

Base de conhecimento Zappy

Primeiros passos

Aprenda, de forma simples, como começar na Zappy e aproveitar tudo da plataforma!

Começando com a Zappy...

O que você precisa saber?

 **Seja bem-vindo à Zappy!** Estamos aqui para transformar a forma como sua loja se conecta com seus clientes. Nosso objetivo é ajudar você a fidelizar consumidores, aumentar suas vendas e otimizar suas campanhas de marketing, tudo de maneira automática, eficiente e personalizada. Este artigo é o ponto de partida para você descobrir como aproveitar ao máximo as funcionalidades da nossa plataforma e impulsionar o crescimento do seu negócio.

O que é a Zappy?

A Zappy é mais do que uma plataforma de gestão; somos o braço direito dos varejistas! Desenvolvida para atender às demandas do mercado, nossa ferramenta ajuda você a se conectar com seus clientes de maneira escalável e estratégica.

Com a Zappy, é possível personalizar a comunicação com sua base de consumidores, segmentar campanhas de forma inteligente e criar experiências únicas que incentivam o engajamento e a recompra. Tudo isso com foco em tornar suas operações mais simples e eficazes, para que você possa dedicar mais tempo ao que realmente importa: crescer e fidelizar.

A Zappy surgiu com o objetivo de transformar a realidade de pequenas e médias empresas, entregando um crescimento exponencial e previsível. Com esse fim, desenvolvemos um software que permite com que o empreendedor crie programas de fidelidade que mais se adaptem ao seu negócio. Assim, geramos dados sobre seus clientes e suas preferências que serão a base para estratégias de crescimento!

Pronto para começar? Vamos juntos explorar como a Zappy pode revolucionar a relação entre sua loja e seus clientes!

Primeiras configurações

💡 Com este artigo, buscamos simplificar o início da sua jornada e garantir que você configure sua conta da melhor forma possível. Nossa objetivo é proporcionar uma experiência fácil e eficiente desde o primeiro acesso, ajudando você a conectar sua loja, personalizar suas interações com os clientes e preparar a plataforma para atender às suas necessidades específicas. Este artigo é o ponto de partida para entender as primeiras configurações essenciais e começar a aproveitar todo o potencial da Zappy para impulsionar o sucesso do seu negócio.

★ Primeiros passos

Para começar a usar a Zappy de maneira eficiente, siga os passos abaixo:

1. Configuração Inicial:

- Configure sua conta.
- [Integre sua loja](#) com a Zappy!
- Realize a [validação do e-mail remetente](#).
- Caso queira [configurar o Whatsapp API](#), é necessário realizar a sua configuração.
- Complete o perfil da sua empresa para garantir que todas as funcionalidades estejam prontas para uso.

2. Exploração da Plataforma:

- Navegue pelo [painel inicial](#) e explore os principais recursos da Zappy, como criação de campanhas, configuração de Giftbacks e visualização de dashboards.
- Navegue pela nossa Central de Ajuda para entender como cada funcionalidade pode ajudar sua loja.

3. Ação Rápida:

- Crie sua primeira [campanha](#) de marketing e veja como é fácil automatizar a comunicação com seus clientes.
- Configure o [Giftback](#) para incentivar a recompra e fidelizar seus clientes.

Guias práticos

Painel inicial

O painel inicial da Zappy é projetado para oferecer uma visão geral, rápida e eficiente das principais funcionalidades da plataforma. Ele é a porta de entrada para todas as suas operações e ajustes, ajudando você a gerenciar sua estratégia com facilidade. Veja abaixo como navegar pelo painel inicial a fim de aproveitar ao máximo os seus recursos!



Visão geral do Painel

Ao acessar a plataforma, você será direcionado ao painel inicial. Nele, você encontra os principais indicadores e funcionalidades divididos de forma clara! Caso as configurações iniciais não tenham sido completas, elas aparecerão em cinza; caso contrário, elas aparecerão em verde.

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following sections:

- Comece a transformar seu negócio!**: A series of four cards labeled PASSO 01 through PASSO 04. PASSO 01 (Integração com e-commerce) is marked as "Completo". PASSO 02 (Integração com ERP) has a "Completar" button. PASSO 03 (Validação de email) and PASSO 04 (WhatsApp API) are also marked as "Completo".
- Informações gerais**: Shows faturamento detalhado:

Receita total	R\$ 5.557.483,59
Receita gerada pela Zappy	R\$ 580.364,70 (10,44%)
Número de vendas	21375
LTV (Lifetime Value)	R\$ 364,61
Percentual de retorno	15,19%
- Receita gerada pela Zappy**: Shows a breakdown of sales influenced by Zappy:

Total	R\$ 580.364,70
Giftback	R\$ 387.156,80
Giftback não rastreado	R\$ 41.271,07
Campanhas	R\$ 0,00
Painel do vendedor	R\$ 0,00
- Compras por sexo**: A donut chart showing purchase distribution by gender:

75,31%	24,69%
--------	--------



Menu Lateral

No lado esquerdo do painel, o menu lateral permite o acesso a todas as funcionalidades principais da Zappy.

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following sections:

- Relatórios**: Shows a summary of sales performance with metrics like Total (R\$ 5.557.483,59), Giftback (R\$ 580.364,70), and Campanhas (R\$ 364,61). It also displays a pie chart for Compras por sexo (75,31% and 24,69%).
- WhatsApp**: A section for managing WhatsApp interactions.
- Fluxo de automações**: A section for managing automation flows.
- Integração com ERP**: A step in a process labeled "formar seu negócio!".
- Validação de email** and **WhatsApp API**: Steps in the process labeled "PASSO 03" and "PASSO 04".
- Área de clientes**: A section for managing customer data.
- Modelos de mensagens**, **Segmentos**, and **Joy**: Other functional modules.
- Fidelização**: A section for loyalty management.
- Vendas**: A section for sales management.

- **Relatórios**: visualize o desempenho de suas atividades e obtenha insights detalhados, importantes para suas tomadas de decisão.
- **WhatsApp**: gerencie interações e mensagens automatizadas com os seus clientes.
- **Fluxo de Automações**: configure e monitore fluxos de comunicação automáticos.
- **Modelos de Mensagens**: crie e edite templates de mensagens para comunicações.
- **Segmentos**: organize e segmente sua base de clientes para comunicações personalizadas.
- **Área de Clientes**: visualize, edite e gerencie as informações de seus clientes.
- **Campanhas**: crie novas campanhas de comunicação e tenha acesso aos seus detalhes.
- **Joy**: explore funcionalidades de fidelização e recompensas no aplicativo da Méliuz.

- **Giftback:** acompanhe e configure o envio de giftbacks para os seus clientes.
- **Conferência de Cupons:** registre e organize o uso de cupons em suas vendas.
- **Lançamento de Venda:** registre vendas de forma manual na plataforma.
- **Painel do Vendedor:** acompanhe o desempenho individual e coletivo da equipe de vendas.
- **Configurações:** gerencie os ajustes e as informações da sua empresa.
- **Suporte:** acesse a nossa central de ajuda e/ou entre em contato com a nossa equipe de suporte.



Tutoriais guiados em todas as páginas

A plataforma oferece uma experiência completa de aprendizado com tutoriais guiados em todas as páginas. Você pode escolher entre três formas práticas de acessar as informações: um passo a passo interativo que guia você durante o uso, vídeos tutoriais claros e objetivos, ou a nossa base de conhecimento completa, disponível no Help Center. Assim, garantimos que você tenha o suporte necessário, do jeito que preferir!

Zappy Coins

As Coins foram criadas para oferecer maior flexibilidade e transparência na utilização de recursos como mensageria e campanhas dentro da nossa plataforma!

As Zappy Coins são uma solução prática e flexível para gerenciar recursos como mensageria e campanhas na plataforma. Renovadas mensalmente e com saldo acumulativo, elas permitem que você planeje suas estratégias de comunicação de forma eficiente e personalizada. Cada ação realizada desconta automaticamente o

saldo de Coins, com custos variáveis dependendo do canal utilizado, como SMS, WhatsApp e e-mail. Além disso, a plataforma oferece ferramentas de monitoramento, permitindo acompanhar os gastos e otimizar o uso em suas campanhas. Confira como as Zappy Coins podem impulsionar suas estratégias e simplificar sua gestão!

Como as Zappy Coins funcionam e como você pode utilizá-las de forma eficiente?

As Zappy Coins são **renovadas mensalmente**, garantindo que você tenha créditos disponíveis regularmente para aproveitar ao máximo as funcionalidades e serviços oferecidos. Além disso, **elas são acumulativas**, ou seja, não expiram.

Ao utilizar suas Zappy Coins de forma estratégica, você pode otimizar o retorno sobre o investimento, priorizando ações que gerem mais valor para o seu negócio. Planeje o uso com antecedência para garantir que nenhuma moeda seja desperdiçada!

Uso e monitoramento dos Zappy Coins

Cada ação realizada na plataforma é descontada automaticamente do saldo de Zappy Coins do usuário.

Você pode acompanhar os detalhes de utilização através de um extrato simples:

1. Cálculo preciso de Zappy Coins: o cálculo do uso de Zappy Coins é baseado nos dados internos da Zappy, garantindo maior precisão e correspondência com o número de mensagens entregues com sucesso. Mensagens com erro não serão contabilizadas no consumo de Coins.

2. Rastreamento de gastos por campanha/fluxo: você poderá visualizar quantas Zappy Coins foram gastas em cada campanha, modelo de mensagem ou Fluxo de Automação. Isso proporciona maior transparência e controle sobre seus gastos, permitindo que você otimize suas estratégias e maximize seu orçamento.

Os valores descontados variam de acordo com o canal utilizado:

-  **SMS:** 1 mensagem = 2 Zappy Coins.

- ➡️📱 **WhatsApp API**: 1 mensagem = 1 Zappy Coin.
- 📩✉️ **E-mail**: 1 mensagem = 0,1 Zappy Coin.
- Custo no pós-pago: 1 Zappy Coin adicional = R\$0,07.

Dica Extra:

Certifique-se de verificar seu saldo de Zappy Coins antes de iniciar novas campanhas. Assim, você evita interrupções nos disparos e pode planejar suas estratégias com antecedência!

Minha conta

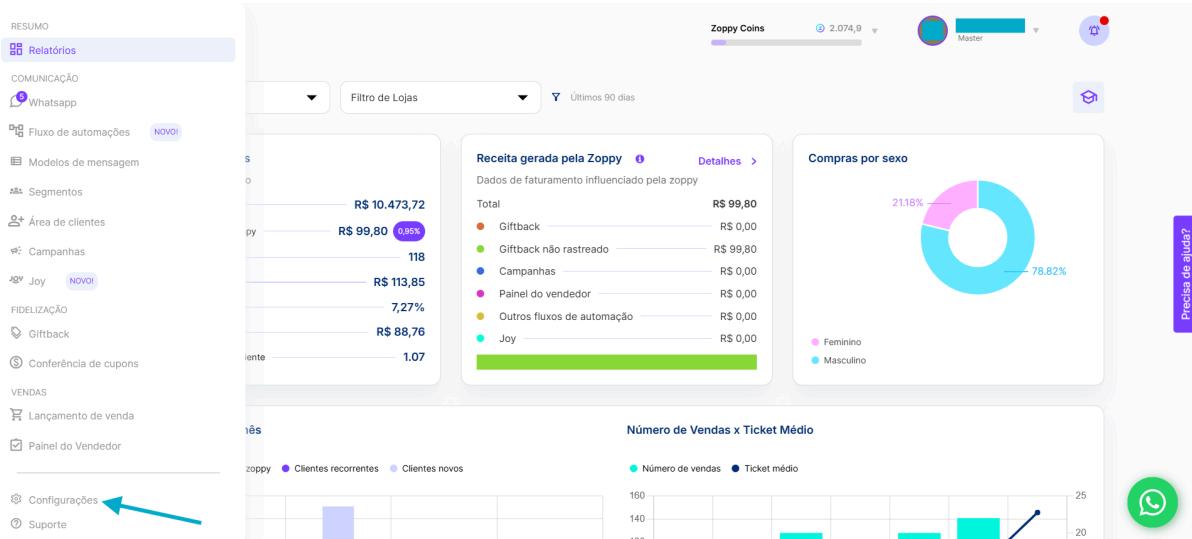
Encontre tudo o que você precisa para gerenciar e personalizar sua conta de forma fácil e segura.

Importantes

Cobranças e pagamentos

💳 Gerenciar cobranças e pagamentos de forma eficiente é essencial para manter a saúde financeira e a organização de qualquer negócio. Saber **como verificar o histórico de faturas, cadastrar novas formas de pagamento e realizar ajustes de maneira simples e prática** pode evitar problemas como falhas em transações, por exemplo. Neste artigo, você aprenderá o passo a passo para realizar essas atividades com facilidade, garantindo mais agilidade e segurança nas suas operações financeiras.

1. Na Zappy, acesse "**Configurações**", no menu lateral.



2. Selecione "Assinatura".

The configuration page includes the following sections:

- Configurações**
- FUNCIONALIDADES**: Includes **Integrações** (highlighted with a blue arrow) and **Configuração do Whatsapp**.
- DADOS**: Includes **Dados Pessoais**, **Empresa**, and **Usuários**.
- Assinatura**: Subscription section (highlighted with a blue arrow).
- OUTROS**: Includes **Automações**, **Mapeamento de status**, **Upload de Planilhas**, and **Sincronização de dados**.
- Integrações**: Lists available integrations with configuration options.

3. Esta é a página que aparecerá:

Configurações

FUNCIONALIDADES

- Integrações
- Configuração do Whatsapp

DADOS

- Dados Pessoais
- Empresa
- Usuários
- Assinatura**
- Redefinir senha

OUTROS

- Mapeamento de status
- Upload de Planilhas
- Sincronização de dados

Assinatura

Gerencie sua assinatura na Zappy.

Plano R\$ 0,00/mês

[Histórico de faturas](#) / [Histórico de alterações do plano](#)

Método de pagamento

Cartão de crédito



Próxima fatura em: 9 de jan. de 2025

[Alterar pagamento](#)

[Solicitar Cancelamento de Assinatura](#)

Em "Histórico de faturas", você pode conferir as faturas, seus status e as cobranças detalhadamente.

Configurações

FUNCIONALIDADES

- Integrações
- Configuração do Whatsapp

DADOS

- Dados Pessoais
- Empresa
- Usuários
- Assinatura**
- Redefinir senha

OUTROS

- Mapeamento de status

< Voltar

Histórico de faturas

MÊS	PARCELAS	DATA DE ENVIO	DATA DE PAGAMENTO	VALOR	STATUS	LINK DE PAGAMENTO
Dezembro	1	13/12/2024	13/12/2024	R\$ 697,00	Pago	Ir para pagamento Ver detalhes

Configurações

FUNCIONALIDADES

- Integrações
- Configuração do Whatsapp

DADOS

- Dados Pessoais
- Empresa
- Usuários
- Assinatura**

OUTROS

- Mapeamento de status
- Upload de Planilhas

Dezembro

Confira abaixo os detalhes da sua fatura.

Resumo do Pedido			
Plano Médio Mensal	R\$ 697,00		
Implementação			
Suporte			
Whatsapp Próprio			
Campanhas			
Chat			
Segmentos de clientes			
Whatsapp Zappy			
Giftback			
Fluxo de Automações			

Detalhes da cobrança			
NOME	VALOR	QUANTIDADE	STATUS
Plano Mensal	R\$ 697,00	1	Pago

- Em "Histórico de alterações do plano", você pode conferir o seu histórico de upsell/downsell.

Configurações

FUNCIONALIDADES

- Integrações
- Configuração do Whatsapp

DADOS

- Dados Pessoais
- Empresa
- Usuários
- Assinatura**

OUTROS

- Mapeamento de status
- Sincronização de dados

Histórico de alterações do plano

Veja o histórico de upsell/downsell do cliente e altere o plano atual dele.

NOME DO PLANO	DESCRIÇÃO	DATA DE ALTERAÇÃO
three-hundred-sales-annual	Piano anual até 300 vendas	07/04/2024

- Em "Alterar pagamento", você pode adicionar novos cartões ao preencher os dados e clicar em "Salvar".

The screenshot shows a user profile interface. On the left, there's a sidebar with 'Configurações' (Settings) and several sections: 'FUNCIONALIDADES' (Integrações), 'DADOS' (Dados Pessoais, Empresa, Usuários), 'Assinatura' (highlighted in grey), and 'OUTROS' (Mapeamento de status). The main area has a 'Assinatura' section with the sub-instruction 'Gerencie sua assinatura na Zappy.' Below it is a 'Plano' section with a link to 'Histórico de faturas'. A 'Método de pagamento' section shows a credit card icon and the text 'Próxima fatura em: 24 de jul'. A purple button labeled 'Cartão de crédito Mastercard terminado em' is visible. A blue button labeled 'Adicionar cartão' is also present. A small teal arrow points towards the 'Adicionar cartão' button.

This screenshot shows a detailed view of the payment method addition form. It includes fields for 'Titular do cartão' (Nome: Digite seu nome conforme aparece no cartão, Número do cartão: Digite o número do cartão), 'Data de validade' (MIM/AA: XXXX, CVV (código de segurança: XXX)), 'E-mail para recebimento de NF-e' (Digite um email para recebimento de NF-e, CPF/CNPJ do titular do cartão: Digite o cpf ou cnpj do titular do cartão), 'Telefone' (Digite seu telefone com ddd: 00000-0000, CEP: Digite seu CEP), 'Endereço' (Digite seu logradouro: Rua, Número: Digite o número), 'Bairro' (Digite seu bairro: Centro, Cidade: São Paulo), and 'Cidade' (Digite a sua cidade: São Paulo).

Saúde do e-mail

Para ter acesso à saúde do seu e-mail e todos os dados relacionados, siga os passos abaixo:

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following elements:

- Top Bar:** Shows 'Uso do plano' (Plan usage) at 33,80%, a 'Master' user profile, and a 'Precisa de ajuda?' (Need help?) button.
- Left Sidebar:** Includes links for 'Relatórios', 'Fluxo de automações' (Automation flow), 'Modelos de mensagens' (Message templates), 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', 'Fidelização' (Loyalty), 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'Vendas' (Sales), 'Lançamento de venda', 'Painel do Vendedor', and 'Configurações'.
- Central Area:**
 - Passos para o seu negócio!** (Steps to your business!):
 - PASSO 02: e-commerce (Completo)
 - PASSO 03: Integração com-ERP (Completo)
 - PASSO 04: Validação de email (Completo)
 - PASSO 05: WhatsApp API (Completo)
 - Filtro de Lojas** (Filter by store) and **Últimos 90 dias** (Last 90 days).
 - Receita gerada pela Zappy** (Revenue generated by Zappy):

Categoria	Valor	Porcentagem
Total	R\$ 746.179,99	
Giftback	R\$ 2.162,38	
Giftback não rastreado	R\$ 21.517,99	
Campanhas	R\$ 426.648,65	
Painel do vendedor	R\$ 39.019,68	
Outros fluxos de automação	R\$ 256.831,29	
 - Compras por sexo** (Buyers by gender):

Sexo	Porcentagem
Feminino	48.75%
Masculino	51.25%

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja criar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o E-mail. Depois, clique em "**Relatórios**".

The screenshot shows the 'Relatórios' section header with the following elements:

- Buttons for WhatsApp, E-mail (highlighted with a blue box), SMS, and Painel do vendedor.
- A search bar labeled 'Buscar modelos'.
- A 'Relatórios' button highlighted with a blue box and a blue arrow pointing to it.
- A '+ Criar E-mail' button.
- A small gear icon.

Faturamento Gerado:

- Receita gerada;
- ROI (Retorno sobre Investimento);
- Zappy Coins Investidas (apenas para o novo plano).

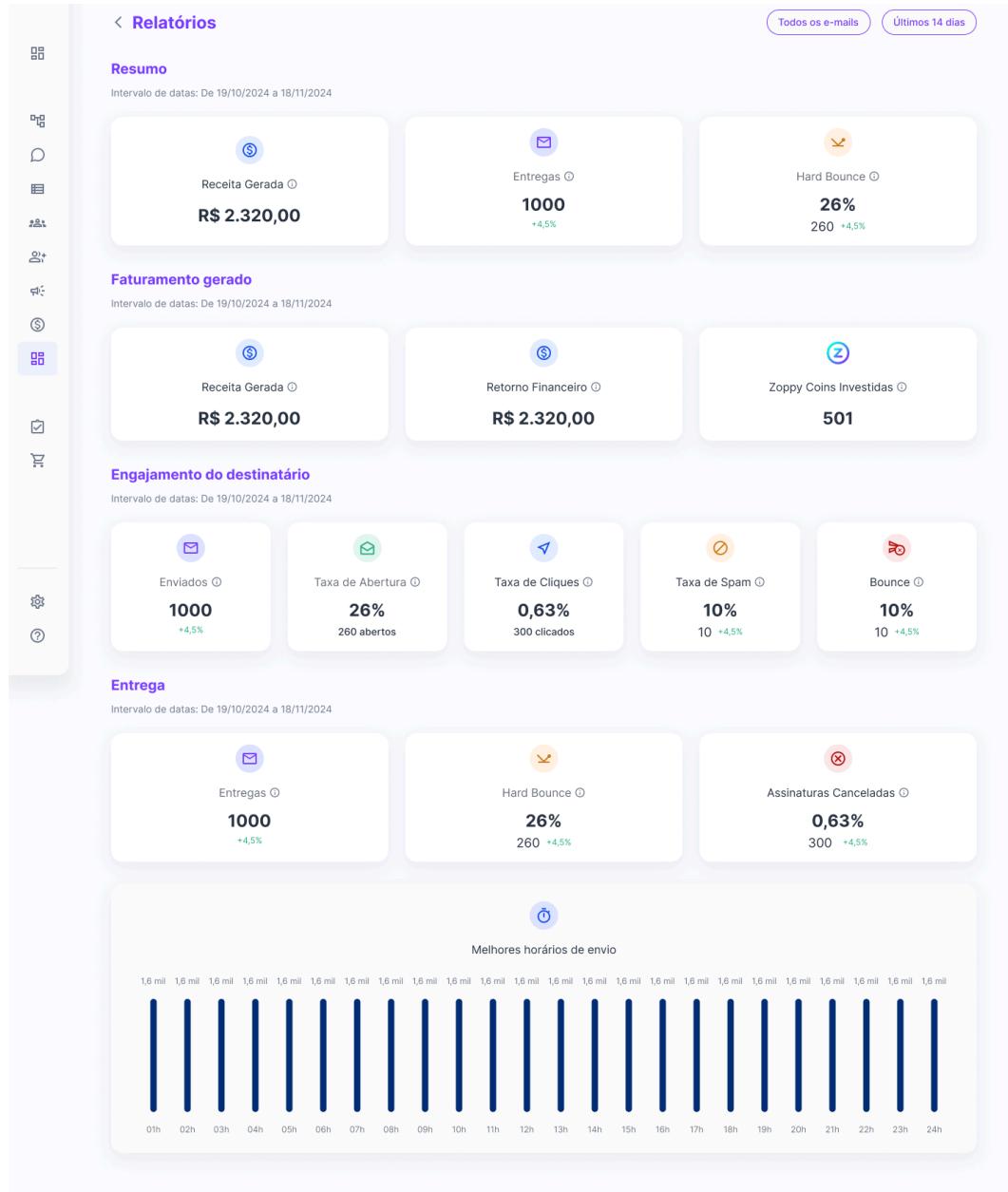
Engajamento do Destinatário:

- E-mails enviados;
- Taxa de Abertura;
- Taxa de Cliques;
- Taxa de Spam;
- Taxa de Bounce.

Entrega:

- E-mails enviados;

- Hard Bounce;
- Assinaturas canceladas.



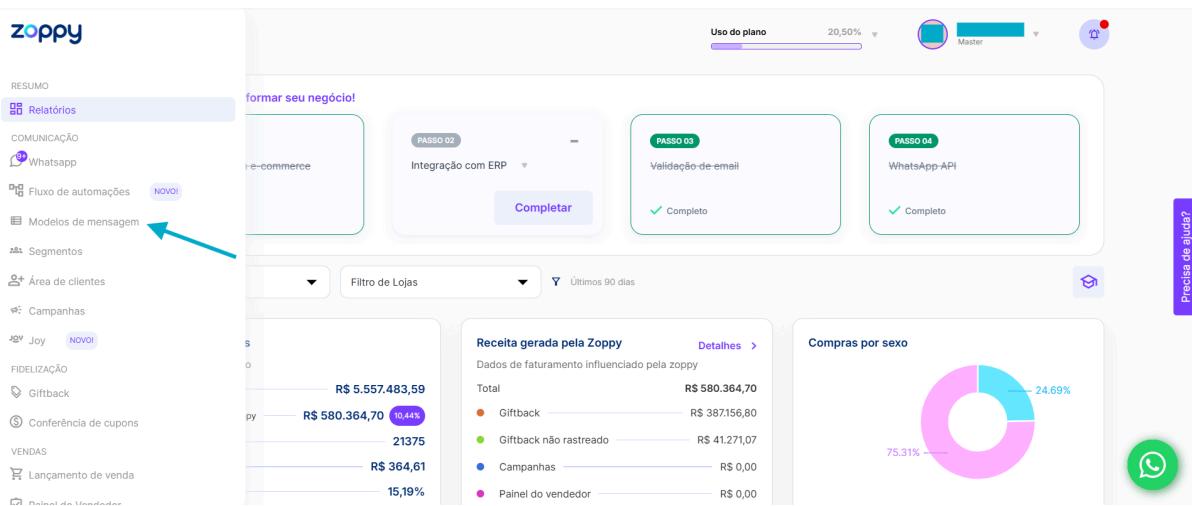
Além disso, você poderá filtrar as métricas por data (*com período padrão de 30 dias*) e terá acesso a tooltips explicativos para cada métrica. Com essas informações, o Usuário poderá analisar o desempenho de suas campanhas de e-mail com mais profundidade, identificar pontos de melhoria e otimizar suas estratégias para alcançar melhores resultados.

Validação do e-mail remetente

Este artigo explica como validar o endereço de e-mail que será exibido como remetente em campanhas e mensagens disparadas pela plataforma, além de assegurar que as respostas dos clientes cheguem à caixa de entrada correta.

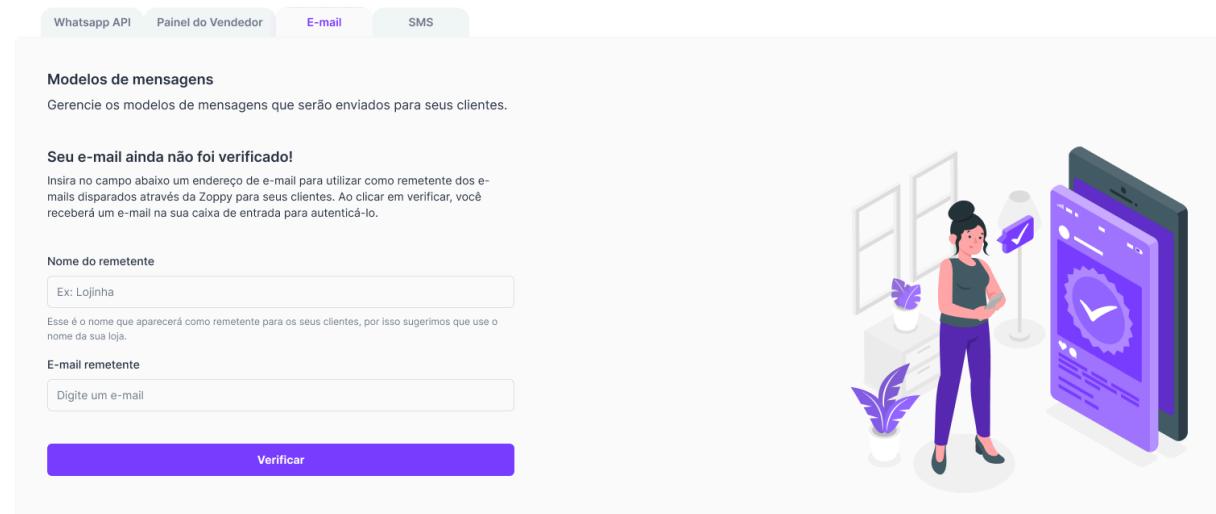
! Destacamos como a validação é essencial para cadastrar, acessar ou editar modelos de mensagens, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso a essas funcionalidades.

1. Acesse, no menu lateral, "Modelos de mensagem".



The screenshot shows the Zappy dashboard with a sidebar on the left containing various menu items: Relatórios, WhatsApp, Fluxo de automações (with a 'NOVO!' badge), Modelos de mensagem (which has an arrow pointing to it), Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy (with a 'NOVO!' badge), Fidelização, Giftback, Conferência de cupons, Vendas, Lançamento de venda, and Painel do vendedor. The main area displays four steps: Passo 01 - Formar seu negócio! (e-commerce, Início), Passo 02 - Integração com ERP (Completar), Passo 03 - Validação de e-mail (Completo), and Passo 04 - WhatsApp API (Completo). Below these steps are sections for 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 5.557.483,59, Breakdown: Giftback: R\$ 580.364,70, 10,44%; Giftback não rastreado: R\$ 387.156,80, 6,77%; Campanhas: R\$ 364,61, 0,65%; Painel do vendedor: R\$ 0,00, 0,0%) and 'Compras por sexo' (75,31% pink, 24,69% blue).

2. Clique em "E-mail" e, em seguida, preencha os campos com as informações do seu negócio. Por fim, clique em "Verificar".



The screenshot shows the 'E-mail' configuration page. At the top, there are tabs for WhatsApp API, Painel do Vendedor, E-mail (which is selected and highlighted in purple), and SMS. Below the tabs, there's a section titled 'Modelos de mensagens' with the sub-instruction 'Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.' A note says 'Seu e-mail ainda não foi verificado!' and provides instructions: 'Insira no campo abaixo um endereço de e-mail para utilizar como remetente dos e-mails disparados através da Zappy para seus clientes. Ao clicar em verificar, você receberá um e-mail na sua caixa de entrada para autenticá-lo.' There are two input fields: 'Nome do remetente' (with placeholder 'Ex: Lojinha') and 'E-mail remetente' (with placeholder 'Digite um e-mail'). A large purple 'Verificar' button is at the bottom. To the right of the form is an illustration of a woman standing next to a smartphone displaying a checkmark icon.

3. Você receberá um e-mail da AWS (Amazon Web Services). Basta clicar no link que estará no corpo da mensagem! Se um usuário clica em "**Já verifiquei meu e-mail**", a validação ocorre imediatamente, agilizando o processo. Se a validação não for encontrada, o usuário será informado e orientado a repetir o procedimento.

Whatsapp API Painel do Vendedor **E-mail** SMS

Modelos de mensagens
Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.



Seu e-mail de verificação foi enviado!
Enviamos um e-mail para o endereço [email] com o remetente AWS (Amazon Web Services). Basta acessar o link que estará no corpo da mensagem. Não é preciso realizar nenhuma ação adicional nesse link.

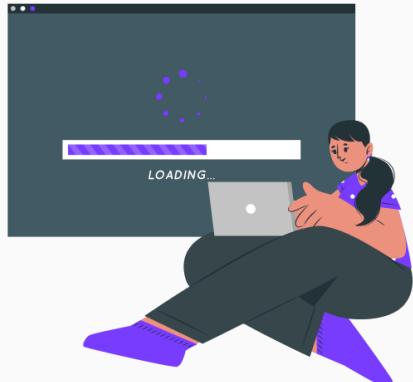
Depois disso, retorne à Zappy e clique no botão abaixo para que o sistema reconheça sua confirmação.

Já verifiquei o meu e-mail

[Alterar e-mail](#)

Não encontrou o e-mail? [Reenviar.](#)

Caso você não receba o e-mail dentro de alguns minutos, verifique sua pasta de spam ou lixo eletrônico.



Whatsapp API Painel do Vendedor **E-mail** SMS

Modelos de mensagens
Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.



A verificação falhou!
Certifique-se de ter acessado o link de verificação enviado ao seu e-mail antes de tentar novamente.

Tentar novamente

[Alterar e-mail](#)

Não encontrou o e-mail? [Reenviar.](#)

Caso você não receba o e-mail dentro de alguns minutos, verifique sua pasta de spam ou lixo eletrônico.



! Além disso, impedimos o disparo de campanhas por e-mail sem um remetente validado. Ao tentar enviar uma campanha ou configurar disparos no Fluxo de Automações, o sistema retornará um erro se o e-mail não estiver validado.

Gestão de usuários

Como alterar os dados dos usuários?

Para atualizar os dados dos usuários, como informações pessoais e cargos, basta seguir o passo a passo detalhado que preparamos abaixo.

1. Acesse, no menu lateral, "Configurações".

The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left, there's a sidebar with various sections like 'COMUNICAÇÃO', 'FIDELIZAÇÃO', 'VENDAS', and 'SUPORTE'. The 'Configurações' link is highlighted with a blue arrow. The main area displays several cards: 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 10.473,72), 'Compras por sexo' (78.82% Masculino, 21.18% Feminino), and a chart titled 'Número de Vendas x Ticket Médio' comparing 'Clientes recorrentes' (blue bars) and 'Clientes novos' (orange bars). Top navigation includes 'Zappy Coins' (2.074,9), 'Master', and a help icon.

2. Clique em Usuários.

This screenshot shows the 'Configurações' page. The sidebar has 'Integrações' selected. Under 'DADOS', the 'Usuários' link is highlighted with a blue arrow. The main content area shows 'Integrações' for E-commerce and ERP, and a list of available integrations: Bagy, BigShop, Braavo, and Cartpanda, each with a 'Configurar' button. Top navigation includes 'Uso do plano' (36,00%), 'Master', and a help icon.

3. Clique no ícone indicado.

The screenshot shows the Zappy app's configuration interface. On the left, a sidebar lists various settings like 'Integrações' (Integrations), 'Dados' (Data), and 'Outros' (Others). The main area is titled 'Configurações' (Configurations) and 'Usuários' (Users). It displays a table with columns 'STATUS', 'NOME', 'E-MAIL', and 'CARGO'. A user row is selected, and a blue arrow points to the 'CARGO' dropdown menu, which is currently set to 'Administrador'. A purple button at the bottom right says 'Criar novo usuário' (Create new user).

4. Edite os dados necessários e clique em "Salvar".

The screenshot shows the 'Create User' form within the Zappy app. The sidebar on the left is identical to the previous screenshot. The main form has a title 'Usuários' (Users) and instructions 'Insira as informações do usuário.' (Enter user information). It contains fields for 'Nome*' (Name*), 'Telefone Celular*' (Cell phone number*), 'Email*', 'Senha' (Password), and 'Confirmar Senha' (Confirm password). Below these is a 'Informações adicionais' (Additional information) button. At the bottom is a 'Salvar' (Save) button. A blue arrow points to the 'Cargo' (Role) dropdown menu, which is currently empty.

5. Para editar o cargo do usuário, clique no campo destacado.

The screenshot shows the Zappy platform's configuration interface. On the left, there's a sidebar with various icons and sections like 'Configurações', 'Integrações', 'DADOS', 'OUTROS', and 'Precisa de ajuda?'. The main area is titled 'Usuários' and shows a table with columns 'STATUS', 'NOME', 'E-MAIL', and 'CARGO'. One row is highlighted with a blue bar, and a blue arrow points to the 'CARGO' dropdown menu, which contains 'Administrador'. There's also a 'Criar novo usuário' (Create new user) button at the bottom of the table.

Como cadastrar novos usuários na Zappy?

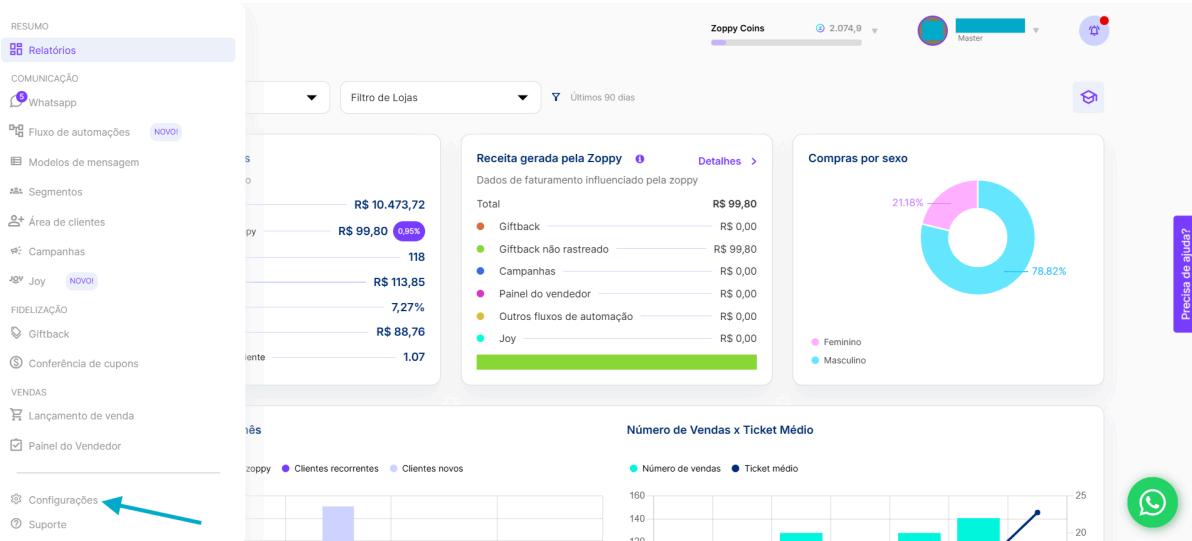
Aprenda a cadastrar usuários na plataforma Zappy de forma prática e segura!

 A funcionalidade de gestão de usuários na Zappy foi desenvolvida para facilitar o trabalho em equipe e proporcionar maior controle sobre quem acessa a plataforma. Com ela, você pode cadastrar diferentes membros da sua equipe, atribuir níveis de acesso personalizados e garantir que cada um tenha as ferramentas necessárias para desempenhar seu papel. Essa funcionalidade é essencial para otimizar a organização e a segurança do seu negócio.

Como cadastrar novos usuários na plataforma?

Cadastrar um novo usuário na Zappy é simples e rápido. Você pode adicionar integrantes da sua equipe com base nas necessidades do seu negócio, personalizando permissões e acessos. Essa etapa inicial garante que cada membro esteja configurado adequadamente para colaborar com eficiência. Ademais, não há um limite para o número de usuários que você pode cadastrar.

1. Acesse, no menu lateral, "Configurações".



2. Clique em Usuários.

The page shows:

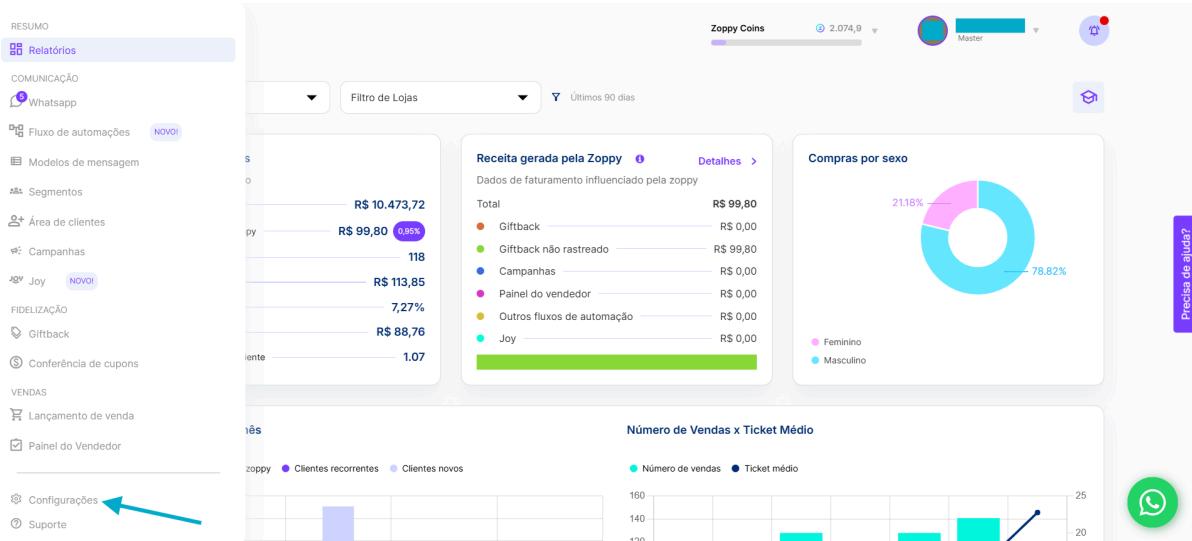
- Configurações** sidebar with options like Integrações (highlighted with a blue arrow), Configuração do Whatsapp, Dados Pessoais, Empresa, Usuários (highlighted with a blue arrow), Assinatura, Redefinir senha, OUTROS, Mapeamento de status, Upload de Planilhas, and Sincronização de dados.
- Integrações** main content area:
 - Section: Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!
 - Buttons: E-commerce, ERP
 - Section: Integrações disponíveis:
 - Bagy, BigShop, Braavo, Cartpanda, each with a 'Configurar >' button.

