

01 / COMECE

Sua primeira campanha, passo a passo.

Contatos, saldo e campanhas de WhatsApp, em um guia de 9 páginas.



Exemplo ilustrativo

Encontre CRM no menu

Por ali você acessa Contatos, Campanhas e Saldo WhatsApp.

Confira seus contatos

Seus clientes do WhatsApp e dos pedidos já estão lá.

As mensagens saem em nome do seu negócio.

02 / SEU PÚBLICO

Escolha para quem escrever.

Quem falou com você pelo WhatsApp ou comprou já aparece em Contatos.

Contatos

CRM

AL Ana

Com permissão

LC Luis

Com permissão

✓ Com permissão → Campanha

Exemplo ilustrativo

01 Confira a permissão

Só recebem campanhas os contatos com opt-in: permissão para receber mensagens.

02 Salve um segmento

Em Filtros avançados combine compras, etiquetas ou outras condições. Salve o filtro com um nome. O grupo se atualiza sozinho.

03 Tem uma lista separada?

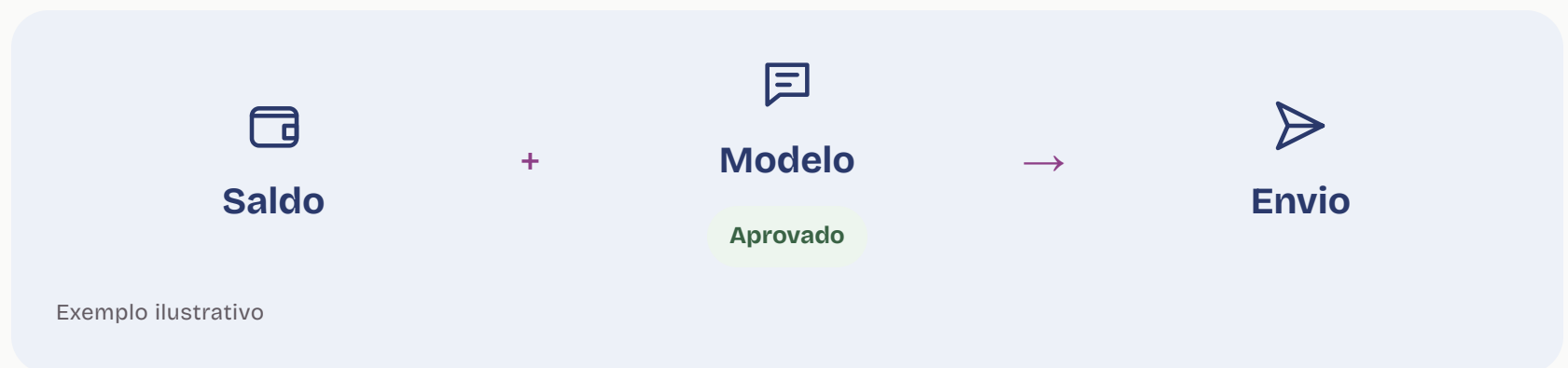
Contatos → Criar contato → Importar CSV. Inclua nome e telefone com código do país. Importar não dá permissão para enviar campanhas.

Se o telefone já existe, o contato é atualizado. Não é duplicado.

03 / ANTES DE ENVIAR

Saldo pronto. Mensagem aprovada.

Antes de enviar, você precisa de saldo e de um modelo aprovado pela Meta.



01 Recarregue Saldo WhatsApp

É pré-pago e separado do seu plano. As mensagens entregues são descontadas do saldo. Consulte as tarifas: variam conforme o país do cliente e a categoria do modelo.

02 Escolha um modelo

Campanhas → Modelos → Sincronizar com a Meta. Se precisar de outro, use Novo modelo e envie para aprovação.

03 Confira os dados

Modelos pendentes ou rejeitados não podem ser usados. Os que precisam de dados externos só são enviados pela API.

Você pode ativar a recarga automática e definir um teto mensal.

04 / SUA CAMPANHA

Sua campanha em 3 passos.

Campanhas → Criar campanha → Envio.

