

Impacte+ Marketing

Manual do Impacte+ Marketing

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

Atualizado em 22/05/2026

Sumario

1. Conteudo	Pagina 3
2. Acessar o sistema	Pagina 3
3. Entender a tela inicial	Pagina 3
4. Cadastrar cliente	Pagina 3
5. Cadastrar empresa	Pagina 4
6. Editar cliente	Pagina 4
7. Entender as etapas do funil	Pagina 4
8. Usar o funil	Pagina 5
9. Aplicar dados sem mover etapa	Pagina 5
10. Mover etapa do funil	Pagina 5
11. Quando usar Fechado	Pagina 6
12. Quando usar Cliente Ativo	Pagina 6
13. Agendar mensagem	Pagina 6
14. Usar WhatsApp	Pagina 7
15. Iniciar WhatsApp pelo cliente	Pagina 7
16. Criar tarefa	Pagina 7
17. Atualizar tarefa	Pagina 8
18. Usar o financeiro	Pagina 8
19. Cadastrar plano, produto ou servico	Pagina 8
20. Gerar proposta, contrato, pedido ou recibo	Pagina 8
21. Gerar cobranca manual	Pagina 9
22. Gerar cobranças automaticas pelo funil	Pagina 9
23. Lembretes de contrato e cobranca	Pagina 9
24. Usar IA no funil	Pagina 10
25. Usar Radar de Venda	Pagina 10
26. Usar relatorios	Pagina 10
27. Usar clientes por filtros	Pagina 10
28. Abrir suporte	Pagina 11
29. Responder ticket de suporte	Pagina 11
30. Configurar usuarios	Pagina 11

Sumario (continuacao)

31. Configurar integracoes	Pagina 11
32. Configurar Cora	Pagina 11
33. Usar Central de ajuda	Pagina 12
34. Cuidados importantes	Pagina 12
35. Rotina recomendada para equipe comercial	Pagina 12
36. Rotina recomendada para financeiro	Pagina 12
37. Rotina recomendada para administrador	Pagina 13

1. Conteudo

Este manual ensina como usar o CRM no dia a dia. Ele foi escrito para pessoas sem conhecimento tecnico, com passos simples e exemplos praticos.

2. Acessar o sistema

1. Abra o endereco do CRM no navegador.
2. Clique em Entrar, se estiver na pagina publica.
3. Digite seu e-mail de acesso.
4. Digite sua senha.
5. Clique no botao de login.

Se aparecer mensagem de senha errada, confira se nao existe espaco antes ou depois do e-mail. Se continuar, peca para o administrador da empresa revisar seu usuario.

3. Entender a tela inicial

A tela inicial, tambem chamada de Dashboard, mostra um resumo da operacao.

Use esta tela para responder perguntas simples:

- Quantos clientes entraram no periodo
- Quantas tarefas existem
- Quanto esta em negociacao
- Quanto foi fechado
- Existem clientes parados no funil

Quando voce entra no CRM pela manha, comece pelo Dashboard para entender onde precisa agir primeiro.

4. Cadastrar cliente

Use Clientes para criar um cadastro novo.

1. Clique em Clientes no menu.
2. Va ate Novo cadastro.
3. Escolha se e Pessoa Fisica ou Empresa.
4. Preencha Nome.
5. Preencha Sobrenome, quando for pessoa fisica.

6. **Preencha Nome comercial, se a pessoa ou empresa usa um nome conhecido no mercado.**
7. **Preencha WhatsApp, telefone fixo e e-mail.**
8. **Preencha documento, endereço e cidade quando tiver.**
9. **Informe origem do lead, canal e campanha quando souber.**
10. **Escolha responsável interno.**
11. **Escolha a etapa inicial do funil.**
12. **Clique em Salvar cliente.**

Regra importante: nome e sobrenome identificam o cliente. Nome comercial e complemento, não deve substituir o nome principal.

5. Cadastrar empresa

Para empresa, use o cadastro como Pessoa Jurídica/Empresa.

1. **Clique em Clientes.**
2. **Em Novo cadastro, selecione Empresa.**
3. **Em Nome/Razão social, coloque o nome oficial.**
4. **Em Nome comercial, coloque o nome fantasia, se existir.**
5. **Preencha CNPJ, ramo, responsável e contato.**
6. **Salve.**

Depois você pode vincular contatos de pessoas físicas a essa empresa.

