



## Implementações cVortex

Um único número de contato no Cvortex, mas com **dois fluxos de automação distintos**:

1. **Fluxo de Agendamento** → Leads vindos de campanhas Google Ads e Meta Ads (foco em marcação de consultas/exames)
2. **Fluxo Comercial** → Venda de planos próprios das clínicas

### Menu Inicial de Atendimento – Único Número

- Clínica Nelson - 5521989332223
- Clínica EDA - 5521996557090

Este menu será disparado automaticamente quando o lead enviar mensagem pela primeira vez.

### Mensagem de boas-vindas:

👋 Olá, seja bem-vindo(a) à [Nome da Clínica]!

Para te atender melhor, escolha uma das opções abaixo digitando o número correspondente:

- 1 - **Agendar consulta ou exame**
- 2 - **Saber mais sobre nossos planos de saúde**
- 3 - **Falar com atendente**

### Lógica do Menu

- **Opção 1** → Direciona para **Fluxo de Agendamento**
- **Opção 2** → Direciona para **Fluxo Comercial de Planos**
- **Opção 3** → Encaminha diretamente para **atendimento humano**

### Pontos Técnicos a Prever no Cvortex

- **Persistência da escolha**: se o paciente voltar a mandar mensagem em até 24 horas, o sistema deve lembrar a última intenção escolhida para não precisar refazer o menu.



- **Identificação de origem:** integrar o número de contato com tags para identificar se veio de Google Ads, Meta Ads, RD Station ou orgânico.
- **Encaminhamento automático:** cada opção do menu aciona um workflow diferente.

## Fluxo de Agendamento

### Fluxo Atual

#### 1. Bot pergunta:

- Nome
- Tipo de atendimento: Consulta ou Exame
- Modalidade: Convênio ou Particular
  - Se Convênio → listar convênios disponíveis + solicitar número da carteira
  - Se Particular → solicitar documento com foto

#### 2. Transferência para atendimento humano

- Atendente define o melhor horário com o paciente
- Confirmação do agendamento
- **Inserção manual** no Feegow

### Pontos a Melhorar

- Falta de dados para o atendente: não está coletando e-mail, data de nascimento (que no Feegow é obrigatório em alguns cadastros).
- Horário preferencial: não coleta se o paciente já tem um turno/dia preferido, o que facilitaria o agendamento.
- Conferência de informações: antes de passar para o humano, o bot poderia fazer um resumo para o paciente validar.
- Tempo de atendimento humano: hoje o atendente precisa perguntar tudo que o bot não coletou, o que quebra a eficiência.



## **Fluxo de Agendamento Proposto (Aprimorado)**

### **Etapa 1 – Boas-vindas do Bot**

Olá! Vou precisar de algumas informações para agilizar seu agendamento. Vamos lá!

### **Etapa 2 – Confirmação de dados essenciais do paciente**

1. Nome completo
2. CPF
3. Telefone de contato (com DDD)
4. E-mail (opcional)

### **Etapa 3 – Tipo de atendimento**

- **Consulta ou Exame**
  - Se Consulta → perguntar especialidade (lista)
  - Se Exame → perguntar tipo de exame (lista)

### **Etapa 4 – Modalidade**

- **Convênio ou Particular**
  - **Se Convênio** → listar convênios disponíveis + solicitar:
    - Número da carteira
    - Foto da carteira (frente e verso)
  - **Se Particular** → solicitar:
    - Documento com foto (frente)

### **Etapa 5 – Preferência de horário**

Você tem algum dia ou turno preferido para o atendimento?  
Opções: Manhã / Tarde / Noite / Qualquer horário

### **Etapa 6 – Resumo e confirmação**



Confirme se está tudo certo:

Nome: [xxx]

CPF: [xxx]

Tipo: [Consulta/Exame] – [Especialidade/Tipo de exame]

Modalidade: [Convênio/Particular]

Convênio: [nome convênio] / [número carteira]

Preferência de horário: [xxx]

Está correto? (Sim / Não)

### **Etapas 7 – Transferência para atendimento humano**

- O atendente já recebe tudo estruturado (nome, data nasc., tipo, modalidade, docs, horário preferido)
- Ele apenas confirma disponibilidade e agenda no Feegow via automação com integração ativa.