3. Clique em "Criar usuários".

Como excluir o cadastro de um usuário?

Quando um integrante da equipe não precisar mais de acesso à plataforma, você pode desativar ou excluir seu cadastro de maneira segura e eficiente. Esse processo ajuda a garantir que apenas usuários ativos tenham acesso às funcionalidades.

1. Acesse, no menu lateral, "Configurações".



2. Clique em Usuários.

The configuration interface shows the following sidebar navigation:

- Configurações
- FUNCIONALIDADES: Integrações (indicated by a blue arrow), Configuração do Whatsapp.
- DADOS: Dados Pessoais, Empresa, Usuários (indicated by a blue arrow), Assinatura, Redefinir senha.
- OUTROS: Mapeamento de status, Upload de Planilhas, Sincronização de dados.

The main area displays:

- Integrações**: Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!
- E-commerce**, **ERP**.
- Integrações disponíveis**:
 - Bagy: Configurar >
 - BigShop: Configurar >
 - Braavo: Configurar >
 - Cartpanda: Configurar >

3. Basta clicar na lixeira, como indicado abaixo!

The screenshot shows the Zappy platform's configuration section for users. On the left, there's a sidebar with various icons and sections like 'Configurações', 'Integrações', 'DADOS', 'OUTROS', and 'WhatsApp'. The 'Usuários' section is selected. The main area is titled 'Edição e adição de usuários.' and contains a table with columns: STATUS, NOME, E-MAIL, and CARGO. A user row is shown with a status switch (on), name, email, cargo set to 'Administrador', and two icons in the last column. A blue arrow points to the trash can icon in the top right corner of the table.

! Caso queira, é possível desativar a conta de usuários por certo período de tempo (**em suas férias**, por exemplo)! Basta gerenciar a opção no ícone indicado abaixo.

This screenshot is similar to the previous one, showing the User Management section. The blue arrow now points to the status switch icon (a toggle button) in the top left corner of the user table header.

The screenshot shows the Zappy app's configuration screen. On the left, there's a sidebar with various icons and sections like 'Configurações', 'Funcionalidades', 'Dados', and 'Outros'. The 'Usuários' section is highlighted. The main area is titled 'Usuários' with the subtitle 'Edição e adição de usuários.' It shows a table with columns 'Status', 'Nome', 'E-mail', and 'Cargo'. One row is selected, showing 'Administrador' in the 'Cargo' column. A blue arrow points to the 'Criar novo usuário' button at the bottom left of the table area.

4. Preencha todos os dados necessários.

The screenshot shows the 'Create new user' form. The left sidebar has the same structure as the previous screenshot. The main form is titled 'Usuários' with the subtitle 'Insira as informações do usuário.' It contains fields for 'Nome*' (Nome), 'Telefone Celular*' (Telefone Celular), 'Email*' (Email), 'Senha' (Senha), and 'Confirmar Senha' (Confirmar Senha). There's also a 'Informações adicionais' (Informações adicionais) button. At the bottom, there are two 'Salvar' (Save) buttons, one on each side of a central button.

5. Clique em **Salvar**.

6. Definir o "Cargo" que tal funcionário exercerá. [Clique aqui](#) para conferir os acessos e as permissões de cada usuário.

a) *Administrador*.

b) *Gerente*.

c) *Vendedor*.

7. É importante destacar que a edição dos dados do usuário e do "Cargo" pode ser feita a qualquer momento! [Clique aqui](#) para conferir o nosso tutorial.

8. Os dados de cadastro do usuário terão o e-mail e senha definidos como o acesso. **Importante:** é necessário que cada usuário tenha um login e senha únicos para acessar a conta. Logo, recomendamos que cada um utilize o e-mail pessoal.

Quais são as permissões e restrições por cargo de usuário?

 O acesso de cada usuário à plataforma é definido com base no "Cargo" configurado por você. É possível personalizar o acesso a áreas específicas, como dados financeiros, controle de campanhas ou gestão completa do sistema. Essa flexibilidade permite restringir ou liberar o acesso a determinadas telas dentro da Zappy, garantindo maior segurança e organização.

a) **Administrador**: tem acesso à todas as funcionalidades da plataforma.

b) **Gerente**: acesso restrito apenas à área de configuração de pagamento e às áreas gerenciais da plataforma.

c) **Vendedor**: acesso ao Painel do Vendedor, à Área de Clientes e ao WhatsApp API.

Confira a tabela abaixo:

	Vendedor	Gerente	Administrador
Relatórios		X	X
Matriz RFM	X	X	X
WhatsApp API	X	X	X
Fluxo de Automações*			X
Modelos de Mensagem		X	X
Segmentos		X	X
Área de Clientes	X	X	X
Campanhas		X	X
Joy	X	X	X
Giftback*	X	X	X
Conferência de cupons	X	X	X
Lançamento de venda	X	X	X
Painel do Vendedor	X	X	X
Configurações	X	X	X
Suporte	X	X	X
Assinatura			X
Usuários			X
Empresa			X

*Caso a conta possua Fluxo de Automações, a área de Giftback ficará visível, mas inutilizável para o vendedor.

Dúvidas frequentes

Como importar uma planilha de clientes?

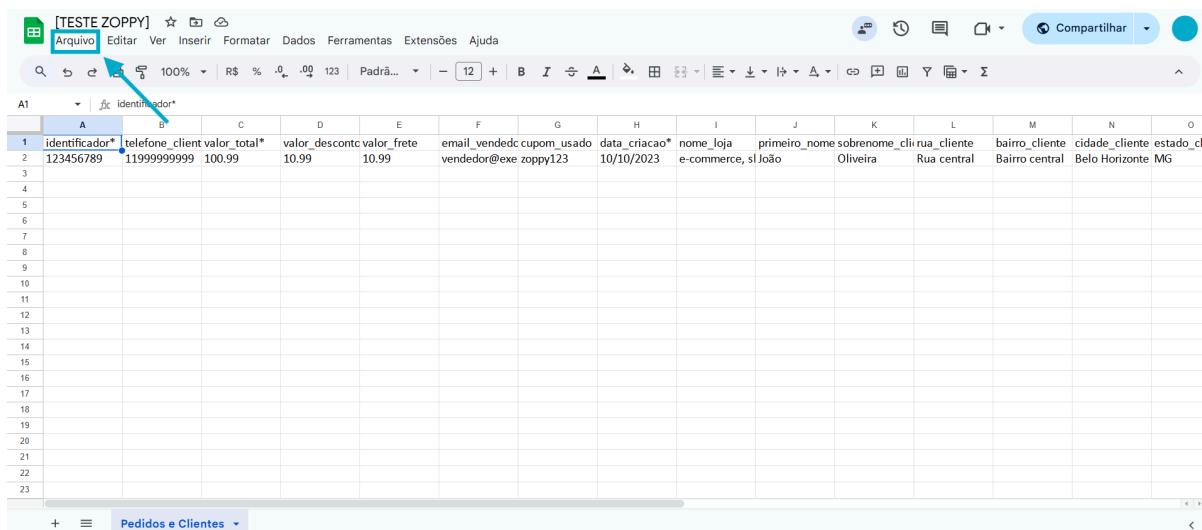
Na Zappy, importar uma planilha de clientes é uma tarefa simples e rápida, essencial para que possamos consolidar todos os dados de forma eficiente e garantir o melhor uso da plataforma. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como organizar as informações na planilha de forma correta para que o processo de integração ocorra de maneira eficiente. Vamos garantir que você tenha todos os detalhes necessários para preparar os dados dos seus clientes da melhor forma possível!

! Suba sua planilha seguindo o nosso modelo para garantir que todos os dados estejam no formato correto.

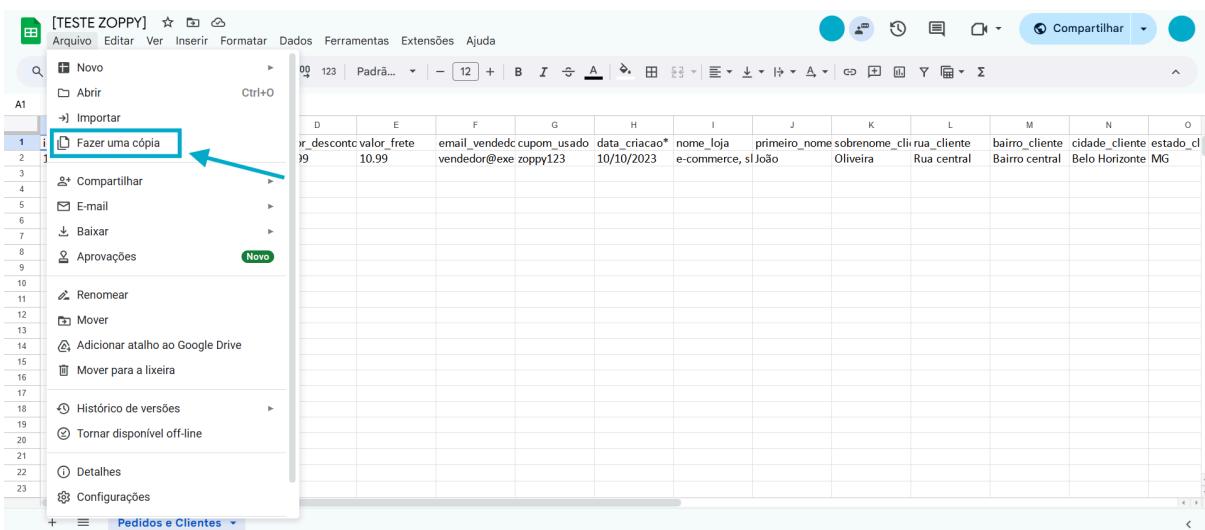
1. Acesse o nosso [modelo de planilha](#). Ela já vem configurada com as colunas e variáveis necessárias para a importação, garantindo que o formato seja compatível com a plataforma.

2. Importante: para conseguir editá-la, é necessário fazer uma cópia.

a) Ao abri-la, acesse "Arquivo".



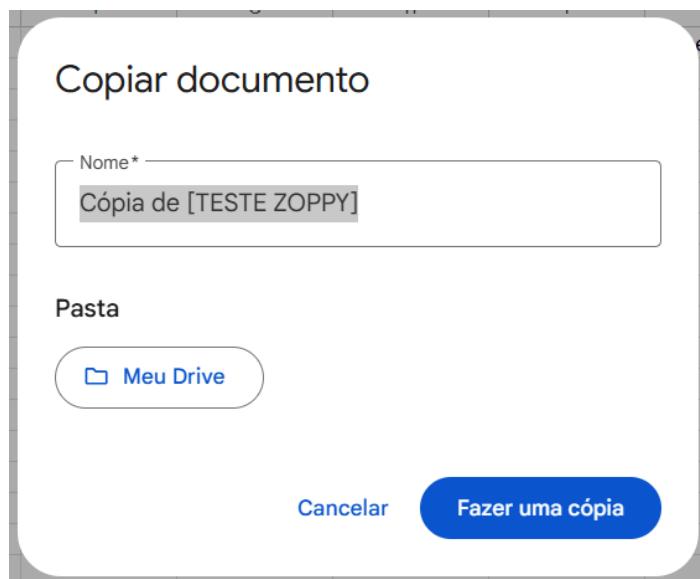
b) Clique em "Fazer uma cópia".



A screenshot of a Google Sheets document titled "[TESTE ZOPPY]". The sheet contains a single row of data with columns labeled D through O. The data includes information such as 'valor_frete' (10.99), 'email_vendedor' (exe zoppy123), 'data_criacao' (10/10/2023), and 'nome_loja' (e-commerce, s). A context menu is open at cell A1, with the option 'Fazer uma cópia' highlighted by a blue box and a red arrow pointing to it.

D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
valor_desconto	valor_frete	email_vendedor	cupom_usado	data_criacao*	nome_loja	primeiro_nome	sobrenome_cliente	rua_cliente	bairro_cliente	cidade_cliente	estado_cliente

c) Nomeie a sua planilha e clique em "Fazer uma cópia".



3. Nesta nova aba, preencha as colunas de acordo com o formato da linha 2.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1	identificador*	telefone_cliente	valor_total*	valor_desconto	valor_frete	email_vendedor	cupom_usado	data_criacao*	nome_loja	primeiro_nome	sobrenome_cliente	rua_cliente	bairro_cliente	cidade_cliente	estado_cliente
2	123456789	1199999999	100.99	10.99	10.99	vendedor@exe.zoppy123		10/10/2023	e-commerce, sl João	Oliveira	Rua central	Bairro central	Belo Horizonte	MG	
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

! Atente-se às colunas obrigatórias, isto é, aquelas que possuem " * " nos nomes.

São elas:

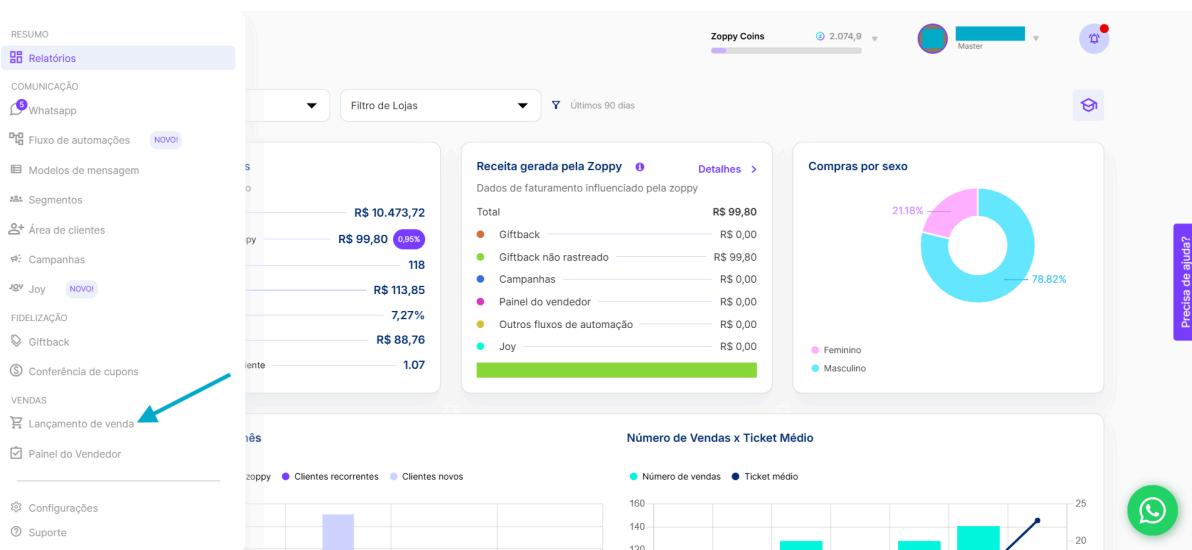
1. **identificador*** → apenas algarismos.
2. **telefone_cliente*** → apenas números com 11 algarismos, com DDD e 9, exemplo: 3198888888; sem parênteses ou hifens.
3. **valor_total*** → não utilize pontos em números inteiros com mais de 3 algarismos
(Errado: 1.300,99
Correto: 1300.99), e
use pontos (.) ao invés de vírgulas (,) para separar os centavos
(Errado: 1300,99
Correto: 1300.99).
4. **data_criacao*** → dd/mm/aaaa.
5. **criar_tarefas** → S ou N.
6. **criar_giftback** → S ou N.
4. Salve a planilha em "xlsx." ou "csv." e envie para o nosso suporte!

Como lançar uma venda de forma manual?

Por meio deste tutorial, você irá aprender como realizar o lançamento de uma venda de forma manual!

Na Zoppy, o processo de lançamento de uma venda manualmente é bem simples!
Basta seguir este passo a passo:

1. Acesse, no menu lateral, "Lançamento de venda".



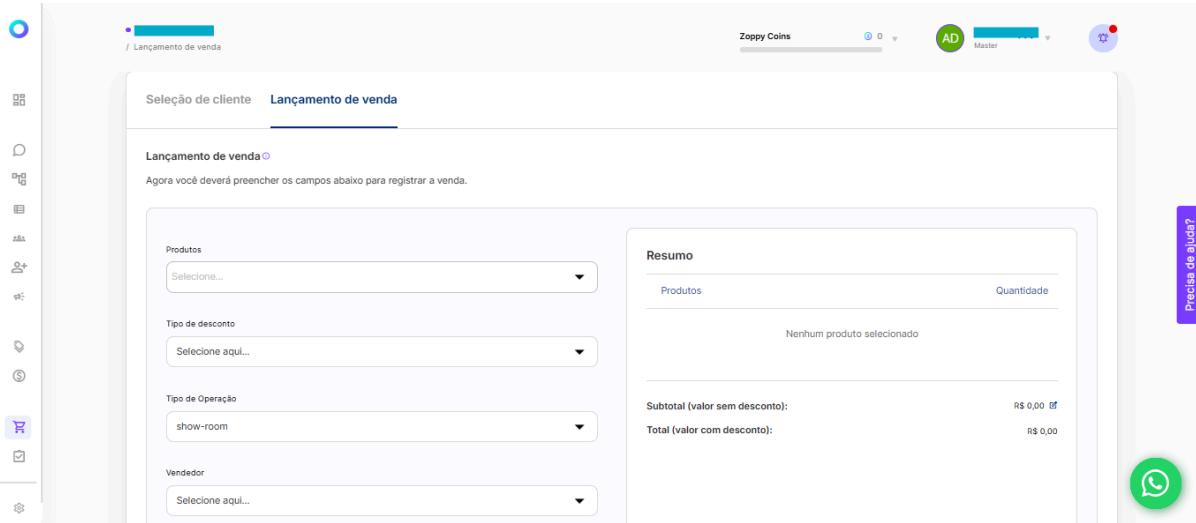
2. Insira o telefone (com o DDD) do cliente desejado.

The screenshot shows the 'Seleção de cliente' (Client selection) step of the launch sale process. It includes fields for 'Telefone do seu cliente*' (Phone number), 'Sexo do seu cliente' (Gender), 'Primeiro Nome*' (First name), 'Sobrenome' (Last name), 'CEP do cliente' (Customer CEP), 'Cidade' (City), and 'Número' (Number). A blue arrow points to the 'Digite aqui seu telefone com DDD' (Enter your phone number with DDD) input field.

3. Caso este cliente já tenha cadastro, os demais dados serão preenchidos automaticamente. Caso ele não tenha, é necessário preencherê-los de forma manual.

4. Clique em **Prosseguir**.

5. Nesta aba, preencha as informações da venda:



- Em "**Tipo de Operação**", você pode selecionar em qual loja a venda foi efetuada.
- Em "**Vendedor**", é possível selecionar o vendedor que efetuou a venda.

6. Caso este cliente tenha utilizado um giftback disponível na Zappy, em "**Tipo de desconto**", selecione "**Giftback**". Dessa forma, o valor do cupom será descontado do valor total da venda, de forma automática!

Tipo de desconto

Giftback

Giftback disponível no valor de R\$ 16,00

Valor mínimo da compra: R\$ 66,00

Prazo de validade: 24/03/2024

7. Para preencher o valor, clique nesse ícone de lápis.

Resumo	
Produtos	Quantidade
Nenhum produto selecionado	
Subtotal (valor sem desconto):	R\$ 0,00 
Total (valor com desconto):	R\$ 0,00

8. Preencha o valor e clique em “**Confirmar**”.

Alterar o subtotal

R\$ 100,00

[Cancelar](#)

Confirmar

9. Com os dados preenchidos, clique em “**Continuar**”.

[Voltar](#)

Continuar

Integrações

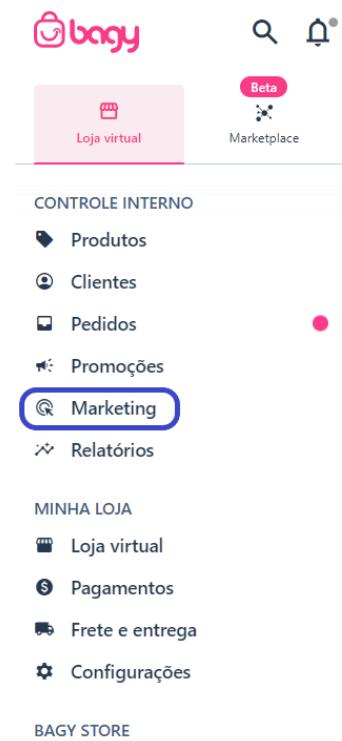
Descubra como integrar a Zappy ao seu e-commerce, ERP ou app com os nossos tutoriais!

E-commerce

Bagy

🔗 Integrar a **Zoppy** com o e-commerce **Bagy** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Acesse sua conta na Bagy e, no menu à esquerda, clique em "**Marketing**".



2. Dentro de “Marketing”, clique em “Giftback by Zoppy”.

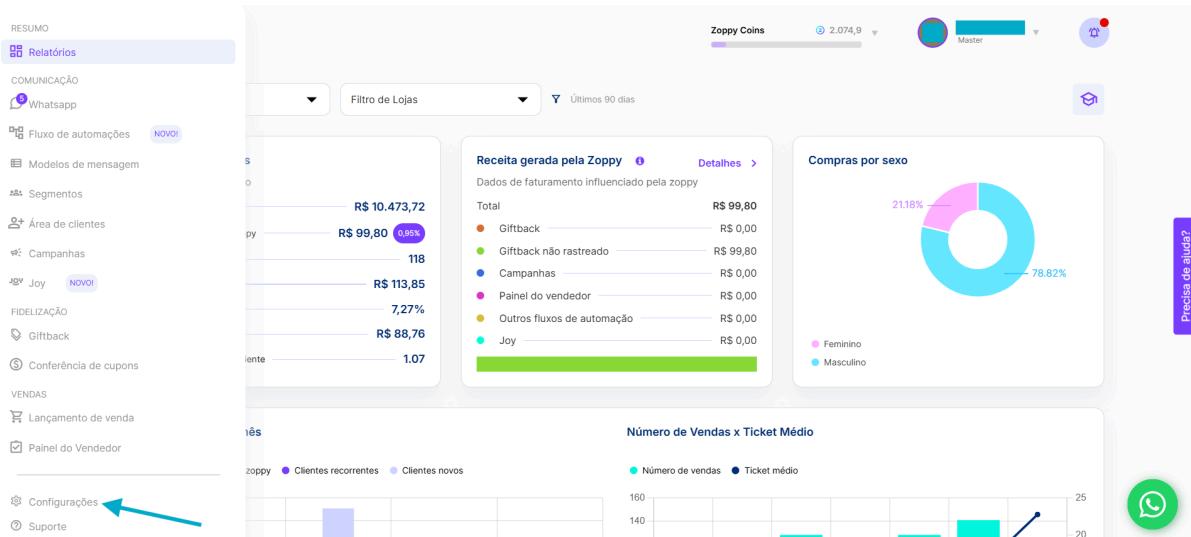
Marketing

- Captura de e-mail
- SEO & Rastreamento
- E-mail marketing
- Google Shopping
- Sacolinha do Instagram
- ↳ **Giftback by Zoppy**

3. Nessa nova tela, clique em “**Sim, já sou cliente Zoppy!**”.



4. Na tela que aparecer, acesse o menu lateral e clique em "**Configurações**".



5. Em "Integrações", você verá que ela foi concluída.

The screenshot shows the Zappy app's configuration screen. On the left, a sidebar lists 'Configurações' (Configurations), 'FUNCIONALIDADES' (Features) with 'Integrações' (Integrations) selected, 'DADOS' (Data) with 'Dados Pessoais' (Personal Data), 'Empresa' (Company), 'Usuários' (Users), 'Assinatura' (Signature), and 'Redefinir senha' (Reset Password), and 'OUTROS' (Others). The main panel is titled 'Integrações' and includes a sub-section 'Suas integrações' (Your integrations) which shows a connection to 'Bagy' for 'Loja Virtual' (Virtual Store) created on '25/09/2024'. Below this, there is a section for 'Integrações disponíveis' (Available integrations) with another entry for 'Bagy' and a 'Configurar' (Configure) button.

Big Shop

A integração da **Zappy** com a **Big Shop** é muito simples e prática. Para realizar a integração, basta seguir as instruções detalhadas nos pontos a seguir. O processo foi desenvolvido para ser o mais intuitivo possível, garantindo uma experiência fácil e rápida.

1. Para iniciar a integração, é necessário possuir o token de integração API. Este token é fornecido diretamente pela Zappy. Certifique-se de ter o token em mãos antes de começar o processo de integração para garantir um fluxo contínuo e sem interrupções.

2. Dentro da sua Big Shop, clique em “**Configurações**” e depois clique em “**Apps adicionais**”.

Início

Olá suporte!
Bem-vindo à sua loja Big Shop!

Para começar a vender dê atenção aos itens abaixo!

1. Clique em Configurações

2. Clique em Apps adicionais

Acesso rápido e informações importantes

Cadastre-se na Big Shop Pay	Configurar Marketing
Acessar o ZapVendas	Gestão Financeira integrada
56 pedidos em andamento	27 produtos cadastrados
2 trocas em andamento	6 promoções ativas

3. Dentro de “Apps adicionais”, clique em “Criar novo”.

< Apps Adicionais

ID	Nome	Ações
151	zoppy	
109	Correios nova API	
37	Loggi	
36	Jad Log	

Clicar em criar novo

Buscar **Criar novo**

Registros por página: 20 - 1-4 de 4

4. Depois disso, digite o nome que desejar. Em “Tipo”, selecione “Zoppy”. Digite o nome do campo de validação (Token) e digite o Token.



Braavo

🔗 Integrar a **Zoppy** com o e-commerce **Braavo** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Em sua Braavo, acesse o menu "**Serviços**".
2. Acesse "**ERPs**".
3. Acesse "**Ajustes**".
4. Selecione a opção "**Zoppy**".

The screenshot shows the Braavo! ERP system's main menu on the left and a configuration page for integrating with Zappy on the right.

- Left Sidebar (Menu):**
 - Serviços (Services) is selected and highlighted in blue. A red arrow labeled 1 points to this item.
 - ERPs is also highlighted in blue. A red arrow labeled 2 points to this item.
- Configuration Page:**
 - Top Bar:** Includes links for Ver Loja, 1 online*, Webmail, Braavo Silva Sa, and Sair.
 - Form Fields:**
 - Service:** Set to "Todos".
 - Screen:** Set to "Todos".
 - Filtrar:** Button.
 - Dropdown Menu:** Shows a list of services, with "Zappy" highlighted in yellow and a red arrow labeled 3 pointing to it.
 - Table Headers:** Enviado, Tentativas, Serviço, Código, Tela, Status Pedido, Data, Atualizado.
 - Table Rows:** Each row represents a shipment record with columns for status, attempts, service, code, screen, and dates.

5. Na tela seguinte, realize as seguintes configurações:

This screenshot shows the detailed configuration for the Zappy integration.

- Left Sidebar:** Shows the same navigation as the previous screenshot, with 'Serviços' and 'ERPs' highlighted.
- Page Title:** ERPs: Ajustes: Zappy
- Form Fields:**
 - Ativo:** An unchecked checkbox.
 - Criar desconto:** An unchecked checkbox.
 - Credenciais:** A 'Token' input field containing placeholder text.
 - Permite combinar com outros descontos:** A section with several unchecked checkboxes for discount types: Desconto de Produtos, Desconto de Conjuntos, Desconto de Pagamentos, and Créditos em Carteira.
 - Ajuda:** A link to the Zappy help page: <https://partners.zappy.com.br/home>

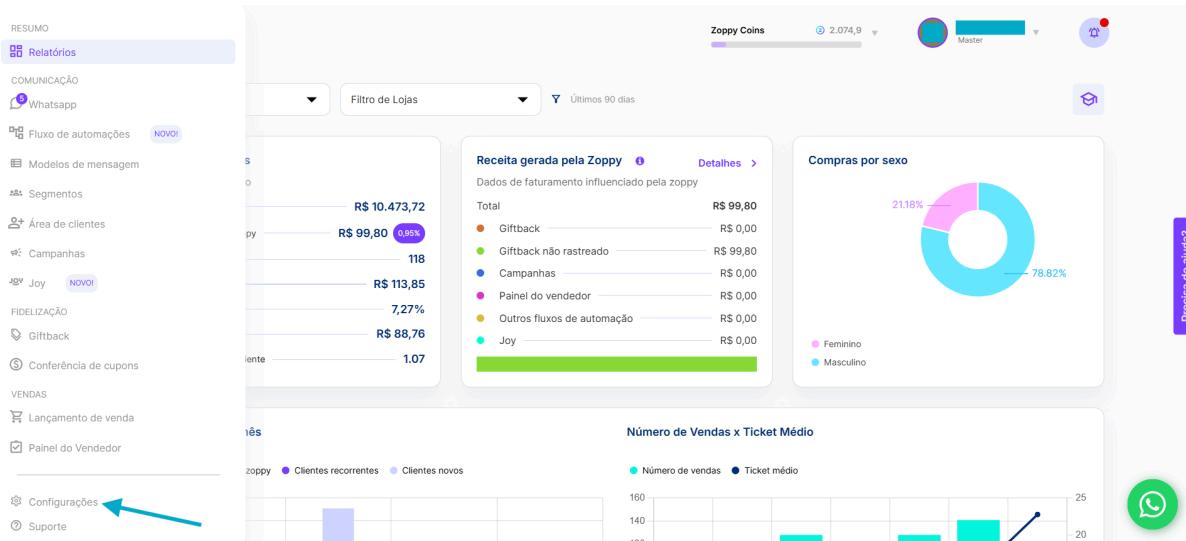
- **Ativo** → Habilita o envio de pedidos para a Zappy.
- **Criar desconto** → Gera um cupom de desconto ao enviar o pedido.

- **Token** → Preencher com o token disponibilizado pela Zappy.
- **Permite combinar com outros descontos** → Acumula desconto do cupom criado pela Zappy com outros descontos obtidos pelo cliente na loja.

CartPanda

🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **CartPanda** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. No menu lateral, acesse a área "Configurações".



The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left, there is a sidebar with various menu items: RESUMO, Relatórios (highlighted in blue), COMUNICAÇÃO, Whatsapp, Fluxo de automações (NOVO!), Modelos de mensagem, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy (NOVO!), FIDELIZAÇÃO, Giftback, Conferência de cupons, VENDAS, Lançamento de venda, Painel do Vendedor, Configurações (highlighted with a blue arrow), and Suporte. The main area displays several cards: 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 10.473,72), 'Compras por sexo' (78.82% Masculino, 21.18% Feminino), and 'Número de Vendas x Ticket Médio' (a chart comparing ticket average vs. number of sales). The top right corner shows 'Zappy Coins' (2.074,9) and a user profile icon.

2. Em "Integrações", selecione "Configurar" ao lado de "CartPanda".

Configurações

FUNCIONALIDADES

- Integrações **(selected)**
- Configuração do Whatsapp

DADOS

- Dados Pessoais
- Empresa
- Usuários
- Assinatura
- Redefinir senha

OUTROS

- Mapeamento de status
- Upload de Planilhas
- Sincronização de dados

Integrações

Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!

E-commerce ERP

Integrações disponíveis

Bagy	Configurar >
BigShop	Configurar >
Braavo	Configurar >
Cartpanda	Configurar >
Convertr	Configurar >
Doca	Configurar >
Loja Integrada	Configurar >
Magazord	Configurar >

3. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na CartPanda.

Cartpanda

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completa](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual

Alias
Ex: abdcxyz

Chave
Ex: 5UGPQ1NDJDfMCQG3COeQjO ...

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar

Precisa de ajuda?

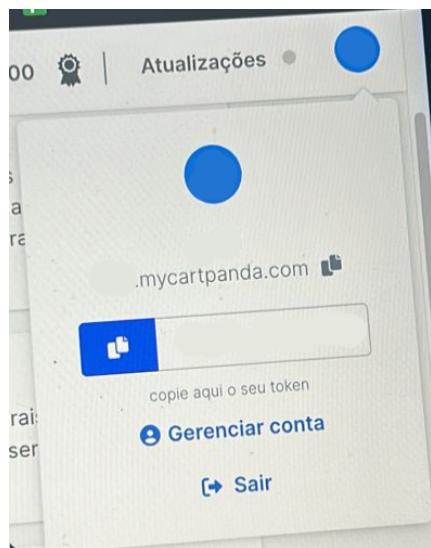
4. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja?

Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.

5. Na CartPanda, entre na área administrativa da sua loja.

6. Copie o Alias e cole no seu respectivo espaço na Zappy.

Ex: caso o seu Alias seja "nomedaloja.mycartpanda.com", selecione apenas o "nomedaloja".



7. Pegue a sua chave de API, e cole na Zappy.

8. Cole as informações nos seus respectivos espaços.

9. Clique em "**Salvar**".

Convertr

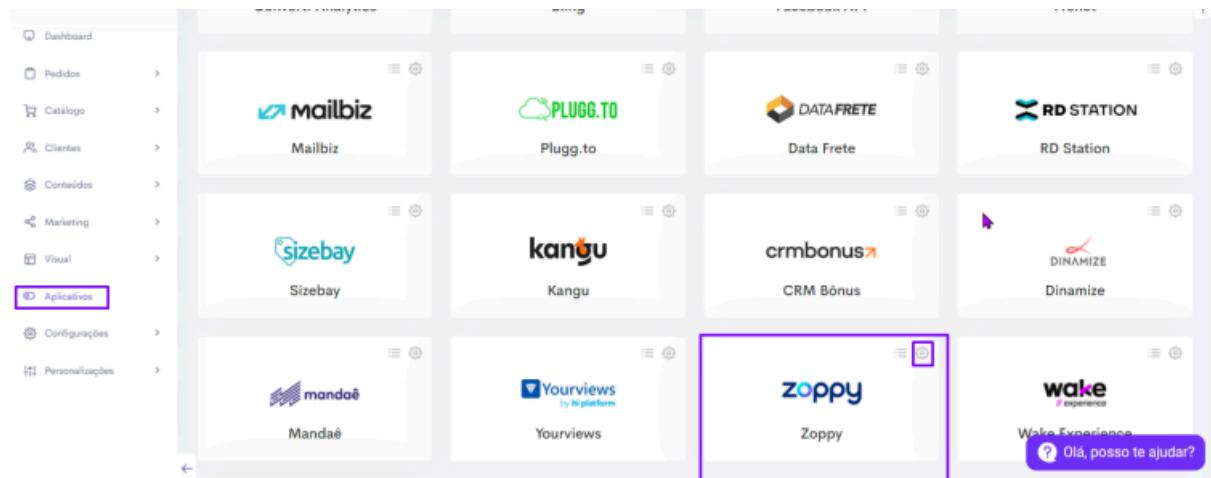
🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **Convertr** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

⚠️ Após realizar essa configuração, você deve entrar em contato com o time da Convertr pelo seu grupo de WhatsApp com eles ou pelo e-mail suporte@convertr.com.br para solicitar a configuração da rotina de cupons da Zappy. Se você não

realizar essa solicitação os cupons de desconto não serão gerados.

1. Acesse o seu painel administrativo na Convertr.

2. No menu lateral esquerdo, acesse a aba “**Aplicativos**”, e clique na engrenagem do aplicativo Zoppy, conforme print abaixo.



3. Ao clicar na engrenagem, a seguinte tela irá abrir. Nela, você deve informar os seguintes dados:

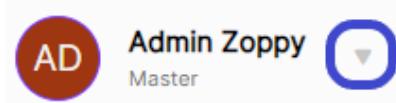
- *Token*: Credencial de API fornecida pela Zoppy que pode ser encontrada dentro do painel da ferramenta.
- *ID da loja*: Caso queira separar os pedidos do e-commerce com os recebidos da loja física ou outros, preencha o id da loja na Zoppy neste campo, assim direcionaremos os pedidos para essa loja. **(Campo não obrigatório, se não tiver mais de uma loja dentro da Zoppy, não é**

necessário informar). OBS: Os pedidos integraram a partir do status "Completo".

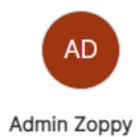
- Clique em "**Salvar**".



4. No campo “**Token**”, insira a credencial da sua conta. Você pode encontrá-la dessa forma.



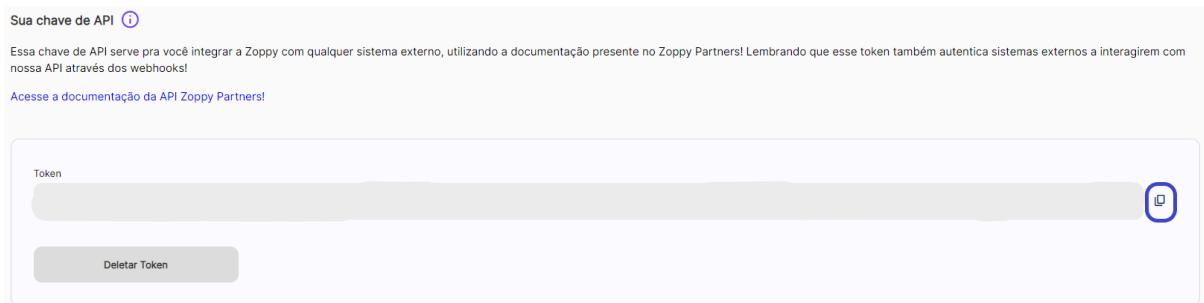
5. Clique em “**Chave de API**”.



Chave de API

Sair

6. Na tela que abrir, clique nesse ícone abaixo, para copiar o Token.



7. Após inserir esse Token, selecione o status ativo e salve! *Obs.: É importante ressaltar que os pedidos irão integrar somente se tiverem o status Completo.*

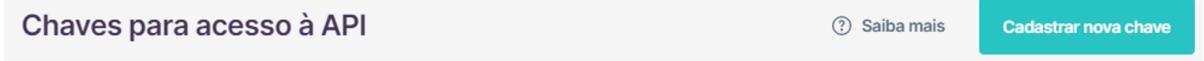
Loja Integrada

🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **Loja Integrada** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio.

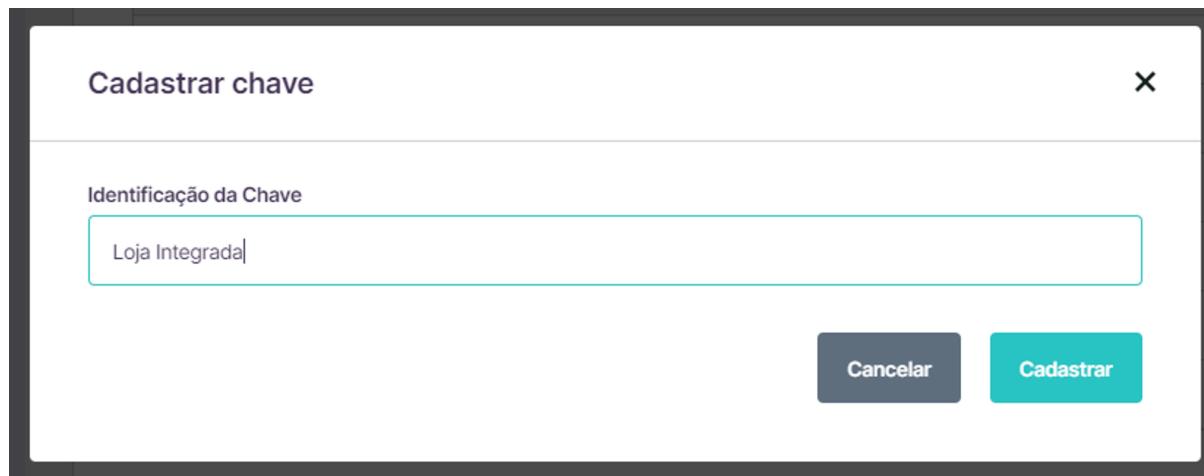
Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. No painel da sua loja, acesse o caminho [Configurações > Chave para API](#).

2. Na tela seguinte, clique em "**Cadastrar nova chave**" para gerar a chave API.



3. Informe em "**Identificação da Chave**", o nome que desejar ou do serviço que utilizará essa chave.



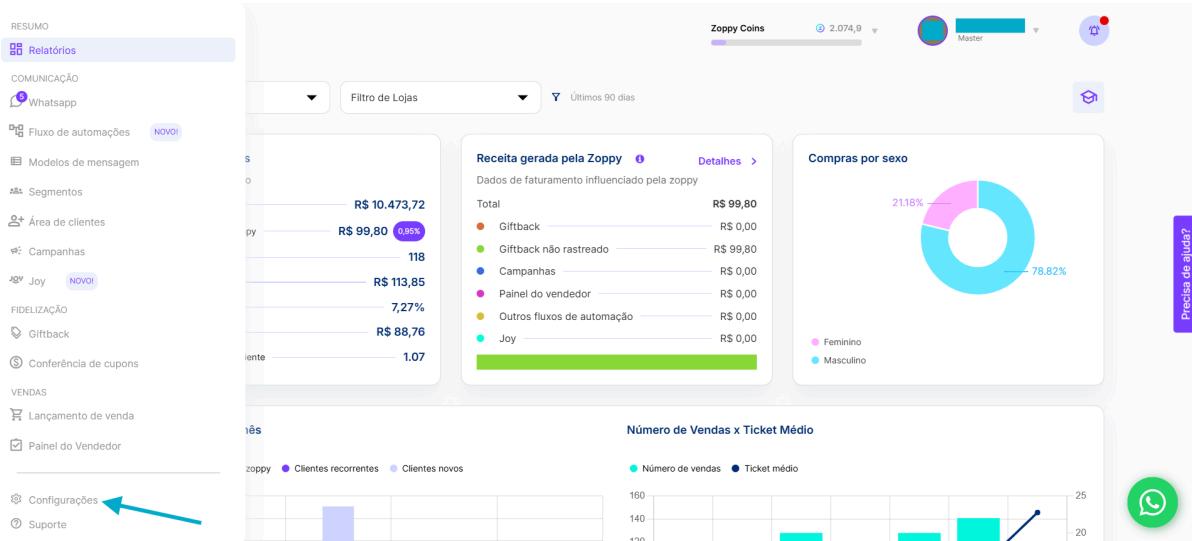
4. Pronto, a sua chave foi gerada!

