



SUMMER '24

MELHORIA NO FUNIL DE CAMPANHA DE WHATSAPP

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.
Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

1. Apresentando a melhoria no Funil de Campanha de WhatsApp	05
1.1 Configurando o Funil de Campanhas de WhatsApp	06
1.2 Entendendo o Funil de Campanhas de WhatsApp	09
2. Considerações Finais	12

GLOSSÁRIO



FUNIL

É um gráfico ou diagrama em formato de funil, que mostra a redução progressiva dos dados à medida que passam de uma fase para outra.



HSM

É a sigla para High Structured Message. Trata-se de um template de mensagens do WhatsApp, que obedecem a uma estrutura pré-aprovada pela Meta, para o envio das mensagens automatizadas aos clientes.



PLINX

É um aplicativo de mensagens para o WhatsApp que tem integração com o VocallContact.



WHATSAPP

É um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos, por meio de uma conexão com a internet.

1. APRESENTANDO A MELHORIA NO FUNIL DE CAMPANHA DE WHATSAPP

Nos últimos anos, o uso massivo do WhatsApp tornou-se um fenômeno nas comunicações, sendo um dos aplicativos mais baixados no mundo para uso nos smartphones, com a opção de acesso web através de um computador com acesso à internet.

Nos negócios, o WhatsApp passou de tendência à inovação. Visto como um canal de fácil e rápido acesso, tem facilitado o alcance do público das empresas e utilizado como um meio de contato com clientes permitindo a personalização nas interações, mas também em campanhas com ofertas e sugestões de produtos, abrangendo, inclusive, a etapa de atendimento pós-vendas.

O módulo **Campanhas** do **VocalContact** traz em seus dashboards os **Indicadores de Funil de Campanhas**, realizadas através do discador automático. E, com o objetivo de aprimorar o acompanhamento dos resultados das campanhas de WhatsApp, estamos introduzindo nesta versão a melhoria do **Funil de Campanha** para campanhas feitas pelo WhatsApp, especialmente para atender clientes que utilizam o **Plinx**, aplicativo de mensagens integrado ao nosso CRM.

Desta forma, esta melhoria foi implementada no módulo **Campanhas** do CRM para a opção de **Tipo de Campanha WhatsApp** e, a partir do retorno das informações do **Plinx** atualiza o **Funil de Campanha**, com estágios criados especificamente para o WhatsApp.

A função do **Funil de Campanha de WhatsApp** é trazer informações desde a ativação da campanha, os disparos, se a mensagem foi entregue, se o cliente visualizou a mensagem e, por fim, respondeu a mensagem. Assim, a finalidade da **Campanha** estará cumprida ao colocar a empresa em contato com o cliente.



1.1 Configurando o Funil de Campanhas de WhatsApp

O **Funil de Campanhas de WhatsApp** é uma melhoria desenvolvida com etapas específicas para o acompanhamento de uma campanha realizada via WhatsApp.

Vou relembrar você como configurar uma **Campanha** e como visualizar o **Funil de Campanhas de WhatsApp**, seguindo as mesmas orientações de criação de **Campanha** aprendidas no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I (Configurações CRM, Gestão da Operação e Ferramentas)**.

Vamos começar criando uma **Campanha**, para exemplificar o processo. Acesse o menu **Todos > Campanhas**.



Figura 1 - Selecionando o módulo Campanhas

No exemplo da tela a seguir, a campanha **Teste novo funil WhatsApp** está sendo configurada, com status **Planejamento**, Tipo de Campanha **WhatsApp**, tipo de Atualização **Dinâmica**, campo **Previsão de fechamento** etc.

A screenshot of a software interface titled 'Criando Novo(a) Campanha'. The form has a purple header with tabs for 'Agenda', 'Leads', 'Empresas', 'Contatos', 'Emails', 'Campanhas', 'Chamados', and 'Todos'. Below the header is a search bar with a placeholder 'Palavra chave' and a 'Salvar' button. The form is divided into sections: 'Informação da Campanha', 'Detalhes da Campanha', and 'Ações'. The 'Informação da Campanha' section contains fields for 'Nome Campanha' (circled in blue), 'Status Campanha' (set to 'Planejamento' with a blue arrow pointing to it), 'Atualização' (set to 'Dinâmica' with a blue arrow pointing to it), 'Responsável' (set to 'Lexi Exer Supervisora'), 'Tipo Campanha' (set to 'WhatsApp'), 'Previsão Fechamento' (set to '02-12-2023'), 'Público Alvo', 'Patrocinador', 'No. Envio', 'Respeita Propriedade de Carteira', and 'Discar para Com Restrição'. The 'Detalhes da Campanha' section contains fields for 'Tamanho Alvo', 'Ordem da campanha', 'Prioridade Alfa', and 'Discar para Inadimplente'. The 'Ações' section contains a 'Novo' button and a 'Cancelar' button.

