GSJ
GROWTH LAB

PROJETO IA SOCORRISTA · LIFE SUPPORT

Integração com o vendedor_

Avisos, rotina no CRM e escalonamento

Para o Gilvan e o Bruno

> **Integração com o vendedor para o dia 5 (Anexo I).** Como o Bruno é avisado, o que ele faz no CRM e o que acontece se ninguém atender. Há **uma decisão pendente** sobre o canal do aviso (seção 02).

01 O caminho de um contato

1. O contato escreve no WhatsApp oficial ou preenche o formulário da página.
2. O agente responde em segundos e descobre curso, para quem é e cidade.
3. Ao qualificar, o **Bruno recebe o aviso em até 1 minuto**, com curso, cidade, prioridade e resumo.
4. O Bruno abre o contato no CRM, **assume a conversa** (o agente pausa por 2 horas) e responde pelo próprio CRM.
5. Ao terminar, ele registra a etapa e, se precisar sair, **devolve ao agente** ou cria uma tarefa de retorno.

02 Canal do aviso: decisão pendente

OPÇÃO	COMO FUNCIONA	OBSERVAÇÃO
A. Telegram (padrão do modelo)	O aviso chega no Telegram do Bruno, com link para o CRM	Sem custo e sem regra de janela. Exige instalar o aplicativo
B. WhatsApp do Bruno	O aviso chega no WhatsApp pessoal do Bruno	Fora das 24 horas só vai por modelo aprovado pela Meta, que é pago. Depende do número escolhido
C. E-mail	O aviso chega por e-mail	Mais lento; serve de reserva

Recomendação: começar pelo Telegram e manter o e-mail como reserva. Decidir com o Gilvan e o Bruno.

03 O que o Bruno faz no CRM

BOTÃO	O QUE ACONTECE
Assumir conversa	O agente para de responder por 2 horas e o contato passa para "em atendimento"
Enviar	A mensagem vai pelo WhatsApp oficial e fica na conversa. Cada envio renova a pausa do agente
Devolver ao agente	O agente volta a atender aquele contato

Regra da Meta: só é possível escrever texto livre até 24 horas depois da última mensagem do contato. Depois disso, só com modelo aprovado. O CRM avisa quando a Meta recusar.

04 Rotina diária do vendedor

- Ao começar: ver os contatos qualificados e quentes e conferir se há alguém sem resposta.
- Ao longo do dia: responder aos avisos e cumprir os retornos combinados.
- Ao encerrar: nenhum contato quente parado; matrículas e perdas registradas.

05 Se ninguém atender

Quando existem contatos qualificados esperando há mais de 30 minutos sem resposta do vendedor, a **direção recebe um aviso** (só com a quantidade e o tempo, sem nome nem telefone). O aviso se repete no máximo uma vez por hora, ou antes se a fila crescer. Esta regra faz parte da Etapa 2 e **nasce desligada**: liga quando a direção aprovar o tempo.

06 Distribuição entre vendedores (Etapa 2)

Com dois vendedores, o contato qualificado vai para quem tem menos contatos em aberto. Também nasce desligada e liga quando o segundo vendedor tiver login.

07 Decisões para o Gilvan

- ☐ Canal do aviso ao vendedor
- ☐ Tempo para o aviso à direção (sugestão: 30 minutos)
- ☐ Horário de atendimento do Bruno, para o aviso não acordar ninguém

---