## **Integração Cvortex → Feegow**

### **Objetivo da Integração**

Eliminar a digitação duplicada das atendedoras, integrando o Cvortex ao Feegow para **criação automática de pacientes e agendamentos** a partir dos dados coletados no bot e do horário confirmado pelo humano.

### **Fluxo Proposto com Integração**

## **Fluxo Proposto**

### **1. Evento Disparador**

- Quando a consulta no CVortex muda de status para "**Confirmada**".

## 2. Captura dos Dados

- CVortex envia via **Webhook** ou **API** os dados do paciente e da consulta:
  - Nome completo
  - CPF / RG
  - Telefone / e-mail
  - Data e hora da consulta
  - Especialidade / profissional
  - Observações adicionais

## 3. Processamento e Padronização

- Middleware (script ou plataforma de integração, ex: Zapier, Make, Integromat, ou API Gateway customizado) recebe os dados e:
  - Valida campos obrigatórios
  - Converte formatos (ex.: data, telefone, CPF) para o padrão Feegow

## 4. Envio ao Feegow

- Integração chama a **API do Feegow** no endpoint de cadastro/agendamento:
  - Se paciente já existir: cria apenas o agendamento.
  - Se paciente não existir: cria paciente + agendamento.



## 5. Confirmação e Log

- Retorno do Feegow é registrado no middleware.
- Caso haja erro (ex.: paciente com CPF duplicado), o sistema alerta a atendente.

## Requisitos Técnicos

### No Cvortex

- API ou Webhooks habilitados para eventos:
  - “Atendimento atualizado”
  - “Novo agendamento” ou equivalente
- Acesso à documentação técnica
- Campo para armazenar **CPF**, que será a chave para identificar paciente no Feegow

### No Feegow

- API pública disponível (documentação oficial)
- Endpoints necessários:
  - [GET /paciente?cpf=](#) → busca paciente
  - [POST /paciente](#) → cria paciente
  - [POST /agendamento](#) → cria agendamento

### Middleware

- Pode ser:
  - Make (Integromat)
  - Zapier
  - Backend próprio em Node.js/Python



- Funções:
  - Receber dados do Cvortex
  - Validar formato dos campos
  - Consultar/atualizar/criar paciente no Feegow
  - Criar agendamento
  - Retornar confirmação

**Mapeamento de Campos (Cvortex → Feegow)**

Campo Cvortex	Campo Feegow	Observações
Nome completo	nome	Obrigatório
CPF	cpf	Obrigatório
Telefone principal	telefone_celular	Formato: (99) 99999-9999
E-mail	email	Opcional
Tipo de atendimento	tipo_atendimento	Consulta ou Exame
Especialidade / Tipo exame	especialidade_id	ID do Feegow
Convênio	convenio_id	ID do Feegow
Número da carteira	numero_carteira	Convênios
Documento com foto	documento	Link ou arquivo
Profissional	profissional_id	ID no Feegow
Data do atendimento	data_agendamento	yyyy-mm-dd
Hora do atendimento	hora_agendamento	hh:mm



## **Passos para Implementação**

1. **Reunião técnica com suporte Cvortex** para:
  - Confirmar se há **webhook** para “atendimento finalizado” ou “agendamento confirmado”
  - Solicitar documentação da API
  - Criar campo “CPF” se ainda não existir
2. **Reunião técnica com suporte Feegow** para:
  - Validar permissões da API
  - Confirmar IDs de especialidades, convênios e profissionais
3. **Configuração do middleware**
  - Capturar dados do Cvortex via webhook/API
  - Validar campos obrigatórios
  - Buscar paciente no Feegow (GET)
  - Criar paciente se não existir (POST)
  - Criar agendamento (POST)
4. **Testes com paciente fictício**
  - Testar todos os cenários (paciente novo, paciente já existente, convênio, particular)
5. **Implantação e monitoramento**
  - Log de erros para identificar falhas (ex: convênio não mapeado)
  - Relatório semanal de integrações bem-sucedidas

## **Benefícios Diretos**

- Zero retrabalho para atendente
- Redução de erros de digitação
- Agendamento feito em segundos
- Dados mais consistentes entre sistemas





## Fluxo Comercial de Planos - Clínicas EDA e Nelson

**Objetivo:** Facilitar a contratação online e esclarecer dúvidas, com opção clara para atendimento humano.

### 1. Origem dos Leads

- **Landing Pages:**
  - Clínica EDA → [link](#)
  - Clínica Nelson → [link](#)

### 2. Experiência na Landing Page

- Contratação online em destaque.
- Botão de WhatsApp fixo → abre conversa com o **bot Cvortex** para pré-atendimento/dúvidas.