Chaves cadastradas

Identificação	Chave
Loja Integrada	f2:
ALLINTEGRA	
MeuDimeDim	
Kangu	
BenchmarkEmail	
iZettle	
Integrando.se	

5. Agora basta copiar a chave e colar na área de integração com a Loja Integrada na Zappy.

- No menu lateral, acesse a área "Configurações".



- Em "Integrações", selecione "Configurar" ao lado de "Loja Integrada".

The screenshot shows the "Configurações" page with the following sections:

- FUNCIONALIDADES**: Includes "Integrações" (selected), "DADOS", and "OUTROS".
- DADOS**: Includes "Dados Pessoais", "Empresa", "Usuários", "Assinatura", and "Redefinir senha".
- OUTROS**: Includes "Mapeamento de status".

Integrações section:

Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!

Provedor	Ação
E-commerce	Configurar >
ERP	Configurar >
BigCommerce	Configurar >
Braavo	Configurar >
Cartpanda	Configurar >
Convertr	Configurar >
Dooca	Configurar >
Loja Integrada	Configurar > (with a blue arrow pointing to it)
Magazord	Configurar >
Nuvemshop	Configurar >
Shopify	Configurar >

- Cole nos campos abaixo.

Loja Integrada

X

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração

Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual



Chave API

Ex: YwKtnTi3yHQB4DW5ExhUheLUKFL4 ...



Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados?

DD/MM/YYYY



A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar



[Precisa de ajuda?](#)

- Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxasse os dados da sua loja? Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados. Para concluir, clique em "**Salvar**".

Magazord

🔗 Integrar a **Zoppy** com o e-commerce **Magazord** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Acessar a área administrativa da sua loja.
2. Extrair o **Alias** de sua loja na URL do seu painel (<https://{{Alias}}.painel.magazord.com.br/>).
3. Abrir o chat de suporte da Magazord, clicando no ícone de fone, localizado no canto superior direito. Lá você consegue solicitar um **Token** e **Senha** para realizar a integração com um CRM.
4. Com essas informações em mãos, basta inseri-las em seus respectivos campos na Zoppy!
5. No menu lateral, acesse a área "**Configurações**".

The screenshot shows the Magazord dashboard with several sections:

- RESUMO**: Shows a summary of sales, with a total of R\$ 10.473,72 and 118 items sold.
- COMUNICAÇÃO**: Includes links to WhatsApp and a new section for automation flows.
- FIDELIZAÇÃO**: Includes sections for Giftback, Joy, and Conferência de cupons.
- VENDAS**: Includes sections for Lançamento de venda and Painel do Vendedor.
- Configurações**: This option is highlighted with a blue arrow.
- Relatórios**: Shows a chart for "Receita gerada pela Zoppy" with a total of R\$ 99,80.
- Últimos 90 dias**: Shows a chart for "Compras por sexo" with 78,82% for Masculino and 21,18% for Feminino.
- Número de Vendas x Ticket Médio**: A chart showing ticket average over time.

6. Em "**Integrações**", selecione "**Configurar**" ao lado de "**Magazord**".

Configurações

FUNCIONALIDADES

Integrações

DADOS

OUTROS

Integrações

Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!

E-commerce ERP

Bigshop	Configurar
Braavo	Configurar
Cartpanda	Configurar
Convertr	Configurar
Dooca	Configurar
Loja Integrada	Configurar
Magazord	Configurar
Nuvemshop	Configurar
Shopify	Configurar

7. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Magazord.

Alias

Digite seu alias



Token

Digite seu usuário de autenticação na API



Senha

Digite sua senha de autenticação na API



Nuvemshop

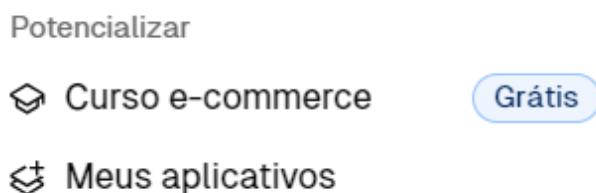
Aprenda a integrar a sua loja da Nuvemshop à plataforma da Zappy

🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **Nuvemshop** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio.

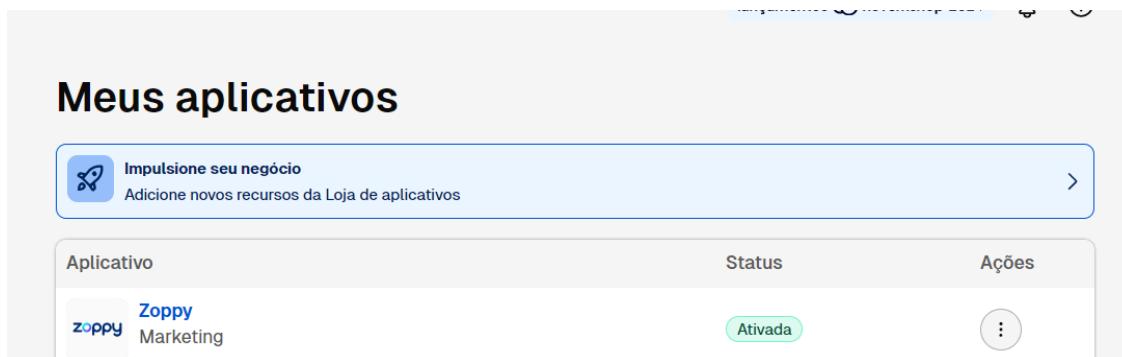
Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

OBSERVAÇÃO: Antes de iniciar a integração, precisamos que você esteja com os painéis da Nuvemshop e da Zappy abertos.

1. Vá até o painel da Nuvemshop e, no menu à esquerda, clique em "**Meus Aplicativos**".



2. Nesse momento, no alto da página, irá aparecer uma opção de "**Impulsionone seu negócio**". Clique nesse pop-up.



3. Depois de clicar, uma nova tela irá abrir. Nessa nova tela, pesquise por "**Zappy**".



4. Na nova tela que abrir, clique em “**Instalar aplicativo**”.

The screenshot shows the Nuvemshop app store interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Soluções', 'Nossa plataforma', 'Preços', 'Recursos', 'Seja um parceiro', and 'Login'. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'Busque por aplicativos ou categorias' and a button 'Todas as categorias'. The main content area features a card for the 'Zappy' app. The card includes the app's logo, a rating of 5 stars, and two tabs: 'Descrição' and 'Avaliações'. The 'Descrição' tab is selected. Below the tabs, the word 'Detalhes' is followed by a brief description: 'Aumente seu faturamento em até 20% trabalhando sua própria base de clientes. Enquanto todo o mercado vem focando em te ajudar a reduzir o seu custo com aquisição de clientes, nós vamos te ajudar a vender mais e melhor para aqueles que se tornarem clientes de sua marca.' Underneath this, it says 'Somos a melhor solução para transformar a primeira venda para um cliente de sua loja em mais vendas para aquele mesmo cliente!'. At the bottom of the card is a purple button labeled 'Instalar aplicativo'.

5. Você será direcionado para a tela da Zappy, na parte de integração, com a integração já sendo realizada! Em até 30 minutos, você já perceberá alguns dados da integração chegando na Zappy!

Shopify

🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **Shopify** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Na área administrativa da sua loja, clique em "**Apps**".

The screenshot shows the Shopify admin dashboard. On the left, there's a sidebar with links for 'Início', 'Pedidos' (4), 'Produtos', 'Clientes', 'Conteúdo', 'Análises', 'Marketing', and 'Descontos'. Below this is a 'Canais de vendas' section with a 'Apps' link, which is highlighted with a blue box and a cursor icon. The main content area has a header with filters: 'Últimos 30 dias', 'Todos os canais', and '9 visitantes ativos'. It displays key performance metrics: 'Sessões da loja virtual' (11.513), 'Total de vendas' (R\$8.971,46), 'Total de pedidos' (48), and 'Taxa de conversão' (0,42%). Below these metrics is a line graph showing session trends over time from February 4th to March 2nd. At the bottom of the dashboard, there's a 'Próximas etapas' section with a callout for 'Expanda a loja para o mercado internacional' and another for 'Ativar mercados internacionais'.

2. Clique em "Configurações do app e dos canais de vendas".

The screenshot shows the Shopify App Store interface. At the top, there's a search bar with 'Apps' and a 'Pesquisar' button. Below it, a section titled 'Apps instalados (5)' lists five apps: Email, Search & Discovery, Product Reviews, Frenet, and Bling. Underneath this, there are two buttons: 'Todos os apps recomendados' and 'Configurações do app e dos canais de vendas', which is highlighted with a blue box and a cursor icon pointing at it.

3. Clique em "Desenvolver apps".

The screenshot shows the 'Apps e canais de vendas' (Apps and Sales Channels) page. At the top, there are tabs for 'Instalados' and 'Desinstalados', and buttons for 'Desenvolver apps' (highlighted with a blue box and a cursor icon) and 'Shopify App Store'. Below this, a section shows '9 apps e canais de vendas' with a 'Ordenar por Relevância' button. A table lists six installed apps: Product Reviews (marked as 'Será removido' - will be removed), Facebook & Instagram (marked as 'Ação necessária' - action required), Email, Google & YouTube, Search & Discovery, and Inbox. Each app row has a three-dot menu icon on the right.

4. Clique em "Criar um app".

← Desenvolvimento de apps

Criar um app

Filtrar itens Sort ▾

Zoppy

Desenvolva apps com cuidado

Todos os apps estão sujeitos à [Licença e aos Termos de uso da API da Shopify](#). Além disso, não use apps privados para personalizar o checkout.

O desenvolvimento do app foi permitido em 07 de julho de 2022 por [REDACTED].



5. Crie um novo app com o nome e e-mail que desejar.

Criar um app

Nome do app
Zoppy

Desenvolvedor do app
Zoppy (marketing@zoppy.com.br)

Só pode ser atribuído a membros da equipe e colaboradores com permissão para desenvolver apps. Entraremos em contato para enviar atualizações sobre o desenvolvimento, como alterações nas APIs da Shopify.

Lembre-se de que os apps estão sujeitos aos [à Licença e aos Termos de uso da API da Shopify](#).

Cancelar Criar app



6. Clique em "Configurar escopos da API Admin".

Desenvolvimento de apps > Zappy

Instalar app

Visão geral Configuração Credenciais da API Configurações do app

Selecionar os escopos de acesso para começar

 Recupere e sincronize dados da loja com a API Admin.

 Crie experiências de compra exclusivas com a API Storefront.

Configurar escopos da API Admin 

Configurar escopos da API Storefront

Histórico de desenvolvimento

Todos os horários em UTC.

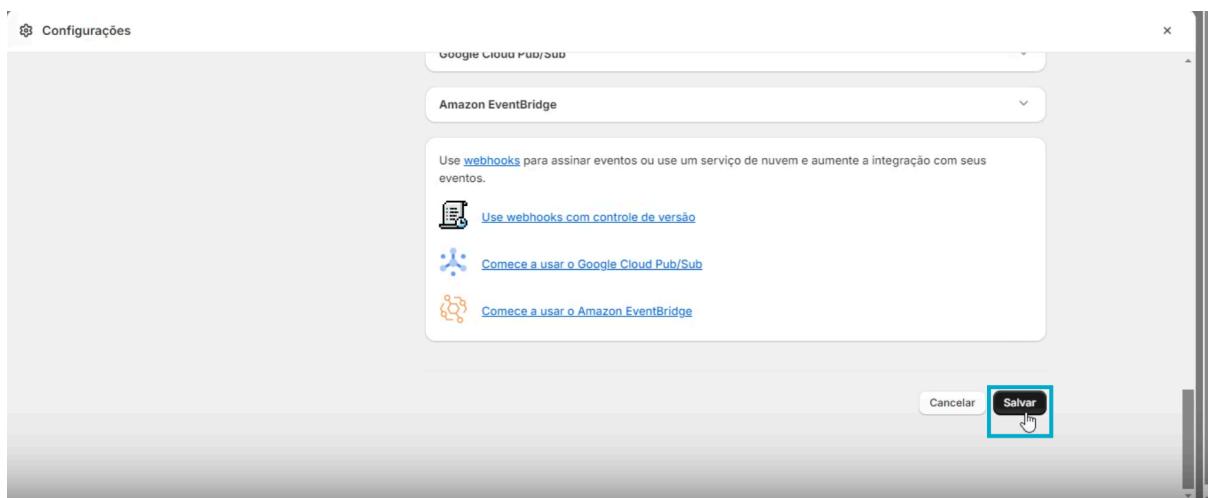
Event	User	Date
App criado	marketing@zappy.com.br	5 de mar. de 2024, às 19:51

7. Selecione os seguintes escopos:

- read_analytics*
- read_apps*
- write* e *read_files*
- read_channels*
- write* e *read_gift_cards*
- read_customers*
- read_customers_events*
- read_payment_terms*
- read_shopify_payments_bank_accounts*
- read_shopify_payments_disputes*
- read_discovery*
- write* e *read_discounts*
- read_returns*
- read_order_edits*
- read_inventory*

- *read_marketing_events*
- *read_product_feeds*
- *read_shipping*
- *read_product_listings*
- *read_locations*
- *read_locales*
- *read_purchase_options*
- *read_orders*
- *write e read_third_party_fulfillment_orders*
- *write e read_assigned_party_fulfillment_orders*
- *write e*
read_merchant_managed_fulfillment_orders
- *read_payment_customizations*
- *read_products*
- *read_draft_orders*
- *write e read_price_rules*
- *read_reports*
- *write e read_fulfillment*
- *read_all_checkout_completion_target_customizations*
- *read_cart_transforms*
- *write e read_custom_fulfillment_services*
- *read_delivery_customizations*
- *write e read_discounts_allocator_functions*
- *write e read_fulfillment_constraint_rules*
- *read_order_submission_rules*
- *read_privacy_settings*

8. Clique em "Salvar".



9. Role a página para cima e clique em "Instalar app".

A screenshot of the Zappy app configuration interface. The top navigation bar shows 'Desenvolvimento de apps > Zappy'. Below it, there are tabs: 'Visão geral', 'Configuração' (which is selected), 'Credenciais da API', and 'Configurações do app'. Under 'Configuração', the path 'Integração da API Admin' is shown. The main content area is titled 'Escopos de acesso à API Admin' and shows a list of scopes. A search bar at the top of the list says 'Filtrar escopos de acesso'. Below it, a list of scopes includes 'read_draft_orders' (with a checked checkbox) and 'write_price_rules' (with an unchecked checkbox). At the top right of the interface is a 'Instalar app' (Install app) button, which is highlighted with a blue border and a hand cursor icon.

10. Clique em "Instalar".



A instalação dá acesso a este app aos seus dados. Você receberá um token de acesso, limitado aos escopos de API que você selecionou. Certifique-se de que selecionou apenas os escopos que o app precisa para funcionar.

⚠️ Zappy poderá acessar informações de identificação pessoal.

Este app está sujeito à [Licença e aos Termos de uso da API da Shopify](#).

[Cancelar](#)

[Instalar](#)

11. Revele e copie o Token.

Credenciais da API

Token de acesso da API Admin

Use o token de acesso para solicitar dados da [API Admin](#).

⚠️ Para proteger seus dados, você só poderá revelar o token da API Admin uma vez. Por isso, copie e salve o token de acesso da API Admin em um local seguro.

***** [Revelar token uma vez](#)

Criado em 5 de mar. de 2024 às 19:54 (UTC)

12. Na Zappy, acesse "Configurações", no menu lateral.

RESUMO

Relatórios

COMUNICAÇÃO

Whatsapp

Fluxo de automações NOVO!

Modelos de mensagens

Segmentos

Área de clientes

Campanhas

Joy NOVO!

FIDELIZAÇÃO

Giftback

Conferência de cupons

VENDAS

Lançamento de venda

Painel do Vendedor

Configurações

Supporte

Zappy Coins: 2.074,9

Últimos 90 dias

Receita gerada pela Zappy Detalhes >

Total	R\$ 99,80
Giftback	R\$ 0,00
Giftback não rastreado	R\$ 99,80
Campanhas	R\$ 0,00
Painel do vendedor	R\$ 0,00
Outros fluxos de automação	R\$ 0,00
Joy	R\$ 0,00

Compras por sexo

Sexo	Porcentagem
Masculino	78,82%
Feminino	21,18%

Número de Vendas x Ticket Médio

Legendas: Zappy (azul), Clientes recorrentes (verde), Clientes novos (vermelho)

Gráfico com barras horizontais (Número de vendas) e uma linha (Ticket médio) de 2025 para 2020.

13. Em "Integrações", selecione "Configurar" ao lado de "Shopify".

The screenshot shows the 'Configurações' (Configurations) screen with the 'Integrações' (Integrations) section selected. The 'Integrações' section header includes a note: 'Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!'. Below this are two tabs: 'E-commerce' (selected) and 'ERP'. A list of integration providers is shown, each with a 'Configurar' button. The providers listed are: Nuvemshop, Shopify, Tray, olist Vnda, Vtex, Wbuy, WooCommerce, Wx3, and Yampi. The 'Shopify' entry has a blue arrow pointing to its 'Configurar' button.

Integrador	Ação
Nuvemshop	Configurar >
Shopify	Configurar > (destacado com uma seta azul)
Tray	Configurar >
olist Vnda	Configurar >
Vtex	Configurar >
Wbuy	Configurar >
WooCommerce	Configurar >
Wx3	Configurar >
Yampi	Configurar >

14. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Shopify.
Atente-se à formatação do seu domínio (ele deve seguir a mesma forma do exemplo na imagem abaixo).

Shopify

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual

Seu domínio Shopify
Ex: <https://seu-dominio.myshopify.com/>

Token
Ex: shpat_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar

Precisa de ajuda?

15. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja?

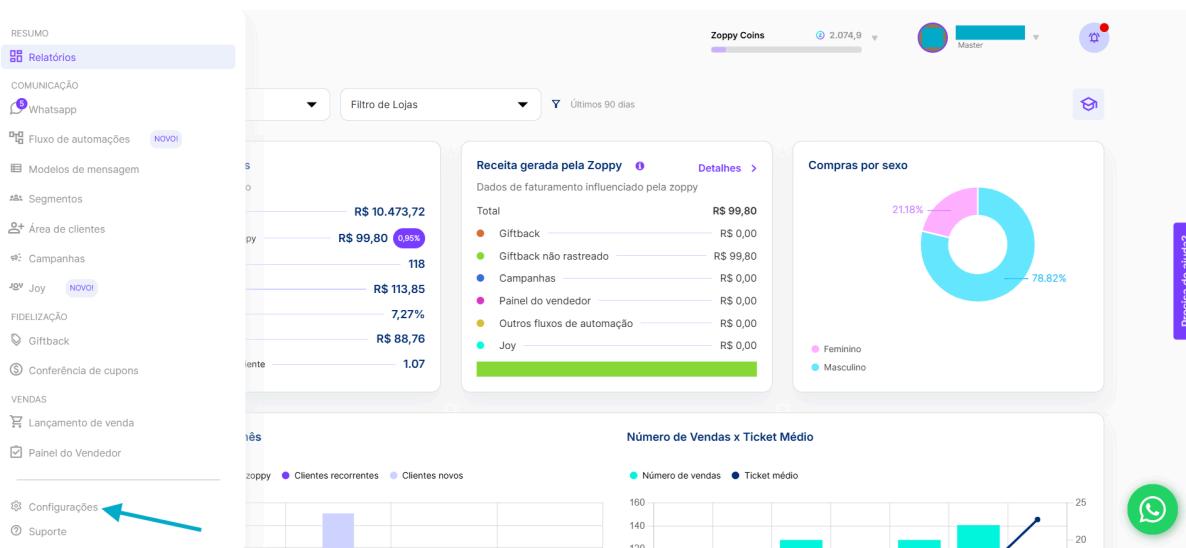
Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.

16. Clique em "**Salvar**".

Tray

🔗 Integrar a **Zoppy** com o e-commerce **Tray** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Para localizar as credenciais da Tray e concluir a integração com a Zoppy, siga o passo a passo abaixo!

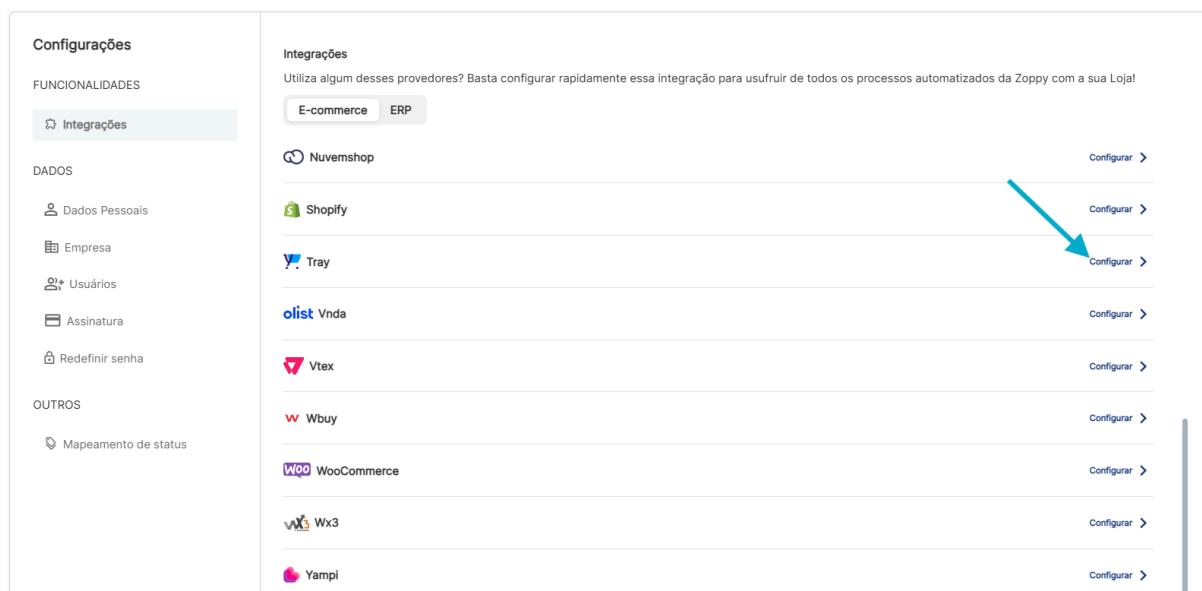
1. No menu lateral, acesse a área "Configurações".



The screenshot shows the Zoppy dashboard interface. On the left, there is a sidebar with various menu items: RESUMO, Relatórios (highlighted with a blue arrow), COMUNICAÇÃO, WhatsApp, Fluxo de automações (NOVO!), Modelos de mensagem, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy (NOVO!), FIDELIZAÇÃO, Giftback, Conferência de cupons, VENDAS, Lançamento de venda, Painel do Vendedor, Configurações (highlighted with a blue arrow), and Suporte.

The main area displays several cards: 'Receita gerada pela Zoppy' (Revenue generated by Zoppy) with a total of R\$ 10.473,72; 'Compras por sexo' (Buyers by gender) showing 78.82% for Masculino and 21.18% for Feminino; and a chart titled 'Número de Vendas x Ticket Médio' (Number of Sales x Average Ticket) comparing Clientes recorrentes (Clients recurring) and Clientes novos (Clients new).

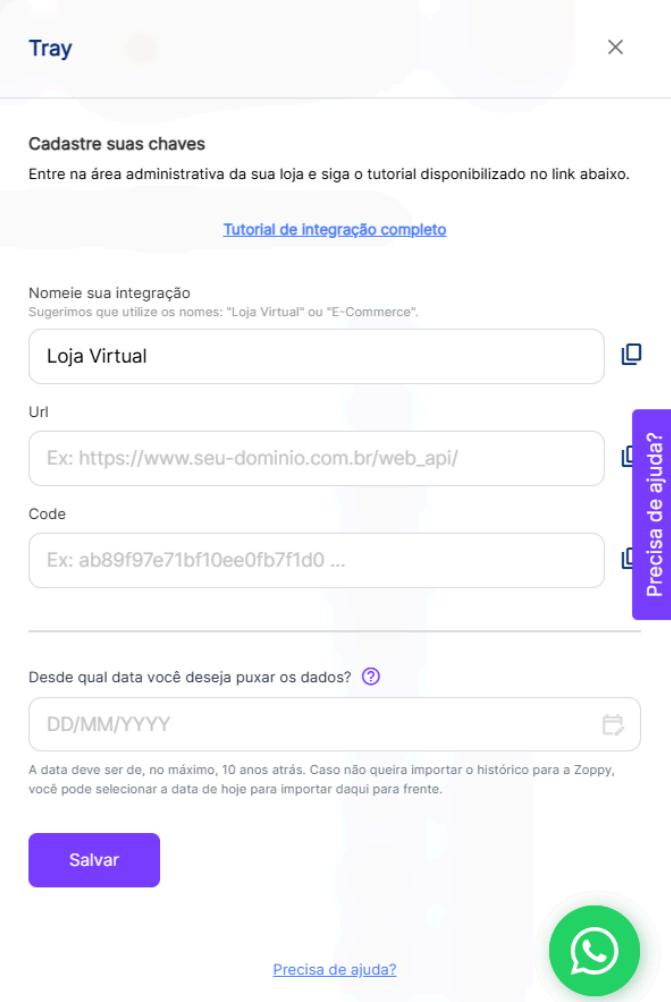
2. Em "Integrações", selecione "Configurar" ao lado de "Tray".



The screenshot shows the 'Configurações' (Configurations) page under the 'Integrações' (Integrations) section. It lists various integration providers with their respective configuration links:

- Nuvemshop: Configurar >
- Shopify: Configurar >
- Tray: Configurar > (highlighted with a red arrow)
- olist Venda: Configurar >
- Vtex: Configurar >
- Wbuy: Configurar >
- WooCommerce: Configurar >
- Wx3: Configurar >
- Yampi: Configurar >

- 3.** Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Tray.
Atente-se à formatação da sua URL (ela deve seguir a mesma forma do exemplo na imagem abaixo).



The screenshot shows the 'Tray' integration setup interface. It includes fields for 'Loja Virtual' (Loja Virtual), 'Url' (URL), and 'Code' (Code). A purple vertical bar on the right contains the text 'Precisa de ajuda?' (Need help?). Below these fields, there's a date selection input for 'Desde qual data você deseja puxar os dados?' (From which date do you want to pull the data?) and a 'Salvar' (Save) button. At the bottom right is a green WhatsApp-style message icon with the text 'Precisa de ajuda?'.

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual

Url

Ex: https://www.seu-dominio.com.br/web_api/

Code

Ex: ab89f97e71bf10ee0fb7f1d0 ...

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

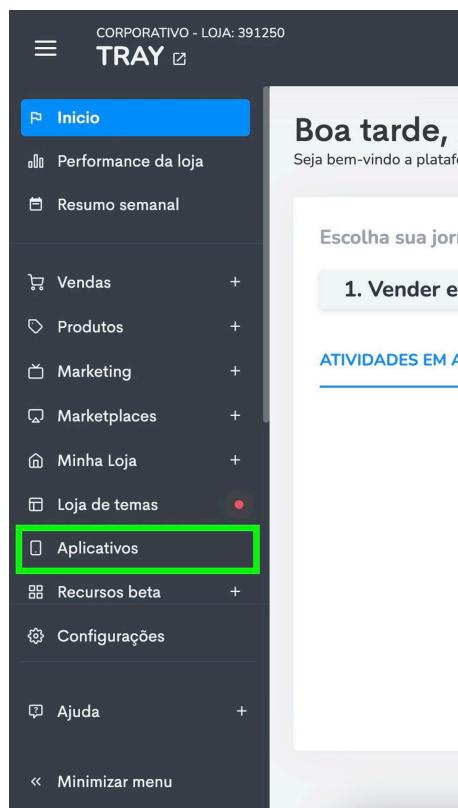
DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zoppy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

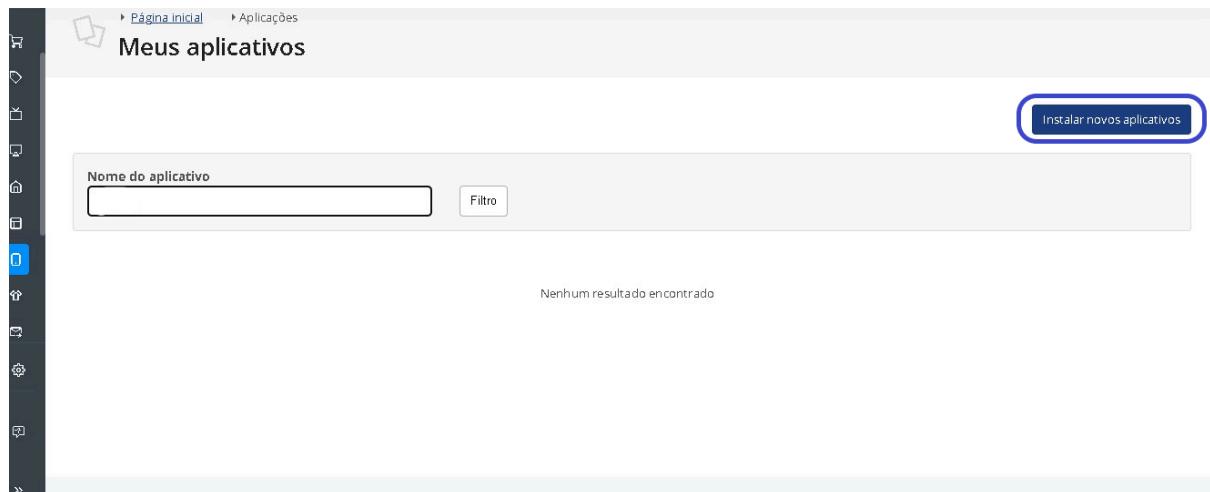
Salvar

Precisa de ajuda?

- 4.** Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxasse os dados da sua loja?
Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.
- 5.** Em sua conta da Tray, no menu do canto esquerdo da tela, clique em "**Aplicativos**".



6. Na tela que será aberta, clique em “**Instalar novos aplicativos**”.



7. Pesquise “**Zoppy**” em “**Nome do aplicativo**”.

The screenshot shows a search results page for the 'Top Tray' app store. At the top, there are filters for 'Categorias' (All categories) and 'Valor' (All values). A search bar contains the text 'Nome do aplicativo: Compre junto', which is highlighted with a blue oval. A 'Filtro' button is also visible. Below the search bar, there are four app cards:

- Melhor Envio Tray**: Fretes Fáceis agora é Melhor Envio. Status: Lançamento, Grátis. Instalar aplicativo.
- Yourviews**: Tenha reviews, avaliações da loja e sistema de perguntas em suas páginas de produtos. Tudo para dar mais credibilidade a sua loja e impulsionar suas vendas! Status: Lançamento, Pago. Instalar aplicativo.
- GoFretes**: Mais de 30 transportadoras cadastradas com os melhores preços do mercado. Status: Pago. Instalar aplicativo.

The URL in the browser address bar is: http://appstore.tray.com.br/application/appstore?session_id=kr3esl5ck0op06ie3k1oash&utm_source=painel_administrativo&utm_medium=button&utm_campaign=lojasp_painel&ctore_url=https://www.manubittencourt.com.br

8. Clique em “Instalar aplicativo”.

The screenshot shows a search results page for the 'Top Tray' app store. The search bar contains 'zappy'. Below the search bar, there is one app card:

- Zappy**: CRM que gera um aumento de até 20% no faturamento por meio da fidelização de clientes. Status: Pago. Instalar aplicativo.

The 'Instalar aplicativo' button for the Zappy app is highlighted with a blue oval.

9. Na nova tela que se abriu, copie a URL e o Code e cole em seus respectivos campos na Tela de integração da Zappy. Por fim, clique em Salvar.

The screenshot shows the 'Meus aplicativos' section of the Zappy dashboard. It displays a table with one row for the 'Zappy' app. The table includes columns for 'Nome' (Zappy), 'URL', and 'Code'. Both the 'URL' and 'Code' fields are highlighted with green boxes.

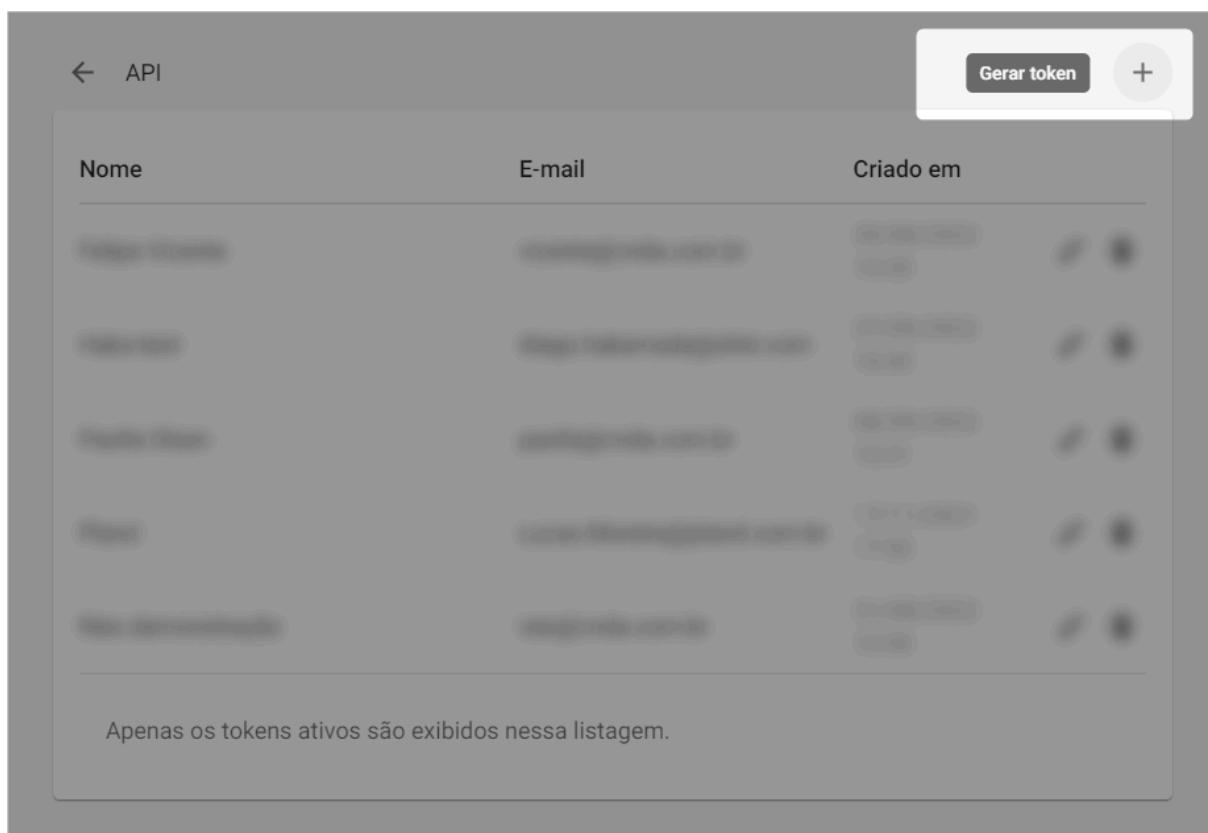
Nome	URL	Code
Zappy	[URL]	[Code]

10. Após colar todos os dados em seus respectivos campos, clique em "Salvar", na sua Zappy!

Vnda

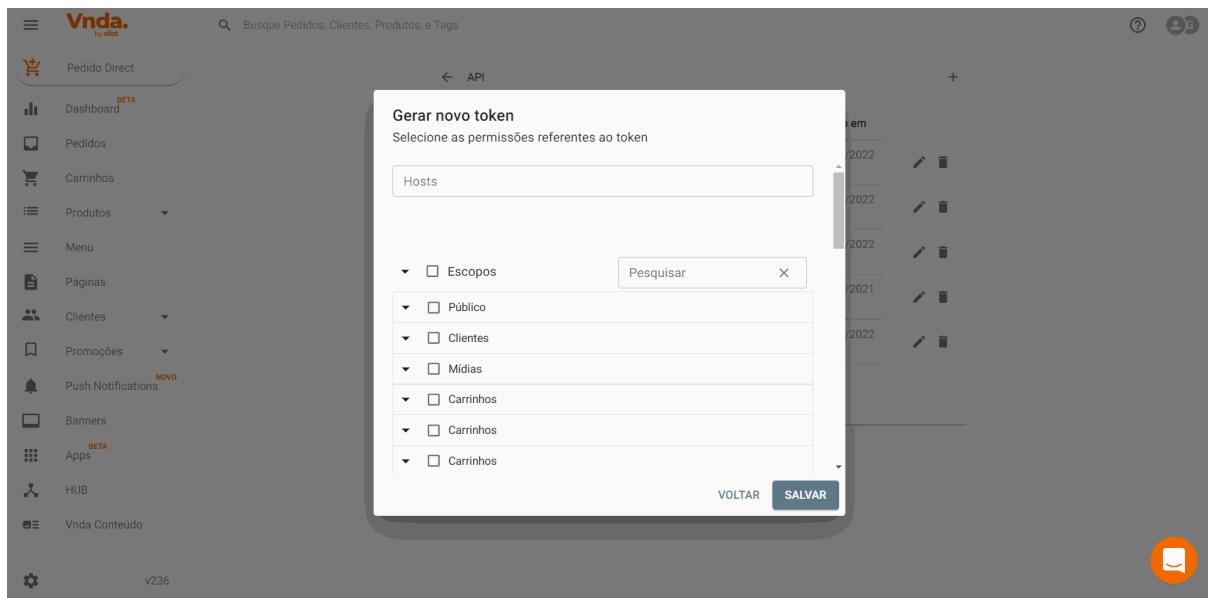
🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **Vnda** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Na sua conta Vnda, vá em "**Admin**" > "**Configurações** 🛡" > "**Integrações**" > "**API**".
2. Clique no ícone de "+" para gerar um novo token.



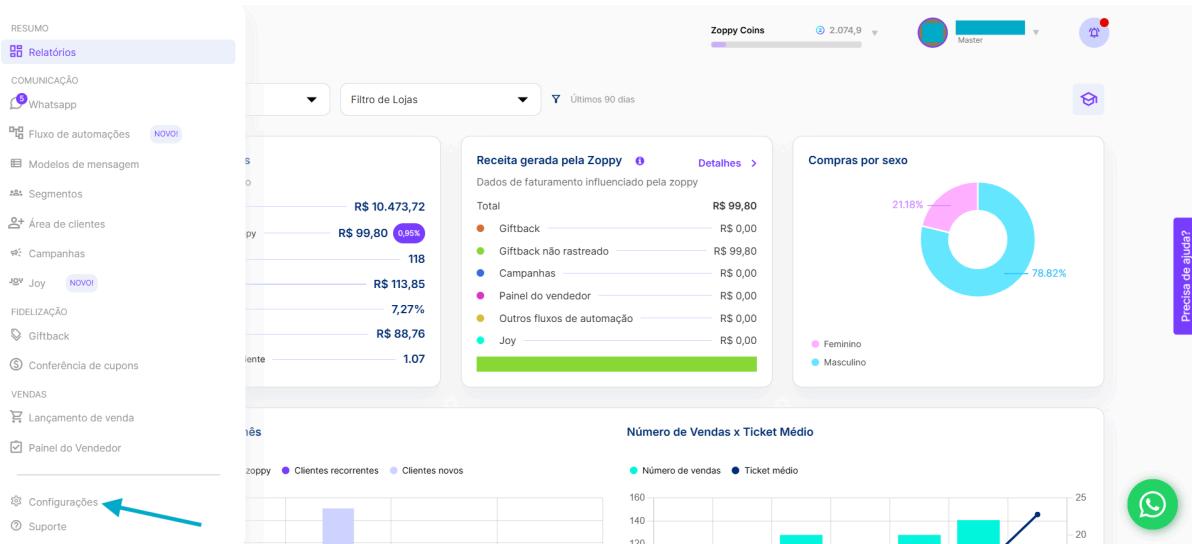
3. Preencha com o nome e o e-mail de quem deve receber o token.
4. Deixe o campo "**Hosts**" em branco e preencha o escopo ao qual essa chave de API terá acesso.

❗ Os escopos permitem que informações do seu site essa chave poderá acessar. Por exemplo, somente pedidos, clientes ou etc. Se for indiferente, clique em escopos para selecionar tudo.



5. Feito isso, clique em "**Salvar**". O token será gerado e enviado ao e-mail selecionado. O assunto do e-mail sempre será "**Token de acesso para API da Vnda**".

