



VitrineZAP + Sofia | Manual do Cliente



Vitrine Negócios Digitais

Todos os direitos de divulgação são reservados ao elaborador do material e não podem ser comercializados.

<https://sofia.vitrine.art.br/>

Teste Grátis

Para iniciar o **Teste Grátis** clique no link abaixo e faça seu cadastro. Você tem 7 dias para testar todas as ferramentas, incluindo a nossa IA Sofia.

[Teste Grátis Aqui!](#)

Para o cadastro, role a tela para baixo e clique no botão **Cadastrar-se**. Vai abrir o formulário de cadastro, é só preencher com os seus dados e clicar em **Criar conta**.



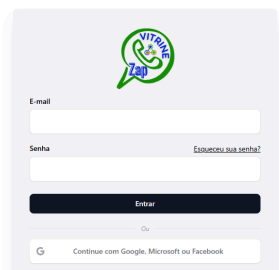
<https://sofia.vitrine.art.br>

Login no Sistema

Use este link para acessar o sistema.

https://sofia.vitrine.art.br/pt/users/sign_in

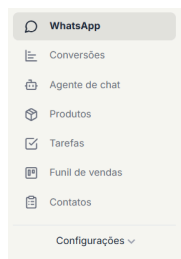
Acesse sua conta



The image shows a login form for 'Sofia Vitrine Art'. At the top is the company logo, a green speech bubble with 'VITRINE Art' inside. Below the logo are two input fields: 'E-mail' and 'Senha'. The 'Senha' field has a link that says 'Esqueceu sua senha?'. Below the input fields is a black button labeled 'Entrar'. Underneath the button is a small 'Ou' separator. At the bottom, there is a button with a Google icon and the text 'Continue com Google, Microsoft ou Facebook'.

Depois de efetuar o seu cadastro, use o link acima para acessar a sua conta.

Durante o período do **Teste Grátis** você terá acesso a todas as ferramentas (incluindo a nossa IA). Use a barra lateral.

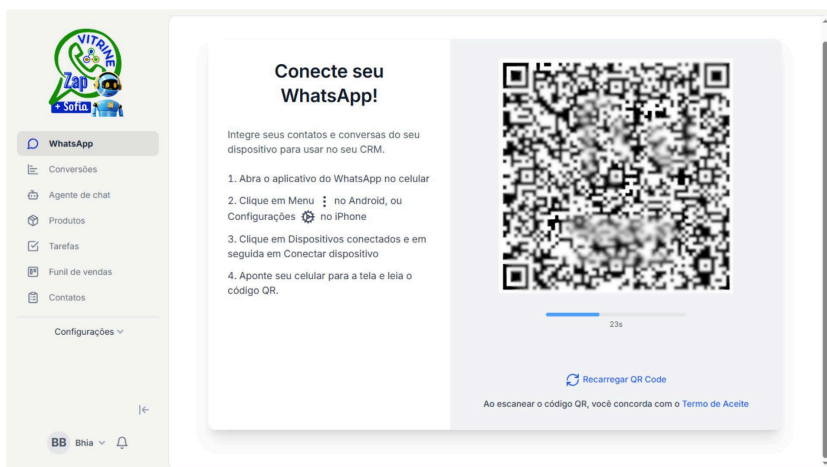


<https://sofia.vitrine.art.br>

PRIMEIRO ACESSO

No primeiro acesso leia o **QRcode para conectar com o seu WhatsApp**. Caso esta tela não apareça no primeiro acesso, você encontra a ferramenta na barra lateral.