### 3. Fluxo no Bot Cvortex (Pré-Atendimento)

#### > > Mensagem inicial (automática):

Olá! 🙌 Eu sou o assistente virtual da [Clínica X]. Somos referência em saúde digestiva, com atendimento de qualidade, planos acessíveis e benefícios exclusivos para nossos clientes.

#### > > Coleta de dados essenciais

#### **Antes de prosseguir, posso pegar alguns dados seus?**

Assim conseguimos falar com você rapidamente caso precise de ajuda ou queira saber mais sobre nossos planos e benefícios.

#### 📌 Digite, por favor:

- Seu **nome completo**
- Seu **WhatsApp** com DDD
- Seu **e-mail**



*Prometemos cuidar bem das suas informações e usar apenas para ajudar você.*

## » » Continuação do atendimento

Agora, escolha abaixo o que deseja saber e responda com o número da opção:

### **Menu de Opções (duplicado para ambas as clínicas)**

- 1 - Planos de Saúde Próprios
- 2 - Atendimento e Especialidades
- 3 - Como Contratar um Plano
- 4 - O que é o Clube de Benefícios
- 5 - Falar com um Atendente

### **Respostas**

#### **Opção 1 - Planos de Saúde Próprios**

A [Clínica X] oferece planos próprios de saúde, com atendimento direto na clínica e cobertura em especialidades de saúde digestiva.

- ✓ Atendimento sem intermediários
- ✓ Preços acessíveis
- ✓ Rede própria com qualidade e agilidade

👉 Veja detalhes e valores aqui: [Planos de Saúde – Clínica Nelson Fernando](#) ou [Planos de Saúde – Clínica EDA](#)

#### **Opção 2 - Atendimento e Especialidades**

Nossa clínica é referência em saúde digestiva, oferecendo consultas, exames e procedimentos com tecnologia de ponta.

- Gastroenterologia
- Colonoscopia
- Endoscopia
- Exames laboratoriais e de imagem
- Acompanhamento especializado



**Assessoria Estratégica e Operacional**

👉 Saiba mais sobre nossas especialidades: Clínica Nelson - <https://clinicanelson.com.br/>  
ou Clínica EDA - <https://edadiagnosticos.com/>

### **Opção 3 - Como Contratar um Plano**

Contratar um plano é fácil, rápido e seguro. Veja como funciona:

#### **Como funciona:**

- 1 - Escolha o plano ideal para você na nossa página de planos.
- 2 - Clique no botão **“Contratar Agora”**.
- 3 - Você será redirecionado para nosso parceiro, a Tenex.
- 4 - Finalize sua contratação com segurança, preenchendo seus dados e efetuando o pagamento.
- 5 - Comece a usar seus benefícios e tenha acesso ao melhor em saúde digestiva!

- Processo 100% online e sem burocracia
- Atendimento ágil e seguro
- Suporte durante toda a contratação

👉 Acesse agora e escolha seu plano: Contratação Online

[Planos de Saúde – Clínica Nelson Fernando](#) ou [Planos de Saúde – Clínica EDA](#)

### **Opção 4 - O que é o Clube de Benefícios**

O Clube de Benefícios é uma plataforma exclusiva que oferece descontos e vantagens em diversos serviços e produtos para você e sua família. Ao contratar um plano conosco, você tem acesso a:

- Descontos especiais em farmácias, academias, restaurantes e muito mais.
- Ofertas exclusivas de parceiros selecionados.
- Benefícios contínuos durante todo o período de adesão.

Acesse o Clube de Benefícios e aproveite todas as vantagens disponíveis para você!



👉 [Acesse o Clube de Benefícios](#)

Opção 5 - Falar com um atendente

## Integração Cvortex → RD Station

### Objetivo da integração

- **RD Station Marketing:** Continuar nutrindo leads com automações até a decisão de compra.
- **RD Station CRM:** Criar e atualizar oportunidades automaticamente para acompanhamento pelo time comercial.
- **Automação:** Capturar dados do Cvortex e enviá-los automaticamente para o RD, sem intervenção manual.