Prévia

✓

12038

RecebemFicam de fora

Exemplo ilustrativo

Campanha

🗨

Olá, Ana. Temos novidades para você.

10:30 ✓✓

- 01

Mensagem e público

Dê um nome, escolha o modelo e um segmento salvo, ou defina os critérios na hora.
- 02

Confira a prévia

Revise a mensagem, quantos contatos recebem e quantos ficam de fora. Compare o custo estimado com o seu saldo.
- 03

Escolha quando enviar

Envie agora ou agende dia e hora. Para limitar o horário, marque uma janela de envio.

Sem contatos ou com saldo insuficiente, Enviar bloqueia e mostra o motivo.

Por que alguém fica de fora.

A prévia mostra quantos recebem e os motivos de exclusão.



Exemplo ilustrativo

- 01

Sem permissão

Cancelou o recebimento das suas campanhas.
- 02

Não contatável

Não tem permissão registrada para receber campanhas.
- 03

Limite de frequência

Por padrão: 1 por semana e 4 por mês, somando suas outras campanhas. Os toques desta mesma sequência não contam.
- 04

Em outra campanha

Já está em outro envio.
- 05

Conversa pausada

Sua equipe pausou o Vendedor IA nessa conversa.
- 06

Dados faltando

Falta um dado que o modelo precisa, como o nome.

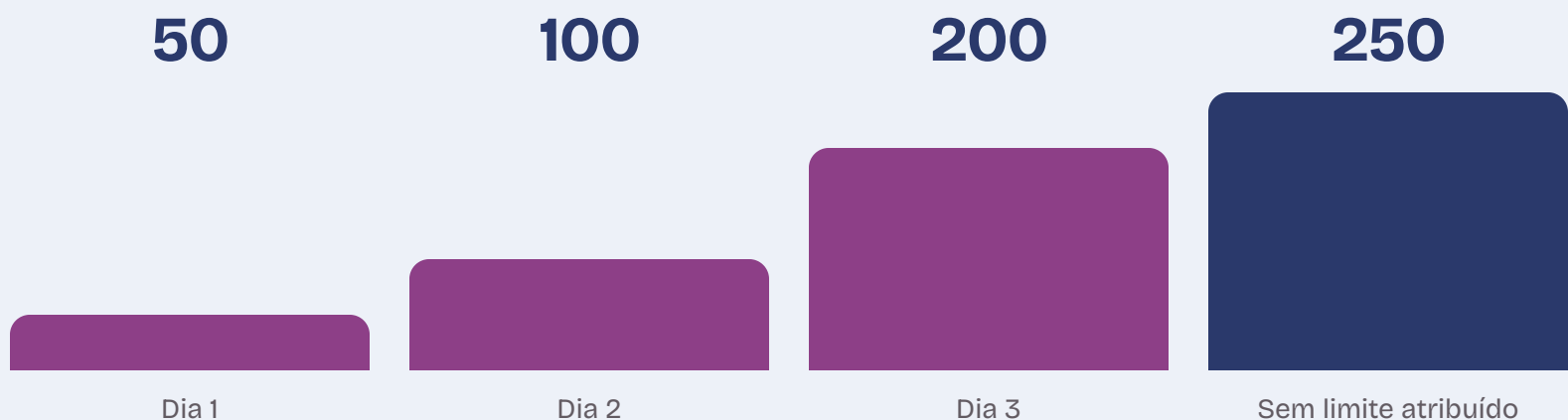
Depois do envio aparecem os mesmos motivos com as quantidades reais.

06 / RITMO DE ENVIO

As mensagens saem aos poucos.

Uma conta nova começa com um limite que aumenta a cada dia.

RAMPA PADRÃO



Exemplo ilustrativo

01 50 → 100 → 200 → limite da sua conta

Rampa padrão. Cresce até o limite definido pela Meta. Enquanto não houver um, o limite usado é 250.

02 Contam as últimas 24 horas

A cota é compartilhada entre todos os números da sua conta. Não reinicia à meia-noite. Por padrão, o que espera é tentado de novo a cada hora.