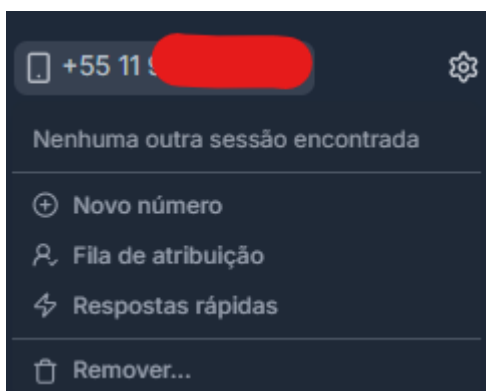
Para conectar seu WhatsApp, basta escanear o QR Code gerado na plataforma. Para isso, abra o aplicativo, vá em **Configurações > Dispositivos conectados**. Caso enfrente problemas de conexão, clique em “**Recarregar QR Code**”, se o erro persistir, reinicie seu dispositivo e tente escanear novamente.



<https://sofia.vitrine.art.br>

Após conectar seu **WhatsApp**, as mensagens recebidas aparecerão automaticamente na plataforma. Ao clicar no ícone de engrenagem, localizado no canto superior esquerdo, você terá as seguintes opções:

- **Adicionar novo número:** permite integrar outros números à plataforma apenas escaneando o QR Code.
- **Criar fila de atribuição:** com base nos seus usuários, você pode organizar uma fila de atendimento e distribuir as conversas entre os responsáveis.
- **Adicionar respostas rápidas:** funcionalidade para agilizar o atendimento, semelhante à ferramenta nativa do WhatsApp.
- **Remover número:** permite desconectar e excluir o número atual da plataforma.



<https://sofia.vitrine.art.br>

Ao clicar com o botão direito sobre uma conversa, as seguintes opções estarão disponíveis:

- **Abrir conversa:** permite acessar o chat selecionado.
- **Marcar como não lida:** sinaliza a mensagem para visualização posterior.
- **Copiar link:** gera um link direto para a conversa específica.
- **Responsável:** permite atribuir ou transferir o atendimento para diferentes usuários da sua equipe.
- **Abrir no WhatsApp:** redireciona a conversa para o aplicativo original.



Por fim, você pode intervir e assumir o atendimento quando o lead estiver interagindo com o **Agente de Chat**. Para isso, basta clicar em '**Assumir controle**'. Caso precise reativar a inteligência artificial, clique nos três pontinhos localizados no canto superior direito e selecione '**Ativar Agente**'.

<https://sofia.vitrine.art.br>

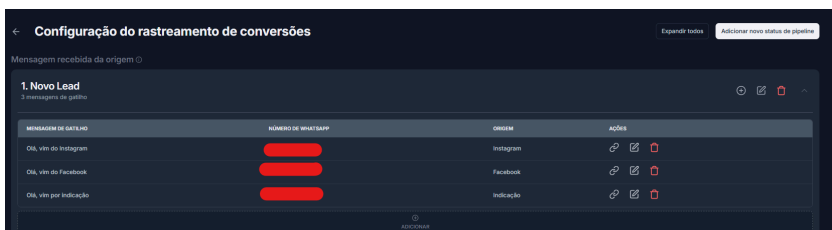
Conversões

Com o seu **WhatsApp** conectado, você poderá utilizar a ferramenta de **Conversões**. Para que ela funcione corretamente, é necessário configurar alguns dados iniciais:



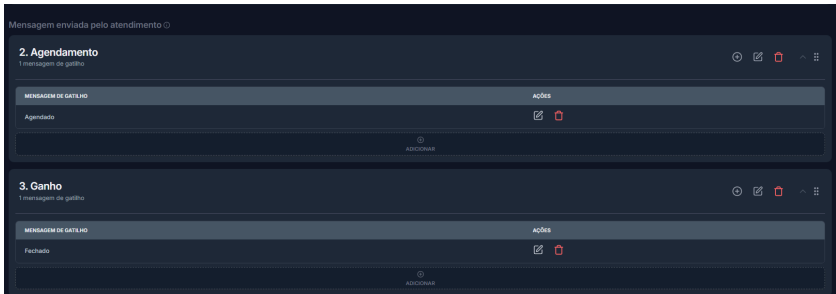
Ao clicar em **Configurar > Adicionar mensagem gatilho**, você poderá definir as frases que identificam a origem do lead e as mensagens enviadas durante o atendimento. Veja os exemplos abaixo:

- Definir origem do lead:



<https://sofia.vitrine.art.br>

- Mensagens enviadas pelo atendimento:



É fundamental configurar as '**mensagens enviadas pelo atendimento**', pois são elas que permitem o avanço automático das oportunidades dentro do funil. Assim, basta digitar a frase correspondente no WhatsApp para que o lead mude de fase no sistema. Após concluir essas configurações, você poderá acompanhar o fluxo dos novos leads diretamente na tela principal, como no exemplo abaixo:



<https://sofia.vitrine.art.br>

Agente de Chat

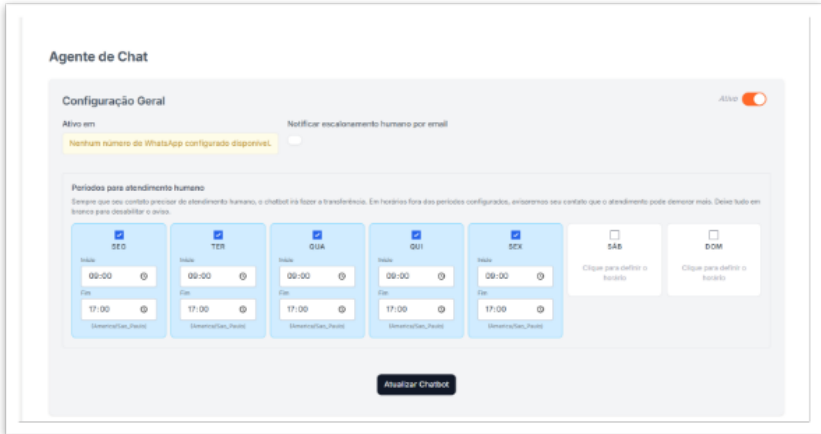
Para que a ferramenta do **Agente de Chat** funcione corretamente, o número de WhatsApp deve estar devidamente habilitado e ativo nos indicadores localizados nos cantos superior esquerdo e direito da tela. Essa funcionalidade é responsável pelo pré-atendimento automático dos novos leads, otimizando o tempo e a produtividade da sua equipe no dia a dia.

Para garantir um atendimento personalizado e alinhado ao perfil dos seus leads, é essencial configurar a **Base de Conhecimento** com documentos em texto, PDFs e outros arquivos relevantes. Além disso, você deve preencher a '**Configuração de Instruções**', definindo o comportamento do Agente, o tom de voz da conversa e informações detalhadas sobre sua empresa. Incluir exemplos de diálogos também ajuda a IA a adotar uma linguagem mais próxima e natural com seus contatos.

Obs.: o Agente de IA vai ter como prioridade, primeiro, as Instruções (o prompt) e depois a Base de conhecimento. ***Portanto, se quiser um resultado mais assertivo, trabalhe primeiro nas Instruções, e depois reforce isso na Base de Conhecimento.***

<https://sofia.vitrine.art.br>

Após concluir essas personalizações, basta clicar em atualizar para começar a receber e atender seus leads automaticamente via WhatsApp!



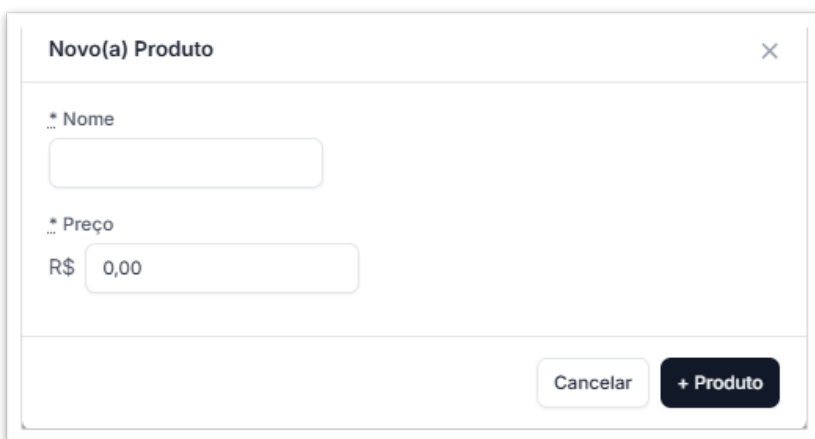
<https://sofia.vitrine.art.br>

Produtos

Esta ferramenta é essencial para a gestão de negócios. Nela, você cadastra seus produtos e respectivos valores para, posteriormente, vinculá-los às suas oportunidades de venda.