Figura 2 - Configurando a Campanha

Em seguida, preencha as informações do bloco **WhatsApp** que foi habilitado. O CRM trará para seleção os registros de HSM (High Structured Message) e de fluxo de atendimento, que foram configurados previamente no **Plinx**, por você ou pelo responsável pelo **Plinx** em sua empresa. Desta forma, a partir da lista de opções disponíveis marque um **HSM** e um **Fluxo de Atendimento** válidos, configurados ou não especialmente para esta campanha lá no **Plinx**.

HSM	retorno_catalogo	Fluxo Atendimento	Campanha_Retorno_Teste
Canal Preferencial	Todos	Enviar para Campanhas de Marketing Bloqueadas	<input type="checkbox"/>
Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro	<input type="checkbox"/>		
Salvar Cancelar			

Figura 3 - Configurando os blocos Whatsapp



Ah, já ia me esquecendo. Se você precisar consultar os HSMs ativos, acesse o **Plinx > Controle de HSM**. Lá você visualizará a mensagem aprovada, se há mídia vinculada ao HSM etc. E, se desejar consultar os **Fluxos de Atendimento** configurados, acesse o **Plinx > Fluxo de Atendimento > aba Fluxos de Campanha**, ao acessar o respectivo fluxo de atendimento, você identificará o menu cadastrado no **Plinx** caso o cliente responda a mensagem, por exemplo, a resposta é encaminhada para um grupo específico de vendas.

Finalize o preenchimento dos dados do bloco **WhatsApp**, marcando a opção **Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro**, se desejar, e, então, clique em **Salvar**.

Importante: Se a opção **Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro** não for marcada, o CRM enviará a requisição para o **Plinx** apenas para o telefone principal do cliente. Mas se marcar esta opção, o CRM criará um registro para cada um dos telefones do cliente que tenham o aplicativo de mensagem, enviando a requisição para o **Plinx**.

Depois de salvar as configurações da campanha, acesse a opção **Empresas** no **menu lateral direito** para fazer o filtro de segmentação.

Nome Campanha: Teste novo funil Whatsapp
 Responsável: Lexi Exoxer
 Status Campanha: Planejamento
 Tipo Campanha: WhatsApp
 Previsão Fechamento:
 Previsão Receita: 0,00
 Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro: Não

Figura 4 - Acessando os filtros de para a atualização dinâmica da campanha

O CRM trará os campos para a configuração dos filtros para que você selecione os clientes que entrarão na campanha, como aprendemos no **Módulo Básico Vendas**.

Faça a configuração dos campos do bloco **Todas as Condições**. Observe o exemplo na tela a seguir, onde foi selecionado no campo **Responsável** > parâmetro **iguais** > grupo **Televendas**.

Escolha as Condições do Filtro :
Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)
 Responsável: iguais
 Televenendas
 Adicionar Condição
Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)
 Adicionar Condição

Figura 5 - Configurando os filtros de para a atualização dinâmica da campanha

Após clicar no botão **Salvar**, o sistema trará a relação de clientes vinculados ao **Responsável** Televendas.

Cód Cliente ERP	Nome Fantasia	CNPJ	Email	Responsável	Avaliação	Tipo
				Televendas		Prospect
				Televendas		Prospect
				Televendas		Prospect
				Televendas		Prospect
				Televendas		Prospect
				Televendas		Prospect
				Televendas		Prospect

Figura 6 - Resultado do filtro configurado para a atualização dinâmica da campanha

1.2 Entendendo o Funil de Campanhas de WhatsApp

O **Funil de Campanha WhatsApp** tem quatro estágios, os quais: **Cadastros, Enviados, Visualizados e Respondidos**.

