

# Impacte+ Marketing

## Mapa do Sistema Impacte+ Marketing

Material de treinamento em linguagem simples, com passo a passo das principais rotinas do CRM.

Atualizado em 07/07/2026

# Sumario

1. Conteudo	Pagina 2
2. Visao geral do sistema	Pagina 2
3. Site de vendas	Pagina 3
4. Login	Pagina 3
5. Dashboard	Pagina 3
6. Clientes	Pagina 3
7. Funil	Pagina 4
8. WhatsApp	Pagina 4
9. Agendamentos	Pagina 5
10. Tarefas	Pagina 5
11. Financeiro	Pagina 5
12. Cobrancas	Pagina 6
13. Documentos	Pagina 6
14. Cora	Pagina 6
15. IA	Pagina 6
16. Radar de Venda	Pagina 7
17. Relatorios	Pagina 7
18. Integracoes	Pagina 7
19. Usuarios e permissoes	Pagina 7
20. Suporte	Pagina 8
21. Central de ajuda	Pagina 8
22. Area master	Pagina 8
23. Fluxo comercial recomendado	Pagina 8
24. Fluxo financeiro recomendado	Pagina 9
25. Indicadores importantes	Pagina 9
26. Boas praticas	Pagina 9

## 1. Conteudo

Este mapa mostra o que existe no CRM, para que serve cada area e como uma empresa pode usar o sistema para vender mais, atender melhor e controlar cobranças.

## 2. Visao geral do sistema

O Impacte+ Marketing e um sistema para organizar atendimento, vendas, campanhas, documentos, cobranças e suporte.

Em linguagem simples, ele responde:

- Quem entrou em contato
- De onde esse cliente veio
- Quem esta atendendo

- Em qual etapa da venda ele esta
- Quanto vale a oportunidade
- Ja enviamos proposta
- A venda fechou
- O servico esta ativo
- Existe cobranca pendente
- A equipe precisa fazer algum retorno

### **3. Site de vendas**

O site publico apresenta o produto, planos e chamadas para contato.

Funcoes principais:

- Mostrar o Impacte+ Marketing para visitantes.
- Levar o interessado para checkout.
- Levar o interessado para WhatsApp comercial.
- Levar cliente para suporte.
- Abrir Central de ajuda.

O master pode configurar numero comercial, numero de suporte, mensagem inicial e se os botoes ficam ativos.

### **4. Login**

O login protege o sistema.

Cada pessoa entra com e-mail e senha. O que ela pode ver depende do papel e das permissoes.

### **5. Dashboard**

O Dashboard e o painel de controle.

Ele serve para ver rapidamente:

- Volume de clientes.
- Tarefas.
- Vendas.
- Valores.
- Atendimentos.
- Situacao geral da operacao.

Uso comercial: comece o dia olhando o Dashboard para decidir onde a equipe deve focar.

### **6. Clientes**

Clientes e a base de cadastros.

O que faz:

- Guarda dados de pessoas e empresas.
- Guarda nome, sobrenome e nome comercial.

- Guarda telefone, WhatsApp, e-mail e documento.
- Guarda origem, canal, campanha e responsável.
- Guarda contrato, valores e dados financeiros.
- Mostra histórico e linha do tempo.

Gatilho comercial: quanto melhor o cadastro, maior a chance de vender sem perder informação.

## 7. Funil

O Funil organiza as oportunidades por etapa.

Colunas principais:

- Novo contato
- Contato com resposta
- Em atendimento
- Proposta enviada
- Negociação
- Fechado
- Cliente Ativo
- Perdido
- Não lead

O que faz:

- Mostra onde cada cliente está.
- Ajuda a priorizar atendimento.
- Evita esquecer proposta.
- Mostra oportunidades paradas.
- Permite salvar dados pelo botão Aplicar.
- Permite mudar etapa pelo botão Mover etapa do funil.

Fechado significa venda fechada. Cliente Ativo significa serviço ou assinatura em andamento.

## 8. WhatsApp

O WhatsApp centraliza conversas e histórico.

O que faz:

- Mostra conversas salvas.
- Permite responder pelo CRM quando integrado.
- Ajuda a vincular conversa ao cliente.
- Guarda mensagens no histórico.
- Ajuda a equipe a continuar atendimento sem começar do zero.

Valor comercial: o atendimento fica mais rápido e menos dependente de um único celular.

## 9. Agendamentos

Agendamentos programam mensagens para o futuro.

O que faz:

- Agenda WhatsApp.
- Agenda e-mail.
- Agenda WhatsApp + e-mail quando configurado.
- Permite mensagem para cliente ou destino avulso.
- Registra se enviou ou se deu erro.

Exemplos:

- Retorno de proposta.
- Lembrete de reuniao.
- Aviso de vencimento.
- Pos-venda.
- Reativacao de cliente.

## 10. Tarefas

Tarefas organizam o trabalho interno.

O que faz:

- Cria atividades com responsavel.
- Define prazo.
- Registra status.
- Guarda observacoes.

Uso comercial: toda promessa de retorno deve virar tarefa.

## 11. Financeiro

O Financeiro organiza documentos, itens, contratos e cobranças.

O que faz:

- Cadastra planos, produtos e servicos.
- Gera propostas.
- Gera contratos.
- Gera pedidos.
- Gera recibos.
- Cria cobranças.
- Acompanha vencimentos.
- Envia avisos.

Valor comercial: ajuda a transformar venda fechada em contrato, cobrança e recebimento.