6. Editar cliente

1. **Clique em Clientes.**
2. **Procure pelo nome, telefone, e-mail ou tag.**
3. **Clique no cliente.**
4. **Na área Editar cadastro, ajuste os dados.**
5. **Clique em Salvar edição.**

Use edição quando precisar corrigir dados cadastrais. Para mudar etapa comercial, prefira o botão específico de etapa ou o card do funil.

7. Entender as etapas do funil

O funil organiza a venda por fase.

- Novo contato: acabou de entrar ou ainda não foi trabalhado.
- Contato com resposta: o cliente respondeu.
- Em atendimento: alguém está conversando e conduzindo.
- Proposta enviada: a proposta, orçamento ou condição foi enviada.
- Negociação: o cliente está pedindo ajuste, decidindo ou comparando.
- Fechado: a venda foi fechada.
- Cliente Ativo: o serviço ou assinatura está ativo, dentro do prazo de entrega ou vigência.
- Perdido: a oportunidade não virou venda.

- Não lead: não é oportunidade comercial.

Fechado não é a mesma coisa que Cliente Ativo. Fechado é venda aceita. Cliente Ativo é quando a entrega ou assinatura está em andamento.

8. Usar o funil

1. **Clique em Funil.**
2. **Veja as colunas.**
3. **Abra um card clicando nele.**
4. **Confira dados, observações, valores e etapa real.**
5. **Atualize o que for necessário.**

O funil é a tela ideal para rotina comercial: olhar quem entrou, quem respondeu, quem precisa de proposta, quem está negociando e quem já fechou.

9. Aplicar dados sem mover etapa

Use Aplicar quando você quer salvar dados do card, mas não quer mudar a coluna.

Exemplo:

1. **Abra o card no funil.**
2. **Preencha data de início, data de término, parcelas ou valor.**
3. **Clique em Aplicar.**
4. **O card continua na mesma etapa.**

Isso evita mover cliente sem querer. Também evita resetar avisos de contrato quando você só salvou sem mudar contrato de verdade.

10. Mover etapa do funil

Use Mover etapa do funil quando o cliente precisa ir para outra coluna.

1. **Abra o card no funil.**
2. **Clique em Mover etapa do funil.**
3. **O sistema pergunta para qual etapa mover.**
4. **Digite ou escolha uma etapa válida.**
5. **Escreva uma observação obrigatória.**
6. **Confirme.**

Etapas aceitas:

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

- Perdido
- Nao lead

Escreva observacoes claras, por exemplo: "Cliente aprovou proposta e pediu contrato" ou "Servico iniciado em 20/05".

11. Quando usar Fechado

Use Fechado quando a venda foi aceita.

Exemplos:

- Cliente aprovou a proposta.
- Cliente confirmou que vai contratar.
- Contrato foi combinado.
- Venda foi fechada, mas o servico ainda nao iniciou.

12. Quando usar Cliente Ativo

Use Cliente Ativo quando o servico ou assinatura ja esta em andamento.

Exemplos:

- Campanha ja esta em execucao.
- Assinatura esta dentro da vigencia.
- Contrato esta ativo.
- Entrega mensal esta acontecendo.

13. Agendar mensagem

Agendamento serve para programar uma mensagem para data e hora futuras.

1. **Clique em Agendamentos.**
2. **Clique ou procure a area de novo agendamento.**
3. **Escolha o canal: WhatsApp, E-mail ou WhatsApp + E-mail, conforme liberado.**
4. **Escolha o cliente ou destino.**
5. **Escreva a mensagem.**
6. **Se existir campo de assunto, preencha quando for e-mail.**
7. **Se for WhatsApp e precisar, anexe arquivo ou midia.**
8. **Escolha a data.**
9. **Escolha o horario.**
10. **Confira telefone, e-mail e texto.**
11. **Clique para salvar/agendar.**

Depois de agendar, acompanhe a lista de agendamentos.

O que conferir:

- Se o status esta Pendente antes da hora.
- Se virou Enviado depois do horario.
- Se apareceu Erro, abra o detalhe e leia a mensagem.

Use agendamento para:

- Retorno comercial.
- Lembrete de proposta.
- Aviso de vencimento.
- Pos-venda.
- Comunicacao com cliente.
- Mensagem para grupo, quando grupos estiverem sincronizados.

14. Usar WhatsApp

- 1. Clique em WhatsApp.**
- 2. Escolha uma conversa.**
- 3. Leia o historico antes de responder.**
- 4. Escreva a mensagem.**
- 5. Envie.**

Quando uma conversa estiver vinculada a um cliente, o historico ajuda a equipe a entender o atendimento. Se a conversa ainda nao estiver vinculada, procure o cliente pelo telefone ou crie o cadastro correto.