6. Com essas informações em mãos, basta entrar na Zappy, e colá-las em seus respectivos campos. No menu esquerdo, da tela inicial, clique em "**Configurações**".



7. Em "**Integrações**", selecione "**Configurar**" ao lado de "**Vnda**".

Configurações

FUNCIONALIDADES

- [Integrações](#)
- [Configuração do Whatsapp](#)

DADOS

- [Dados Pessoais](#)
- [Empresa](#)
- [Usuários](#)
- [Assinatura](#)
- [Redefinir senha](#)

OUTROS

- [Mapeamento de status](#)
- [Upload de Planilhas](#)
- [Sincronização de dados](#)

Integrações

Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!

[E-commerce](#) [ERP](#)

 Magazord	Configurar >
 Nuvemshop	Configurar >
 Shopify	Configurar >
 Tray	Configurar >
 Vtex	Configurar >
 Wbuy	Configurar >
 WooCommerce	Configurar >
 Wx3	Configurar >
 Yampi	Configurar >



8. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Vnda.

Vnda

X

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração

Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual



URL da sua Loja



Ex: www.loja-vnda.com.br ...



Token de Acesso



Ex: JBLIEYBPONNRWMGMDYKBNUSDKWE ...

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY



A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Próximo



9. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada.

Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxasse os dados da sua loja?

Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados. Para concluir, clique em "**Salvar**".

VTEX

🔗 Integrar a **Zappy** com o e-commerce **VTEX** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Faça login na área administrativa da sua loja virtual.
2. Copie o "**AppName**" (nome da conta principal).
3. Na barra superior do Admin VTEX, clique no "avatar" do seu perfil, marcado pela inicial do seu e-mail, e, depois, em "**Configurações da conta**" > "**Chaves de aplicação**".
4. Clique no botão "**Gerenciar minhas chaves**". Você será redirecionado(a) para a página "**Minhas chaves**", ilustrada abaixo. Essa página lista todas as **chaves de aplicação internas**.

Rótulo	Chave	Status	Ações
Bling Integration	vtexappkey-cosmetics2-XDWXAV	Inativa	⋮
Conecta La Integration	vtexappkey-cosmetics2-TEWAMC	Ativa	⋮
GPA Marketplace	vtexappkey-cosmetics2-JVTMHA	Ativa	⋮
George Postman	vtexappkey-cosmetics2-IKSXHN	Ativa	⋮
Kabum Marketplace	vtexappkey-cosmetics2-EEJOLU	Ativa	⋮
Teste segurança	vtexappkey-cosmetics2-FQFBLQ	Inativa	⋮
XYZ Integration	vtexappkey-cosmetics2-XKEEPV	Inativa	⋮
test	vtexappkey-cosmetics2-NLQTOA	Ativa	⋮

Estes são os campos visíveis na página "**Minhas chaves**":

- **Rótulo:** texto que descreve a finalidade da chave de aplicação.

- **Chave:** identificador único para a chave de aplicação.
- **Status:** estado atual da chave de aplicação, que pode estar ativa ou inativa.

5. Clique no botão "+" Gerar chave.

6. Preencha o "**Rótulo**" com uma descrição da finalidade da chave de aplicação. Este campo é imutável e só pode ser definido durante a criação da chave de aplicação. Se ficar vazio, será automaticamente preenchido com o valor do campo "**Chave**" da chave de aplicação.

7. Clique em "+ Adicionar perfis" para gerenciar as permissões da chave de aplicação.

8. Gerencie as permissões do usuário (perfil de acesso) escolhido clicando em "**Ver mais**".

Selecionar um ou mais perfis

Buscar

ID	Nome
<input type="checkbox"/> 286448	Custom

[Ver mais](#)

9. Verifique se "**Services access control**", dentro de "**License Manager**" está selecionado. Se não estiver, selecione.

Editar perfil de acesso

[Voltar para a lista de perfis de acesso](#)

Nome do perfil: *

Produtos e recursos

Produto

License Manager

Recursos associados:

Services access control 24/24

API Key Management 0/5

Internal access control 0/1

[Remover todos os recursos](#)

<input checked="" type="checkbox"/> Save account	<input checked="" type="checkbox"/> Find account resources
<input checked="" type="checkbox"/> Get account by identifier	<input checked="" type="checkbox"/> Get role
<input checked="" type="checkbox"/> Get applications	<input checked="" type="checkbox"/> View accounts a user has access to
<input checked="" type="checkbox"/> Find user by email	<input checked="" type="checkbox"/> Delete access profile
<input checked="" type="checkbox"/> View users with account access	<input checked="" type="checkbox"/> Get paged roles
<input checked="" type="checkbox"/> View all admin users	<input checked="" type="checkbox"/> Get paged users
<input checked="" type="checkbox"/> Button linking user to role	<input checked="" type="checkbox"/> Get admin status
<input checked="" type="checkbox"/> Save user	<input checked="" type="checkbox"/> Get accounts
<input checked="" type="checkbox"/> Remove user	<input checked="" type="checkbox"/> Upload account logo
<input checked="" type="checkbox"/> Get resource by key	<input checked="" type="checkbox"/> Get account by host
<input checked="" type="checkbox"/> Save access profile	<input checked="" type="checkbox"/> Set/Unset production status from account
<input checked="" type="checkbox"/> Link user to role	
<input checked="" type="checkbox"/> Unlink user from role	

10. Volte para a aba “**Chaves de aplicação**”. Selecione o usuário escolhido e, depois, clique em “**Adicionar Perfis**”.

Selecione um ou mais perfis

X

Buscar 

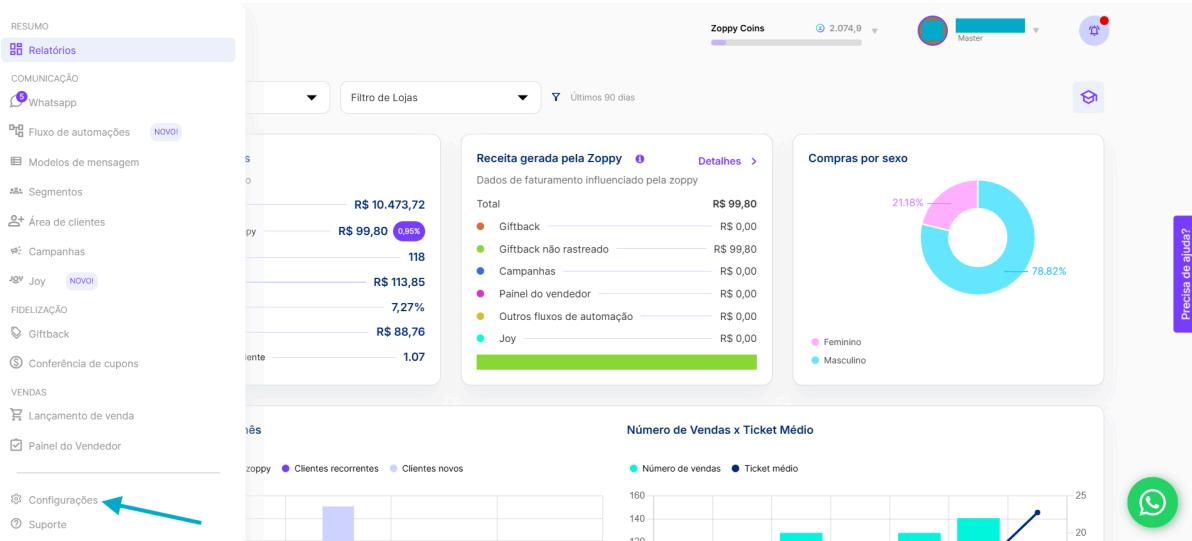
ADICIONAR PERFIS Linhas selecionadas: 1 **SELECIONAR TUDO 3** X

<input type="checkbox"/>	ID	Nome
<input checked="" type="checkbox"/>	286448	Custom

11. Clique no botão “**Gerar**”.

12. Copie o Token de aplicação. **! Ele será exibido apenas uma vez. Salve-o em um local seguro.**

13. Com as informações em mãos, basta inseri-las nos campos corretos na plataforma Zappy! No menu lateral, acesse a área “**Configurações**”.



14. Em "Integrações", selecione "Configurar" ao lado de "Vtex".

The screenshot shows the 'Configurações' section. On the left, there's a sidebar with 'Configurações', 'FUNCIONALIDADES' (with 'Integrações' selected, indicated by a blue background and an arrow), 'DADOS' (with 'Dados Pessoais', 'Empresa', 'Usuários', 'Assinatura', and 'Redefinir senha'), and 'OUTROS'. The main area is titled 'Integrações' and contains a sub-section for 'E-commerce'. It lists several integrations: 'olist Vnda', 'Vtex' (with a large blue arrow pointing to the 'Configurar' button), 'Wbuy', 'Woo WooCommerce', 'Wx3', and 'Yampi'. Each entry has a 'Configurar' button to its right.

15. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Vtex.

Vtex

Cadastre suas chaves
Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual

AppName

Ex: app_name

AppKey

Ex: vtexappkey-xxxxx-YYYYYY

AppToken

Ex: JBLIEYBPONNRWMGMDYKBNUSDKWE ...

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#) 

DD/MM/YYYY

16. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja?
Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.

! Na VTEX, é cobrado um valor exorbitante caso sejam criados volumes grandes de cupons de desconto na sua plataforma, por esse motivo, nós solicitamos que os clientes ativem o cupom logo antes de usar no seu site para finalizar o pedido. Logo, um **passo importante** é alterar os seus modelos de mensagens automáticas de giftback, pelos 3 canais: WhatsApp, Email e SMS. Não se preocupe, é super simples de ativar! Deixamos abaixo o textinho que recomendamos que acrescente nas mensagens:

"Não se esqueça de ativar o cupom. Depois de ativo, você tem 24 horas para utilizá-lo. Link de ativação: {{vtex_activation_link}}"

WBuy

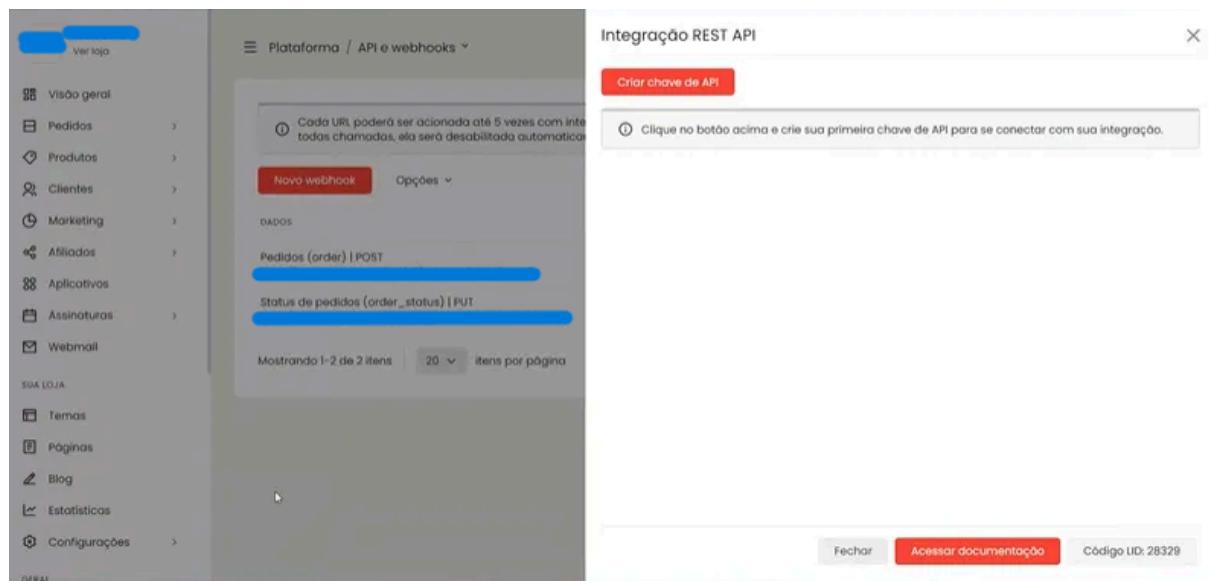
🔗 Integrar a **Zoppy** com o e-commerce **Wbuy** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Acesse a área administrativa da sua loja.

2. Vá à área "**API e webhooks**" (*Plataforma > API e webhooks*).

3. Selecione a opção "**Integração REST API**" (*Opções > Integração REST API*).

4. Clique em "**Criar chave de API**".



5. Selecione as seguintes configurações:

Editar

X

Identificação *

zoppycrm

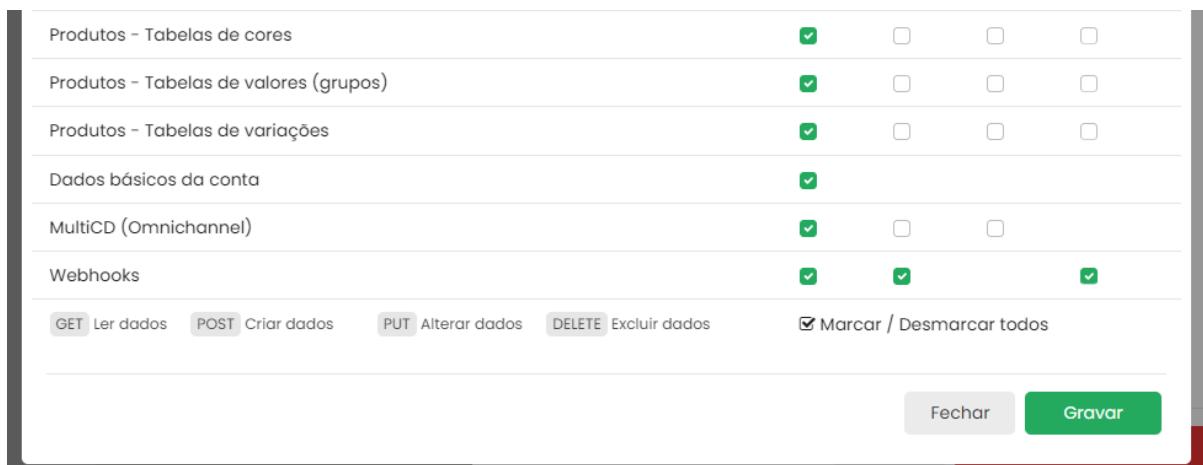
Métodos permitidos (selecione pelo menos 1)

MÉTODO	GET	POST	PUT	DELETE
Categorias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cupom de desconto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes - Endereços	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes - Créditos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Clientes - Pontos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Global - Contador de visitas	<input type="checkbox"/>			
Global - Scripts por página	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Global - Status dos pedidos	<input checked="" type="checkbox"/>			

MÉTODO

GET POST PUT DELETE

Newsletter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pedidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pedidos - Informações adicionais	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Pedidos - Clientes		<input type="checkbox"/>		
Pedidos - Status		<input type="checkbox"/>		
Vendedores/Afiliados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Marcas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Embalagens	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Fotos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Preços	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Avaliações	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Estoque	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produtos - Histórico do estoque	<input checked="" type="checkbox"/>			

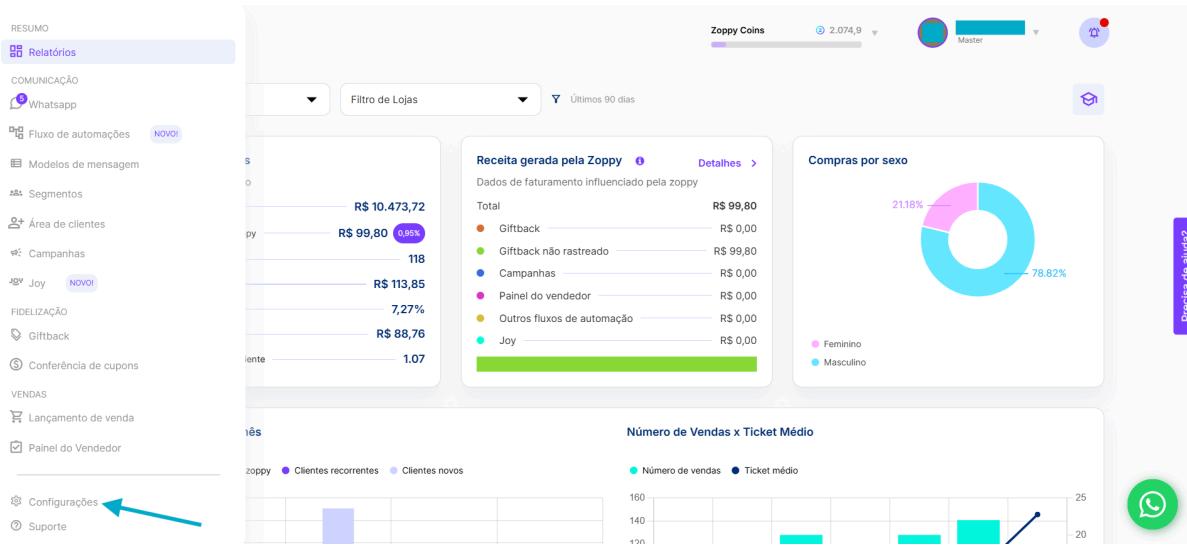


6. Clique em "Gravar".

7. Clique em "Visualizar", ao lado de Senha API.

8. Na tela em que abrir, copie as informações "**Usuário da API**" e "**Senha da API**".

9. Com as informações em mãos, basta inseri-las nos campos corretos na plataforma Zappy! No menu lateral, acesse a área "**Configurações**".



10. Em "**Integrações**", clique em "**Configurar**", ao lado de WBuy.

11. Cole as informações em seus respectivos espaços e pronto!

Wbuy

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual

Usuário da API
Ex: 7a1234b8-ceec-4f53-8053-c72d83524e88

Senha da API
Ex: d99f00adbe12345ea6c669749ba1234

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar

Precisa de ajuda? [Precisa de ajuda?](#)

12. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja? *Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.*

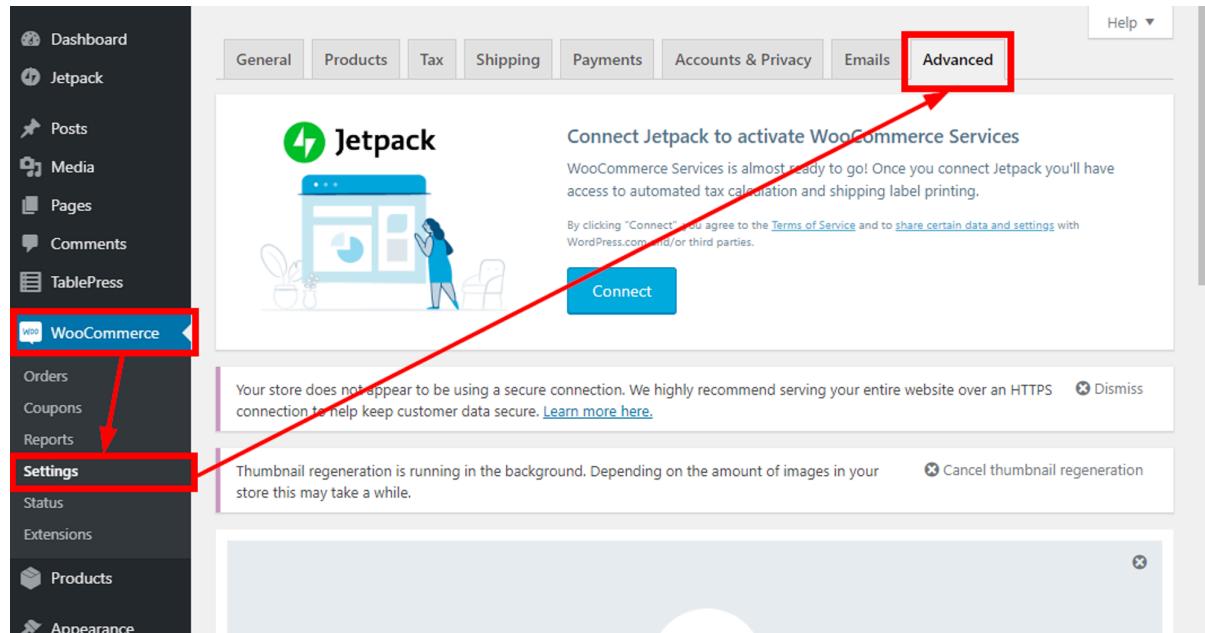
WooCommerce

🔗 Integrar a Zappy com o e-commerce WooCommerce pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio.

Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Faça login na sua conta WooCommerce.

2. Clique em "WooCommerce" > "Configurações" > "Avançado".



3. Clique em "Rest API".

The screenshot shows the WooCommerce Jetpack settings page. On the left sidebar, under the 'WooCommerce' section, the 'REST API' tab is highlighted with a red box and an arrow. The main content area has a heading 'Connect Jetpack to activate WooCommerce Services' with a 'Connect' button. Below this, there's a 'Legacy API' section with a checkbox 'Enable the legacy REST API' which is checked. At the bottom, there's a 'Save changes' button.

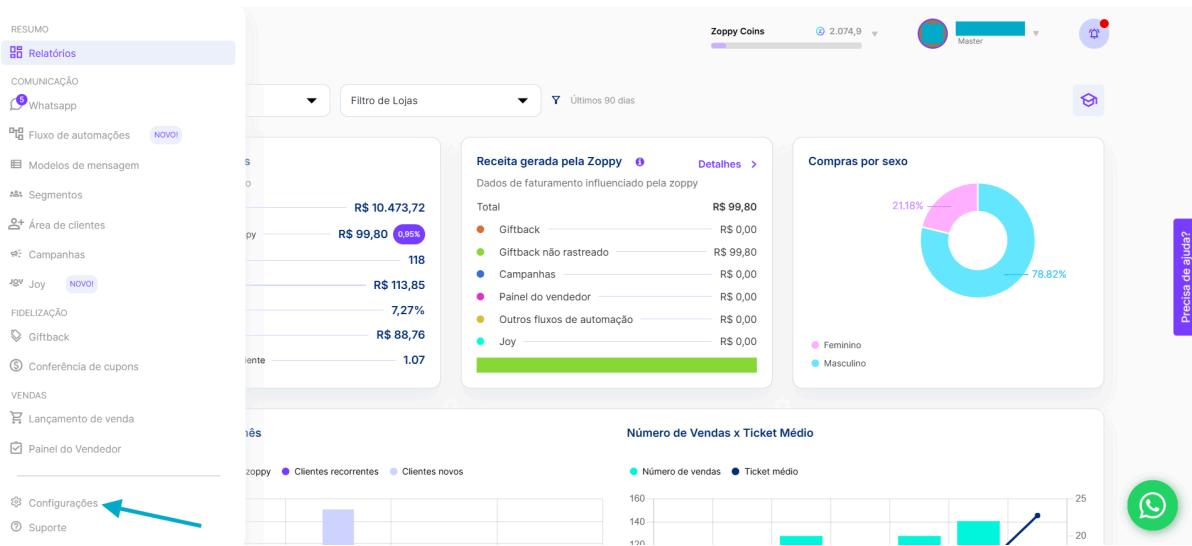
4. Clique no botão "Adicionar Chave".

5. Escreva a descrição da conexão e em "Permissões" selecione "Ler/Escrever" na opção do menu dropdown.

6. Copie a "Consumer Key" e a "Secret Key" e salve em um lugar seguro. ! Ele será exibido apenas uma vez. Salve-o em um local seguro.

The screenshot shows the WooCommerce API keys page. The left sidebar includes the 'API Keys' section. The main content displays 'Key details' with a message: 'API Key generated successfully. Make sure to copy your new keys now as the secret key will be hidden once you leave this page.' Below this, there are two fields: 'Consumer key' (ck_8af77036a4805b30b4db157f5cb109b6eb16c81c) and 'Consumer secret' (cs_19981a3cb1f2fe423e6a4ca6f6d181108eb78942), both with 'Copy' buttons. A QR code is also present. At the bottom, there's a 'Revoke key' link.

7. Com as informações em mãos, basta inseri-las nos campos corretos na plataforma Zappy! No menu lateral, acesse a área "**Configurações**".



8. Em "**Integrações**", selecione "**Configurar**" ao lado de "**WooCommerce**".

The screenshot shows the "Configurações" (Configurations) section under "Integrações" (Integrations). The sidebar includes sections for FUNCIONALIDADES (Integrações, Configuração do Whatsapp), DADOS (Dados Pessoais, Empresa, Usuários, Assinatura, Redefinir senha), and OUTROS (Mapeamento de status, Upload de Planilhas, Sincronização de dados).

The main area lists various integrations with configuration buttons:

- Nuvemshop
- Shopify
- Tray
- olist Venda
- Vtex
- Wbuy
- Woo WooCommerce** (highlighted with a blue arrow)
- Wx3
- Yampi

9. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na **WooCommerce**.

WooCommerce

Cadastre suas chaves
Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize os nomes: "Loja Virtual" ou "E-Commerce".

Loja Virtual

Url
Ex: <https://seu-dominio.com/>

Key
Ex: ck_1e99d11fe000123a0f098d0c8aef1234f1234bb00

Secret
Ex: cs_2e00d22fe999123a0f098d0c8aef1234f1234cc01

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY 

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar 

10. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja? Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.

WX3

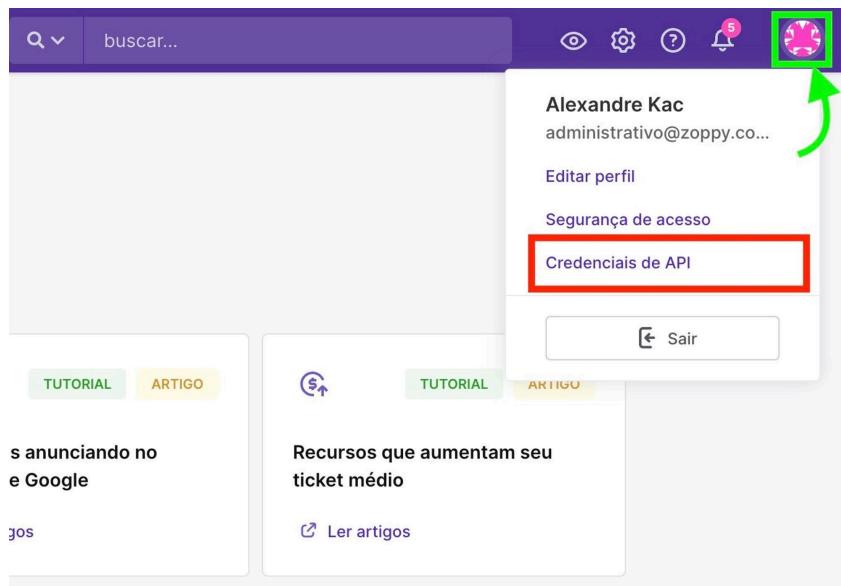
 Para realizar a integração com a WX3, entre em contato com o suporte deles através do número +55 (22) 99778-3222 e solicite a integração com a Zappy. A

equipe da WX3 fornecerá todas as orientações necessárias para que a integração seja realizada corretamente.

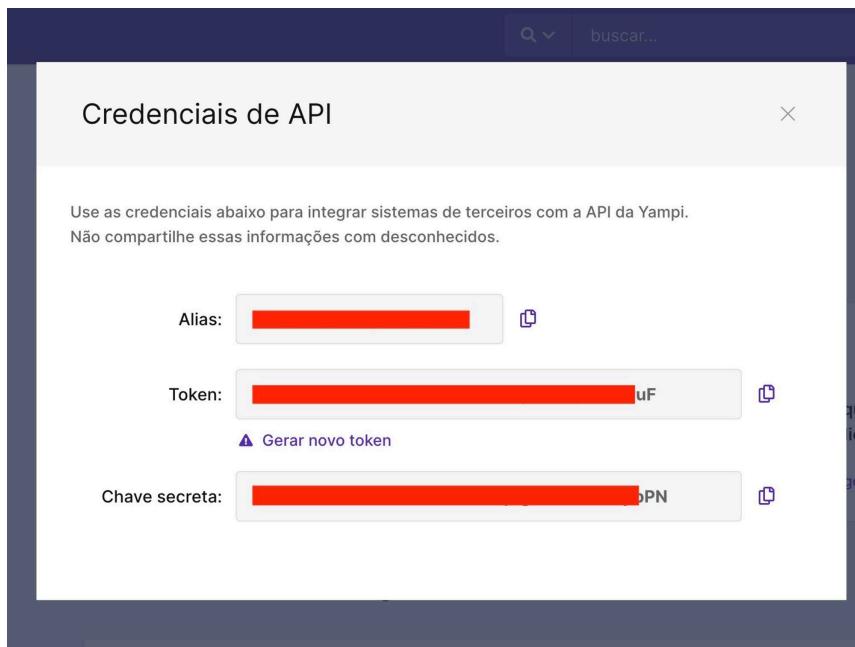
Yampi

Integrar a **Zoppy** com o e-commerce **Yampi** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

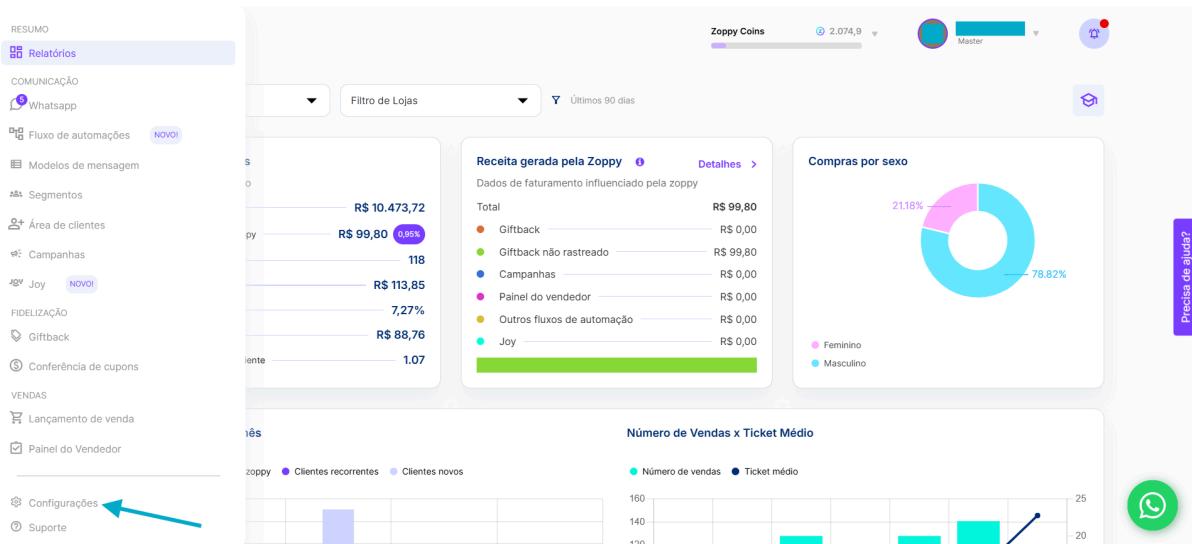
1. Acesse sua conta na Yampi e, no canto superior direito da tela, clique no perfil e acesse as "**Credenciais de API**".



2. Copie os campos "**Alias**", "**Token**" e "**Chave secreta**".



3. Com essas informações em mãos, basta entrar na Zappy, e colá-las em seus respectivos campos.



4. Em "Integrações", selecione "Configurar" ao lado de "Yampi".

Configurações

FUNCIONALIDADES

- [Integrações](#)
- [Configuração do Whatsapp](#)

DADOS

- [Dados Pessoais](#)
- [Empresa](#)
- [Usuários](#)
- [Assinatura](#)
- [Redefinir senha](#)

OUTROS

- [Mapeamento de status](#)
- [Upload de Planilhas](#)
- [Sincronização de dados](#)

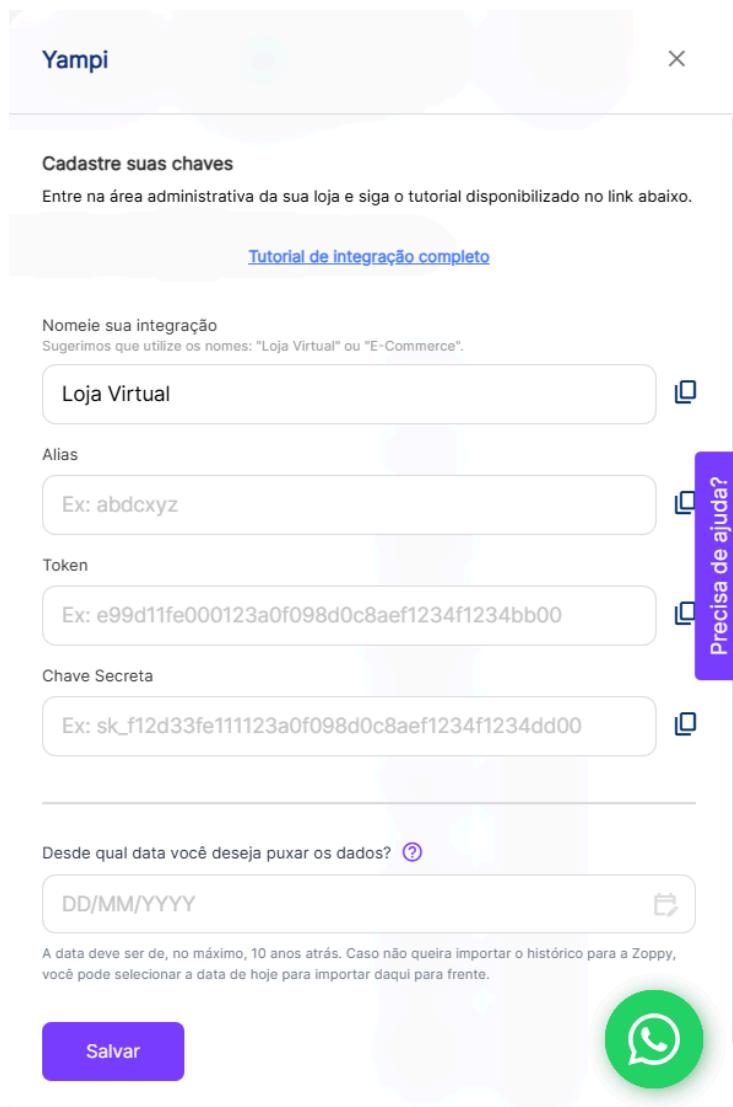
Integrações

Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!

E-commerce ERP

 Magazord	Configurar >
 Nuvemshop	Configurar >
 Shopify	Configurar >
 Tray	Configurar >
 Vtex	Configurar >
 Wbuy	Configurar >
 WooCommerce	Configurar >
 Wx3	Configurar >
 Yampi	Configurar >

5. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Yampi.



6. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja? *Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.* Para concluir, clique em "**Salvar**".

ERP

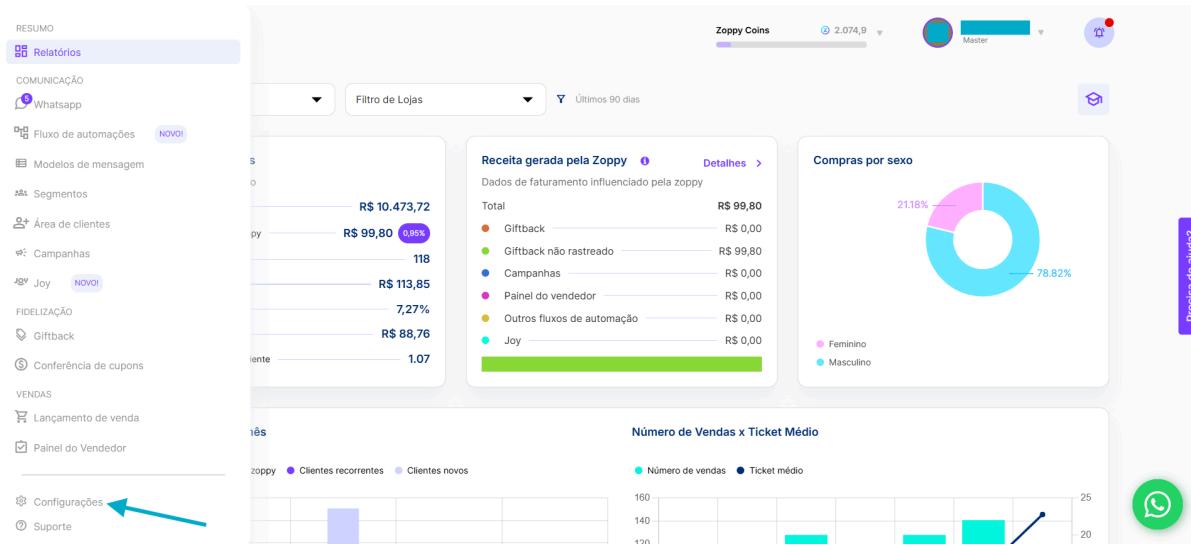
Linx Microvix

🔗 Integrar a **Zoppy** com o ERP **Linx Microvix** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Para integrar os seus dados da Linx Microvix, com a Zoppy, é necessário entrar em

contato com o suporte deles!

Para isto, siga o tutorial abaixo:

1. Acesse o site <https://www.linx.com.br/area-do-cliente-e-suporte/>
2. Entre em contato com o suporte, e solicite o “**Webservice de saída**”.
3. Com esta informação em mãos, basta entrar na Zoppy, e colá-la em seu respectivo campo. No menu esquerdo, da tela inicial, clique em "**Configurações**".



4. Em "**Integrações**", selecione "**ERP**" e, depois, "**Configurar**", ao lado de "**Linx Microvix**".

The screenshot shows the "Configurações" section with the following structure:

- FUNCIONALIDADES**: Includes "Integrações" (selected), "Configuração do Whatsapp", and "DADOS" (with sub-options: Dados Pessoais, Empresa, Usuários, Assinatura, and Redefinir senha).
- Integrações**: A general overview with a note: "Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zoppy com a sua Loja!"
- Integrações disponíveis**: A list of integrations with "Configurar >" buttons:
 - Bling
 - Tiny
 - Totvs Moda
 - Linx Microvix** (highlighted with a blue arrow)
 - Omie
 - Easylinx

5. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Linx Microvix.

Linx Microvix

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de Integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize o mesmo nome do seu ERP.

Ex: Loja Centro

Usuário

Ex: linx_export

Senha

Ex: linx_export

Chave

Ex: 020c99d4-c238-4bdd-1234-3608ea277e90

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Próximo



6. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxasse os dados da sua loja? *Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.*

Tiny

🔗 Integrar a **Zappy** com o ERP **Tiny** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Entre na sua área administrativa na Tiny.

2. Clique em “Início”.

The screenshot shows the Tiny app's main dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'cadastros', 'suprimentos', 'vendas', 'finanças', etc. The 'Loja de extensões' (Extension Store) item is highlighted with a blue circle. The main content area displays a search bar, a list of extensions, and categories like 'E-commerce', 'Comércio', 'Serviço', 'Indústria', and 'Conta'. Below this, there's a section titled 'no potencial do seu plano' (potential of your plan) with three cards: 'Campanhas Promocionais', 'Lotes e validades', and 'Correios LOG+'.

3. Clique em “Loja de extensões”.

This screenshot is similar to the previous one, but the 'Loja de extensões' button in the sidebar is explicitly highlighted with a blue circle. The rest of the interface remains the same, showing the extension store and its features.

4. Buscar por “API” e selecionar “Token API”.

The screenshot shows the 'Loja de extensões' page with a search bar containing 'API'. Two results are shown: 'API para estoque em tempo real' (Real-time inventory API) and 'Token API'. The 'Token API' card is highlighted with a blue circle. It includes a 'detalhes' (details) button.

5. Copiar o token que vai estar nessa área, para colocar na Zappy. Caso não apareça nenhum token, clique em “gerar token API”.

[voltar](#) [início](#) [configurações](#) [token API](#)

Token API

Interface de programação de aplicativos

Token

O Token é o identificador único de sua conta no Tiny e permite operações nesta conta através das APIs do Tiny.

Atenção O Token é o identificador único de sua conta no sistema Tiny ERP.

Compartilhando seu Token de API com serviços de terceiros, estes terão acesso aos dados presentes em sua conta no Tiny, por meio da API.

A Tiny recomenda a consulta de Políticas e Termos destes terceiros, antes de enviar informações e/ou compartilhar seu Token de API.

[gerar token API](#) [remover token API](#)

6. Com esta informação em mãos, basta entrar na Zappy, e colá-la em seu respectivo campo. No menu esquerdo, da tela inicial, clique em "**Configurações**".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following sections:

- RESUMO**: Includes a bar chart for "Fluxo de automações" (Zappy Coins: 2.074,9) and a pie chart for "Compras por sexo" (78,82% Masculino, 21,18% Feminino).
- RELATÓRIOS**: Shows a table with data for "Receita gerada pela Zappy".

Categoria	Valor
Total	R\$ 99,80
Giftback	R\$ 0,00
Giftback não rastreado	R\$ 0,00
Campanhas	R\$ 0,00
Painel do vendedor	R\$ 0,00
Outros fluxos de automação	R\$ 0,00
Joy	R\$ 0,00
- COMUNICAÇÃO**: Includes "Whatsapp" and "Fluxo de automações" (Novo!).
- FEDELIZAÇÃO**: Includes "Joy" (Novo!).
- VENDAS**: Includes "Lançamento de venda" and "Painel do Vendedor".
- CONFIGURAÇÕES**: A blue arrow points to this section, indicating where to click.
- SUporte**: Support link.

