



VitrineZAP + Sofia | Manual do Cliente

VITRINE

Vitrine Negócios Digitais

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

<https://zap.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.

<http://zap.vitrine.art.br/enrollment/new?product=VitrineZAP+com+a+IA+Sofia>

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**.

Acesse sua conta

The image shows two screenshots side-by-side. On the left is the Vitrine Zap login page. It features a logo at the top with the words 'VITRINE' and 'Zap'. Below it are fields for 'E-mail' and 'Senha' (Password), and a 'Entrar' (Enter) button. To the right of the password field is a 'Esqueceu sua senha?' (Forgot password?) link. Below these are social login options: 'Continue com Google, Microsoft ou Facebook'. At the bottom is a 'Cadastrar-se' (Sign up) button, which is highlighted with a large orange arrow. A red curved arrow points from this sign-up button to the second screenshot on the right. The right screenshot shows the 'Cadastro' (Registration) form. It has fields for 'Nome completo' (Name), 'Telefone' (Phone), 'E-mail', and 'Senha' (Password), each with a required asterisk. Below these is a 'Criar conta' (Create account) button.

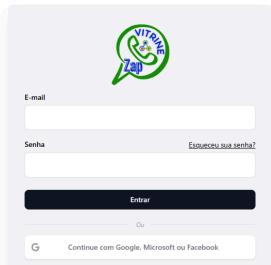
<https://zap.vitrine.art.br>

Login no Sistema

Use este link para acessar o sistema.

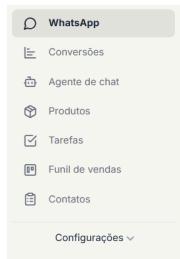
https://zap.vitrine.art.br/pt/users/sign_in

Acesse sua conta



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.

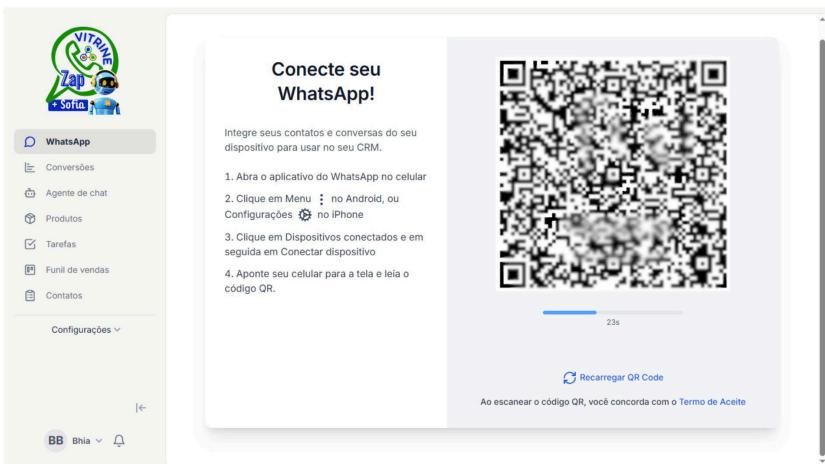


<https://zap.vitrine.art.br>

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.

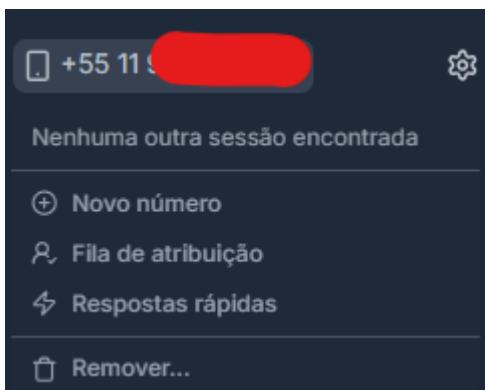
Para conectar seu WhatsApp, basta escanear o QR Code gerado na plataforma. Para isso, abra o aplicativo, vá em **Configurações > Dispositivos conectados**. Caso enfrente problemas de conexão, clique em “**Recarregar QR Code**”, se o erro persistir, reinicie seu dispositivo e tente escanear novamente.



<https://zap.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://zap.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.

Abrir conversa

Marcar como não lida

Copiar link

Responsável

Abrir no WhatsApp

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://zap.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://zap.vitrine.art.br>

- Mensagens enviadas pelo atendimento:

The screenshot shows the Zapier interface with three message stages listed under 'MENSAGEM DE GATILHO' (Trigger Message).

- 2. Agendamento**: Shows 1 mensagem de gatilho. The status is 'Agendado'. Actions: Edit, Delete.
- 3. Ganho**: Shows 1 mensagem de gatilho. The status is 'Fechado'. Actions: Edit, Delete.

A 'ADICIONAR' (Add) button is visible at the bottom of each stage section.