03 O horário depende do envio

Um envio pontual pode sair a qualquer hora, a menos que você marque uma janela. Automações usam por padrão das 9:00 às 21:00.

O que não cabe espera cota e precisa continuar cumprindo as outras regras.

07 / PAUSAS

Pausada ou esperando saldo?

Uma campanha Pausada precisa ser reativada por você após corrigir o motivo.



Em espera

Recarregue e continua sozinha.



Pausada

Corrija o motivo e reative.

10 %

Falhos ou cancelados

2 %

Descadastros

20

Envios mínimos

01 Falhas ou descadastros

Por padrão, pausa se as falhas ou cancelamentos atingirem 10 %, ou os descadastros 2 %, das mensagens enviadas. As duas taxas usam as últimas 24 horas e são avaliadas a partir de 20 envios.

02 Qualidade ou aprovação

Qualidade amarela na Meta: param as promoções. Vermelha: todos os envios. Também param se o modelo perder a aprovação.

03 Saldo zerado

Os envios esperam e seguem sozinhos quando você recarrega. Não precisa reativar a campanha por esse motivo.

Os limites podem variar conforme a configuração. Confira o motivo antes de reativar.

08 / AUTOMAÇÕES

Envie quando chegar a hora.

Campanhas → Criar campanha → Automações prontas. Escolha o modelo e ative.



Primeira mensagem



Espere 2 dias



Segunda mensagem

Se não respondeu

01

Reativar sem compra

Uma mensagem, 2 dias de espera e outra se não respondeu.

02

Recompra e pedidos

Lembrete pelo ciclo do produto. Confirmação ao criar o pedido. Recuperação de carrinho exige conectar seu ecommerce.

03

Quando um contato sai

Uma compra sempre tira o contato da sequência. Uma resposta também, a menos que você desative Parar ao responder. Sai se cancelar ou se sua equipe pausar o Vendedor IA dele.

04

Quando termina

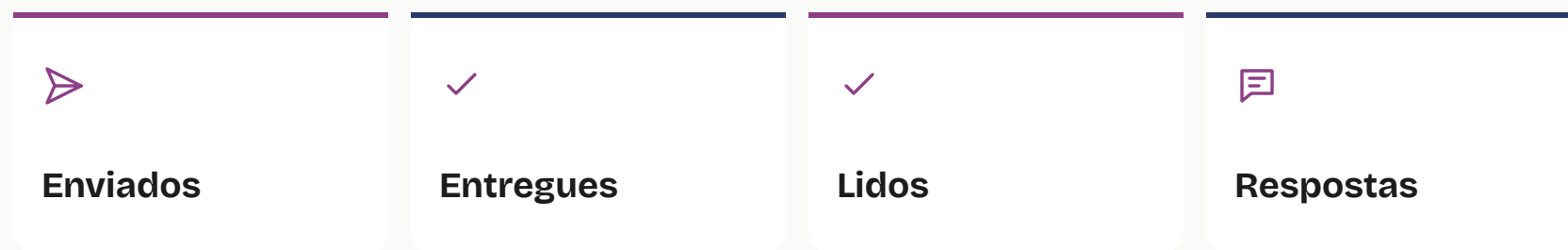
O encerramento depende do fluxo. Se terminar com uma espera por silêncio, essa espera é de 7 dias por padrão.

O contato continua na sua lista. Shopify e PIN de retirada na loja aparecem como Em breve.

09 / RESULTADOS

Veja o que aconteceu depois.

Abra a campanha para ver enviados, entregues, lidos, respostas e pedidos atribuídos.



01 Confira as métricas

Automações têm sua página de métricas: inscritos, entregas, respostas, descadastros e vendas atribuídas.

02 Entenda a atribuição

Conta compras dentro da janela configurada, por exemplo 7 dias. Não prova que a campanha causou cada compra.

03 Ajuste antes de repetir

Se os descadastros aumentarem, revise a mensagem e o público. Você pode pausar uma automação e reativar pela lista.

Falta algo?

Use Enviar feedback no banner do CRM.