15. Iniciar WhatsApp pelo cliente

- 1. Abra o cadastro do cliente.**
- 2. Clique em Contatar agora pelo WhatsApp.**
- 3. O sistema abre ou cria a conversa.**
- 4. Escreva a mensagem.**
- 5. Envie.**

Use sempre o historico do cliente para evitar repetir perguntas.

16. Criar tarefa

Tarefa e um lembrete interno para a equipe.

- 1. Clique em Tarefas ou acesse pelo cliente, quando disponivel.**
- 2. Clique para criar nova tarefa.**
- 3. Escreva o titulo.**
- 4. Descreva o que precisa ser feito.**
- 5. Escolha responsavel.**
- 6. Escolha data e horario.**
- 7. Salve.**

Exemplos de tarefa:

- Retornar cliente as 14h.
- Conferir pagamento.
- Enviar contrato.
- Revisar proposta.

- Ligar para cliente que pediu prazo.

17. Atualizar tarefa

- 1. Abra a tarefa.**
- 2. Escolha novo status: Pendente, Em andamento, Concluída, Transferida ou Cancelada.**
- 3. Escreva uma observação.**
- 4. Salve.**

Sempre escreva observação para deixar claro o que aconteceu.

18. Usar o financeiro

O financeiro pode aparecer conforme permissão e plano.

Ele serve para:

- Cadastrar planos, produtos e serviços.
- Gerar propostas.
- Gerar contratos.
- Gerar pedidos.
- Gerar recibos.
- Criar cobranças.
- Acompanhar vencimentos.
- Enviar avisos.

19. Cadastrar plano, produto ou serviço

- 1. Clique em Financeiro.**
- 2. Abra a aba de catálogo, planos ou produtos.**
- 3. Clique em novo item.**
- 4. Preencha nome.**
- 5. Preencha descrição.**
- 6. Escolha se é venda única ou recorrente.**
- 7. Informe valor.**
- 8. Salve.**

Depois esse item pode ser usado em propostas, contratos e cobranças.

20. Gerar proposta, contrato, pedido ou recibo

- 1. Clique em Financeiro.**
- 2. Abra a aba do documento desejado.**
- 3. Escolha o cliente.**
- 4. Escolha o modelo, se existir.**
- 5. Escolha plano/produto/serviço.**
- 6. Preencha valores, parcelas e datas.**

7. Escolha a acao: baixar, enviar ou apenas salvar.

8. Clique em Gerar documento.

Confira sempre nome do cliente, valor e datas antes de enviar.

21. Gerar cobrança manual

1. Clique em Financeiro.

2. Abra a aba Cobranças.

3. Clique em Criar cobrança.

4. Escolha cliente.

5. Escolha provedor.

6. Escolha forma de cobrança.

7. Informe valor.

8. Informe vencimento.

9. Coloque link de pagamento se a cobrança foi feita fora do sistema.

10. Salve.

Se o provedor estiver integrado, o sistema tenta gerar a cobrança automaticamente.

22. Gerar cobranças automaticas pelo funil

Use quando o cliente esta Fechado ou Cliente Ativo e voce quer criar a serie de parcelas.

1. Abra o Funil.

2. Abra o card do cliente.

3. Preencha data de inicio.

4. Preencha data de termino, se existir.

5. Preencha quantidade de parcelas.

6. Preencha valor mensal/parcela.

7. Preencha primeiro pagamento.

8. Marque Gerar cobranças automaticas.

9. Escolha o provedor, se necessario.

10. Clique em Aplicar para salvar dados ou Mover etapa do funil para mudar a etapa.

O sistema evita duplicar cobranças com mesma data e valor. Se a Cora ou outro provedor falhar, o erro fica registrado na linha do tempo do cliente.

23. Lembretes de contrato e cobrança

O CRM pode avisar vencimentos e inadimplencia.

Os avisos nao devem ser resetados quando o usuario apenas clica Aplicar sem mudar contrato.

O reset acontece quando existe mudanca real, por exemplo:

- Data inicial mudou.
- Data final mudou.
- Primeiro pagamento mudou.

- Quantidade de parcelas mudou.
- Valor mudou.
- Cliente entrou pela primeira vez em Fechado.
- Cliente entrou pela primeira vez em Cliente Ativo.
- Houve renovacao ou ampliacao de vigencia.

24. Usar IA no funil

1. Clique em Funil ou Radar de Venda.
2. Clique em Analisar funil com IA, se sua permissao permitir.
3. Escolha etapas.
4. Escolha quantidade.
5. Escolha o modo de analise.
6. Confirme.
7. Leia as sugestoes.
8. Aplique apenas quando fizer sentido.

