

Impacte+ Marketing

Mapa do Sistema 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 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 própria configuração. O token de uma empresa não 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 confirmação humana, conforme configuração.

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.