7. Em "**Integrações**", selecione "**ERP**" e, depois, "**Configurar**", ao lado de "**Tiny**".

Configurações

FUNCIONALIDADES

Integrações

Configuração do Whatsapp

DADOS

Dados Pessoais

Empresa

Usuários

Assinatura

Redefinir senha

OUTROS

Mapeamento de status

Upload de Planilhas

Sincronização de dados

Integrações

Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zoppy com a sua Loja!

E-commerce ERP

Integrações disponíveis

bling Bling

tiny Tiny

totvs Totvs Moda

Linx Microvix

omie Omie

Easylinx

Configurar >

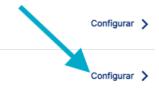
Configurar >

Configurar >

Configurar >

Configurar >

Configurar >



8. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Tiny.

Tiny

Cadastre suas chaves

Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize o mesmo nome do seu ERP.

Ex: Loja Centro

Token

Ex: e99d11fe000123a0f098d0c8aef1234f1234bb00

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar

Precisa de ajuda?



9. Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja?
Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.

Bling

 Integrar a **Zappy** com o **ERP Bling** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio.

Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Na página inicial, clique em “Aplicações”, no canto superior direito.



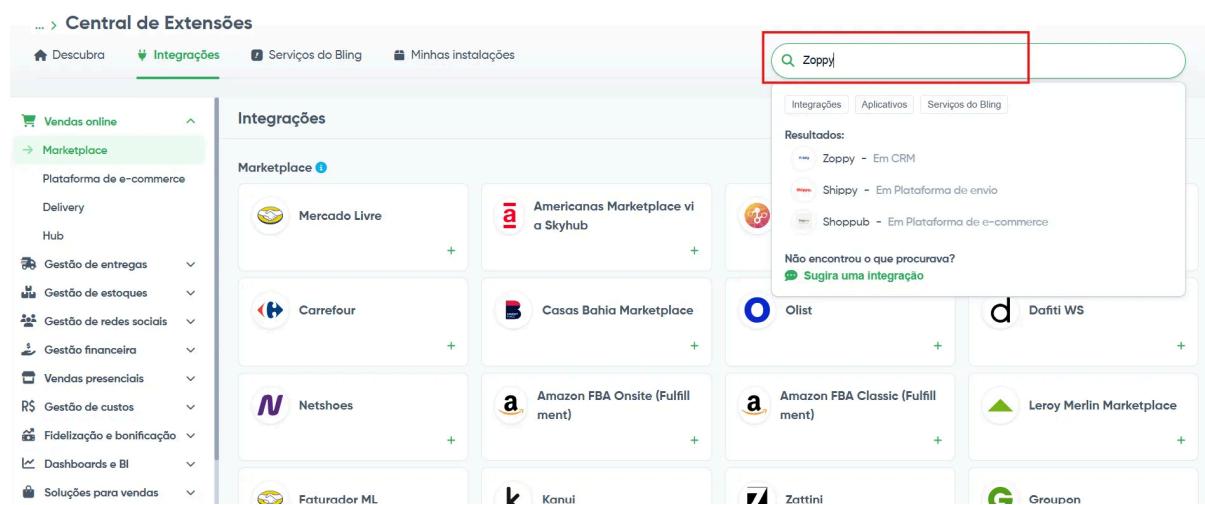
The screenshot shows the Bling platform's main dashboard. At the top right, there is a navigation bar with several icons. A red box highlights the 'Aplicações' icon, which is a grid symbol. Below the dashboard, there are promotional banners for 'Bling Conta', 'Venda na Amazon', and 'Promoção Certificado Digital A1'. The central area displays a 'Resumo diário' (Daily Summary) with sections for 'Pedidos de venda', 'Contas a receber' (0), and 'Contas a pagar' (0). On the left, there is a sidebar with 'Atalhos favoritos' (Favorites Shortcuts) including links to 'Pedidos de venda', 'Notas fiscais', and 'Listagem de produtos'.

2. Dentro da tela de “Aplicações”, clique em “Integrações e Aplicativos”.



This screenshot shows the 'Central de Extensões do Bling' (Bling Extension Center). At the top, there is a search bar with the placeholder 'Pesquise por integrações, aplicativos e serviços...'. Below it, three tabs are visible: 'Integrações e aplicativos' (highlighted with a red box), 'Serviços do Bling', and 'Minhas instalações'. The background features a decorative pattern of small icons.

3. Em seguida, pesquise por “Zappy”, e clique no resultado.



This screenshot shows the search results for 'Zappy' in the Bling extension center. The search bar at the top contains the text 'Zappy' (highlighted with a red box). Below the search bar, there are three tabs: 'Integrações', 'Aplicativos', and 'Serviços do Bling'. The results list shows several extensions, with 'Zappy' being the first item under the 'Integrações' tab. Other visible items include 'Shippy', 'Shoppub', 'Olist', 'Dafiti WS', 'Leroy Merlin Marketplace', 'Groupon', and 'Zottini'. There is also a note saying 'Não encontrou o que procurava?' (Did not find what you were looking for?) and a suggestion 'Sugira uma integração' (Suggest an integration).

4. Para concluir, clique em “Instalar Aplicativo”. Obs.: no print abaixo está marcado como “Desinstalar Aplicativo” pois nossa conta já está instalada.

Zoppy

Sobre o aplicativo

Aumente seu faturamento em até 20% trabalhando sua própria base de clientes. Enquanto todo o mercado vem focando em te ajudar a reduzir o seu custo com aquisição de clientes, nós vamos te ajudar a vender mais e melhor para aqueles que se tornarem clientes da sua marca. Somos a melhor solução para transformar a primeira venda para um cliente da sua loja em mais vendas para aquele mesmo cliente! Através de Giftback, automação de marketing, dados e relatórios, segmentação de clientes e muito mais, trabalhamos com você a fidelização de seus clientes, resultando no aumento de faturamento, recompra e melhora na satisfação dos clientes. Além disso, somos uma plataforma com os principais canais de comunicação disponíveis: WhatsApp, SMS e email.

Recursos do Bling que serão utilizados

- Categoria de Produtos: Permite visualizar os registros de Categoria de Produtos.
- Clientes e Fornecedores: Permite visualizar os registros de Clientes e Fornecedores.
- Integrações e Lojas Virtuais: Permite configurar as integrações com Lojas Virtuais e Marketplaces.
- Integrações Logísticas: Permite acesso ao Módulo de Integrações Logísticas.
- Notas Fiscais: Permite visualizar os registros de Notas Fiscais.
- Pedidos de Venda: Permite visualizar os registros de Pedidos de Venda.

Omie

🔗 Integrar a **Zoppy** com o ERP **Omie** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer essa integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio.

Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. Entre no seu painel Omie.
2. Na página inicial, acesse "**Meus aplicativos**".

Meus treinamentos

Tire suas dúvidas com treinamentos ao vivo e assista a aulas gravadas com quem entende do assunto.

Meus aplicativos

Acesse seu ERP Omie, configure seu aplicativo e crie uma nova versão de teste.

3. Role a tela para baixo, e clique no ícone "⚙️" que terá ao lado do coração, e depois em “**Resumo do App**”.

4. Role a tela para baixo, e clique em “**exibir**” para conferir o **APP_SECRET**, e copie ele e o **APP_KEY**.

5. Com esta informação em mãos, basta entrar na Zappy, e colá-la em seu respectivo campo. No menu esquerdo, da tela inicial, clique em "**Configurações**".

6. Em "Integrações", selecione "ERP" e, depois, "Configurar", ao lado de "Omie".

The screenshot shows the Zappy Loja configuration interface. On the left, a sidebar lists 'Configurações', 'FUNCIONALIDADES' (with 'Integrações' selected), 'DADOS' (with 'Dados Pessoais', 'Empresa', 'Usuários', 'Assinatura', and 'Redefinir senha'), and 'OUTROS'. The main panel is titled 'Integrações' and contains a sub-header: 'Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!'. Below this are tabs: 'E-commerce' (selected), 'ERP', and 'App'. The 'ERP' tab lists several integrations: bling Bling, tiny Tiny, totvs Totvs Moda, Linx Microvix, omie Omie (which has a blue arrow pointing to its 'Configurar' button), and Easylinx.

7. Preencha os campos destacados com as informações coletadas na Omie.

Omie

Cadastre suas chaves
Entre na área administrativa da sua loja e siga o tutorial disponibilizado no link abaixo.

[Tutorial de Integração completo](#)

Nomeie sua integração
Sugerimos que utilize o mesmo nome do seu ERP.

Ex: Loja Centro

App Key

Ex: 2688405978258

App Secret

Ex: a201e14e01234a26b60c9990a4822749

Precisa de ajuda?

Desde qual data você deseja puxar os dados? [?](#)

DD/MM/YYYY

A data deve ser de, no máximo, 10 anos atrás. Caso não queira importar o histórico para a Zappy, você pode selecionar a data de hoje para importar daqui para frente.

Salvar

Precisa de ajuda? 

- 8.** Selecione a data que você gostaria que a sincronização de dados fosse iniciada. Ou seja, a partir de qual período você gostaria que puxassem os dados da sua loja? *Exemplo: se você escolher 10/08/2023, apenas os dados gerados após esta data serão sincronizados.*

App

Sak

🔗 Integrar a **Zappy** com o app **Sak** pode facilitar a gestão das suas vendas e processos. Neste tutorial, vamos mostrar como fazer esta integração de forma simples e rápida, garantindo mais eficiência e automação para o seu negócio. Siga os passos abaixo e aproveite todos os benefícios dessa integração!

1. O lojista só precisa fornecer o *Token* e o *Webhook* da SAK dentro da Zappy.

a) No menu lateral, acesse "Configurações".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following sections:

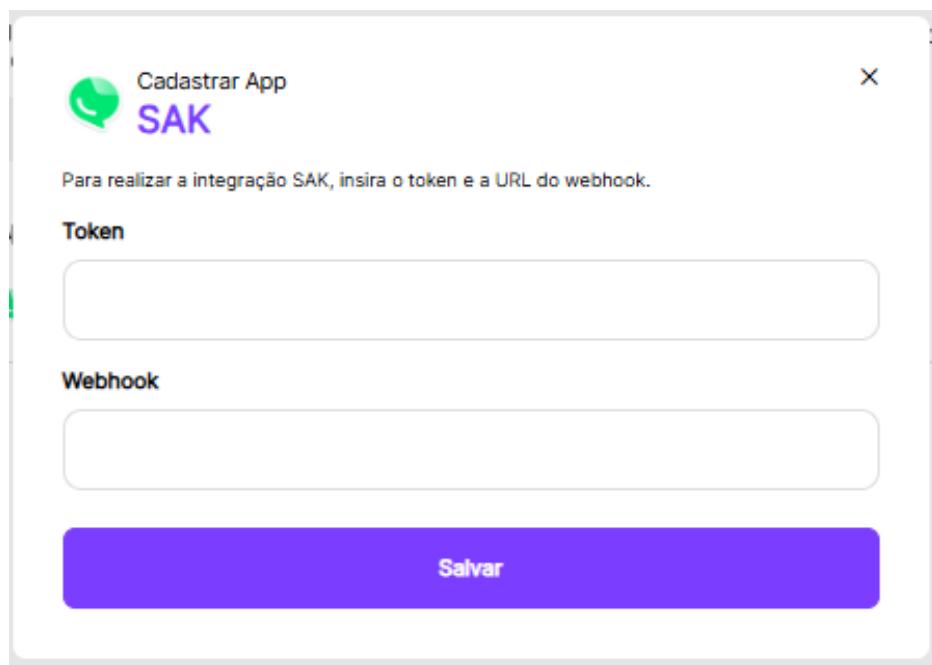
- RESUMO**: Shows a summary of sales, with a total of R\$ 10.473,72.
- Relatórios**: Selected tab, showing a breakdown of sales by channel: Giftback (R\$ 99,80), Campanhas (R\$ 113,85), Joy (R\$ 113,85), and Outros fluxos de automação (R\$ 88,76).
- COMUNICAÇÃO**: WhatsApp (selected), Fluxo de automações (NOVO!), Modelos de mensagens, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy (NOVO!).
- FIDELIZAÇÃO**: Giftback, Conferência de cupons.
- VENDAS**: Lançamento de venda, Painel do Vendedor, Configurações (highlighted with a blue arrow), Supporte.
- Últimos 90 dias**: Filtro de Lojas, Compras por sexo (78.82% Masculino, 21.18% Feminino).
- Receita gerada pela Zappy**: Dados de faturamento influenciado pela zappy.
- Compras por sexo**: Donut chart showing 78.82% for Masculino and 21.18% for Feminino.
- Número de Vendas x Ticket Médio**: Bar chart showing the number of sales and average ticket value over time.

b) Em "Integrações", selecione "App" e, depois, "Configurar", ao lado de "SAK".

The screenshot shows the Zappy 'Configurações' page with the following structure:

- Configurações**
- FUNCIONALIDADES**: Integrações (highlighted with a blue arrow), Configuração do Whatsapp.
- DADOS**: Dados Pessoais, Empresa, Usuários, Assinatura, Redefinir senha.
- OUTROS**
- Integrações**: Utiliza algum desses provedores? Basta configurar rapidamente essa integração para usufruir de todos os processos automatizados da Zappy com a sua Loja!
- E-commerce**, **ERP**, **App** tabs.
- Apps disponíveis**: SAK (highlighted with a blue arrow).

c) Preencha os campos abaixo.



2. A Zappy valida automaticamente as credenciais e testa a integração.
 3. O canal “SAK” é disponibilizado em Fluxos de Automação e modelos de mensagens.
- a) *Fluxos de Automação:*

Lista de etapas

- Criar cupom
- Delay de tempo
- Redirecionamento
- Webhook

Canais

- Whatsapp
- E-mail
- Sms
- Painel do vendedor
- SAK

SAK

Nome da etapa
SAK

Template de mensagem
Envio de giftback

[Voltar](#)
[Salvar](#)

b) Modelos de mensagens:

WhatsApp	E-mail	SMS	Painel do vendedor	SAK
Modelos de mensagens				
Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.				
<input style="width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: 10px; vertical-align: middle;" type="text"/> Buscar modelos				
NOME DO MODELO				AÇÕES
Envio de giftback (Padrão)				...
Última chance: Carrinho abandonado (Padrão)				...
Alerta de giftback (Padrão)				...
Lembrete de carrinho abandonado (Padrão)				...
Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)				...
Recompra 180 dias (Padrão)				...
Avaliação do atendimento (Padrão)				...
Adicionar modelo		1/1		1 - 8 de 8

4. A configuração e o envio de mensagens são feitos diretamente pela Zappy, com a mesma facilidade dos disparos de WhatsApp oficial.

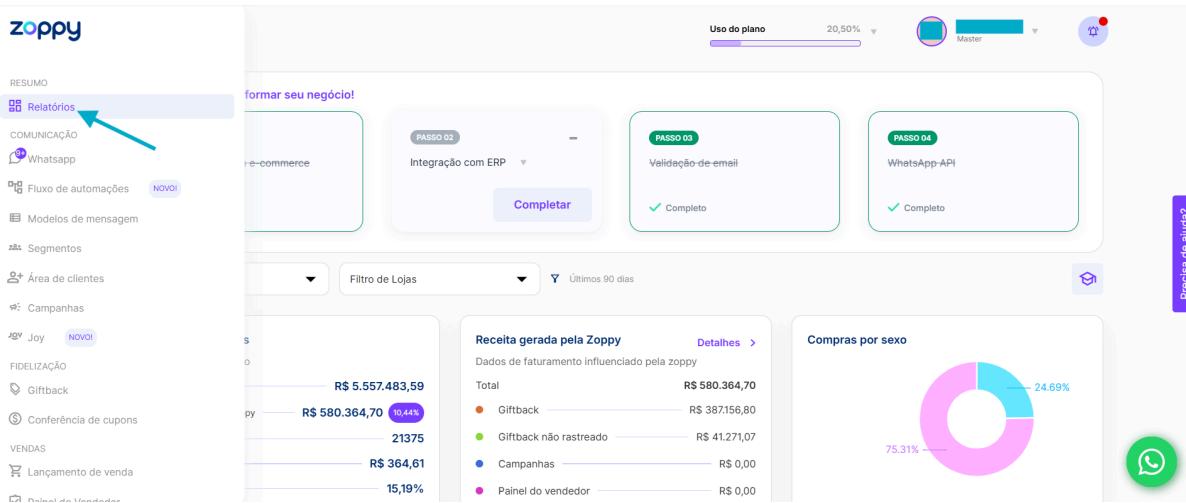
Dúvidas frequentes

Como identifico a data de início que estão puxando os meus dados?

Através deste artigo, você vai aprender como olhar a data inicial que os dados da sua loja estão sendo puxados!

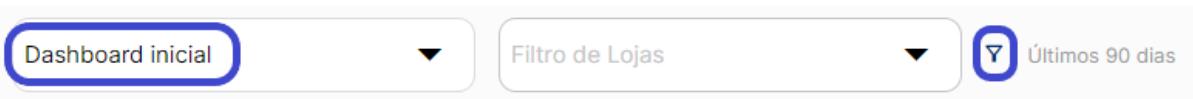
 Neste artigo, vamos explicar como descobrir a data de início da integração de dados entre a Zappy e a sua plataforma. Saber desde quando os dados estão sendo sincronizados é fundamental para garantir que todas as informações estejam atualizadas corretamente, além de ajudar a monitorar o desempenho da plataforma e solucionar possíveis inconsistências. Com esse passo a passo, você será capaz de identificar facilmente o início da coleta de dados e garantir que sua plataforma esteja funcionando de maneira eficiente.

1. No meu esquerdo, acesse "Relatórios".



The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left sidebar, there is a 'Relatórios' button with a blue arrow pointing to it. The main area displays various performance metrics and progress bars for integration steps like 'Integração com ERP' and 'WhatsApp API'. A central chart shows 'Compras por sexo' with a donut chart. At the bottom, there's a 'Filtro de Lojas' dropdown set to 'Últimos 90 dias'.

2. Em "Dashboard inicial", clique no ícone de filtro, que indicará o período de tempo que você gostaria de analisar.



3. Selecione "Desde o início".

▼ Desde o início

Últimos 30 dias

Últimos 60 dias

Últimos 90 dias

Desde o início

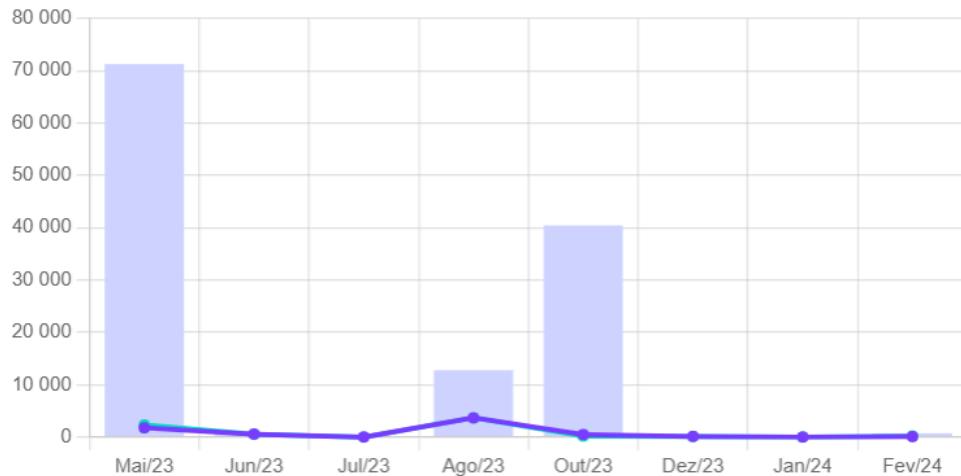


Personalizado

4. Role a tela até “**Faturamento por mês**”, e a primeira barrinha é referente ao mês inicial que os dados estão sendo puxados. *Neste caso, por exemplo, seria maio de 2023.*

Faturamento por mês

● Faturamento mensal ● Receita direta com a Zoppy ● Receita influenciada pela Zoppy



Meus dados estão divergentes da minha plataforma de vendas. O que eu faço?

Aprenda a identificar as causas de divergências de dados e como corrigir esses problemas para garantir a precisão das informações na sua plataforma.

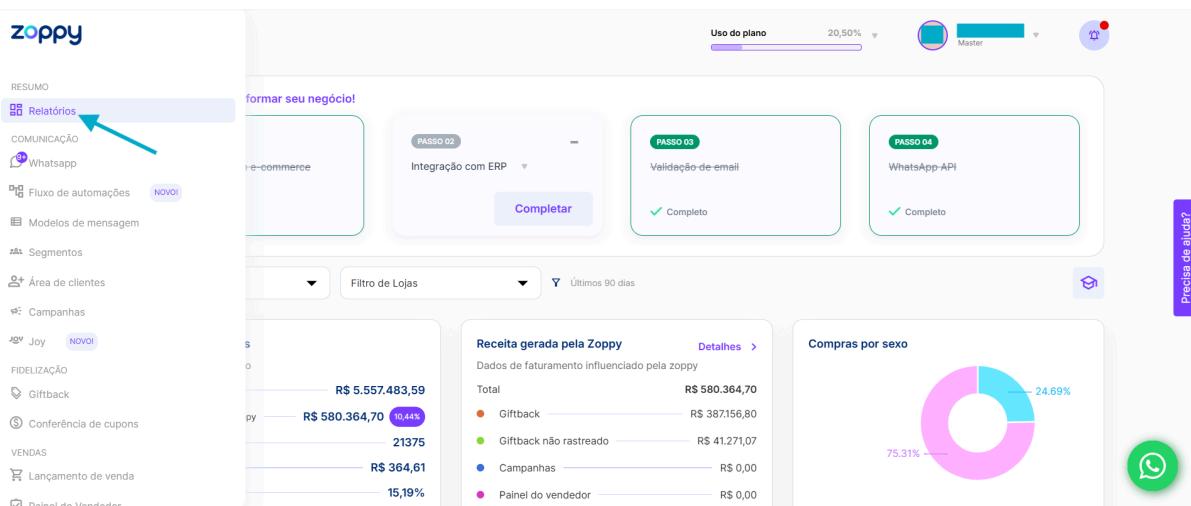
 Dados divergentes na Zappy podem ocorrer por alguns motivos que trataremos a seguir. Mas, antes disso, alguns esclarecimentos devem ser feitos:

- **A Zappy não puxa valor de frete!** Um exemplo: se o cliente realizou uma compra na sua plataforma de R\$100,00, e o frete foi de R\$10,00, a Zappy só puxará R\$90,00!
- **A Zappy engloba somente clientes com pedidos concluídos**, ou seja, o pagamento deve ter sido aprovado!

Com isto em mente, vamos lá!

1. Confira se o filtro está configurado corretamente.

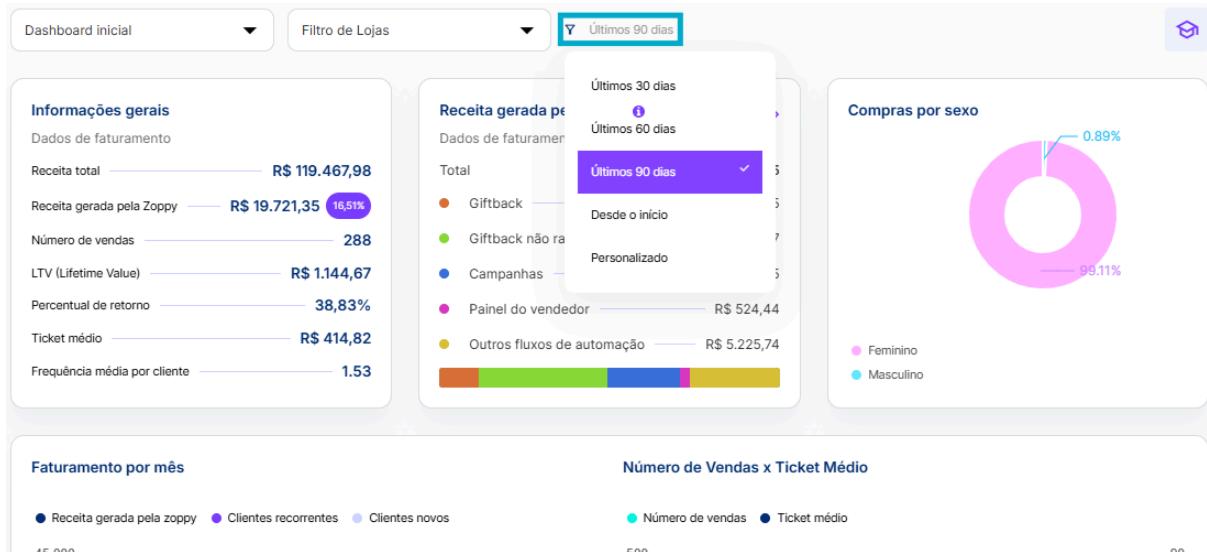
a. No meu esquerdo, acesse "**Relatórios**".



b. Em "**Dashboard inicial**", clique no ícone de filtro, que indicará o período de tempo que você gostaria de analisar.

The screenshot shows the Zappy dashboard interface. At the top, there are two dropdown menus: 'Dashboard inicial' (selected) and 'Filtro de Lojas'. Below these, a third dropdown menu is open, showing the option 'Últimos 90 dias' highlighted in blue. The main dashboard area displays various performance metrics and charts.

c. Selecione "Desde o início".



2. Com o filtro “**Desde o início**” aplicado, compare as métricas com as da sua plataforma. Não se esqueça de olhar [desde qual período sua conta na Zappy está puxando os dados!](#)

3. Se os dados permanecem divergentes, o próximo passo é entrar em contato com o nosso suporte relatando a divergência. Junto com o relato, envie uma planilha de pedidos dos últimos 90 dias, exportada da sua plataforma de venda, contendo os seguintes dados:

- A. Número do pedido.
- B. Número de celular do cliente.
- C. Nome do cliente.
- D. Data do pedido.
- E. Valor do pedido.

Quantos e-commerce e ERPs posso integrar?

 Na Zappy, você pode integrar sua loja virtual (e-commerce) para otimizar a gestão de dados e automações. Contudo, é importante ressaltar que **cada conta pode integrar apenas um e-commerce**, garantindo uma sincronização mais eficiente e sem conflitos. Por outro lado, você pode integrar **um ou mais ERPs** simultaneamente, permitindo que seus sistemas de gestão trabalhem de maneira integrada e automatizada com a plataforma. Essa flexibilidade ajuda a adaptar a Zappy às necessidades específicas do seu negócio, mantendo tudo sincronizado de forma prática e segura.

Giftback

Descubra como essa estratégia de retenção transforma relacionamentos em resultados!

O que é o giftback?

Entenda o que é giftback e como essa ferramenta pode impulsionar seu negócio

O giftback, traduzido literalmente como "presente de volta", é uma estratégia prática de fidelização. Ele funciona como um incentivo para quem já comprou na sua loja volte a comprar, oferecendo uma bonificação especial como recompensa. Essa bonificação, que ajuda a transformar compradores em clientes fiéis, é o que chamamos de giftback!

O giftback é a melhor alternativa para aumentar a taxa de recompra da sua loja! Com ele, o cliente recebe um percentual do valor gasto como crédito para futuras compras que, por sua vez, possuem um prazo de validade e precisam ter um valor mínimo. Estas informações estabelecidas são fundamentais para gerar o senso de urgência no cliente, afinal, se ele não realizar a compra, vai perder o desconto.

Como funciona o giftback?

- a. **Cliente realiza uma compra na sua Loja:** quando um cliente faz uma compra em sua loja, o valor dessa compra é utilizado para calcular o crédito que ele receberá.
- b. **Cliente recebe uma porcentagem do valor da compra em créditos:** você define o percentual de giftback que deseja oferecer. Por exemplo, se o percentual for de 15% e o cliente gastar R\$100, ele receberá R\$15 em créditos para usar em sua próxima compra.
- c. **Cliente utiliza os créditos para realizar uma nova compra:** o cliente pode utilizar esses créditos em uma nova compra desde que respeite os parâmetros definidos, como: prazo de validade e valor mínimo de compra. [Clique aqui](#) para conferi-los.

Por exemplo, se o crédito tem um prazo de validade de 30 dias e um valor mínimo de 3x o valor do desconto, o cliente precisa realizar a compra dentro desses 30 dias e o desconto aplicado não poderá exceder 3x o valor total de sua nova compra.

O giftback no dia a dia

Vamos pensar em um exemplo para entendermos melhor!

O cliente André realizou uma compra no valor de R\$100,00 e recebeu uma mensagem falando que ganhou R\$15,00 de giftback para uma futura compra, que deve ser realizada nos próximos 45 dias e ter um valor mínimo de R\$60,00.

Ou seja:

1. Percentual de Giftback:

- No caso de André, o percentual de giftback era de 15%.
- Como a compra dele foi de R\$100,00, ele ganhou R\$15,00 de desconto pra uma futura compra.

- Se ele tivesse comprado R\$200,00 ele ganharia R\$30,00, e assim por diante.

2. Valor mínimo da compra:

- Na situação de André, o multiplicador era 4.
- Como ele recebeu um giftback de R\$15,00, o valor mínimo necessário para aplicar o cupom na próxima compra é de R\$60,00.
- Ou seja, R\$60,00 é equivalente a 4x de R\$15,00.

Quais são os parâmetros do giftback?

Aprenda quais são os parâmetros de giftback e como aplicar o cupom no dia a dia!

★ Para aprender a calcular o giftback e aplicá-lo na rotina da sua loja, primeiro precisamos ter em mente o que significa cada propriedade abaixo:

1. Valor do cupom

É o percentual (%) do valor da última compra que será convertido em valor (R\$) de desconto para a próxima compra do cliente.

2. Valor mínimo da compra

É o valor mínimo da compra para que o cliente possa usar o giftback. Ele é definido multiplicando o valor do cupom. Por exemplo: o cliente recebeu R\$15,00 e o valor mínimo é 4x o valor do cupom, ou seja, a compra mínima para utilizar o giftback precisa ser de R\$60,00.

3. Dias para expirar o cupom

Representa o número de dias em que o giftback ficará válido após sua criação.

Após esse período, o cupom é desativado automaticamente e o cliente estará impossibilitado de usá-lo.

4. Data de envio

Representa quantos dias após a compra o giftback será criado e enviado para o cliente.

- ★ Felizmente, configurar e ativar o giftback na Zoppy é muito simples e fácil!
- ★ Criamos um tutorial que vai te guiar direitinho nesse processo! Clique para conferir: [Como ativar o seu giftback?](#)

Como calcular o giftback?

Aprenda a calcular a bonificação com a ajuda da nossa calculadora!

- ★ Agora que já sabemos a definição de cada parâmetro do giftback, vamos colocar esse conhecimento em prática!

Como calcular o valor mínimo da próxima compra?

 Temos aqui uma [calculadora](#) para você! Obs.: para conseguir utilizar a calculadora, basta “fazer uma cópia” em “arquivo” e salvar. Assim, ficará disponível para edição.

 Multiplicando o valor do giftback!

Exemplo:

R\$15,00 = valor do desconto que o cliente recebeu

4x = número de vezes que o desconto pode representar na próxima compra

R\$60,00 = valor mínimo do próximo pedido

⭐ Felizmente, configurar e ativar o giftback na Zoppy é muito simples e fácil!

⭐ Criamos um tutorial que vai te guiar direitinho nesse processo! Clique para conferir: [Como ativar o seu giftback?](#)

Como configurar o giftback?

Siga este passo a passo para começar a usar esta ferramenta!

Por ser um processo 100% automatizado na Zoppy, o giftback vem desabilitado por padrão. E, antes de ativarmos, precisamos primeiro saber o que significa cada parâmetro de giftback, para isso, basta [clicar aqui](#) e aprender como configurar cada propriedade!

Agora que já sabe sobre cada parâmetro de giftback, você pode ativá-lo de duas maneiras para aumentar a taxa de recompra na sua loja!



Como ativar o giftback?

1 . Acesse, no menu lateral “**Giftback**”.

The screenshot shows the Zappy dashboard with a sidebar on the left containing navigation links like Relatórios, WhatsApp, Fluxo de automações, Modelos de mensagem, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Fidelização, and Giftback. A blue arrow points to the 'Giftback' link. The main area displays a summary of sales with a total of R\$ 1.760.108,14 and a giftback amount of R\$ 744.665,40 (42,31%). It also shows a progress bar for a business plan at 34,50% and four steps: PASSO 02 (Integração com ERP) - Completo, PASSO 03 (Validação de email) - Início, PASSO 04 (WhatsApp API) - Completo. Below this is a chart titled 'Compras por sexo' showing 48,76% for Feminino and 51,24% for Masculino.

2. Na tela abaixo...

This screenshot shows the configuration interface for a 'Giftback' flow. It includes fields for defining the discount percentage (15%), the number of times the giftback value will be multiplied (3,3), and the minimum purchase value (R\$ 2.162,38). It also specifies the coupon validity period (45 days) and the time until the first message is sent (0 days). A summary box details that for a purchase of R\$200,00 with a 15% giftback, the client will receive a bonus of R\$30, requiring a total expenditure of at least R\$99 for the giftback to be used within 45 days. At the bottom, there are buttons for 'Quero ajuda para configurar' and 'Salvar'.

- Defina qual será o percentual de desconto do giftback:* porcentagem de desconto que o cliente vai receber baseado na sua compra anterior.
 - Determine qual o multiplicador será utilizado para definir o valor mínimo da próxima compra:* isto significa quantas vezes o valor do giftback será multiplicado para saber qual o valor mínimo da próxima compra e o cliente conseguir aplicar o cupom.
 - Escolha qual será a data de envio do cupom:* cliente vai receber a primeira mensagem de giftback após o número de dias estabelecido.
 - Defina o período em que o giftback ficará ativado.*
3. Escolha em qual canal de envio você gostaria de enviar cada etapa das mensagens de giftback.

NOME	DESCRIÇÃO	AÇÕES
Envio de giftback (Padrão)	Essa mensagem será enviada no momento que o cliente efetuar uma compra, oferecendo um giftback para que ele compre novamente.	<input checked="" type="checkbox"/>
Alerta de giftback (Padrão)	Essa mensagem será enviada em 2/3 do prazo de expiração do giftback, caso o cliente não tenha utilizado o cupom.	<input checked="" type="checkbox"/>
Alerta de giftback vencendo em 3 dias	Essa mensagem será enviada 3 dias antes da expiração do giftback, caso o cliente não tenha utilizado o cupom.	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Salve as alterações.

Giftback

🎁 Como ativar o giftback pelo Fluxo de Automações?

[Clique aqui para saber como funciona e como personalizar a comunicação do giftback através do Fluxo de Automações padrão da Zappy!](#)

1. Acesse, no menu lateral, "Fluxo de automações".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following sections:

- RESUMO**: Shows Uso do plano (20,50%) and Master status.
- Relatórios**: Shows various reports like e-commerce, Integração com ERP, Validação de email, and WhatsApp API, all marked as 'Completo'.
- COMUNICAÇÃO**: Includes links for WhatsApp, Fluxo de automações (marked as 'NOVO!'), Modelos de mensagens (with an arrow pointing to it), Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy, Fidelização, Giftback, Conferência de cupons, Vendas, Lançamento de venda, and Painel de vendedor.
- Fluxo de automações**: Shows a flowchart titled 'formar seu negócio!' with four steps: PASSO 01 e-commerce, PASSO 02 Integração com ERP, PASSO 03 Validação de email (status: Completo), and PASSO 04 WhatsApp API (status: Completo).
- Filtros**: Includes Filtro de Lojas and Últimos 90 dias.
- Relatório central**: Shows 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 5.557.483,59, Giftback: R\$ 580.364,70, 10,44%, 21375) and 'Compras por sexo' (75,31% and 24,69%).
- Notificações**: Includes icons for WhatsApp, Email, and Master.
- Preciso de ajuda?**: A purple button on the right side.

2. Acesse o fluxo "Giftback" através do ícone destacado.

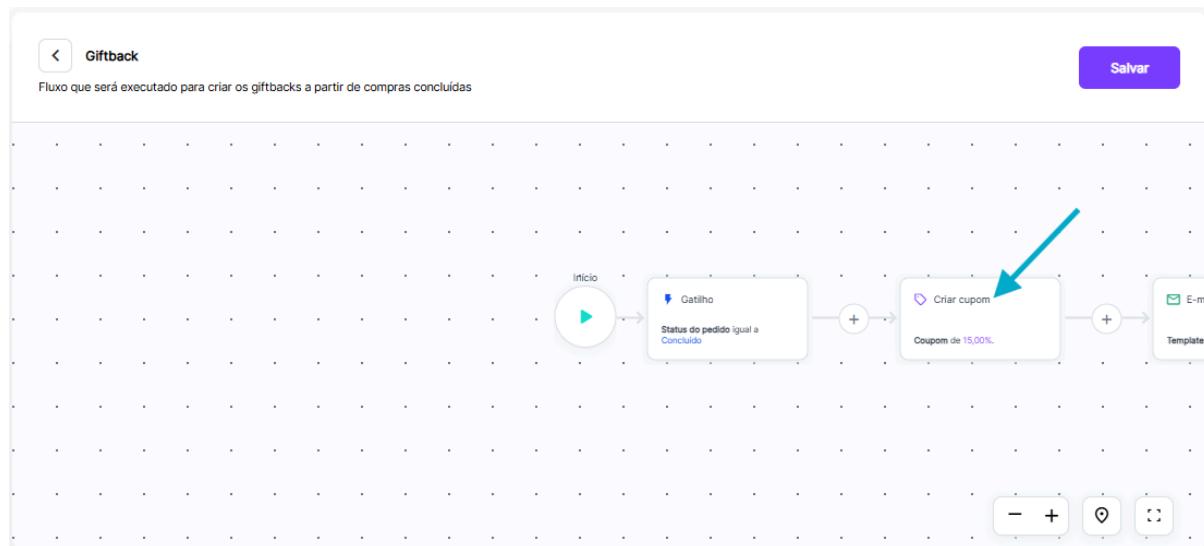
Fluxo de automações

A automação da Zoppy ajuda a otimizar processos, aumentar a interação com os consumidores, melhorar a experiência do usuário e alcançar resultados altamente lucrativos!

Buscar fluxos

NOME	DESCRIÇÃO	DATA DE CRIAÇÃO	AÇÕES
Aniversário	Fluxo que cria uma tarefa no painel do vendedor para que ele envie uma mensagem de aniversário para o cliente	31/10/2024	
NPS	Fluxo que criará uma tarefa no painel do vendedor uma vez por cliente quando ele concluir pedido, para que seja feito envio do formulário de NPS.	31/10/2024	
Pós venda	Fluxo que criará uma tarefa no painel do vendedor uma vez por cliente quando ele concluir pedido, para que seja feito o pós venda.	31/10/2024	
Gifback	Fluxo que será executado para criar os giftbacks a partir de compras concluídas	31/10/2024	

3. Clique na etapa "Criar cupom".



4. Defina as propriedades do cupom como preferir e clique em "Salvar".

Criar cupom

Criar cupom

Tipo do cupom [?](#)

Giftback Cupom

Valor do cupom [\(Sugestão: 15%\)](#)

15

O valor de desconto em relação à compra feita para uma compra futura.

Defina o valor mínimo da compra [\(Sugestão: 4x\)](#)

4 vezes o valor do giftback.

O valor mínimo da compra para que o cliente possa usar o giftback.

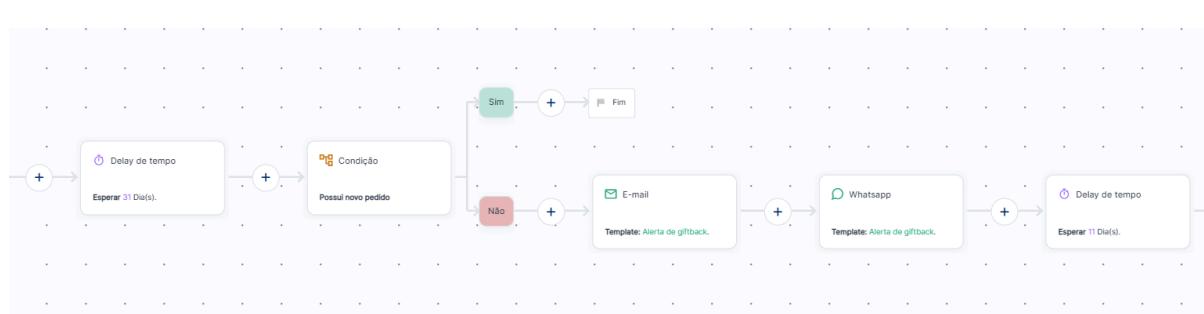
Dias para expirar cupom [\(Sugestão: 45 dias\)](#)

45

Número de dias que o usuário poderá utilizar o cupom após a compra.

Salvar

5. Escolha os canais de envio e finalize o fluxo clicando em "**Salvar**".



Mais informações

Boas práticas para o uso de giftback

Neste artigo, você aprenderá as quatro melhores práticas para utilizar o Giftback na Zappy de forma eficaz para impulsionar as suas vendas!