A IA ajuda, mas a decisao comercial continua sendo da equipe.

25. Usar Radar de Venda

O Radar ajuda a entender conversas, origem e oportunidades.

1. Clique em Radar de Venda.
2. Use filtros ou analise disponivel.
3. Veja status sugerido, etapa sugerida e resumo.
4. Aplique sugestao quando estiver correta.

Use regras de palavras e tags para ajudar o sistema a classificar contatos.

26. Usar relatorios

1. Clique em Relatorios.
2. Escolha periodo.
3. Analise vendas, origem, campanha, valores e funil.
4. Use os numeros para decidir onde investir mais.

Relatorio bom responde: de onde veio o cliente, quanto vendeu e qual campanha trouxe resultado.

27. Usar clientes por filtros

1. Clique em Clientes.
2. Use busca por nome, telefone, e-mail ou tag.
3. Filtre por periodo.
4. Filtre por status, origem, tipo ou responsavel.
5. Clique em Filtrar clientes.

Filtros ajudam quando a base cresce e voce precisa encontrar grupos especificos.

28. Abrir suporte

1. Clique em Suporte.
2. Consulte a Central de ajuda.
3. Se precisar, abra um novo ticket.
4. Escolha categoria.
5. Escolha prioridade.
6. Escreva assunto.
7. Explique o problema com detalhes.
8. Envie.

Inclua nome do cliente, tela, horario e o que voce tentou fazer.

29. Responder ticket de suporte

1. Abra Suporte.
2. Clique no ticket.
3. Leia as respostas.
4. Escreva nova mensagem se precisar.
5. Acompanhe o status.

30. Configurar usuarios

Administradores podem gerenciar usuarios, conforme permissao.

1. Abra Usuarios ou area de configuracao da empresa.
2. Crie o usuario.
3. Informe nome, e-mail e papel.
4. Defina permissoes.
5. Salve.

De permissao apenas ao que a pessoa precisa usar.

31. Configurar integracoes

1. Clique em Integracoes.
2. Configure WhatsApp, e-mail, IA ou provedores.
3. Preencha os dados solicitados.
4. Teste a conexao quando houver botao de teste.
5. Salve.

Nao compartilhe tokens, chaves ou certificados com pessoas sem autorizacao.

32. Configurar Cora

1. Acesse Financeiro.
2. Abra Provedores.
3. Escolha Banco Cora.

4. Ative o provedor.
5. Informe Client ID.
6. Cole certificado e chave privada.
7. Salve.
8. Use Testar conexao.

Cada empresa deve usar sua propria configuracao. O token de uma empresa nao deve ser usado por outra.

33. Usar Central de ajuda

1. Clique em Central de ajuda no menu.
2. Abra Manual para aprender passo a passo.
3. Abra Mapa do sistema para entender o que cada area faz.
4. Use Baixar PDF quando quiser guardar ou enviar para a equipe.

34. Cuidados importantes

- Nao use Fechado como Cliente Ativo.
- Nao mova etapa sem observacao.
- Antes de gerar cobranca, confira valor, parcelas e vencimento.
- Antes de enviar mensagem agendada, confira destinatario.
- Antes de apagar algo, tenha certeza.
- Se aparecer erro em provedor financeiro, leia a timeline do cliente.
- Se o WhatsApp nao enviar, confira conexao do worker e telefone.
- Se o usuario nao enxerga uma tela, confira permissoes.

35. Rotina recomendada para equipe comercial

1. Abrir Dashboard.
2. Ver tarefas vencidas.
3. Abrir Funil.
4. Atender Novo contato e Contato com resposta.
5. Dar retorno para Proposta enviada e Negociacao.
6. Registrar observacoes.
7. Agendar proximos contatos.
8. Mover para Fechado quando vender.
9. Mover para Cliente Ativo quando o servico iniciar.

36. Rotina recomendada para financeiro

1. Abrir Financeiro.
2. Ver cobranças pendentes.
3. Conferir vencimentos proximos.
4. Conferir inadimplentes.
5. Gerar documentos quando solicitado.

6. Conferir erros de provedor.
7. Atualizar pagamentos quando necessario.

37. Rotina recomendada para administrador

1. Conferir usuarios.
2. Conferir permissoes.
3. Conferir integracoes.
4. Conferir suporte.
5. Conferir relatorios.
6. Orientar equipe a registrar tudo no CRM.