ESTÁGIOS	DESCRIÇÃO
Cadastros	É o número de empresas segmentadas para a campanha, elaborado através do filtro que foi configurado. Estes registros passam por uma validação pelo CRM para identificar se o cliente está inadimplente, se tem restrição, se o número é válido. Então, envia uma requisição para o Plinx.
Enviados	É a quantidade de disparos do CRM para o Plinx, iniciado quando o status da campanha é alterado para Ativo e os registros selecionados na campanha passaram pela primeira validação.
Visualizados	É o número de mensagens visualizadas pelos clientes que receberam as mensagens
Respondidos	É o número de mensagens respondidas pelos clientes abrangidos na campanha.

Figura 7 - Estágio do Funil de Campanha de WhatsApp

Vamos consultar no CRM os estágios do **Funil de Campanha de WhatsApp**?

Após criar a campanha e configurar os filtros para a segmentação dos clientes, vá até o menu lateral direito e selecione a opção **Campanha Resumo**. O CRM trará o **Funil de Campanha** logo após os dados de resumo da campanha, onde você pode consultar o **Tipo Campanha Whatsapp**.

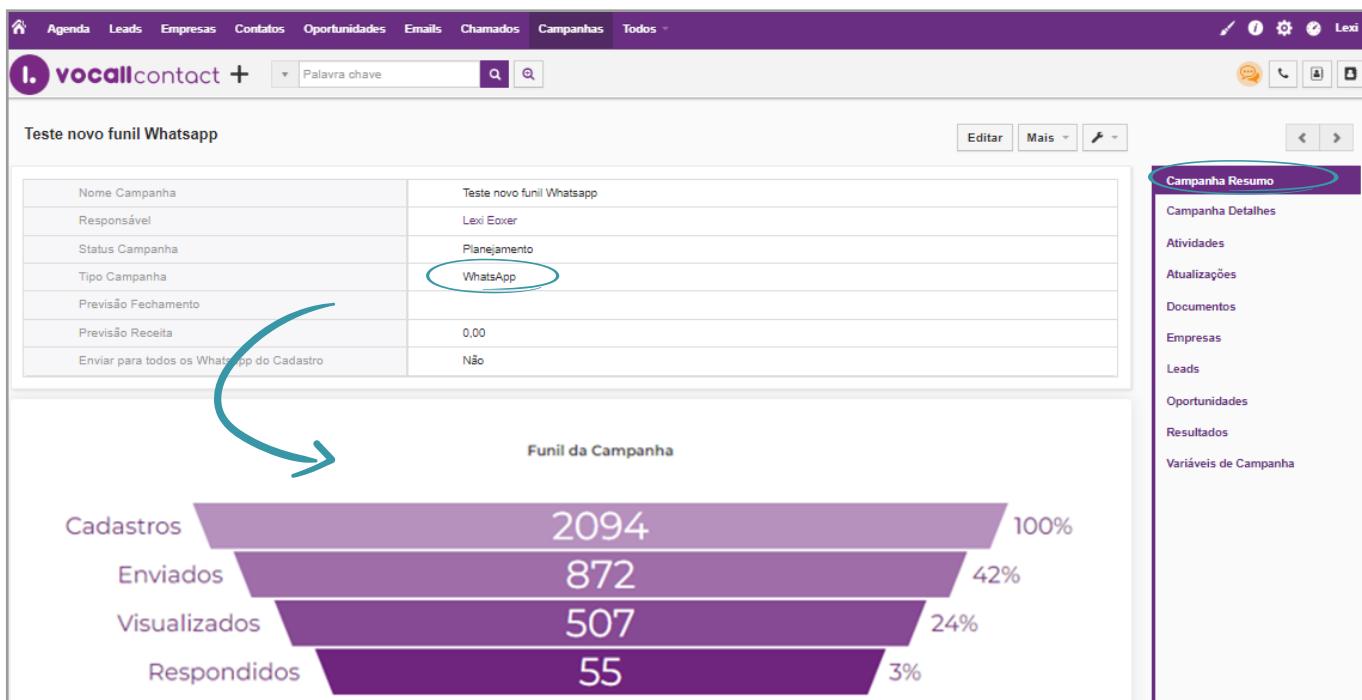


Figura 8 - Funil de Campanha de WhatsApp

Neste exemplo, foram segmentados, através do filtro que fizemos, 2094 cadastros para esta campanha e, após as validações do CRM (se o cliente tem inadimplência, se tem restrição, se o número é válido, se existe WhatsApp para o cliente) foram enviadas 872 requisições de mensagens para o **Plinx**.