① Defina os parâmetros de Giftback adequados para a sua estratégia!

- **Percentual de Giftback:** O percentual de Giftback deve ser atrativo o suficiente para motivar a recompra, mas também deve ser sustentável para o seu negócio. Um percentual comum é entre 5% e 15%, dependendo da margem de lucro e do tipo de produto.
- **Percentual Máximo de Desconto:** Defina um limite para o valor do Giftback que pode ser utilizado em uma única compra. Isso ajuda a evitar que descontos muito altos comprometam suas margens de lucro.
- **Prazo de Validade:** Estabeleça um prazo de validade que crie um senso de urgência, mas que também permita ao cliente tempo suficiente para realizar uma nova compra. Prazo de 30 a 45 dias costuma ser eficaz.
- **Data de Envio:** Configure o envio imediato do Giftback após a compra, para que o cliente se sinta incentivado a realizar uma nova compra o quanto antes.

② Personalize as comunicações de Giftback!

- **Tom da Mensagem:** A comunicação deve refletir o tom da sua marca e ser alinhada com o público-alvo. Se sua marca é mais casual e descontraída, utilize uma linguagem amigável e acessível. Se for mais formal, mantenha a profissionalidade nas mensagens.
- **Frequência de Lembretes:** Envie lembretes oportunos para garantir que o cliente esteja ciente do Giftback. Recomendamos um lembrete após 1/3 do prazo de

validade e outro nos últimos 3 dias antes do cupom expirar.

- **Canais de Comunicação:** Utilize múltiplos canais, como e-mail, WhatsApp e SMS, para alcançar o cliente da maneira mais eficaz. Lembre-se de que alguns clientes preferem um canal específico, então é importante diversificar.

③ Realize testes para otimizar os resultados!

- **Testar Prazos de Validade:** Experimente diferentes prazos de validade para encontrar o período que melhor equilibra urgência e conveniência para o cliente. Testar prazos curtos, médios e longos pode revelar qual deles resulta em mais recompra.
- **Variar Percentuais de Desconto:** Teste percentuais de Giftback diferentes para ver qual proporciona o melhor retorno sobre o investimento. Um percentual mais alto pode aumentar a taxa de recompra, mas também pode impactar sua margem de lucro.

④ Evite erros comuns!

- **Falta de Comunicação:** Não deixe o cliente esquecer do Giftback. A falta de lembretes pode resultar em um baixo aproveitamento do benefício, reduzindo o impacto da estratégia.
- **Configurações Incorretas:** Certifique-se de que os parâmetros do Giftback estão configurados corretamente.

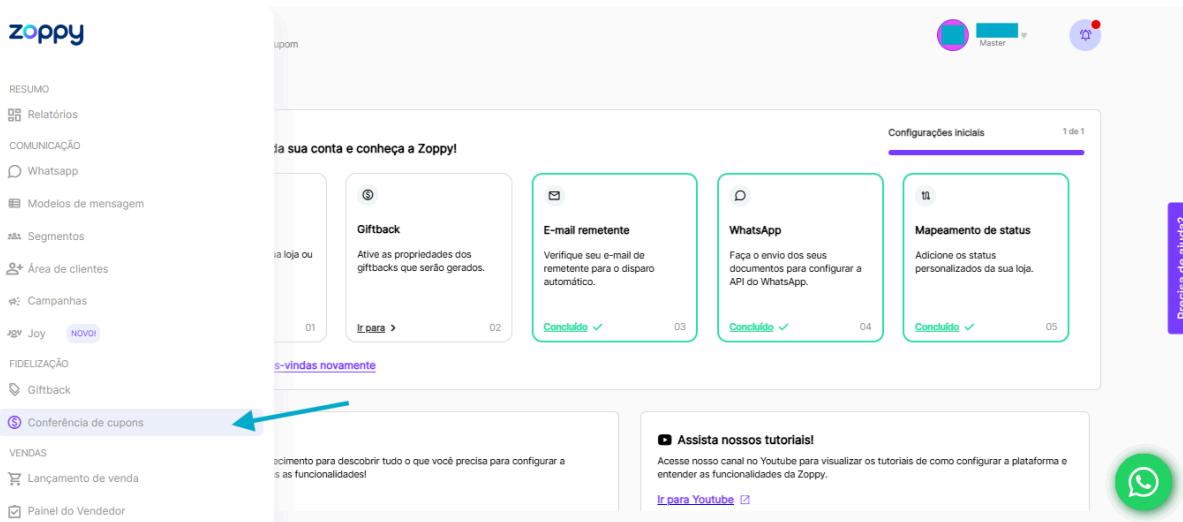
Parâmetros mal ajustados podem resultar em descontos excessivos ou expirados antes do tempo desejado.

! Seguindo essas boas práticas e realizando testes contínuos, você maximiza o impacto dessa ferramenta, garantindo que seus clientes retornem para novas compras e que sua loja continue crescendo de forma sustentável!

Conferência de cupons

■ A área de conferência de cupons é uma ferramenta essencial para gerenciar e acompanhar o uso de giftbacks e cupons em sua plataforma. Neste artigo, você aprenderá como realizar o cancelamento de giftbacks, registrar novos cupons e verificar o status dos cupons em tempo real. Também vamos mostrar como consultar cupons específicos, verificar quais foram utilizados e identificar os cupons criados, ajudando você a manter o controle total sobre as promoções e garantir um processo de gerenciamento mais eficiente.

Para acessá-la, basta clicar em "**Conferência de cupons**", no menu lateral.



■ Como cancelar um Giftback/Cupom na Zappy?

1. Utilize a função de busca para encontrar o Giftback/Cupom que deseja cancelar. Você pode buscar pelo nome do cliente, telefone do cliente ou código do Giftback/Cupom.

Todos

Giftback

Cupons

Todos os bônus

Buscar por telefone com DDD ou cupom

Pesquisar

Pesquise um cliente!

Na lista ao lado, digite o telefone do cliente com DDD ou o nome do cupom e selecione-o para verificar informações relacionadas ao giftback, se houver.

Exportar CSV

1/79

1 - 11 de 869

2. Ao localizar o Giftback, clique nele e ao lado você terá as informações sobre aquele cupom. Após isso, bastar clicar na opção "**Excluir giftback**". Confirme a ação quando solicitado. Uma vez cancelado, o Giftback não poderá mais ser utilizado pelo cliente.

Marco Túlio [Ver cliente >](#)

Última compra em 09/08/2024

Giftback disponível: Marco Túlio possui um giftback válido no valor de R\$ 18,00

Código do giftback: testeinitiagsyve

Valor mínimo necessário: R\$ 72,00

Prazo de validade: 24/09/2024

[Excluir giftback](#) [Registrar uso](#)

3. Notifique o Cliente (Opcional): se necessário, envie uma notificação ao cliente informando sobre o cancelamento do Giftback e o motivo.

💡 Como registrar um Giftback na Zappy?

Da mesma forma que é possível excluir um giftback, você também pode registrar o uso dele na Zappy. Ao clicar no botão em roxo, uma nova página se abrirá.

Marco Túlio [Ver cliente >](#)
Última compra em 09/08/2024

Giftback disponível: Marco Túlio possui um giftback válido no valor de R\$ 18,00

Código do giftback: testeinitiagsyve
 Valor mínimo necessário: R\$ 72,00
 Prazo de validade: 24/09/2024

[Excluir giftback](#) [Registrar uso](#)

Basta selecionar os campos conforme preciso.

- Em "**Selecionar aqui**", você verá uma lista de compras recentes feitas pelo cliente. Selecione a compra à qual deseja atribuir o uso do Giftback.
- **Opção Alternativa:** Caso a compra tenha sido feita recentemente e ainda não esteja aparecendo na lista, você pode marcar a opção "Acabei de lançar a compra e não consigo encontrá-la". Ao selecionar essa opção, o sistema atribuirá automaticamente o Giftback à próxima compra registrada desse cliente.

Este Giftback já foi usado?

À qual destas compras devemos atrelar o uso do giftback?

Selezione aqui...

Acabei de lançar a compra e não a encontrei aqui.
Neste caso, o giftback será atrelado à próxima compra computada.

Cancelar **Salvar**

Quando registrar o uso de um giftback?

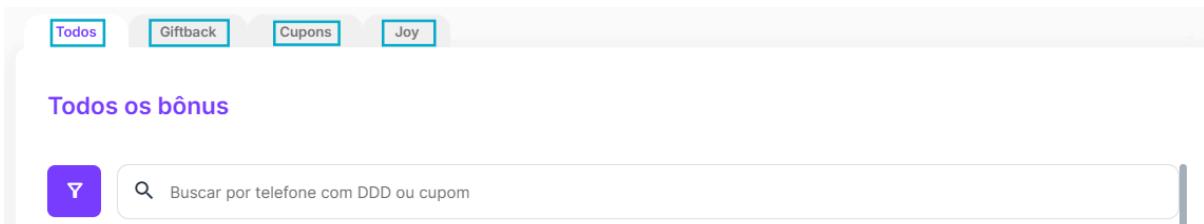
- **Compra em Loja Física:** Se um cliente utiliza um Giftback em uma compra realizada em uma loja física, é necessário registrar a baixa manualmente.
- **Compra Realizada "Por Fora":** Se um cliente realiza uma compra que não é registrada diretamente na plataforma integrada com a Zappy, como por telefone, WhatsApp, ou em outro canal não conectado ao seu e-commerce ou ERP, é necessário registrar manualmente a baixa do Giftback para que o seu uso seja contabilizado.

Confirme e Salve: Após selecionar a compra ou marcar a opção alternativa, clique em "**Confirmar**" para registrar a baixa do Giftback. O sistema atualizará o status do cupom para "Utilizado" ou "Inativo", garantindo que ele não possa ser usado novamente.

Como verificar o status de um Giftback ou cupom na Zoppy?

Agora, vamos aprender como verificar o status dos cupons, incluindo como identificar quais estão ativos, quais estão vencidos, quais foram utilizados, os criados e como procurar um cupom específico, facilitando o acompanhamento e o controle das promoções.

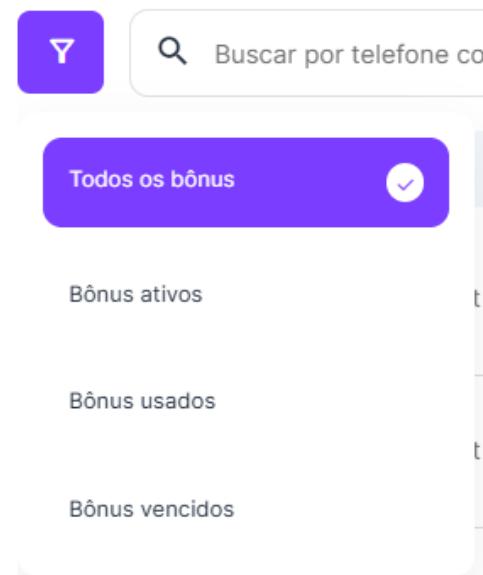
1. Selecione as configurações e filtros que você deseja.



The screenshot shows the Zoppy app's interface for managing bonuses. At the top, there are four tabs: 'Todos' (selected), 'Giftback', 'Cupons', and 'Joy'. Below the tabs, the text 'Todos os bônus' is displayed. To the left of a search bar is a purple button with a white downward arrow icon. The search bar itself has a magnifying glass icon and the placeholder text 'Buscar por telefone com DDD ou cupom'. A dropdown menu is open, showing the following options:

- Todos os bônus (selected, indicated by a checkmark)
- Bônus ativos
- Bônus usados
- Bônus vencidos

2. Selecione o status que você busca.



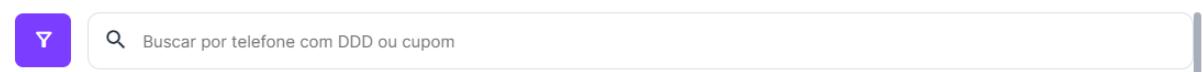
The screenshot shows the Zoppy app's interface for managing bonuses. A dropdown menu is open, showing the following options:

- Todos os bônus (selected, indicated by a checkmark)
- Bônus ativos
- Bônus usados
- Bônus vencidos

Below the dropdown menu, there is a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Buscar por telefone co'. To the left of the search bar is a purple button with a white downward arrow icon.

3. Caso queira buscar por um giftback/cupom, pesquise no campo abaixo.

Todos os bônus



The screenshot shows the Zoppy app's interface for managing bonuses. A dropdown menu is open, showing the following options:

- Todos os bônus (selected, indicated by a checkmark)
- Bônus ativos
- Bônus usados
- Bônus vencidos

Below the dropdown menu, there is a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Buscar por telefone com DDD ou cupom'. To the left of the search bar is a purple button with a white downward arrow icon.

Como mudar o nome do cupom de giftback?

💡 Neste artigo, ensinar como alterar o nome do cupom de giftback. Na Zoppy, o nome é um código gerado automaticamente, seguindo o seguinte padrão: "**Nome da loja + 5 caracteres aleatórios**".

Sendo assim, não é possível alterar diretamente o nome do código. Porém, uma saída seria alterar o nome da loja dentro da nossa plataforma, o que faria com que o código fosse alterado também.

Para isso, siga o passo a passo a seguir:

1. Acesse, no menu lateral, “Conferência de cupons”.

The screenshot shows the Zoppy dashboard with the sidebar open. The 'Relatórios' tab is selected. In the main area, there's a progress bar for 'Uso do plano' at 34,50%. Below it, four steps are shown: 'PASSO 01 e-commerce' (Incomplete), 'PASSO 02 Integração com ERP' (Completed), 'PASSO 03 Validação de email' (Incomplete), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). On the left, under 'FIDELIZAÇÃO', the 'Giftback' option is selected, which is highlighted with a blue arrow. The 'Conferência de cupons' option is also visible. The right side features a 'Receita gerada pela Zoppy' chart and a 'Compras por sexo' donut chart.

2. À direita, clique em “Prefixo do bônus” e altere para o nome que gostaria.

The screenshot shows the 'Todos os bônus' page. On the left, there's a sidebar with various icons. In the center, a search bar says 'Buscar por telefone com DDD ou cupom'. Below it, a message says 'Nenhum cupom!' and 'Você ainda não possui nenhum desconto.' To the right, a dropdown menu titled 'Prefixo do bônus' is open, showing a search bar with the placeholder 'Pesquise um cliente!'. Below the search bar, there's a note: 'Na lista ao lado, digite o telefone do cliente com DDD ou o nome do cupom e selecione-o para verificar informações relacionadas ao giftback, se houver.' A green WhatsApp icon is in the bottom right corner.

O prefixo do seu cupom deve respeitar o limite de 11 caracteres, totalizando um máximo de 16, incluindo caracteres aleatórios que serão gerados automaticamente para cada cupom individual.

Exemplo:

- *Prefixo do Cupom: lojasdabia*
- *Cupom gerado: lojasdabiazsx13*

3. Clique em "**Salvar**".

Comunicação de giftback

Entenda como é feita a comunicação de giftback e como alterá-la ou personalizá-la para o seu negócio!

Dentro da plataforma da Zappy, já temos configurado por padrão uma jornada de comunicação de giftback. Esta jornada pode ser alterada e personalizada de acordo com a comunicação, linguagem da sua marca e estratégias que fizerem mais sentido para o seu negócio.

Esta jornada padrão abrange três momentos estratégicos para maximizar o engajamento do cliente e garantir a utilização dos giftbacks!

1. Comunicação Inicial via WhatsApp

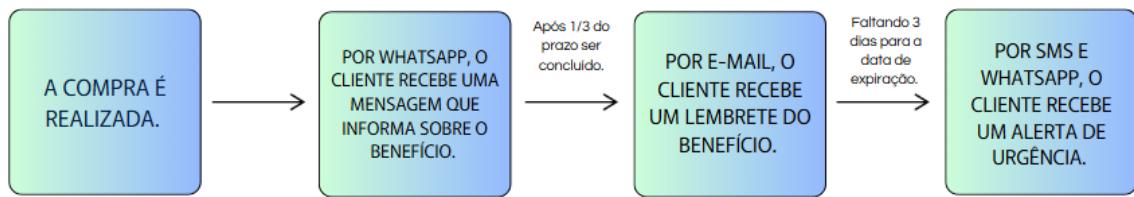
Logo após a compra, o cliente recebe uma mensagem via WhatsApp informando sobre o Giftback. Esta mensagem inicial é crucial para garantir que o cliente esteja ciente do crédito que recebeu.

2. Lembrete por E-mail

Quando 1/3 do prazo de validade do Giftback já passou, o cliente recebe um lembrete por e-mail. Este lembrete reforça a existência do crédito e incentiva o cliente a usá-lo antes que expire.

3. Urgência via WhatsApp e SMS

Faltando 3 dias para o Giftback expirar, o cliente recebe uma mensagem de urgência via WhatsApp e SMS. Esta comunicação destaca que o prazo está acabando e motiva o cliente a utilizar o crédito imediatamente.



O Fluxo de Automações padrão de comunicação de Giftback da Zappy é projetado para maximizar o engajamento e a utilização dos créditos pelos clientes. Com as opções de personalização, você pode [ajustar as comunicações](#) para atender melhor às necessidades da sua loja e aos hábitos de compra dos seus clientes. Aproveite essas funcionalidades para aumentar a fidelidade e as recompras em sua loja!

Campanhas

Veja aqui como usá-las e as melhores práticas para campanhas de marketing eficazes!

Como criar campanhas?

Como criar campanhas?

Neste artigo, você aprenderá o passo a passo para disparar uma campanha na Zappy!

 Campanhas são ferramentas indispensáveis para fortalecer a comunicação com os seus clientes! Elas permitem o engajamento com os consumidores e impulsionam as vendas do seu negócio. Por meio delas, é possível divulgar promoções, lançamento de novos produtos, enviar um recado para a sua base de contatos, fidelizar clientes e expandir a visibilidade da sua marca no mercado. **Elas são uma forma de comunicação pontual!**

Passo a passo:

1. Acessar a área "Campanhas", na sua Zappy.

The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left sidebar, under the 'Área de clientes' section, there is a 'Campanhas' item with a blue arrow pointing to it. The main area displays various performance metrics and progress bars for different steps: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Incomplete), 'PASSO 03 Validação de email' (Completed), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). Below these are sections for 'Receita gerada pela Zappy' and 'Compras por sexo'.

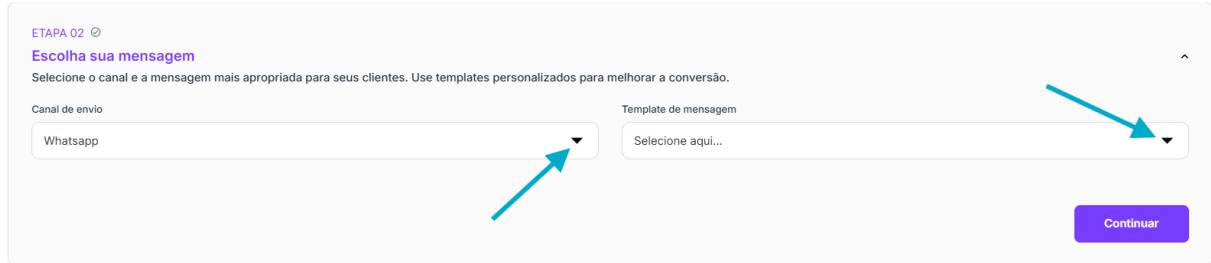
2. Clique em "Criar campanha".

The screenshot shows the 'Criar campanha' (Create Campaign) page. At the bottom left, there is a purple button labeled 'Criar campanha' with a blue arrow pointing to it. The page also features a search bar, navigation buttons, and a table header for campaign details: 'NOME DA CAMPANHA', 'STATUS', 'ENVIADOS', 'NÃO ENVIADOS', and 'DATA DE ENVIO'. A message at the bottom center says 'Lista vazia!' (Empty list!).

3. Em "Nome da campanha", dê um nome que descreva claramente o objetivo da campanha, para que você e sua equipe possam encontrá-la facilmente no futuro. Clique em "Continuar".

The screenshot shows the first step of the campaign creation wizard, titled 'ETAPA 01'. It has a sub-section 'Nome da Campanha' with a note: 'Dê um nome que descreva claramente o objetivo da campanha, para que você e sua equipe possam encontrá-la facilmente no futuro.' Below this is a text input field containing 'TESTE' and a 'Continuar' (Continue) button.

4. Em "**Escolha sua mensagem**", selecione o canal e a mensagem que gostaria de utilizar. Caso não tenha um template pronto, clique [aqui](#) e aprenda a criar uma mensagem personalizada para melhorar a conversão. Clique em "**Continuar**".



5. Em "**Público**", clique na opção que mais se adequa à sua situação.

The screenshot shows the 'Público' (Public) step. It includes a sidebar with various icons. Two radio buttons are shown: 'Segmentos' (selected) and 'Enviar planilha'. A blue arrow points from the left towards the 'Segmentos' button. Below it is a dropdown menu 'Escolha o segmento' with the placeholder 'Selecionar aqui...'. A purple button labeled 'Continuar' is at the bottom right. A vertical sidebar on the right says 'Precisa de ajuda?' with a green WhatsApp icon.

- Na Zappy, você pode criar campanhas de duas formas: por **segmentos** ou **planilhas**. Clique em **segmento** ou **planilha** para aprender como criá-los.
- Clique em "**Continuar**".

6. Em "**Envio da campanha**", você pode escolher a data e hora para o envio da sua campanha ou disparar a mensagem imediatamente.

ETAPA 04

Envio da Campanha

Você pode escolher a data e hora para o envio da sua campanha ou manter o envio imediato.

Quando você deseja enviar a sua campanha?

Selecionar aqui...

Criar campanha

7. Clique em "**Criar campanha**", caso queira cria-la.

8. A funcionalidade "Teste de Envio" para campanhas na Zappy foi projetada para dar mais autonomia e segurança aos usuários ao disparar mensagens em massa. Com a funcionalidade "Testar Envio", os usuários podem testar suas mensagens de forma rápida e autônoma. Ao clicar no botão "**Testar Envio**", um modal é exibido com informações sobre o teste, incluindo as variáveis da mensagem e seus valores mockados para simulação. Basta inserir o contato para o qual deseja enviar o teste e, após a confirmação, será apresentada uma prévia da mensagem. A validação de formato garante que o contato inserido esteja correto, e um modal de feedback é exibido após o envio.

Experimente testar a sua mensagem antes do envio e garanta que vai dar tudo certo com a sua campanha

Testar campanha

Criar campanha

Testar campanha

Para testar sua campanha e garantir que está tudo certo com o seu modelo de mensagem, iremos enviar na sua mensagem os valores fictícios descritos abaixo. Fique tranquilo, eles serão utilizados apenas para teste e não será disparado para ninguém além de você.

Nome: Túlio

Valor do Giftback: Túlio

Data de validade do giftback: Túlio

Precisamos agora que você nos informe o endereço para onde iremos te encaminhar nosso teste:

E-mail

Digite seu e-mail

Cancelar

Enviar Teste

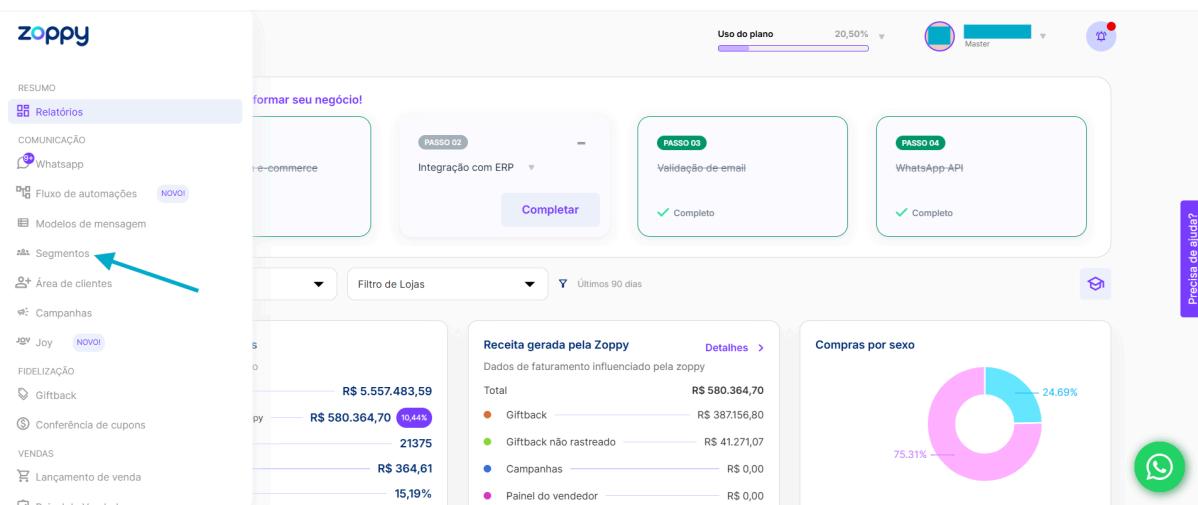
Como criar segmentos?

Aprenda a segmentar seus clientes para realizar disparos em massa!

💡 Os segmentos são uma ferramenta poderosa para personalizar sua comunicação com os diferentes perfis de clientes da sua loja. Eles permitem que você direcione campanhas e mensagens de forma mais assertiva, aumentando as chances de engajamento e conversão. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como criar segmentos na Zappy e a utilizá-los estratégicamente para fortalecer o relacionamento com os seus clientes e impulsionar os resultados do seu negócio.

Passo a passo

1. Acessar a área "Segmentos", na sua Zappy.



The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left sidebar, under the 'RIESUMO' section, there is a link labeled 'Segmentos' with a blue arrow pointing to it. The main dashboard area displays various performance metrics and progress bars for different steps. One step, 'PASSO 03: Validação de email', is shown as 'Completo'. Below these, there are sections for 'Receita gerada pela Zappy' and 'Compras por sexo', accompanied by a donut chart.

2. Clicar em "Criar Segmento".

Segmentos			
SEGMENTO	DEFINIÇÃO	DATA DE CRIAÇÃO	AÇÕES
Campeões	Clientes com a mais alta recência, frequência e valor gasto na sua loja.	30/01/2025	...
Clientes Ativos	Segmento baseado no lado direito da Matriz RFM (clientes com alta recência e frequência de compras).	30/01/2025	...
Clientes Inativos	Segmento baseado no lado esquerdo da Matriz RFM (clientes com baixa recência e frequência).	30/01/2025	...
Todos os Clientes	Todos os clientes da base com ao menos um pedido concluído	30/01/2025	...

< 1/1 >

3. Preencha "Nome" e "Descrição".

TESTE editar

TESTE editar

Selecione um critério para segmentar seus clientes

Adicionar Condição (e)

Adicionar Alternativa (Ou)

Buscar segmentos
Criar Segmento +

Buscar Critérios

Giftback

- Data de criação do giftback
- Data de expiração do giftback
- Valor mínimo do giftback
- Valor do giftback
- Tipo de cupom
- Status do giftback
- Ticket médio

Compra

- Valor da última compra
- Data da compra
- Data da primeira compra
- Data da última compra
- Status do pedido

Precisa de ajuda?

[Voltar](#)

[Criar Segmento](#)

4. Preencha as variáveis:

- Selecione o tipo de segmentação que você deseja fazer (você pode segmentar de acordo com diversos critérios como Perfil RFM, Nota NPS, valor da ultima compra, etc.)
- Se necessário, selecione o operador da sua segmentação.
- Preencha o último campo para realizar a sua segmentação.

6. Clique em "**+** E" se você deseja segmentar ainda mais a sua base, escolhendo mais um critério.

7. Clique em "**+** Ou" se você deseja segmentar ainda mais a sua base, escolhendo outra variável.

8. Clique em "**Salvar segmento**".

★ Todos os usuários têm acesso a quatro segmentos predefinidos: Clientes Ativos, Clientes Inativos, Campeões e Todos os Clientes. Os usuários terão a flexibilidade de editar e excluir esses segmentos conforme necessário.

- **Clientes Ativos**: Segmento baseado no lado direito da Matriz RFM (clientes com alta recência e frequência de compras).
- **Clientes Inativos**: Segmento baseado no lado esquerdo da Matriz RFM (clientes com baixa recência e frequência).
- **Campeões**: Clientes com a mais alta recência, frequência e valor gasto na sua loja.
- **Todos os Clientes**: Todos os clientes da base.

Como montar a sua planilha?

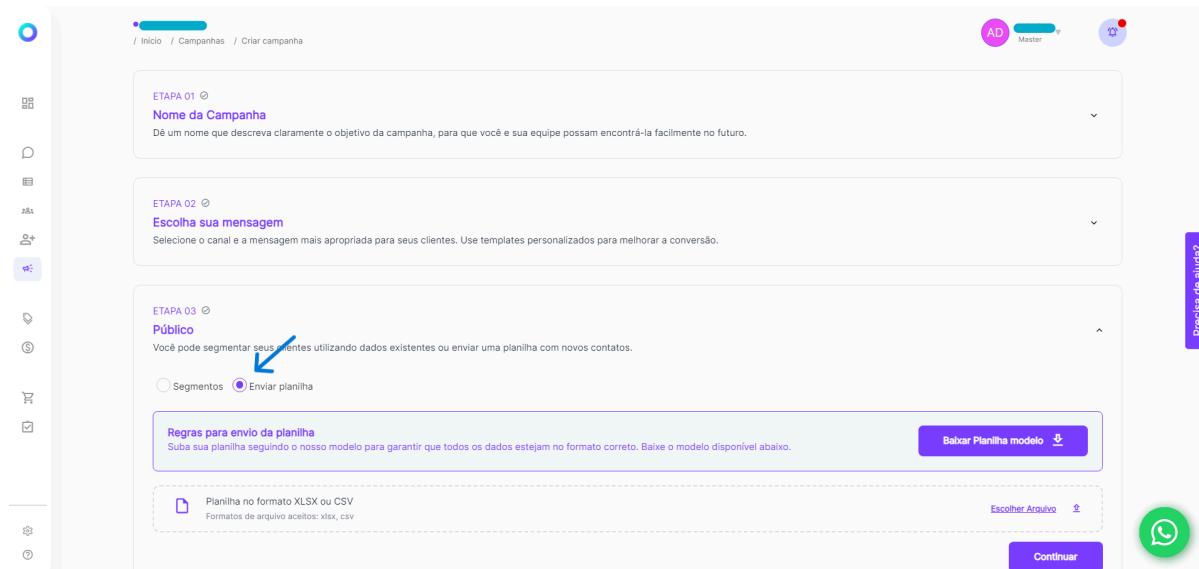
Aprenda como enviar disparos em massa para clientes que não estão cadastrados na sua Zappy

 Campanhas são ferramentas indispensáveis para fortalecer a comunicação com os seus clientes! Elas permitem o engajamento com os consumidores recorrentes e impulsionam as vendas do seu negócio! Por meio delas, é possível divulgar promoções, o lançamento de novos produtos, fidelizar clientes e expandir a visibilidade da sua marca no mercado.

As campanhas por planilhas são **ideais para alcançar sua base de contatos sem segmentação específica ou, ainda, para incluir clientes que ainda não estão cadastrados na Zappy**, garantindo flexibilidade e alcance nas suas estratégias de fidelização.

Passo a passo:

1. Em "Público", clique em "Enviar planilha".



The screenshot shows the Zappy platform's campaign creation process. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area has three steps: 1. Nome da Campanha (Campaign Name), 2. Escolha sua mensagem (Choose your message), and 3. PÚBLICO (Public). Step 3 includes a note about segmenting clients or sending a spreadsheet. A blue arrow points to the 'Enviar planilha' (Send spreadsheet) button. Below this, there's a section for download rules and a 'Baixar Planilha modelo' (Download model spreadsheet) button. A purple 'Precisa de ajuda?' (Need help?) button is on the right.

2. Em seguida, clique em "Baixar Planilha modelo". Tal planilha contém a formatação necessária para o upload na plataforma! Este passo é o mais importante: é essencial que a planilha esteja formatada corretamente; caso contrário, a campanha apresentará falhas no envio.

The screenshot shows the Zappy platform's campaign creation interface. It consists of three main sections: 'Nome da Campanha' (Campaign Name), 'Escolha sua mensagem' (Choose your message), and 'ETAPA 03' (Step 3). In Step 3, there is a note about segmenting clients using existing data or sending a new spreadsheet. Two options are available: 'Segmentos' (Segments) and 'Enviar planilha' (Send spreadsheet), with 'Enviar planilha' being selected. Below this, there are 'Regras para envio da planilha' (Rules for sending the spreadsheet) and a download link for the 'Planilha no formato XLSX ou CSV' (Spreadsheet in XLSX or CSV format). A blue arrow points to the 'Enviar planilha' button, and another blue arrow points to the 'Baixar Planilha modelo' button. On the right side of the interface, there is a sidebar with icons for file management and a 'Precisa de ajuda?' (Need help?) button.

3. Preencher todos os campos da planilha.
4. Baixe a planilha em ".csv" ou em ".xlsx".
5. Escolha o seu arquivo.

Sugestões de campanhas gerais

Comunicando seus clientes sobre o giftback

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **comunicação com os seus clientes sobre a Zappy**. A ideia dessa campanha é informar sua base que agora vocês trabalham com uma plataforma de giftback, e que as compras realizadas a partir desse momento irão gerar um desconto para você utilizar na sua próxima compra!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).
2. Criar o segmento com as seguintes condições: *Obs.: estão sugestões para quatro estratégias diferentes.*
 - a. Status do pedido é igual a concluído (ou seja, a sua base inteira).

b. Perfil RFM é igual a Campeão.

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. Toda a base

Olá, {{client_first_name}} !

Temos uma super novidade que vai transformar sua experiência com a gente! Agora estamos utilizando uma plataforma incrível para recompensar suas compras de maneira especial ❤️ 😊!

A partir de hoje, todas as suas compras na nossa loja vão gerar um cupom de desconto para você usar na sua próxima visita ! É o nosso jeito de agradecer pela sua confiança e incentivar que você esteja sempre aqui com a gente ! 🎉

Que tal escolher alguns itens e já aproveitar dessa novidade imperdível ?

Te esperamos aqui com a gente !

{{company_name}}

b. Campeões

Olá, {{client_first_name}} !

Temos uma novidade incrível para você! Agora estamos utilizando uma plataforma de giftback para tornar suas compras ainda mais vantajosas ❤️ 😊!

A partir de hoje, todas as suas compras na nossa loja vão gerar um cupom de desconto para você usar na sua próxima visita ! É o nosso jeito de agradecer pela sua fidelidade e incentivar que você esteja sempre aqui com a gente ! 🎉

Que tal escolher alguns itens e já aproveitar dessa novidade imperdível ?

Te esperamos aqui com a gente !

{{company_name}}

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Grupo VIP

💡 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **grupo VIP**. A ideia dessa campanha é usar da sua base mais engajada para movimentar suas comunicações! Com o grupo VIP você consegue criar um gatilho de

exclusividade para os clientes, além de cultivar essa base e manter esses clientes do lado direito da matriz super engajados!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições de Perfil RFM:

- Clientes Campeões
- Clientes Fidelizados

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

Ei, {{client_first_name}}!

Como agradecimento por toda a nossa parceria, queremos fazer um convite super especial para você !

Que tal receber nossas novidades em primeira mão e ter acesso a promoções EXCLUSIVAS

Para isso é só acessar o nosso grupo VIP, feito para clientes mais que especiais como você 😊

Só acessar o link : [Link para o grupo]

Esperamos você lá! ❤️

Beijos, {{company_name}}

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Lançamentos

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **Lançamentos**. A ideia dessa copy é entrar em contato com a sua base para avisar de um

lançamento de produto ou coleção, usando a comunicação adequada para cada parte da base!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições: *Obs.: abaixo, estão sugestões para três estratégias diferentes.*

a. Lado direito da Matriz RFM

b. Lado esquerdo da Matriz RFM

c. Grupo VIP

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. Lado direito da Matriz RFM

Oi, {{client_name}}!

Como você está sempre por aqui com a gente, temos uma novidade que temos certeza que você vai amar ! 

Estamos lançando um produto que é a sua cara ! Se você curte o que a gente faz, vai pirar nesse lançamento. 

Confira agora e seja um dos primeiros a ter essa novidade ! Acesse [link para o produto]

Valeu por estar sempre com a gente. Esperamos que você ame tanto quanto nós !
{{company_name}}

b. Lado esquerdo da Matriz RFM

Oi, {{client_name}}!

Faz um tempo que não vemos você por aqui e já estamos com saudade, temos uma novidade exclusiva que acreditamos que vai te conquistar! 

Estamos lançando um produto que temos certeza que é a sua cara. Se você gostava do que oferecemos antes, vai adorar essa nova adição! 😍

Dê uma olhada em primeira mão e descubra o que preparamos: [link para o produto]

Estamos ansiosos para matar a saudade !

{{company_name}}

c. Grupo VIP

Oi, {{client_name}}!

Como você é um membro especial do nosso grupo VIP, temos uma novidade exclusiva que sabemos que você vai amar! 🌟

*Estamos lançando um produto **feito sob medida para você!** Se você curte tudo o que fazemos, vai simplesmente adorar essa novidade. 😍*

Confira em primeira mão e seja um dos primeiros a garantir o seu: [link para o produto]

Obrigado por ser parte fundamental da nossa comunidade VIP. Esperamos que você ame tanto quanto nós!

Com carinho,

{{company_name}}

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Recompra 90 dias

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **recompra 90 dias**. A ideia dessa campanha é atingir seus clientes que compraram nos últimos 90 dias, de forma a incentivá-los a retornar à sua loja.

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições:

- Data da última compra entre dd/mm/aaaa e dd/mm/aaaa.

Obs.: para atingir os clientes que não realizaram compras nos últimos 90 dias, sugerimos que você selecione um período de tempo.

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. Copy COM desconto

Ei, {{client_firstname}}!

Sentimos sua falta por aqui e queremos te ver de novo! 😊

Temos muitas novidades incríveis que acabaram de chegar e sabemos que você vai adorar. Dá uma passadinha no nosso site e confira tudo o que preparamos especialmente para você.

Aliás, aproveita e conta para a gente como está sendo sua experiência com os produtos da sua última compra. Queremos saber sua opinião e como podemos te ajudar!

E para te dar um incentivo extra, aqui vai um presente: use o código {{giftback_code}} para ganhar um desconto na sua próxima compra! 🎁

Te esperamos! ✨

{{company_name}}

b. Copy SEM desconto

Ei, {{client_firstname}}!

Sentimos sua falta por aqui e queremos te ver de novo! 😊

Temos muitas novidades incríveis que acabaram de chegar e sabemos que você vai adorar. Dá uma passadinha no nosso site e confira tudo o que preparamos especialmente para você.

Aliás, aproveita e conta para a gente como está sendo sua experiência com os produtos da sua última compra ? Queremos saber sua opinião e como podemos te ajudar !

Te esperamos! ✨

`{{company_name}}`

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Recuperação de base fria

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **recuperação de base fria**. A ideia dessa campanha é trazer de volta para a atividade clientes que estão há muito tempo sem comprar, fazendo o cliente se lembrar da marca e para que caminhe mais à direita da matriz!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições de Perfil RFM:

- Clientes Hibernando
- Clientes Quase Hibernando
- Clientes em Risco
- Clientes Precisa de Atenção

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. Copy COM desconto

Olá, `{{client_name}}` !

Percebemos que faz um tempo que você não aparece, e estamos sentindo sua falta ! 😢

Queremos muito saber como você está e mostrar as novidades incríveis que chegaram desde a sua última visita ! Preparamos uma surpresa para você vir matar a saudade, use o código `{{giftback_code}}` e aproveite 😊

Esperamos matar a saudade de você logo ❤

{{company_name}}

b. Copy SEM desconto

Olá, {{client_name}} !

Percebemos que faz um tempo que você não aparece, e estamos sentindo sua falta

! 😢

Queremos muito saber como você está e mostrar as novidades incríveis que chegaram desde a sua última visita !

Esperamos matar a saudade de você logo ❤

{{company_name}}

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Sugestões de campanhas sazonais

Carnaval

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **Carnaval**. A ideia desta campanha é aproveitar o clima festivo para engajar sua base de clientes, criando oportunidades para promoções, lançamentos de produtos e muito mais, tornando esta temporada de celebração uma experiência repleta de vantagens!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).
2. **Criar o segmento** com as seguintes condições:
 - a. Status do pedido é igual a concluído (ou seja, a sua base inteira).

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. Toda a base

Entre no clima da festa! 🎉

O Carnaval chegou e nós temos o que você precisa para brilhar. Use o cupom CARNAVAL e garanta descontos incríveis pra entrar na folia.

Só até____, 23h59! Vamos curtir?