## 12. Cobrancas

Cobrancas mostram o que precisa ser pago.

O que faz:

- Cria cobrança manual.
- Cria serie automatica de parcelas.
- Evita duplicidade por data e valor.
- Guarda status.
- Guarda link, codigo de barras e PIX quando o provedor devolve.
- Registra erro quando o provedor falha.

Use para controlar o dinheiro que precisa entrar.

## 13. Documentos

Documentos incluem proposta, contrato, pedido e recibo.

O que faz:

- Usa modelo cadastrado.
- Puxa dados do cliente.
- Puxa valores e itens.
- Permite baixar, enviar ou salvar.

Uso recomendado: antes de enviar, revise nome, documento, valor e datas.

## 14. Cora

Cora e um provedor de cobrança integrado.

O que faz:

- Autentica com certificado.
- Gera boleto e PIX.
- Consulta status.
- Recebe webhook de pagamento.
- Atualiza dados da cobrança.

Segurança importante: cada empresa usa sua propria configuracao. O token de uma empresa nao pode ser usado por outra.

## 15. IA

A IA ajuda a analisar conversas e sugerir etapa.

O que faz:

- Resume atendimento.
- Sugere etapa do funil.
- Ajuda a encontrar clientes que precisam de retorno.
- Pode trabalhar com confirmacao humana, conforme configuracao.

Uso correto: a IA ajuda a decidir, mas a equipe deve revisar quando a regra da empresa exigir.

## 16. Radar de Venda

O Radar de Venda ajuda a transformar conversa e origem em informacao comercial.

O que faz:

- Analisa oportunidades.
- Usa regras de palavras e tags.
- Mostra status sugerido.
- Mostra etapa sugerida.
- Pode aplicar sugestao quando permitido.

Valor comercial: ajuda a separar cliente quente de contato que nao e lead.

## 17. Relatorios

Relatorios mostram resultado.

O que faz:

- Mostra clientes por periodo.
- Mostra origem.
- Mostra vendas.
- Mostra valores.
- Ajuda a entender campanha e retorno.

Pergunta principal: onde vale a pena investir tempo e dinheiro

## 18. Integracoes

Integracoes conectam o CRM com servicos externos.

Podem incluir:

- WhatsApp.
- E-mail SMTP.
- IA.
- Plataformas de campanha.
- Provedores financeiros.

Uso correto: configure, teste e salve. Se falhar, leia a mensagem de erro antes de tentar de novo.

## 19. Usuarios e permissoes

Usuarios controlam acesso.

Papeis comuns:

- Administrador.
- Gerente.
- Financeiro.

- Vendedor.
- Atendente.
- Suporte.

Cada pessoa deve ver apenas o que precisa para trabalhar. Isso evita erro e protege dados.

## 20. Suporte

Suporte serve para pedir ajuda e acompanhar respostas.

O que faz:

- Abre ticket.
- Classifica categoria.
- Define prioridade.
- Guarda conversa do suporte.
- Mostra Central de ajuda.

Quanto melhor a descricao, mais rapido o suporte entende.

## 21. Central de ajuda

Central de ajuda concentra manual e mapa do sistema.

O que faz:

- Abre manual em nova aba.
- Baixa manual em PDF.
- Abre mapa do sistema em nova aba.
- Baixa mapa do sistema em PDF.

Use para treinar equipe nova e tirar duvidas do dia a dia.

## 22. Area master

Area master e usada por quem administra o SaaS.

O que faz:

- Gerencia empresas.
- Gerencia planos.
- Libera modulos.
- Configura site.
- Configura suporte.
- Acompanha pagamentos SaaS.
- Define recursos disponiveis por empresa.

Funcoes master devem ser usadas com cuidado, porque afetam varias empresas.

## 23. Fluxo comercial recomendado

1. Lead entra por campanha, site, WhatsApp ou cadastro manual.

2. Cliente vai para Novo contato.
3. Equipe responde e move para Contato com resposta.
4. Atendimento inicia e move para Em atendimento.
5. Proposta e enviada e card vai para Proposta enviada.
6. Cliente pede ajuste e card vai para Negociacao.
7. Venda aceita e card vai para Fechado.
8. Servico inicia e card vai para Cliente Ativo.
9. Financeiro acompanha cobranças.
10. Tarefas e agendamentos mantem relacionamento.

## 24. Fluxo financeiro recomendado

1. Cadastrar plano, produto ou servico.
2. Gerar proposta.
3. Gerar contrato quando venda fechar.
4. Preencher valor, parcelas e datas no card.
5. Criar cobranças automaticas.
6. Acompanhar status.
7. Corrigir erros de provedor se aparecerem.
8. Usar relatorios para acompanhar recebimento.

## 25. Indicadores importantes

Indicadores que ajudam a vender mais:

- Quantos leads entraram.
- Quantos responderam.
- Quantos receberam proposta.
- Quantos fecharam.
- Quantos estao ativos.
- Quanto esta em negociacao.
- Quanto foi fechado.
- Quantas tarefas estao vencidas.
- Quantas cobranças estao pendentes.
- Quais campanhas trouxeram venda.

## 26. Boas praticas

- Registrar tudo no CRM.
- Nunca deixar card sem proximo passo.
- Usar tarefa para retorno.
- Usar agendamento para mensagem futura.
- Usar Fechado apenas para venda fechada.

- Usar Cliente Ativo apenas para serviço em andamento.
- Conferir dados antes de gerar cobrança.
- Conferir permissão antes de liberar usuário.