



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://zap.vitrine.art.br>

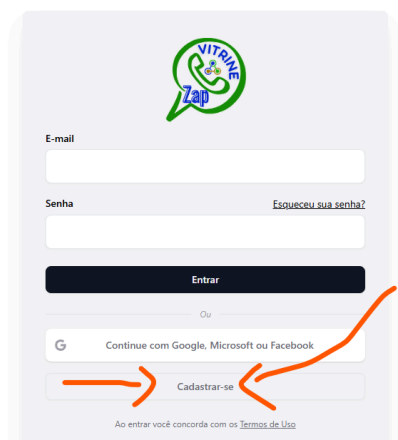
Teste Grátis

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>

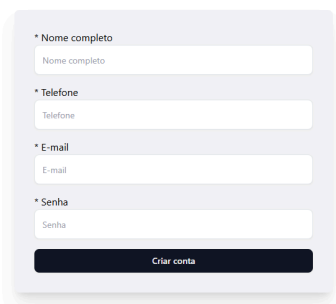
Para o cadastro, role a tela para baixo e clique no botão **Cadastrar-se**. Vai abrir o formulário de cadastro, é só preencher com os seus dados e clicar em **Criar conta**.

Acesse sua conta



The login screen features the Vitrine Zap logo at the top. Below it are input fields for 'E-mail' and 'Senha' (password), with a link 'Esqueceu sua senha?' next to the password field. A dark 'Entrar' button is positioned below the fields. Further down, there's a 'Ou' separator and a row of social login buttons for Google, Microsoft, and Facebook. At the bottom, a 'Cadastrar-se' button is highlighted with an orange arrow pointing to it from the right. A small footer note states 'Ao entrar você concorda com os Termos de Uso'.

← Cadastro



The registration screen is titled 'Cadastro' with a back arrow. It contains several required fields marked with an asterisk: 'Nome completo', 'Telefone', 'E-mail', and 'Senha'. Each field has a corresponding input box. At the bottom, there is a dark 'Criar conta' button.

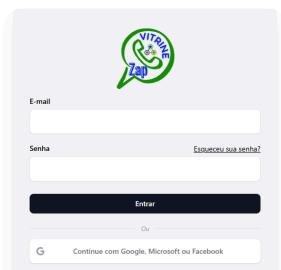
<https://zap.vitrine.art.br>

Login no Sistema

Use este link para acessar o sistema.

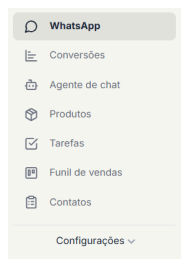
https://zap.vitrine.art.br/pt/users/sign_in

Acesse sua conta

The image shows a login form for 'Zap Vitrine Art'. At the top is the company logo, which features a green speech bubble with the word 'VITRINE' in a circle and 'Zap' below it. Below the logo are two input fields: 'E-mail' and 'Senha'. The 'Senha' field has a small link that says 'Esqueceu sua senha?'. Below these fields is a dark blue button labeled 'Entrar'. Underneath the button is a small 'Ou' separator. At the bottom, there is a button with the Google logo 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.

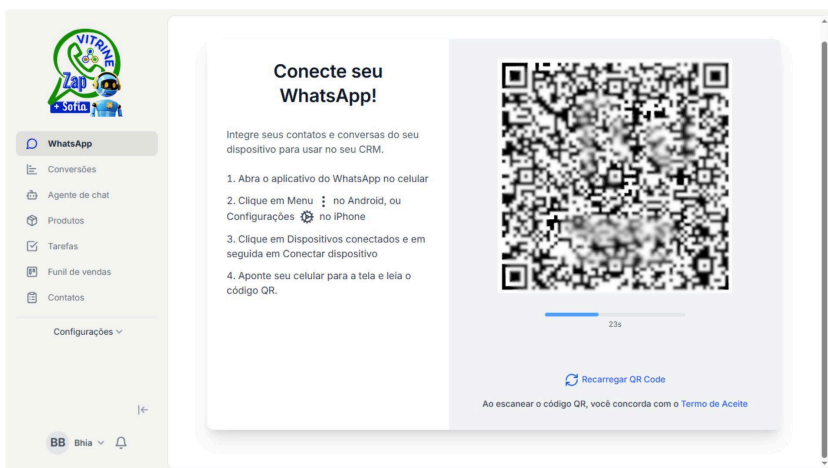


<https://zap.vitrine.art.br>

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.

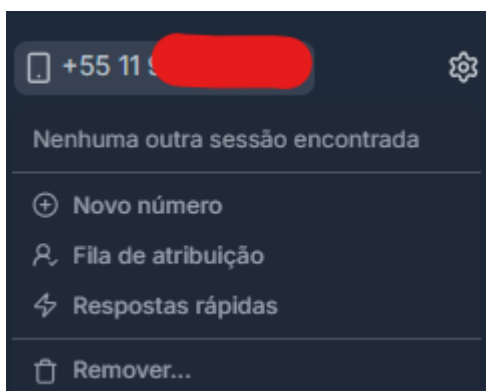
Para conectar seu WhatsApp, basta escanear o QR Code gerado na plataforma. Para isso, abra o aplicativo, vá em **Configurações > Dispositivos conectados**. Caso enfrente problemas de conexão, clique em “**Recarregar QR Code**”, se o erro persistir, reinicie seu dispositivo e tente escanear novamente.