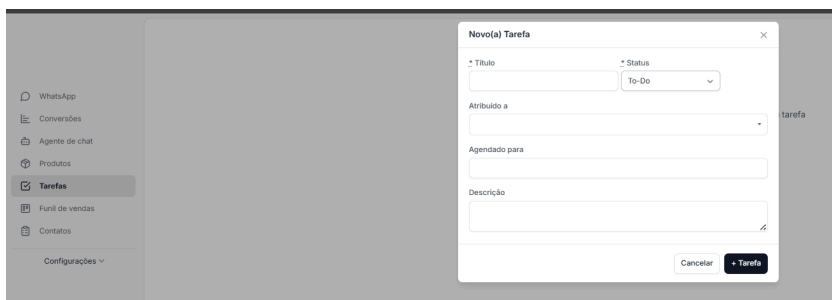
Basta definir o nome e o preço do produto que você oferece e no qual o lead está interessado.

A screenshot of a modal form titled 'Novo(a) Produto'. The form has a close button (X) in the top right corner. It contains two required input fields: 'Nome' and 'Preço'. The 'Preço' field is pre-filled with 'R\$ 0,00'. At the bottom right of the form, there are two buttons: a light gray 'Cancelar' button and a dark blue '+ Produto' button.

<https://sofia.vitrine.art.br>

Tarefas

Esta ferramenta permite criar tarefas e lembretes para seus colaboradores, possibilitando a definição de status, a atribuição de prazos e a inclusão de descrições detalhadas sobre as atividades a serem realizadas.



Além disso, é possível criar tarefas diretamente dentro de uma oportunidade no funil, as quais serão automaticamente vinculadas ao contato correspondente.

<https://sofia.vitrine.art.br>

Funil de Vendas

O **Funil de Vendas**, ou **Gestão de Oportunidades**, é o espaço dedicado ao acompanhamento de seus negócios em cada etapa da negociação. Esta ferramenta oferece diversas funcionalidades, como:

Filtros Personalizados

Localizados no canto superior esquerdo, permitem organizar a visualização por fase do lead, data de criação, data de atualização, prioridade, entre outros critérios.

Relatórios Consolidados

No canto superior direito, através do botão 'Relatório', é possível extrair uma visão geral e estatística do seu desempenho no funil.



<https://sofia.vitrine.art.br>

Adição de Oportunidades

No canto superior direito, no botão “Adicionar”, você pode cadastrar novas oportunidades selecionando a prioridade, o contato do lead, observações relevantes e os produtos inclusos na negociação.

Movimentação entre Etapas

Para mudar um lead de fase, basta clicar no card e arrastá-lo para a etapa desejada ou alterar o campo “Status” dentro do próprio registro.

Gestão de Tarefas

Após criar o card da oportunidade, você pode clicar nele para adicionar tarefas específicas relacionadas àquele negócio.

A imagem mostra uma interface de usuário para criar um novo registro. O formulário é dividido em duas seções principais: 'Informações gerais' e 'Produtos'.

Informações gerais:

- Status:** Um menu suspenso com a opção 'Novo contato' selecionada.
- Contato:** Um campo de texto com o placeholder 'Escolha, ou digite para buscar'.
- Prioridade:** Um menu suspenso.
- Observação:** Um campo de texto grande para adicionar comentários.

Produtos:

Nome	Qtd.	Preço	Total
<input type="text"/>	<input type="text"/>	R\$ 0,00	R\$0,00
R\$0,00			

Abaixo da tabela, há um botão '+ Produto' para adicionar mais itens.