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://zap.vitrine.art.br>

Agente de Chat

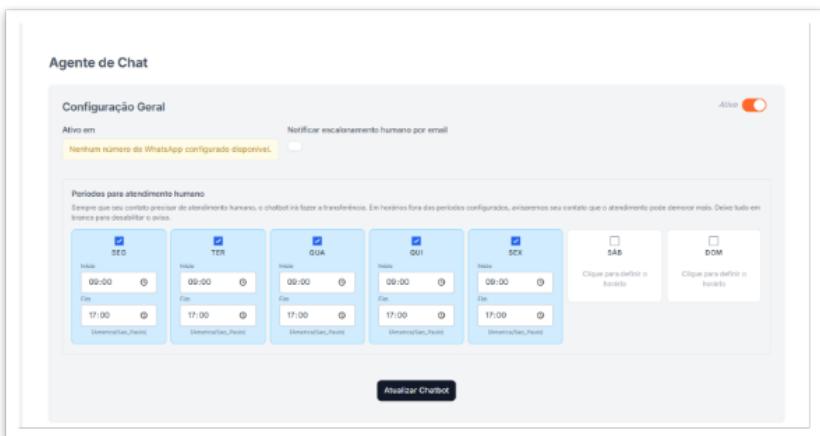
Para que a ferramenta do **Agente de Chat** funcione corretamente, o número de WhatsApp deve estar devidamente habilitado e ativo nos indicadores localizados nos cantos superior esquerdo e direito da tela. Essa funcionalidade é responsável pelo pré-atendimento automático dos novos leads, otimizando o 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://zap.vitrine.art.br>

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



<https://zap.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.



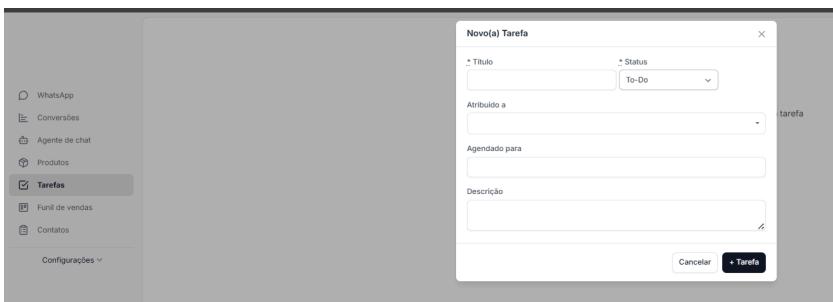
Basta definir o nome e o preço do produto que você oferece e no qual o lead está interessado.

A screenshot of a modal window titled "Novo(a) Produto". It contains two input fields: one for "Nome" (Name) and one for "Preço" (Price). The price field includes a currency symbol "R\$". At the bottom right are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and a dark blue button labeled "+ Produto" (Add Product).

<https://zap.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://zap.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://zap.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.

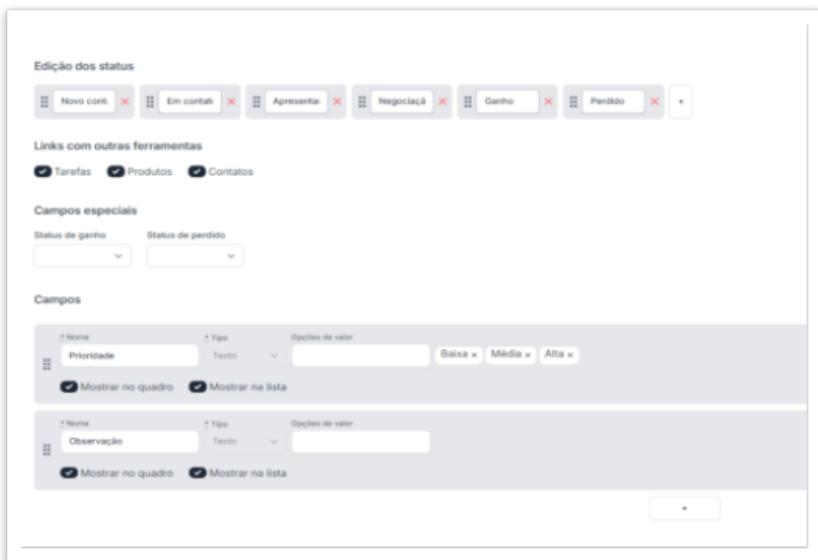
Gestão de Tarefas

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

| Nome | Qtd. | Preço | Total |
|---------|------|----------|---------|
| R\$0,00 | 1 | R\$ 0,00 | R\$0,00 |

<https://zap.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.



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

<https://zap.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)**.

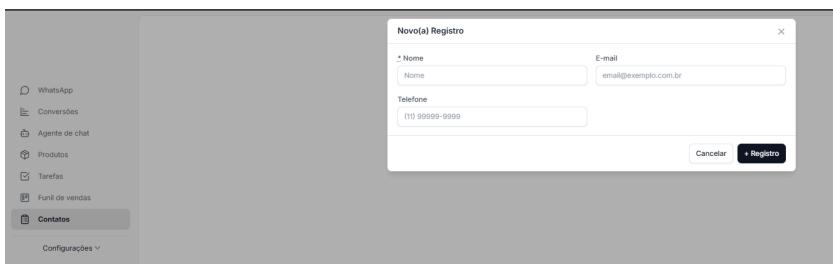
Estratégia de ID:

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://zap.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://zap.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://zap.vitrine.art.br>