<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.



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>

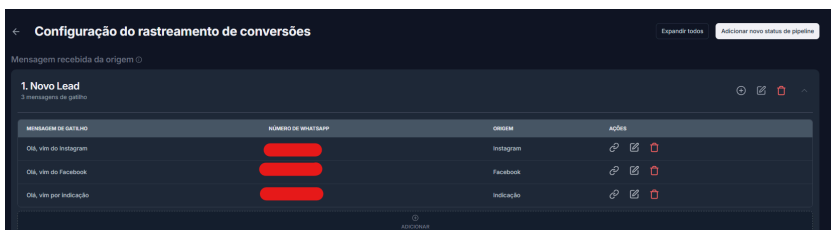
Conversões

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:



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!

The screenshot displays the 'Agente de Chat' (Chat Agent) configuration page. At the top, the title 'Agente de Chat' is followed by 'Configuração Geral' (General Configuration). There are two toggle switches: 'Ativo em' (Active in) and 'Notificar escalonamento humano por email' (Notify human scheduling by email). Below these, a yellow message states 'Nenhum número de WhatsApp configurado disponível.' (No available WhatsApp number configured). The main section is titled 'Períodos para atendimento humano' (Human service periods) and includes a descriptive paragraph. It features five columns for days of the week (SEG, TER, QUA, QUI, SEX), each with a checkbox and a time range selector (from 00:00 to 17:00). To the right of these are two more columns for 'SAB' (Saturday) and 'DOM' (Sunday), each with a checkbox and a 'Clique para definir o horário' (Click to define the time) button. At the bottom center, there is a black button labeled 'Atualizar Chatbot' (Update Chatbot).

<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.



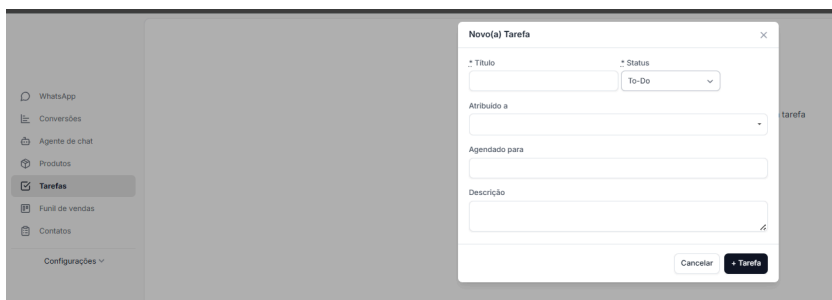
Basta definir o nome e o preço do produto que você oferece e no qual o lead está interessado.

A imagem mostra um formulário de criação de novo produto. O título do formulário é 'Novo(a) Produto'. O formulário possui dois campos obrigatórios: '* Nome' e '* Preço'. O campo '* Preço' tem um prefixo 'R\$' e o valor '0,00' já preenchido. No canto inferior direito, há dois botões: 'Cancelar' e '+ Produto'.

<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.



The image shows a screenshot of a web application interface. On the left is a sidebar menu with icons and labels: 'WhatsApp', 'Conversas', 'Agente de chat', 'Produtos', 'Tarefas' (highlighted with a checkmark), 'Funil de vendas', and 'Contatos'. Below the menu is a 'Configurações' link. The main area displays a modal window titled 'Novo(a) Tarefa' with a close button (X). The form contains the following fields: 'Título' (Title) with a text input, 'Status' (Status) with a dropdown menu showing 'To-Do', 'Atribuído a' (Assigned to) with a dropdown menu, 'Agendado para' (Scheduled for) with a text input, and 'Descrição' (Description) with a larger text area. At the bottom right of the modal are 'Cancelar' (Cancel) and 'Salvar' (Save) buttons.

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 incluídos 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.

<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.

The screenshot shows the 'Edição dos status' (Status Editing) interface. At the top, there's a section for editing status stages, with buttons for 'Novo cont.', 'Em contat.', 'Apresentar', 'Negociação', 'Ganho', and 'Perdido'. Below this, there's a section for 'Links com outras ferramentas' (Links with other tools) with checkboxes for 'Tarefas', 'Produtos', and 'Contatos'. The 'Campos especiais' (Special fields) section includes dropdowns for 'Status de ganho' and 'Status de perda'. The 'Campos' (Fields) section shows two field configurations: 'Prioridade' (Priority) and 'Observação' (Observation). Each field configuration includes a name, type, value options, and checkboxes for 'Mostrar no quadro' (Show on board) and 'Mostrar na lista' (Show in list).

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>