No canto inferior direito do formulário, há dois botões: 'Cancelar' e '+ Registro'.

<https://sofia.vitrine.art.br>

Para personalizar seu fluxo de trabalho, basta clicar em **'Configurações'**. Lá, é possível editar as fases do funil e os campos das oportunidades, permitindo que você defina quais informações deseja visualizar e registrar, como, por exemplo, o nível de prioridade de cada negócio.

Edição dos status

Novo cont x Em contat x Apresentar x Negociação x Ganho x Perdido x +

Links com outras ferramentas

Tarefas Produtos Contatos

Campos especiais

Status de ganho Status de perdido

Campos

Nome	Tipo	Opções de valor
Prioridade	Texto	Baixa x Média x Alta x
<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar no quadro	<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar na lista	
Observação	Texto	
<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar no quadro	<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar na lista	

+

Também é possível exportar ou importar seu funil acessando o menu de três pontinhos no canto superior direito.

<https://sofia.vitrine.art.br>

Para realizar a importação de contatos ou negócios com sucesso, siga estas diretrizes:

Padronização da Planilha:

Certifique-se de que as colunas do seu arquivo tenham exatamente os mesmos nomes dos campos configurados na plataforma.

Formato de Arquivo:

O arquivo deve ser obrigatoriamente **CSV UTF-8** (separado por vírgulas). Caso o seu computador salve com ponto e vírgula, abra o arquivo no Bloco de Notas e substitua todas as ocorrências por vírgulas para garantir a aceitação pelo sistema.

Vínculo de Oportunidades:

Ao importar oportunidades para o funil de vendas, não utilize o nome do cliente para vinculá-lo, utilize a **Identificação Interna (ID)**.

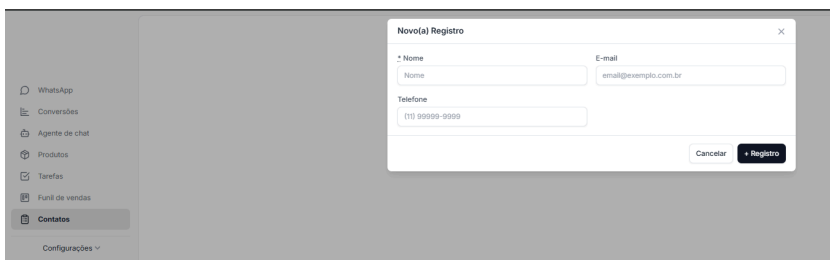
Estratégia de ID:

A recomendação correta é exportar sua lista de contatos previamente para obter esses IDs e, então, preenchê-los na planilha de importação do funil.

<https://sofia.vitrine.art.br>

Contatos

A aba de **Contatos** permite criar e gerenciar sua base de clientes, inserindo informações essenciais como nome, e-mail e telefone. Para facilitar a organização, você pode filtrá-los por nome ou data de criação utilizando as opções no canto superior esquerdo da tela.



No menu superior direito, você encontrará o botão **"Configurações"**, que permite editar os campos personalizados dentro dos registros de contatos. Ao lado, no ícone de três pontinhos ("..."), é possível realizar a importação ou exportação da sua base, seguindo as mesmas regras de formatação aplicadas ao Funil de Vendas e Oportunidades. Além disso, nesse mesmo local, você tem a opção de arquivar contatos para ocultá-los da sua visualização principal.

<https://sofia.vitrine.art.br>

Personalização da IA Sofia

Para garantir a máxima performance, **você tem o poder de personalizar a IA Sofia** de acordo com as necessidades do seu negócio. **Se preferir, ou precisar de um resultado ainda mais rápido**, nossa equipe de especialistas pode realizar este serviço por você, mediante contratação e pagamento à parte. Consulte preços e condições enviando um e-mail para: bhia@vitrine.art.br e aguarde nosso contato em breve.



<https://sofia.vitrine.art.br>