### Cobertura da integração

A integração precisa abranger:

Etapa	Descrição
Captura de dados	Cvortex dispara webhook/endpoint com dados do lead no momento de entrada ou atualização.
Envio automático	Envio para RD Station Marketing e CRM via API (sem exportar/importar manualmente).



<b>Sincronização</b>	Leads novos e atualizações de status de atendimento.
<b>Feedback</b>	Retorno de sucesso ou erro com logs para auditoria.
<b>Monitoramento</b>	Alertas em caso de falha (e-mail ou Slack).

## Estrutura geral do fluxo

Captação de lead (site / chatbot / formulário / WhatsApp via CVortex)



CVortex gera evento → Webhook envia dados



API RD Station Marketing (Lead Inbound)



Lead é identificado e entra em fluxo de automação



API RD Station CRM (Deal + Lead associado)



Time comercial recebe no pipeline → acompanhamento

## Fonte de dados no CVortex

- **Ponto de saída:** Webhook ou endpoint do CVortex que dispara quando um lead é criado ou atualizado.
- **Onde configurar:** Painel CVortex → Configurações → Webhooks.
- **Evento recomendado:**
  - **onLeadCreated** → disparo quando o lead é cadastrado.



- **onLeadUpdated** (opcional) → caso queira atualizar informações posteriormente.

## Autenticação com o RD Station

- **Tipo:** OAuth 2.0 (obrigatório para as APIs do RD Station).
- **Passos:**
  1. Criar uma **aplicação** no Portal de Desenvolvedores RD Station.
  2. Obter **client\_id** e **client\_secret**.
  3. Realizar a troca de código de autorização pelo **access\_token**.
  4. Armazenar o **refresh\_token** para renovar o acesso automaticamente.
- **Recomendação:** criar um middleware (pequeno servidor, ex: Node.js ou Python) para gerenciar a autenticação e o envio.

## Quais dados enviar

- Para RD Station Marketing:

Campo RD Station	Origem no CVortex
<b>email</b>	E-mail do lead
<b>name</b>	Nome completo
<b>mobile_phone</b>	Celular
<b>tags</b>	Origem/campanha (Google, Meta)
<b>traffic_source</b>	Origem do lead > > cVortex

- Para RD Station CRM

Campo RD Station CRM	Origem no CVortex
----------------------	-------------------



<code>deal.name</code>	Nome do lead + referência
<code>deal.pipeline_id</code>	Pipeline definido
<code>lead.id</code>	ID do lead (linkado ao CRM)
<code>lead.emails</code>	E-mail
<code>lead.phones</code>	Telefone

## Momento exato do disparo

- Disparo **imediatamente** no evento `onLeadCreated` no CVortex para RD Marketing.
- Disparo para RD CRM **logo após** confirmação de envio ao RD Marketing (para garantir que o lead exista no banco RD).
- Atualizações de dados (como mudança de status ou retorno de ligação) podem disparar `onLeadUpdated`.

## Feedback de retorno

- **Logs:**
  - Armazenar respostas HTTP da API RD Station (200 OK, 400/401 erro).
  - Logar payload enviado e resposta recebida.
- **Alertas:**
  - Enviar e-mail ou Slack quando houver falha na entrega.
  - Criar fila de reenvio para leads que falharem no envio inicial.
- **Monitoramento:**



- Painel no middleware mostrando:
  - Leads enviados.
  - Leads com erro.
  - Tempo médio de envio.

## **Passo a passo para implementação**

1. **Mapeamento de dados:** listar todos os campos no CVortex que precisam ser replicados no RD.
2. **Criação da aplicação RD Station** para obter credenciais OAuth.
3. **Configuração do webhook no CVortex** apontando para o middleware.
4. **Desenvolvimento do middleware:**
  - Receber webhook do CVortex.
  - Autenticar na API RD Station.
  - Enviar dados para RD Station Marketing.
  - Criar/atualizar negócio no RD Station CRM.
  - Registrar logs.
5. **Teste em ambiente controlado** com 3–5 leads.
6. **Implantação em produção.**
7. **Monitoramento inicial** nos primeiros 7 dias.
8. **Ajustes finos** de campos e gatilhos.

## **Cobertura da integração**

- Entrada automática de leads no RD Marketing.
- Criação imediata de oportunidades no RD CRM.
- Sincronização de campos personalizados.
- Logs e alertas de falhas.
- Eliminação total de digitação manual.
- Possibilidade de ampliar para múltiplos pipelines.