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Dia da mulher

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **Dia da mulher**. A ideia desta campanha é aproveitar a data para engajar sua base de clientes, promovendo ofertas especiais, lançamentos de produtos e outras ações que celebrem essa ocasião. Transforme o Dia da mulher em uma oportunidade única para fortalecer o relacionamento com seus clientes e criar experiências marcantes!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições: *Obs.: abaixo, estão sugestões para duas estratégias diferentes.*

a. Sexo igual a Feminino: enviar uma campanha especial com mensagens que valorizem o autocuidado, bem-estar ou empoderamento feminino, acompanhadas de ofertas exclusivas. Esta estratégia é ideal para marcas que desejam engajar diretamente as clientes mulheres, mas pode ser ajustada de acordo com a abordagem desejada pela marca.

b. Sexo igual a Masculino: enviar uma campanha direcionada aos homens, incentivando-os a presentear as mulheres especiais em suas vidas, como mães,

esposas, amigas ou colegas. A campanha pode incluir sugestões de presentes personalizados ou promoções exclusivas. Esta abordagem é flexível e pode ser adaptada de acordo com os objetivos estratégicos da marca.

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. Para as mulheres:

Dia de celebrar a força e beleza! 🌸

Hoje é o Dia da Mulher! Use o cupom MULHER10 e aproveite nossas ofertas especiais.

Só até às 23h59, aproveita e se presenteie!

b. Para os homens:

🌟 Surpreenda as mulheres incríveis da sua vida!

Hoje é o Dia da Mulher! Celebre esse momento especial presenteando quem faz a diferença. Use o cupom MULHER10 e aproveite nossas ofertas exclusivas.

🎁 Mas corra, as promoções são válidas até às 23h59! Faça esse dia ainda mais inesquecível!

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Dia da saudade

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **Dia da saudade**. A ideia desta campanha é aproveitar a data para criar conexões emocionais com sua base de clientes, promovendo ofertas especiais, lançamentos de produtos ou ações que remetam a memórias afetivas e momentos inesquecíveis. Além disso, é uma excelente oportunidade para se reconectar com clientes antigos, fortalecendo laços e mostrando que eles sempre têm um espaço especial com você. Transforme o Dia da Saudade em uma experiência marcante e cheia de significado!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições: *Obs.: abaixo, estão sugestões para duas estratégias diferentes.*

a. **Status do pedido é igual a Concluído:** enviar uma campanha incentivando seus clientes a celebrar o Dia da Saudade presenteando alguém especial. Ofereça sugestões de produtos que remetem a boas memórias ou significados afetivos, acompanhados de promoções exclusivas. Essa abordagem é ideal para quem deseja criar conexões emocionais e fortalecer o relacionamento com a base de clientes.

b. **Para aqueles que não compram há 90 dias:** enviar uma campanha especial para reengajar clientes inativos, utilizando o Dia da Saudade como oportunidade de lembrar momentos marcantes compartilhados com a marca. Ofereça um incentivo, como um desconto exclusivo ou um brinde, para convidá-los a reviver essa conexão e voltar a comprar. Essa estratégia pode ser ajustada conforme os objetivos da loja. O segmento deve ser: Data da última compra entre dd/mm/aaaa e dd/mm/aaaa. *Obs.: para atingir os clientes que não realizaram compras nos últimos 90 dias, sugerimos que você selecione um período de tempo.*

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. **Status do pedido é igual a Concluído:**

Tá com saudade de alguém?

Hoje é o Dia da Saudade! Use o cupom SAUDADE e mande um presente especial para quem você ama!

Só até hoje, 23h59, hein!

b. **Para aqueles que não compram há 90 dias:**

Sentimos sua falta!

Hoje, no Dia da Saudade, queremos convidar você a reviver momentos especiais conosco. Use o cupom SAUDADE10 e aproveite um desconto exclusivo para recomeçar essa conexão.

Mas corra! A oferta é válida só até hoje, às 23h59!

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Dia do consumidor

💡 Neste tutorial, analisaremos uma campanha de **Dia do consumidor**. A ideia desta campanha é aproveitar a data para valorizar seus clientes, promovendo ofertas especiais, lançamentos de produtos ou ações que reforcem a importância deles para a marca. Além disso, é uma excelente oportunidade para se reconectar com clientes antigos, mostrando que eles são sempre bem-vindos e essenciais para o sucesso do negócio. Transforme o Dia do consumidor em uma experiência marcante e cheia de valor para sua base!

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).
2. Criar o segmento com as seguintes condições: *Obs.: abaixo, estão sugestões para duas estratégias diferentes.*
 - a. **Status do pedido é igual a Concluído:** enviar uma campanha incentivando seus clientes a aproveitarem as promoções do Dia do consumidor, com mensagens que reforcem a gratidão e o reconhecimento pelo apoio deles. Ofereça sugestões de produtos com descontos exclusivos ou benefícios especiais, criando um momento de celebração que fortaleça o relacionamento com sua base.
 - b. **Para aqueles que não compram há 90 dias:** enviar uma campanha especial para reengajar clientes inativos, utilizando o Dia do consumidor como uma oportunidade para agradecê-los e incentivá-los a voltar. Ofereça um desconto especial ou um benefício exclusivo para convidá-los a se reconectar com a marca. O segmento deve ser: Data da última compra entre dd/mm/aaaa e dd/mm/aaaa. *Obs.: para atingir os clientes que não realizaram compras nos últimos 90 dias, sugerimos que você selecione um período de tempo.*

c. **Perfil RFM é igual a Campeão:** enviar uma campanha especial de reconhecimento para os clientes mais fiéis, destacando a importância deles para a marca. Ofereça um benefício exclusivo, como um desconto diferenciado ou um brinde especial, para celebrar o Dia do consumidor como um gesto de agradecimento. Esta estratégia reforça o vínculo emocional e demonstra o quanto são valorizados.

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

a. **Status do pedido é igual a Concluído:**

Oii, consumidor! 🛍

Hoje é o seu dia de brilhar nas compras! Use o cupom CONSUMIDOR e garanta aquele descontão que você merece.

Só até às 23h59, ein!

b. **Para aqueles que não compram há 90 dias:**

Sentimos sua falta! 🌙

Hoje, no Dia do Consumidor, queremos convidar você a aproveitar ofertas exclusivas e voltar a fazer parte da nossa história. Use o cupom VOLTE10 e receba um desconto especial para recomeçar essa conexão.

Mas atenção: a oferta é válida só até hoje, às 23h59! 🕒

c. **Perfil RFM é igual a Campeão:**

Você é o nosso campeão! 🏆

Hoje é o Dia do Consumidor, e queremos agradecer por fazer parte da nossa história de sucesso. Como um cliente especial, preparamos algo único para você!

Use o cupom CAMPEAO15 e aproveite 15% de desconto em qualquer compra, além de um presente exclusivo para tornar o seu dia ainda mais especial.

Corre, é só até hoje, às 23h59! 🎉

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Início do Outono

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha para o **Início do Outono**. A ideia dessa campanha é impulsionar as vendas, destacar produtos sazonais e criar uma experiência personalizada. A campanha de outono é ideal para aproveitar o clima aconchegante da estação para conectar-se com seus clientes.

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).
2. Criar o segmento com as seguintes condições:

- Status do pedido é igual a Concluído.

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

Bem-vindo, Outono! 

As folhas estão caindo e os preços também! Use o cupom OUTONO para aproveitar nossa nova coleção e renovar seu guarda-roupa com estilo.

Apenas até__! Não perca essa chance de arrasar na estação!

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Valentine's Day

 Neste tutorial, analisaremos uma campanha para o **Valentine's Day**. A ideia dessa campanha é impulsionar as vendas, destacar produtos relacionados à celebração do amor e criar uma experiência personalizada para seus clientes! Esta data especial é uma oportunidade perfeita para conectar-se emocionalmente com sua base, promovendo gestos de carinho e ofertas exclusivas que tornam a ocasião ainda mais memorável!

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp e e-mail (de forma automática).

2. Criar o segmento com as seguintes condições: *Obs.: abaixo, estão sugestões para duas estratégias diferentes.*

a. Sexo igual a Feminino: enviar uma campanha especial com mensagens que valorizem o amor, bem-estar e os relacionamentos, acompanhadas de ofertas exclusivas. Esta estratégia é ideal para marcas que desejam engajar diretamente com as clientes mulheres, incentivando-as a presentearem seus companheiros, mas pode ser ajustada de acordo com a abordagem desejada pela marca.

b. Sexo igual a Masculino: enviar uma campanha especial com mensagens que valorizem o amor, bem-estar e os relacionamentos, acompanhadas de ofertas exclusivas. Esta estratégia é ideal para marcas que desejam engajar diretamente com as clientes mulheres, incentivando-os a presentearem suas companheiras, mas pode ser ajustada de acordo com a abordagem desejada pela marca.

c. Status do pedido é igual a Concluído: enviar uma campanha para toda a sua base.

3. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

Celebre o amor e a felicidade! ❤

O Valentine's Day está quase aí e temos os presentes perfeitos para todos, seja para surpreender seu amor ou para se presentear. Use o cupom VALENTINE e aproveite nossas ofertas especiais.

Só até 14 de fevereiro, 23h59! Espalhe o amor e a alegria!

4. Crie uma campanha com a mensagem e o segmento que você escolheu.

Fluxo de Automações

Crie jornadas automatizadas para engajar seus clientes de forma eficiente!

Desvendando o Fluxo de Automações da Zoppy

Entenda como é, para que serve e o que é possível fazer com essa ferramenta!

O **Fluxo de Automações** da Zoppy é uma ferramenta poderosa que permite criar jornadas personalizadas para seus clientes, adaptando as comunicações com base no comportamento e nas interações deles com sua loja. Com essa funcionalidade, você pode configurar diferentes fluxos de comunicação ativados por gatilhos específicos, garantindo que cada cliente receba a mensagem certa no momento certo.

Como funciona?

O Fluxo de Automação da Zoppy, através da sua **personalização avançada**, possibilita criar gatilhos inteligentes baseados em eventos como:

- Finalização de uma compra;
- Longo período de inatividade;
- Número de compras atingido;
- Outras interações relevantes com sua loja.

Esses gatilhos disparam sequências de mensagens personalizadas, que podem ser enviadas por WhatsApp, SMS, e-mail ou diretamente pelo Painel do Vendedor.

Exemplos de Fluxos:

1. **Pós-venda para novos clientes:** Envie uma mensagem personalizada de boas-vindas após a primeira compra do cliente, perguntando sobre sua experiência.
2. **Pós-venda para clientes antigos:** Envie uma mensagem de agradecimento a clientes que voltaram a comprar em sua loja, reforçando o relacionamento.

3. Recompra 90 dias: Envie um cupom de desconto para clientes que não compram em sua loja há mais de 90 dias, incentivando a retomada do relacionamento.

Benefícios:

- **Eficiência:** Automatize processos repetitivos, economizando tempo e recursos, enquanto mantém uma comunicação personalizada e relevante.
- **Personalização:** Crie diferentes fluxos de acordo com o comportamento e histórico de cada cliente.
- **Acompanhamento:** Monitore e ajuste os fluxos com base nos resultados, otimizando continuamente a experiência do cliente.

Conclusão

A ferramenta de Fluxos de Automação da Zoppy oferece uma solução prática e eficaz para engajar seus clientes de maneira automática e personalizada. Crie jornadas que fortaleçam o relacionamento, aumentem a retenção e impulsionem as vendas. Explore as diversas opções de personalização disponíveis e adapte os fluxos às necessidades do seu negócio para oferecer uma experiência diferenciada aos seus clientes.

Como criar um Fluxo de Automações?

Aprenda a construir jornadas automatizadas através do Fluxo de Automações da Zoppy!

⚙️ O Fluxo de Automações é uma ferramenta poderosa que permite a criação de jornadas automatizadas para diversas situações. Seja para aumentar engajamentos, reduzir a carga de trabalho manual, ou melhorar a experiência do cliente, esta funcionalidade é projetada para tornar as interações mais eficientes e personalizadas! Eles são uma **jornada** de comunicação!

Siga o passo a passo abaixo:

1. No menu lateral, acesse "Fluxo de Automações".

The screenshot shows the Zoppy dashboard with the 'Fluxo de automações' (Automation Flow) section highlighted. A blue arrow points to the 'NOVO!' button next to the 'Fluxo de automações' link in the sidebar. The main area displays four steps: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Completed), 'PASSO 03 Validação de email' (Incomplete), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). Below these are sections for 'Receita gerada pela Zoppy' (Revenue generated by Zoppy) and 'Compras por sexo' (Purchases by gender).

2. Clique em "Novo Fluxo".

The screenshot shows the 'Novo fluxo' (New flow) creation page. On the left is a sidebar with various icons. The main area has a search bar labeled 'Buscar fluxos'. A table lists five existing flows: 'NPS', 'Aniversário', 'Pós venda', and 'Giftback'. At the bottom of the table is a purple button labeled 'Novo fluxo' with a blue arrow pointing to it.

3. Nomeie e descreva o fluxo que você está criando:

- Defina um nome claro e uma descrição detalhada para o seu fluxo, que explice seu objetivo e suas operações principais.

Criar novo fluxo



Para continuar com a criação do fluxo, dê um nome e uma descrição a ele.

Nome*

TESTE

Descrição*

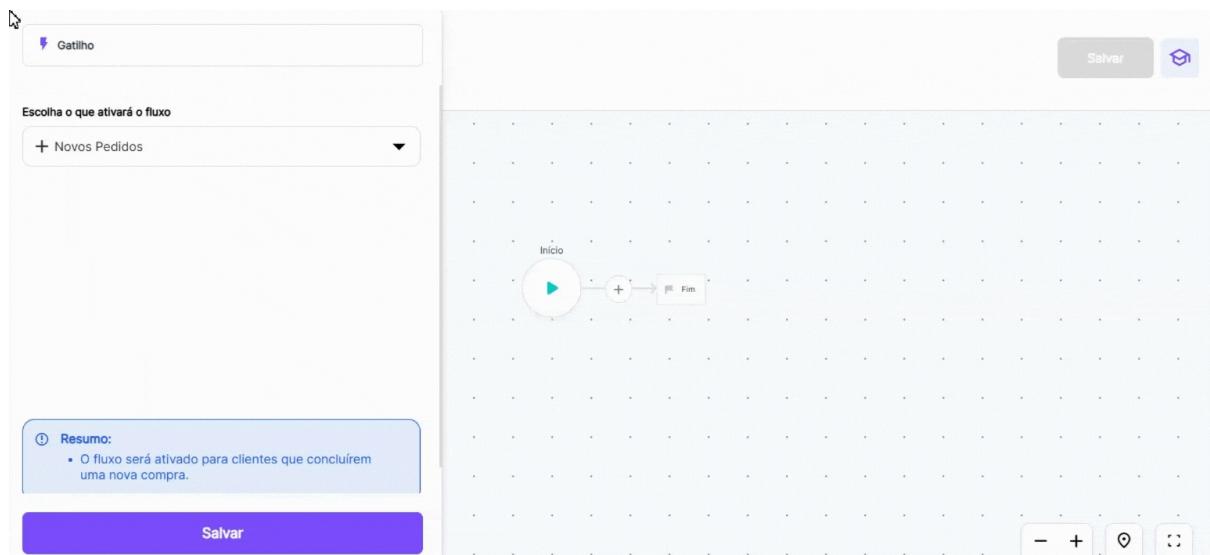
TESTE

[Cancelar](#)

Salvar

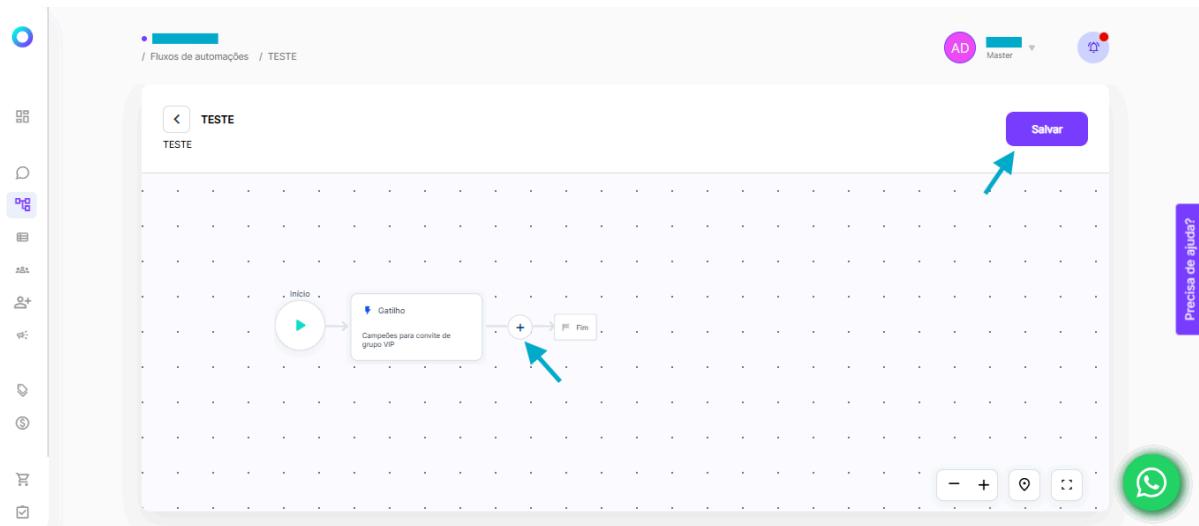
- Clique em "**Salvar**".

4. Defina o Gatilho. Para isto, sugerimos que você leia "**Resumos**" com atenção! Esta área dirá quantos clientes serão impactos e as ações determinadas pelo fluxo!



Clique em **Salvar**.

Adicione mais etapas ao seu fluxo.



- *Criar Cupom:* configure cupons de desconto ou giftbacks.
- *Delay de Tempo:* estabeleça um período de espera antes de seguir para o próximo passo.

- *Redirecionamento*: direcione novamente o fluxo para uma etapa anterior, se necessário.
- *Webhook*: trata-se de uma ferramenta que permite a comunicação automática entre sistemas, enviando dados em tempo real quando um evento específico ocorre. Ou seja, é um disparador de mensagens!

Defina Canais de Comunicação: escolha entre WhatsApp, E-mail, SMS ou criar tarefas no Painel do Vendedor para enviar mensagens automatizadas.

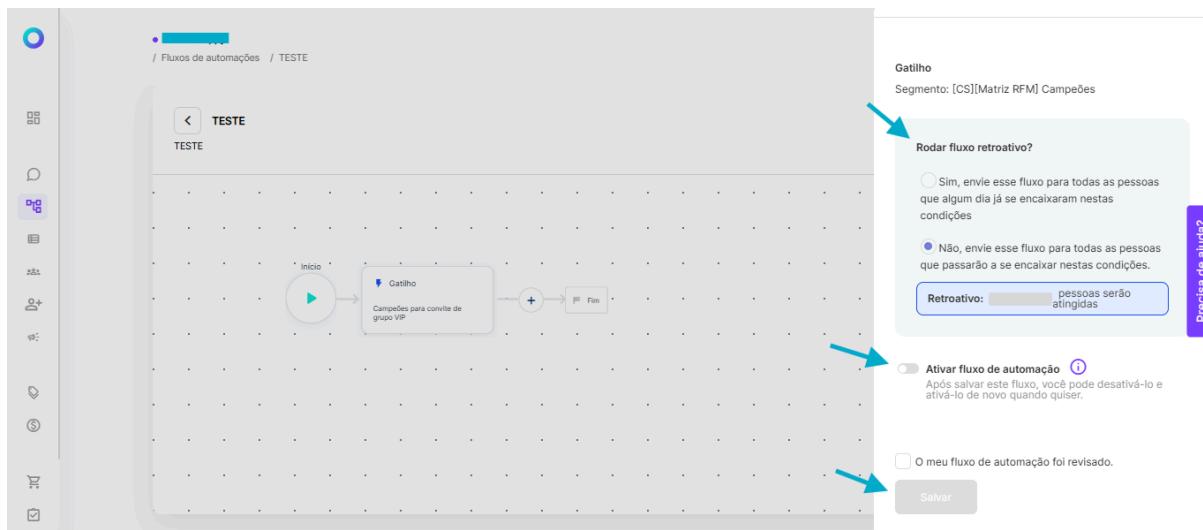
Estabeleça Condições: configure caminhos de fluxo baseados em respostas ou ações do cliente, como "Sim" ou "Não".

Boas Práticas para Criar um Fluxo de Automação Eficaz:

- *Personalize as Jornadas*: assegure-se que cada fluxo é relevante para os segmentos de clientes alvo.
- *Monitore e Otimize*: regularmente revise e ajuste os fluxos baseado no desempenho e feedback dos clientes.
- *Integre com Outras Ferramentas*: use dados de outras plataformas para enriquecer e refinar seus fluxos de automação.

Clique em **Salvar**.

5. Defina se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:



Em "Rodar fluxo retroativo":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.
- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em "**Ativar fluxo de automação**", caso queira que seja ativado.

Clique em "**Salvar**".

! Para mais detalhes sobre cada etapa e funcionalidade, acesse os tutoriais específicos disponíveis na nossa base de conhecimento. Use as automações para transformar a forma como você interage com seus clientes, tornando cada comunicação mais impactante e menos trabalhosa.

Como editar um Fluxo de Automações?

Editar um Fluxo de Automações é um processo simples e eficiente. Seja para ajustar etapas, personalizar ações ou corrigir erros, entender como editar um fluxo é essencial para garantir que sua automação atenda ao seu objetivo e às necessidades específicas do seu negócio. Neste artigo, você aprenderá como fazer isto de forma prática, otimizando o desempenho e aproveitando ao máximo as funcionalidades disponíveis na plataforma.

Siga o passo a passo abaixo:

1. No menu lateral, acesse "Fluxo de Automações".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following elements:

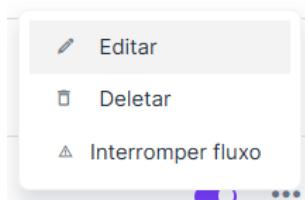
- Left Sidebar:** Includes links for Relatórios, WhatsApp, Fluxo de automações (with a blue arrow pointing to the 'NOVO!' button), Modelos de mensagem, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Fidelização, Giftback, Conferência de cupons, Vendas, Lançamento de venda, Painel do Vendedor, and Configurações.
- Header:** Shows Uso do plano (34,50%), Master, and a profile icon.
- Main Area:**
 - Formar seu negócio!** section with four steps: PASSO 01 (e-commerce, status: Completar), PASSO 02 (Integração com ERP, status: Completo), PASSO 03 (Validação de email, status: Completar), and PASSO 04 (WhatsApp API, status: Completo).
 - Filtros:** Filtro de Lojas and Últimos 90 dias.
 - Revenue Summary:** Receita gerada pela Zappy (Total: R\$ 744.665,40) with details: Giftback (R\$ 2.162,38), Giftback não rastreado (R\$ 21.438,04), Campanhas (R\$ 426.066,83), Painel do vendedor (R\$ 36.882,68), and Outros fluxos de automação (R\$ 258.115,47).
 - Compras por sexo:** A donut chart showing 48,76% Feminino and 51,24% Masculino.
- Right Sidebar:** Includes a 'Precisa de ajuda?' button and a WhatsApp icon.

2. Encontre o fluxo que você gostaria de editar e clique em nos três pontos indicados abaixo.

The screenshot shows the 'Fluxo de automações' list with the following columns:

NOME	DESCRIÇÃO	DATA DE CRIAÇÃO	AÇÕES
Recuperação de Clientes Inativos	Reengaje clientes que não realizaram novas compras após períodos de 90 e 180 dias, com mensagens personalizadas que incentivam o retorno e reforçam o relacionamento com a marca	22/01/2025	
Recuperação de Carrinho Abandonado	Incentive clientes a finalizarem suas compras com lembretes estratégicos após o abandono do carrinho	22/01/2025	
Aniversário	Fluxo que cria uma tarefa no painel do vendedor para que ele envie uma mensagem de aniversário para o cliente	22/01/2025	
NPS	Fluxo que criará uma tarefa no painel do vendedor uma vez por cliente quando ele concluir pedido, para que seja feito envio do formulário de NPS.	22/01/2025	
Pós venda	Fluxo que criará uma tarefa no painel do vendedor uma vez por cliente quando ele concluir pedido, para que seja feito o pós venda.	22/01/2025	
Giftback	Fluxo que será executado para criar os giftbacks a partir de compras concluídas	22/01/2025	

3. Clique em "Editar".



A partir deste momento, você já poderá editar as configurações do fluxo. No entanto, é fundamental ter cuidado durante as edições, pois as configurações precisam seguir uma lógica clara para garantir que o fluxo funcione corretamente e alcance os resultados esperados. Além disso, não é recomendado realizar muitas alterações em fluxos existentes, pois isso pode comprometer sua estrutura e os dados já coletados. Sempre que possível, considere criar novos fluxos em vez de modificar constantemente os atuais. Desta forma, você mantém o histórico organizado e minimiza os riscos de erros ou inconsistências.

Novo Fluxo de Automações!

Acabamos de lançar uma atualização que transforma a forma de criar automações, tornando o processo mais simples, intuitivo e eficiente. Ao eliminar regras complexas e adotar gatilhos simplificados, a nova versão dos fluxos de automação foi pensada para reduzir retrabalho e melhorar a experiência dos nossos usuários.

Atualizamos o Fluxo de Automações!

Agora o fluxo está mais simples e intuitivo! Experimente novos gatilhos como "resposta automática para Whatsapp API e NPS". Atualize para a nova versão clicando no botão ao lado ou saiba mais acessando nossa central de ajuda. Não se preocupe! Seus fluxos já criados permanecerão inalterados e, se necessário, podemos retornar à versão anterior.

[Saiba mais](#)

[Atualizar agora](#)

O que mudou?

Os antigos gatilhos, com regras complicadas, foram substituídos por seis novos disparadores que facilitam a criação de fluxos:

- **Novos Pedidos:** Cada novo pedido concluído gera automaticamente um fluxo real, garantindo uma comunicação imediata.

- **Segmentos de Clientes (com opções de retroatividade):** Agora é possível acionar fluxos para clientes que já fazem parte de um segmento ou que venham a integrar um, de forma simples e prática.
- **Aniversários:** Permite a criação de campanhas personalizadas para felicitar e engajar os clientes no dia do seu aniversário.
- **Carrinhos Abandonados (consulte disponibilidade para sua integração):** Cada novo carrinho abandonado dispara um fluxo, incentivando o retorno e a finalização da compra.
- **Respostas NPS:** Um dos grandes destaques: após um usuário responder à pesquisa NPS, a plataforma pode automaticamente disparar uma mensagem personalizada, promovendo um contato rápido e proativo.
- **Mensagens Recebidas no Whatsapp API:** Agora, sempre que um cliente enviar uma mensagem para o número do seu Whatsapp API, é possível programar o envio de uma resposta automática – direcionando o usuário para o suporte ou outras ações estratégicas.

Destaques dos Novos Gatilhos

- **Resposta NPS**

Com o novo gatilho de Resposta NPS, ao final de cada pesquisa, podemos imediatamente acionar mensagens que ajudam a captar feedback e promover ações de relacionamento. Essa funcionalidade potencializa o engajamento do cliente e permite uma resposta rápida às suas opiniões, contribuindo para o aprimoramento contínuo da experiência.

- Mensagem Automática via Whatsapp API

Agora, ao receber uma mensagem no Whatsapp API, o sistema pode disparar automaticamente uma resposta. Essa automação é ideal para redirecionar o cliente para o suporte ou fornecer informações relevantes, garantindo que nenhum contato fique sem resposta e que o atendimento seja ágil e assertivo.

- Fluxos Retroativos e Regras Complexas

Caso o usuário precise de fluxos com regras mais sofisticadas ou que atuem de forma retroativa, a recomendação é criar um segmento específico para essa finalidade. Essa abordagem permite um controle mais granular, garantindo que as automações complexas sejam aplicadas somente aos clientes que realmente se encaixem no perfil desejado.

Benefícios da Atualização

- **Simplicidade e Intuitividade:** Com a eliminação das regras complexas, a criação de fluxos se torna mais ágil, permitindo que o usuário foque na estratégia e no conteúdo da campanha.
- **Redução de Retrabalho:** Os fluxos já criados não serão alterados, garantindo que os clientes que já utilizaram a versão anterior não precisem refazer suas configurações.
- **Flexibilidade:** Para fluxos retroativos ou com regras mais detalhadas, a criação de segmentos oferece a personalização necessária sem complicar o processo geral.
- **Facilidade de Atualização:** Basta clicar no botão localizado no banner (foto a ser inserida) para migrar para a nova versão. E, se houver necessidade de retornar à versão anterior, o usuário pode entrar em contato com o

suporte.

! Esta atualização simplifica o processo e melhora a comunicação com o cliente. Com gatilhos mais diretos – como Resposta NPS e Mensagem automática – a Zappy oferece mais agilidade e controle. Atualize já e aproveite os benefícios dessa nova versão!

Sugestões de Fluxos de Automação

Aniversário

 Neste tutorial, analisaremos um Fluxo de Automações de **aniversário**, criado com o objetivo de fortalecer o relacionamento da sua loja com os clientes, gerando engajamento nos seus dias mais especiais!

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp, e-mail (de forma automática) ou Painel do vendedor (de forma semiautomática).
2. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Desenvolvemos as seguintes mensagens para você se inspirar:

7 dias antes:

_O dia mais especial do ano está chegando!! E claro que a {{company_name}} tem um presente pra você {{client_first_name}}! 🎉🎉

Liberamos um cupom exclusivo pra você usar durante todo o seu mês aqui na {{company_name}} :)

 *Cupom: PRESENTE*

Aproveita!! Você merece!! ❤

No dia:

`{{client_first_name}}`, parabéns pelo seu dia! 🎉🌟 Hoje é um dia muito especial pra você e pra nós também!! 😊😊

Em nome de toda a equipe `{{company_name}}`, estou passando pra te desejar um feliz aniversário! Muita saúde, amor e sucesso SEMPRE!

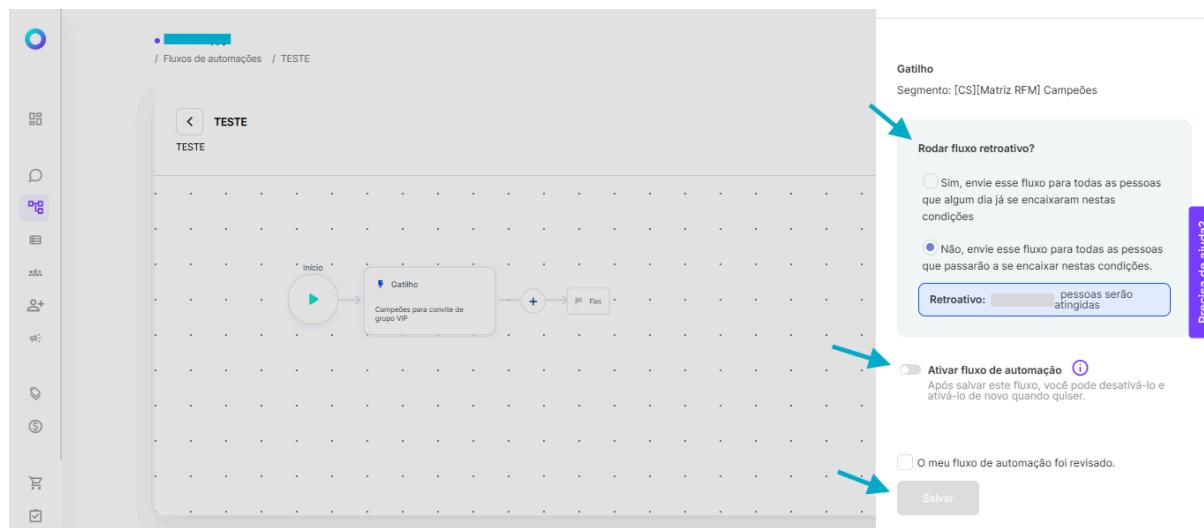
Lembre-se de aproveitar o seu cupom exclusivo: PRESENTE 🎁

Aproveite muito o seu dia! ❤️

3. Crie um Fluxo de Automações com as seguintes condições:

- Rodar o fluxo: Uma vez por cliente.
- Gatilho: regra em que a data de aniversário é nos próximos 7 dias.
- Enviar mensagem: 1ª mensagem.
- Delay de tempo: 6 dias.
- Enviar mensagem: 2ª mensagem.

4. Definir se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:



Em "Rodar fluxo retroativo":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.

- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em **Ativar fluxo de automação**, caso queira que seja ativado.

Clique em **Salvar**.

Carrinho abandonado

 Neste tutorial, analisaremos um Fluxo de Automações de **carrinho abandonado**, criado com o objetivo de lembrar e incentivar os clientes a concluírem suas compras através da comunicação de forma automática!

! Obs: atualmente essa funcionalidade só está disponível para plataformas de e-commerce Bagy, Nuvemshop, Tray, Yampi, Shoppub, CartPanda e Shopify.

Para este fluxo, sugerimos o disparo de duas mensagens: uma no primeiro dia de abandono do carrinho e outra no segundo dia caso ele não tenha retornado para comprar.

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp, e-mail (de forma automática) ou Painel do vendedor (de forma semiautomática).
2. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Desenvolvemos as seguintes mensagens para você se inspirar:

1º dia:

_Olá {{client_first_name}}, tudo bem?

Percebi que você ainda não finalizou sua compra. Posso te ajudar de alguma forma?

Aproveito para deixar aqui o link do seu carrinho: {{abandoned_cart_url}}

Esperamos você 😊

2º dia:

Olá {{client_first_name}}, tudo bem?

Não deixe de aproveitar essa oportunidade de garantir uma peça novinha da {{company_name}} 😍

Para aproveitar, use o cupom [cupom do vendedor] e receba um desconto exclusivo.

É só clicar aqui para concluir sua compra: {{abandoned_cart_url}}

3. Crie um Fluxo de Automações com as seguintes condições:

- Rodar o fluxo: Uma vez por carrinho abandonado.
- Gatilho: regra em que o carrinho abandonado foi recuperado.
- Enviar mensagem: 1ª mensagem.
- Delay de tempo: 1 dia.
- Condição: tem novo pedido? Se sim, finalizar o fluxo; se não, enviar a 2ª mensagem.

4. Definir se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:

The screenshot shows a marketing automation interface with a workflow named "TESTE". The workflow consists of three main nodes: "Início" (Start), "Gatilho" (Trigger), and "Fim" (End). The "Gatilho" node is triggered by "Campeões para convite de grupo VIP". A modal dialog titled "Rodar fluxo retroativo?" is open, asking if the flow should be run for people who have ever matched the conditions or only for those who will in the future. The "Yes" option is selected. Below the dialog, there are checkboxes for "Ativar fluxo de automação" (Enable automation flow) and "O meu fluxo de automação foi revisado." (My automation flow was reviewed). A "Salvar" (Save) button is at the bottom right. The interface includes a sidebar with various icons and a status bar at the top.

Em "**Rodar fluxo retroativo**":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.
- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em **Ativar fluxo de automação**, caso queira que seja ativado.

Clique em **Salvar**.

Pronto! O seu fluxo deve ficar mais ou menos assim:



Giftback Retroativo

💡 Neste tutorial, analisaremos um Fluxo de Automações de **giftback retroativo**, criado com o objetivo de engajar clientes que já realizaram compras na sua loja, oferecendo a eles um benefício inesperado e personalizado com base em suas compras anteriores. Essa estratégia é poderosa para criar um senso de valorização e fidelização, incentivando o retorno desses clientes para novas compras.

O que é um Giftback Retroativo?

O giftback retroativo é um crédito ou benefício oferecido ao cliente com base em compras passadas, mesmo que essas transações não tenham sido realizadas dentro de uma campanha específica. Ele funciona como um "presente surpresa" que valoriza o histórico do cliente, criando uma experiência positiva e motivando a continuidade do relacionamento com o negócio.

Passo a passo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp, e-mail (de forma automática) ou Painel do vendedor (de forma semiautomática).
2. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Desenvolvemos as seguintes mensagens para você se inspirar:

1ª mensagem:

_Oi {{Primeiro nome do cliente}}! Tudo bem?

Acabamos de liberar um cupom exclusivo com base na sua última compra para ser usado até {{Data de expiração do Giftback}}.

Para utilizar seu giftback, você vai aplicar o cupom {{Código do giftback}} na sua próxima compra no nosso site {{URL da sua loja}}!

Te aguardamos! 😊

2ª mensagem:

Oi, {{Primeiro nome do cliente}}! 🕒

O seu cupom da {{Nome da sua empresa}} está quase expirando! Faltam apenas 5 dias para você usar o seu desconto e garantir suas peças favoritas.

Não perca essa oportunidade!

Use o código {{Código do giftback}} e aproveite! ❤️ [{{URL da sua loja}}]

3. Crie um Fluxo de Automações com as seguintes condições:

- Rodar o fluxo: Uma vez por cliente.
- Gatilho: regra em que o status do pedido é concluído *E* data da última compra entre (dd/mm/aaaa e dd/mm/aaaa).

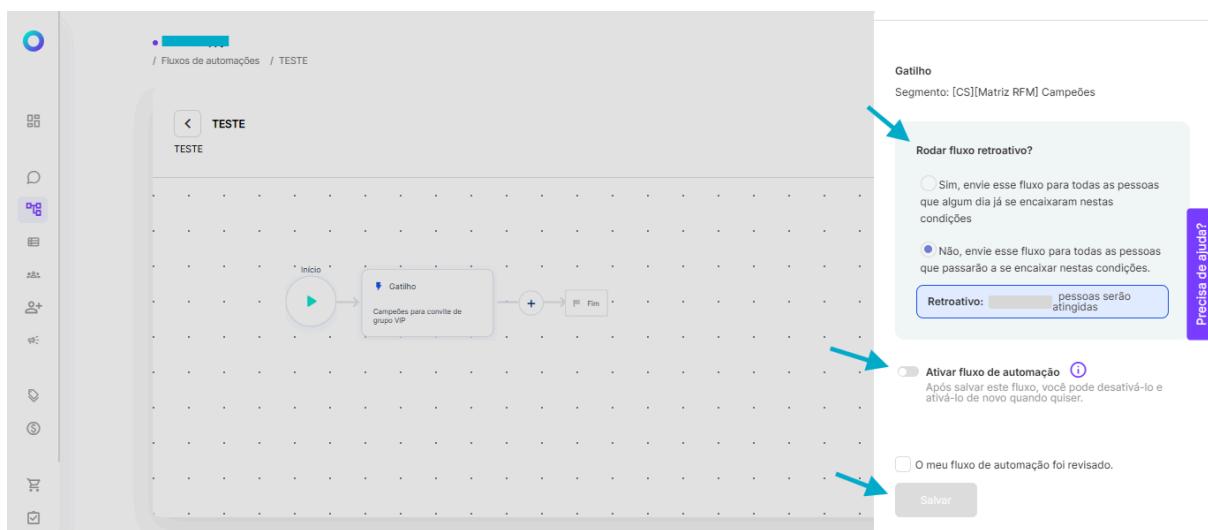
- Adicionar o cupom criado por você. Neste exemplo, ele terá 15 dias até a sua expiração.

- *Enviar mensagem*: 1^a mensagem.

- *Delay de tempo*: 10 dias.

- *Condição*: tem novo pedido? Se sim, finalizar o fluxo; se não, enviar a 2^a mensagem.

4. Definir se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:



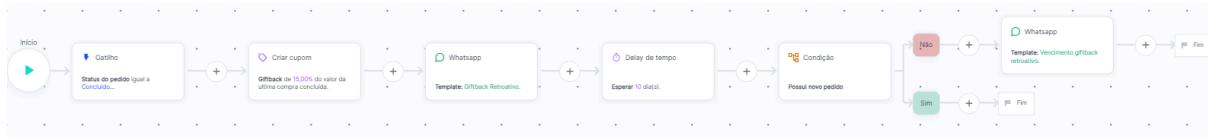
Em "Rodar fluxo retroativo":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.
- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em **Ativar fluxo de automação**, caso queira que seja ativado.

Clique em **Salvar**.

Pronto! O seu fluxo deve ficar mais ou menos assim:



Pós-venda para clientes antigos

Neste tutorial, analisaremos um Fluxo de Automações de **pós-venda para clientes antigos**, criado com o objetivo de melhorar o pós-venda da sua loja através da comunicação de forma automática com os seus clientes que já te acompanham há muito tempo!

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp, e-mail (de forma automática) ou Painel do vendedor (de forma semiautomática).
2. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Temos aqui uma copy para você se inspirar:

Olá {{client_first_name}}, tudo bem?

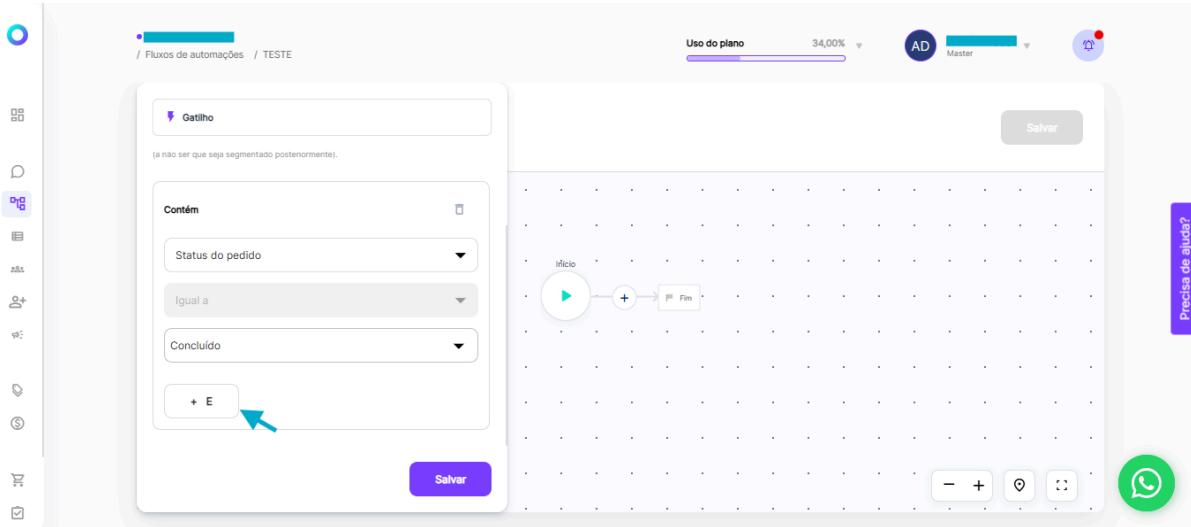
Ficamos muito felizes em receber mais um pedido seu aqui na {{company_name}}!