O **Plinx** também faz validações (se já existe conversa iniciada no aplicativo para este cliente), enviando as mensagens e, então, reportando ao CRM as mensagens enviadas (872), visualizadas (507) e respondidas (55).

Além de visualizar os resultados trazidos no **Funil de Campanha WhatsApp**, você ainda consegue consultar os resultados de envio das mensagens para cada um dos registros contabilizados no estágio **Cadastrados**, trazendo a resposta para o envio ou não de cada um desses resultados.

Clientes da Campanha					
Todos		Exportar para excel			
Tipo	Cliente	Enviado	Número	Estágio	Status
Empresas	██████████	não			Concluído
Empresas	██████████	não	██████████		Concluído
					4316: Não é possível abrir uma conversa ativa, pois já existe uma conversa iniciada pela [campanha do crm] para esse cliente.

Figura 9 - Detalhamento dos resultados de envio de mensagens

Observe na imagem que o CRM traz a lista de clientes segmentados no filtro que fizemos para esta campanha. Perceba que no canto superior direito do bloco tem o registro de páginas listadas com resultados, com setas para que você possa avançar às páginas ou voltar. E, clicando em **Exportar para excel** você poderá exportar a lista de resultados para o Excel.

A coluna **Enviado** vem preenchida com **sim** ou **não** para indicar o disparo de mensagens do CRM para o **Plinx**, após as validações realizadas pelo CRM.

Figura 10 - Indicação de envio de registro para o Plinx - Coluna Enviado

Observe que o registro da segunda linha da coluna **Detalhes** informa que a mensagem referente a esta campanha não foi enviada, pois já existe conversa iniciada com o referido cliente.

Clientes da Campanha						
Tipo	Cliente	Enviado	Número	Estágio	Status	Detalhes
Empresas	111-1111-1111-1111-1111	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	222-2222-2222-2222-2222	não			Concluído	4316: Não é possível abrir uma conversa ativa, pois já existe uma conversa iniciada pela [campanha do crm] para esse cliente
Empresas	333-3333-3333-3333-3333	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp

Figura 11 - Informação porque o envio não foi realizado - Coluna Detalhes

Na coluna **Estágio** da lista de resultados, você pode visualizar os retornos trazidos do **Plinx** para o CRM:

- Na sétima linha o retorno indica que a mensagem foi visualizada, e o **Status** está Em Andamento;
- Na oitava linha o retorno indica mensagem entregue (ainda não visualizada), e o **Status** está Em Andamento.

Clientes da Campanha						
Tipo	Cliente	Enviado	Número	Estágio	Status	Detalhes
Empresas	111-1111-1111-1111-1111	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	222-2222-2222-2222-2222	não			Concluído	4316: Não é possível abrir uma conversa ativa, pois já existe uma conversa iniciada pela [campanha do crm] para esse cliente
Empresas	333-3333-3333-3333-3333	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	444-4444-4444-4444-4444	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	555-5555-5555-5555-5555	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	666-6666-6666-6666-6666	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	777-7777-7777-7777-7777	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	888-8888-8888-8888-8888	sim	9999999999999999	MENSAGEM_VISUALIZADA	Em andamento	
Empresas	999-9999-9999-9999-9999	sim	9999999999999999	MENSAGEM_ENTREGUE	Em andamento	
Empresas	111-1111-1111-1111-1111	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp
Empresas	222-2222-2222-2222-2222	não			Concluído	Cliente sem Whatsapp

Figura 12 - Informação de envio de mensagem - Colunas Estágio e Status Preenchidos

Importante: Reforçando, se a opção **Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro** não for marcada, o CRM enviará a requisição para o **Plinx** apenas para o telefone principal do cliente. Mas se marcar esta opção, o CRM criará um registro para cada um dos telefones do cliente que tenham o aplicativo de mensagem, enviando a requisição para o **Plinx**.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta melhoria mostra nosso compromisso em desenvolver funcionalidades no **VocalContact** que atendam as especificidades dos diferentes canais de atendimento, de acordo com as necessidades de nossos clientes. Buscamos assim, proporcionar maior eficiência na gestão de **Campanhas** de clientes que utilizam o **Plinx** como aplicativo de mensagens, auxiliando as operações de vendas a alcançar sempre melhores resultados.

Estamos ansiosos para ver esta melhoria incrementando os resultados de vendas de sua empresa!



