeçalho da mensagem (opcional) Nenhum

Corpo da mensagem*

Olá [[nome]], me chama [[agente]] aqui da Talkk.me. Estamos finalizando as conferências financeiras e ainda não localizamos a regularização da pendência vinculada ao seu contrato. Para evitar qualquer impacto na continuidade dos serviços contratados, precisamos de uma previsão de regularização da pendência financeira vinculada ao contrato. Consegue nos informar uma data prevista para seguirmos com o controle interno?

419/1024

Rodapé da mensagem (opcional) Talkk.me

Adicionar botões

escolha os botões a serem adicionados ao modelo. Você pode escolher até 10 botões.

+ Adicionar botão

- ⋮ Paguei hoje
- ⋮ Sem previsão
- ⋮ Quero negociar

Adicionar resposta rápida

SALVAR E ENVIAR PARA APROVAÇÃO SAIR SEM SALVAR

Pré visualização da mensagem

Olá [[nome]], me chama [[agente]] aqui da Talkk.me. Estamos finalizando as conferências financeiras e ainda não localizamos a regularização da pendência vinculada ao seu contrato. Para evitar qualquer impacto na continuidade dos serviços contratados, precisamos de uma previsão de regularização da pendência financeira vinculada ao contrato. Consegue nos informar uma data prevista para seguirmos com o controle interno?

Talkk.me 20:11

- ← Paguei hoje
- ← Sem previsão
- ← Quero negociar

Revisão #9

Criado 12 maio 2026 22:42:18 por ivan.lopes@talkk.me

Atualizado: 15 maio 2026 23:16:59 por ivan.lopes@talkk.me