Queremos saber se deu tudo certinho.

Precisando, estou por aqui! Abraços! ❤

3. Crie um Fluxo de Automações com as seguintes condições:

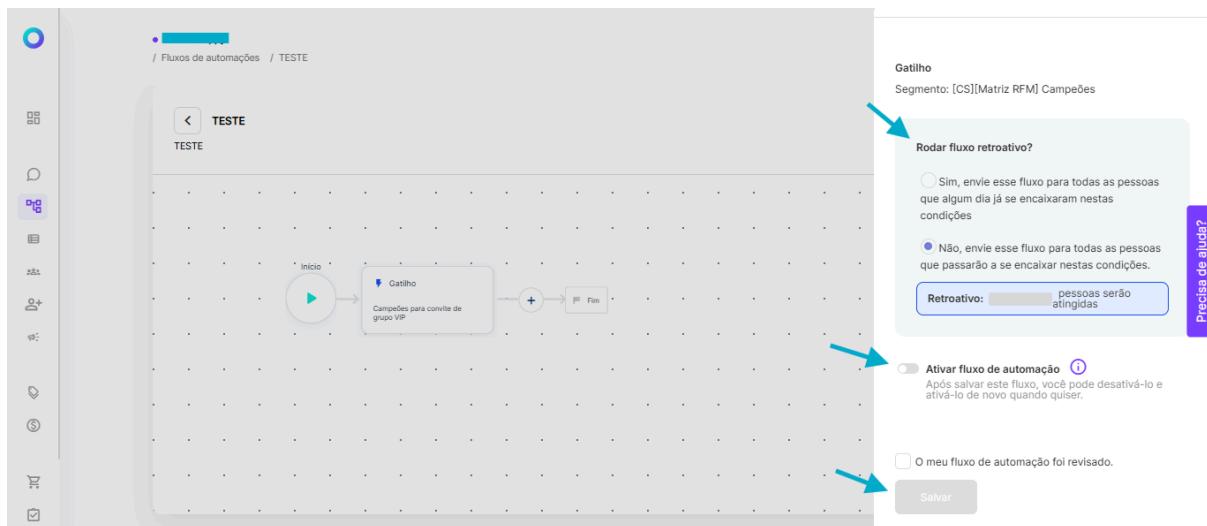
- Rodar o fluxo: Uma vez por pedido.
- Gatilho: regra em que o status do pedido é concluído *E* número de vendas é maior que ou igual a 2 (*basta clicar em + E*).



- *Delay de tempo*: selecione um tempo que seja suficiente para o seu cliente receber o seu produto e testar (sugerimos cerca de 14 dias).

- *Canais de envio*: selecione o canal que você definiu para realizar o envio.

4. Definir se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:



Em "**Rodar fluxo retroativo**":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.

- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em **Ativar fluxo de automação**, caso queira que seja ativado.

Clique em **Salvar**.

Pós-venda para clientes novos

 Neste tutorial, analisaremos um Fluxo de Automações de **pós-venda para clientes novos**, criado com o objetivo de melhorar o pós-venda da sua loja através da comunicação de forma automática com os seus clientes que acabaram de chegar!

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp, e-mail (de forma automática) ou Painel do vendedor (de forma semiautomática).
2. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Já preparamos um modelo de mensagem para você usar (ou se inspirar)!

Seja muito bem-vindo{{client_first_name}}!!

Sou o {{seller_name}}, da {{company_name}} e queria saber como foi sua experiência com a gente e se consigo te ajudar de alguma forma!

Um abraço! ❤

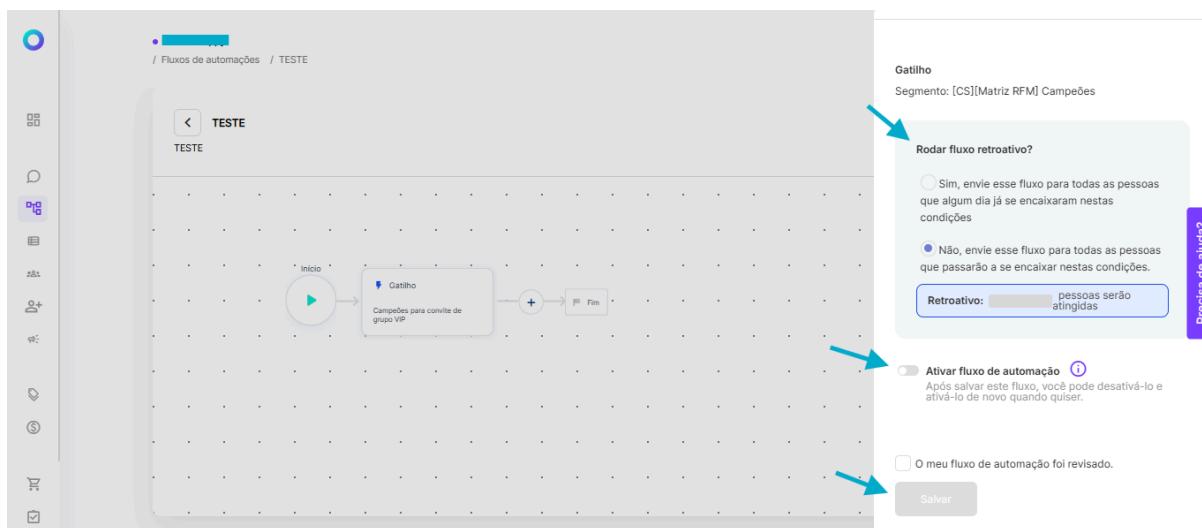
3. Crie um Fluxo de Automações com as seguintes condições:

- *Rodar o fluxo*: Uma vez por cliente.
- *Gatilho*: regra em que o status do pedido é concluído.
- *Delay de tempo*: selecione um tempo que seja suficiente para o seu cliente

receber o seu produto e testar (sugerimos cerca de 14 dias).

- **Canais de envio:** selecione o canal que você definiu para realizar o envio.

4. Definir se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:



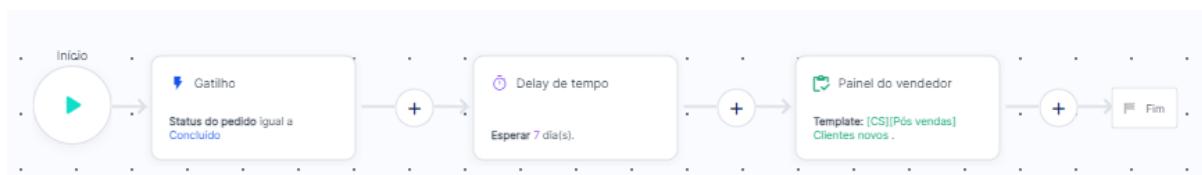
Em "Rodar fluxo retroativo":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.
- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em **Ativar fluxo de automação**, caso queira que seja ativado.

Clique em **Salvar**.

Pronto! O seu fluxo deve ficar mais ou menos assim:



Recompra 90 dias

 Neste tutorial, analisaremos um Fluxo de Automações de **recompra 90 dias**, criado com o objetivo retomar a comunicação com os clientes da sua loja que não compram há mais de 90 dias através da comunicação de forma automática! Este fluxo é uma forma fácil e eficiente de reacender o interesse e fortalecer a sua conexão com clientes que estão inativos.

Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Decidir em qual canal a mensagem será enviada: WhatsApp, e-mail (de forma automática) ou Painel do vendedor (de forma semiautomática).
2. Crie o template da mensagem de acordo com o canal escolhido. Veja abaixo a copy que sugerimos para você:

{{client_first_name}}, estamos sentindo sua falta por aqui!

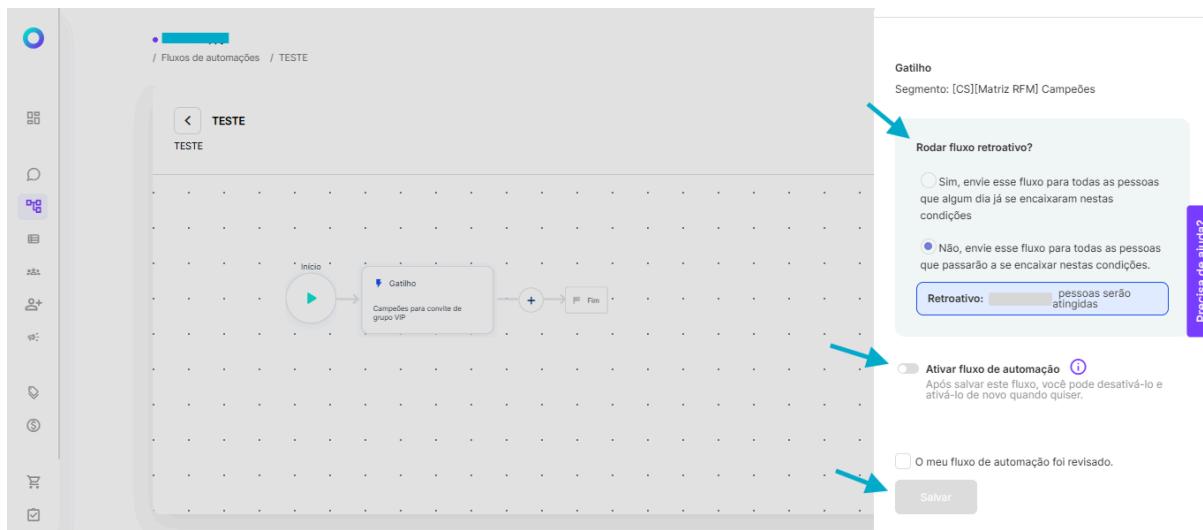
 *Estamos com várias oportunidades aqui na {{company_name}} e para você não ficar de fora vou te enviar um cupom exclusivo para sua próxima compra em nosso site!*

 *Cupom: SAUDADE*

Esperamos que goste da surpresa! Um grande beijo!

3. Crie o cupom na sua plataforma de e-commerce com o nome que você escolheu na mensagem.
4. Crie um Fluxo de Automações com as seguintes condições:
 - *Gatilho*: regra em que o status do pedido.
 - *Delay de tempo*: sugerimos 90 dias.
 - *Canais de envio*: possui novo pedido > se sim, finaliza o fluxo. Se não, template de mensagem.

5. Definir se o fluxo puxará dados retroativos ou apenas a partir do dia de início:



Em "Rodar fluxo retroativo":

- Sim: o fluxo englobará todas as pessoas que um dia já se encontraram nas condições selecionadas por você.
- Não: o fluxo englobará todas as pessoas que se encontrarão nas condições selecionadas por você.

Clique em **Ativar fluxo de automação**, caso queira que seja ativado.

Clique em **Salvar**.

Pronto! O seu fluxo deve ficar mais ou menos assim:



Modelos de mensagem

Crie mensagens personalizadas para engajar e se comunicar melhor com seus clientes!

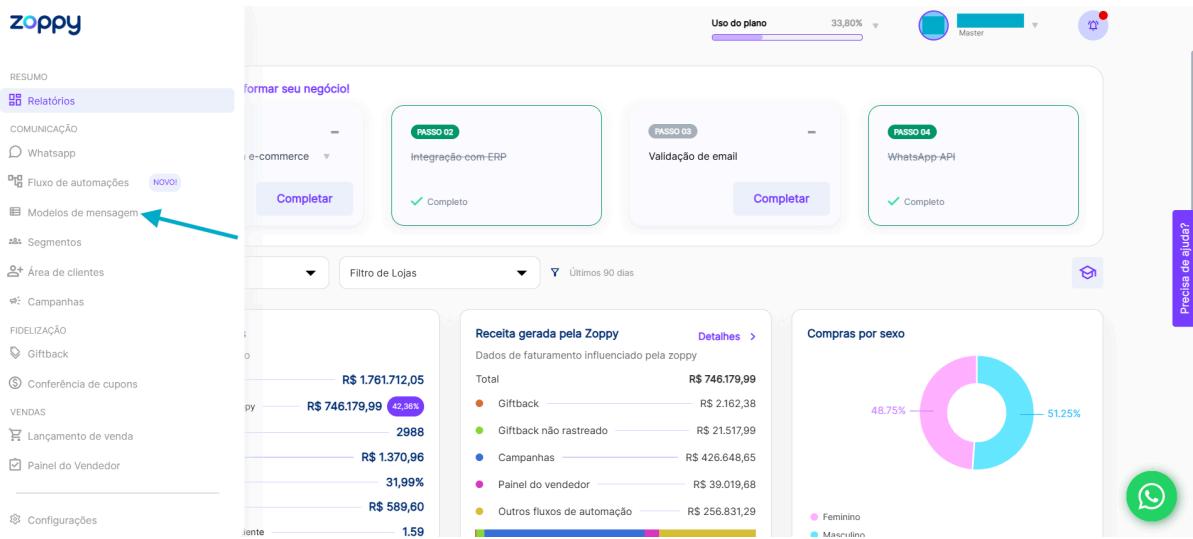
Como criar modelos de mensagem?

WhatsApp

O WhatsApp é uma das ferramentas mais poderosas para comunicação direta com clientes, sendo essencial para empresas que desejam engajar, informar e fidelizar seu público. Criar um modelo de mensagem eficiente para essa plataforma é fundamental para transmitir a mensagem certa no momento certo, garantindo clareza e impacto. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como criar um modelo de mensagem para WhatsApp que seja profissional, estratégico e alinhado com os objetivos do seu negócio!

Passo a passo:

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".



The screenshot shows the Zappy platform's dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Relatórios' (highlighted with a blue arrow), 'WhatsApp', 'Fluxo de automações' (with a 'NOVO!' badge), 'Modelos de mensagem', 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'Lançamento de venda', 'Painel do Vendedor', and 'Configurações'. The main area has sections for 'Integração com-ERP' (Passo 02, status 'Completo'), 'Validação de email' (Passo 03, status 'Pendente'), and 'WhatsApp API' (Passo 04, status 'Completo'). Below these are financial reports and a gender distribution chart.

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja criar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o WhatsApp. Clique em "**Adicionar modelo**".

WhatsApp E-mail SMS Painel do vendedor

Buscar modelos

Adicionar modelo

NOME DO MODELO	AÇÕES
teste template imagem	***
Teste imagem	***
Teste imagem	***
[CÓPIA] Dia das crianças	***
Dia das crianças	***
Teste botão	***
modelo	***
Recompra 90 dias (Padrão)	***

1 / 2 1 - 6 de 15

3. Caso queira, escolha um dos nossos modelos prontos.

[Modelos sugeridos para Whatsapp](#)

[+ Criar do zero](#)

Convite para grupo VIP	Envio de giftback (lembrete)	Envio de giftback	Envio de giftback (última chamada)
{{client.first_name}}, temos uma novidade exclusiva para você! Na {{company.name}}, valorizamos nossos clientes mais fiéis, e por isso queremos te convidar para o nosso **GRUPO VIP** no WhatsApp**! Lá dentro, você terá acesso a: **Descontos exclusivos** só para membros ↗ **Lançamentos** antecipados T **Ofertas secretas** e vantagens especiais ☀ Garanta seu lugar agora: "link para o grupo"	Ei, {{client.first_name}}! •• Você ainda tem * {{giftback_amount}}* para usar na * {{company.name}}!* T I Mas atenção: seu crédito expira em *{{giftback_expiry_date}}!* Use o cupom * {{giftback_code}}* e aproveite antes que acabe!	Ei, {{client.first_name}}! Tudo certo? Aqui é da * {{company.name}}!* T Você acabou de receber * {{giftback_amount}}* para usar na sua próxima compra em nosso site! Como funciona? Basta gastar pelo menos * {{giftback_minimum_purchase_value}}* até * {{giftback_expiry_date}}* e aplicar o cupom {{giftback_code}}	*Última chamada, {{client.first_name}}!* Na sua última compra na {{company.name}} creditamos um *cashback* de {{giftback_amount}}* pra você, lembra? Então, ele tá vencendo agora no dia * {{giftback_expiry_date}}!* Utilize o código: {{giftback_code}} e aproveite antes que expire!
Aproveite agora	Resgatar agora	Acessar loja	Aproveitar
*{{client.first_name}}, sentimos sua falta! Faz tempo que você não compra com a gente. Para te receber de volta, preparamos um presente especial: T *{{giftback_percent_value}}% OFF* na sua próxima compra! Cupom: {{giftback_code}}! Válido até: * {{giftback_expiry_date}}*	*{{client.first_name}}, a espera acabou! A nova coleção {{company.name}} chegou e está simplesmente imperdível! Nossa equipe preparou peças exclusivas, com designs modernos, tendências incríveis e aquela qualidade que você já conhece! Seja o primeiro a conferir e garantir os melhores looks antes que esgotem! ☀	*Parabéns, {{client.first_name}}!* Hoje é o seu dia, e a {{company.name}}* não poderia deixar passar em brancos! Para tomar essa data ainda mais especial, preparamos um presente exclusivo para você: **até 30% OFF** para renovar seu estilo e celebrar em grande estilo! Utilize o cupom {{giftback_code}} em nosso site para aplicar seu presente! Essa surpresa é **válida apenas por tempo limitado**. Então aproveite para escolher algo incrível e tornar seu dia ainda mais feliz!	*Promoção relâmpago, {{client.first_name}}!* Essa é a sua chance de economizar "como nunca"! Somente HOJE, estamos oferecendo **até 30% OFF** em toda a loja! Os produtos mais desejados estão com **descontos imperdíveis**, mas corra, porque essa oferta "acaba em poucas horas"!
Aproveite agora	Conhecer coleção	Resgatar agora	Garanta agora

4. Clique em "**Escolher**" para prosseguir para a edição ou clique no olho para a pré-visualização. Caso escolha "**Criar do zero**", esta é a tela que vai aparecer:

+ Criar do zero

Adicionar modelo

Nome do modelo*
Dê um nome para o modelo

Descrição
Descreva o uso do modelo

Cabeçalho
O cabeçalho é opcional e pode ser um texto, uma imagem ou um vídeo curto. Use-o para destacar algo importante como o nome da sua loja.

O que você deseja adicionar ao seu cabeçalho?
 Texto Imagem Vídeo

Cabeçalho
Digite aqui o texto do seu cabeçalho
0/60

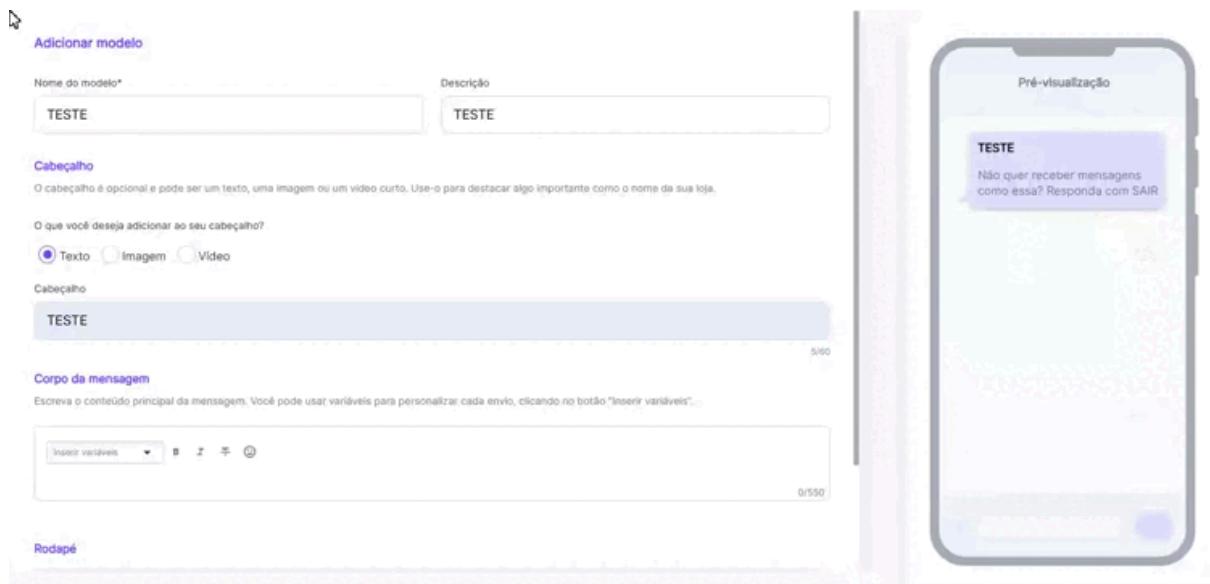
Corpo da mensagem
Escreva o conteúdo principal da mensagem. Você pode usar variáveis para personalizar cada envio, clicando no botão "Inserir variáveis".

Inserir variáveis B I X 0/550

Rodapé

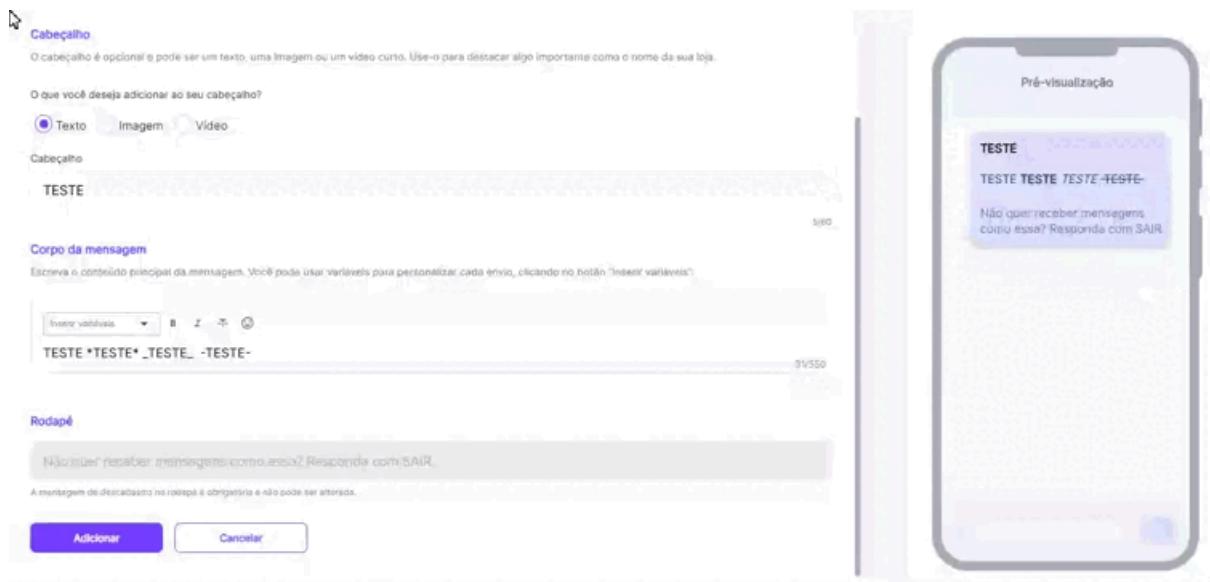
Pré-visualização
Não quer receber mensagens como essa? Responda com SAIR

5. Dê um nome e uma descrição ao modelo para que seja encontrado facilmente.
6. Selecione o modelo de cabeçalho que você gostaria.



- Imagens devem ser, por padrão, nas dimensões 9x12 ou 1080x1080, nos formatos JPEG ou PNG.
- Vídeos podem conter no máximo 16MB de tamanho.
- Não é permitido inserir links de redirecionamento para outro chat do WhatsApp utilizando o botão de ação. Este tipo de link só pode ser inserido no corpo da mensagem e pode ser reduzido utilizando um encurtador de link.
- Evite utilizar mais de uma quebra de linha para manter uma formatação concisa.

7. No "Corpo da Mensagem", escreva o conteúdo principal.



- **Inserir variáveis:** as variáveis são os parâmetros que representam os dados específicos e personalizados que serão enviados para cada cliente, como: primeiro nome, data de nascimento, percentual de giftback, etc.
- **Formatações:** negrito, itálico, rasurado e emojis.

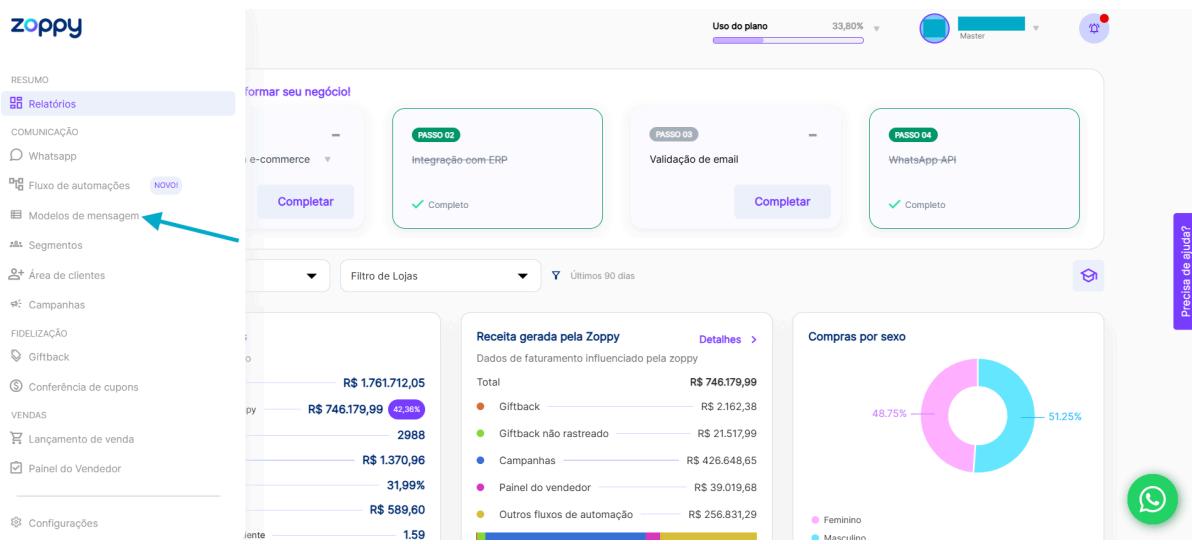
8. Clique em "Adicionar" para salvar o template e aguarde a aprovação da Meta.

E-mail

O e-mail continua sendo uma das ferramentas mais eficazes para comunicação direta com clientes, especialmente para empresas que buscam engajar, informar e construir relacionamentos duradouros. Criar um modelo de e-mail eficiente é essencial para transmitir a mensagem certa com clareza e impacto, além de alinhar seu conteúdo aos objetivos do negócio. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como desenvolver um modelo de e-mail profissional, estratégico e capaz de gerar resultados significativos!

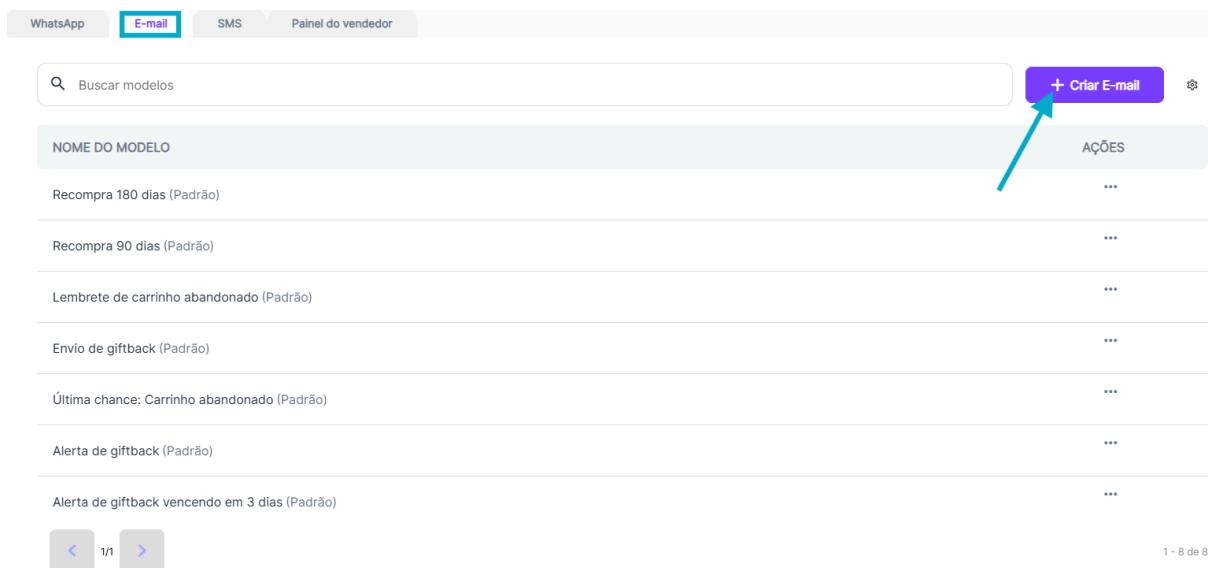
Passo a passo:

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".



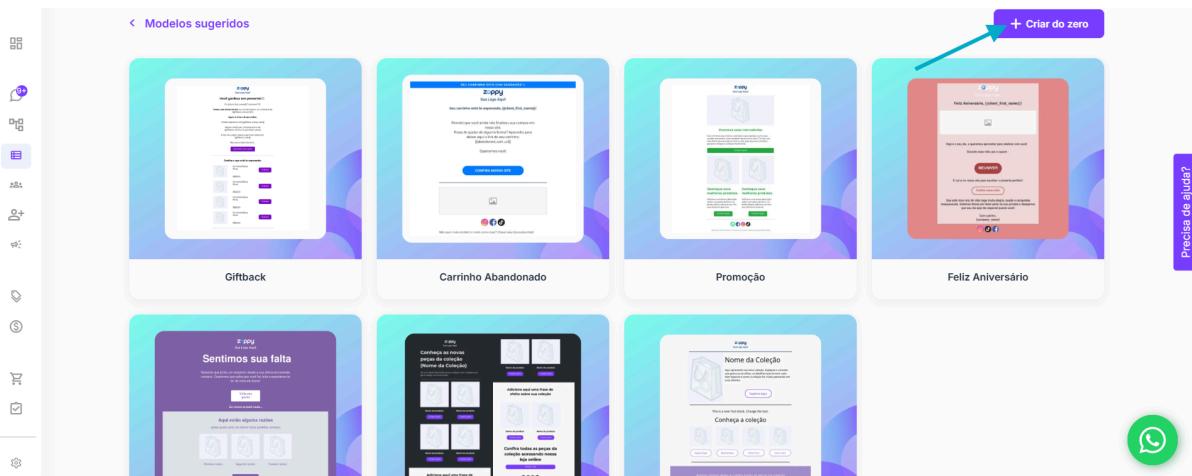
The screenshot shows the Zappy dashboard with the 'Relatórios' tab selected. On the left sidebar, under 'COMUNICAÇÃO', there is a link 'Modelos de mensagem' with a blue arrow pointing to it. The main area displays various metrics and progress bars for different steps: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Completo), 'PASSO 03 Validação de email' (Incomplete), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completo). Below these are sections for 'Receita gerada pela Zappy' and 'Compras por sexo'.

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja criar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o E-mail. Depois, clique em "**Criar E-mail**".



The screenshot shows the 'Criar modelo de e-mail' (Create Email Model) page. At the top, there are tabs for WhatsApp, E-mail (highlighted with a blue box), SMS, and Painel do vendedor. Below the tabs is a search bar labeled 'Buscar modelos'. The main area lists several pre-made email models with their names and descriptions. At the bottom right, there is a large blue button labeled '+ Criar E-mail' with a white arrow icon. Navigation arrows at the bottom indicate this is page 1 of 8.

3. Caso queira, confira os nossos modelos sugeridos para e-mail marketing! Caso contrário, clique em "**Criar do zero**".



4. Esta é a tela que vai aparecer:

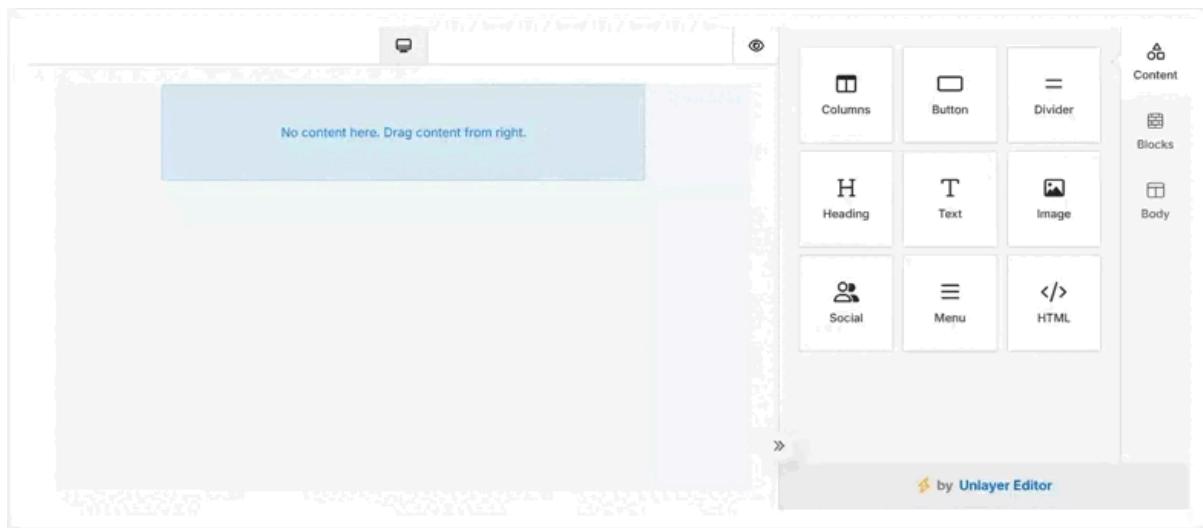
Adicionar modelo de e-mail
Personalize a mensagem que será disparada via e-mail para seus clientes.

Nome do modelo Dê um nome para o modelo	Descrição Descreva o uso do modelo
Assunto do e-mail Inserir variáveis	
O assunto do seu email tem 0 caracteres. O número de caracteres exibidos em dispositivos móveis é 35 e em desktops 70, em média.	

No content here. Drag content from right.

Content
Blocks
Body

5. Dê um nome e uma descrição ao modelo para que seja encontrado facilmente.
6. Dê um assunto ao e-mail (você pode utilizar variáveis).
7. No **"Corpo da Mensagem"**, escreva o conteúdo principal. Você pode utilizar algumas ferramentas! Neste caso, *recomendamos que você brinque e descubra a plataforma!* **Para adicionar elementos, basta arrastá-los para o espaço em branco!**



- Utilize imagens de no máximo 600 pixels de largura e 500kb de tamanho (*inserir imagens maiores que isso aumentam as chances do seu e-mail ser classificado como spam*).
- Ao colar uma mensagem, utilize: *ctrl + shift + v*.
- Para personalizar o e-mail, basta adicionar os itens abaixo (no campo azul) e adicionar o conteúdo que gostaria.
- *Inserir variáveis*: as variáveis são os parâmetros que representam os dados específicos que serão enviados para cada cliente, como: primeiro nome, data de nascimento, percentual de giftback, etc.
- *Formatações*: negrito, itálico, rasurado e emojis.

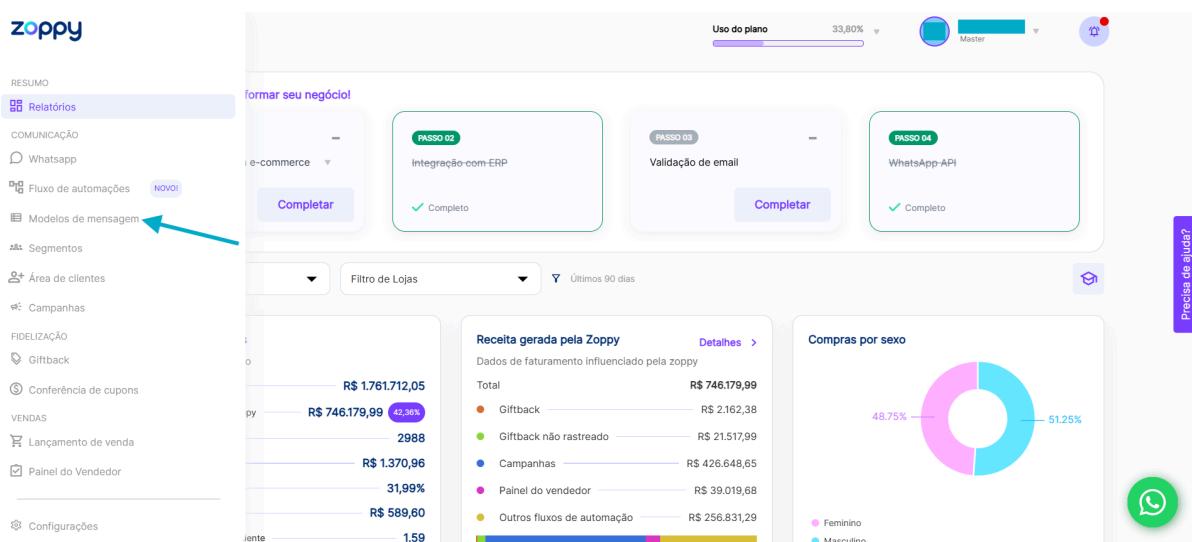
8. Clique em "**Adicionar**".

SMS

O SMS é uma das formas mais diretas e rápidas de se comunicar com os clientes, sendo ideal para empresas que desejam engajar, informar e criar conexões de forma instantânea. Criar um modelo de SMS eficiente é essencial para transmitir sua mensagem com clareza, objetividade e no momento certo, aproveitando o alto índice de leitura dessa ferramenta. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como desenvolver um modelo de SMS profissional, estratégico e alinhado com os objetivos do seu negócio, garantindo resultados expressivos em suas campanhas!

Passo a passo:

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".



The screenshot shows the Zappy platform's dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'RESUMO', 'Relatórios' (which is currently selected and highlighted in blue), 'COMUNICAÇÃO', 'Fluxo de automações' (with a 'NOVO!' button), 'Modelos de mensagem' (highlighted with a blue arrow), 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', 'FIDELIZAÇÃO', 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'VENDAS', 'Lançamento de venda', 'Painel do Vendedor', and 'Configurações'. The main area has sections for 'formar seu negócio' (PASSO 02: Integração com ERP, status 'Completo'), 'Validação de email' (PASSO 03, status 'Completar'), and 'WhatsApp API' (PASSO 04, status 'Completo'). Below these are financial summaries and a donut chart for 'Compras por sexo' (48.75% Feminino, 51.25% Masculino). The top right shows usage statistics ('Uso do plano 33,80%', 'Master') and a help button ('Precisa de ajuda?').

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja criar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o SMS. Depois, clique em "Adicionar modelo".

WhatsApp E-mail **SMS** Painel do vendedor

Modelos de mensagens
Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.

Buscar modelos

NOME DO MODELO	AÇÕES
Envio de giftback (Padrão)	...
Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)	...
Alerta de giftback (Padrão)	...



3. Caso queira, escolha um dos nossos modelos prontos.

< Modelos sugeridos para SMS + Criar do zero

Lançamento de coleção	Produto de volta ao estoque	Lembrete de Giftback	Reposição de produto
({{company_name}}): A nova coleção chegou! Peças exclusivas para você. Confira antes de todo mundo e garanta as melhores opções: {{store_url}}	({{company_name}}): O produto que você queria voltou ao estoque! Mas corra, as unidades são limitadas. Garanta já o seu: {{store_url}}	({{company_name}}): Seu cashback de {{giftback_amount}} expira em breve! Compre até {{giftback_expiry_date}} e aproveite seu benefício: {{store_url}}	({{company_name}}): Está na hora de renovar seu estoque! Reponha seus produtos favoritos com desconto especial. Compre agora: {{store_url}}
({{company_name}}): Só hoje! Até 30% OFF em toda a loja. Estoque limitado! Aproveite agora antes que acabe: {{store_url}}	({{company_name}}): Parabéns! Você recebeu {{giftback_amount}} de giftback. Use até {{giftback_expiry_date}} e aproveite seu desconto: {{store_url}}	({{company_name}}): Última chance! Seu cashback de {{giftback_amount}} expira hoje. Não perca essa oportunidade! Compre agora: {{store_url}}	({{company_name}}): Sentimos sua falta! Para receber de volta, temos até 30% OFF. Garanta sua oferta antes que acabe: {{store_url}}

4. Clique em "**Escolher**" para prosseguir para a edição ou clique no olho para a pré-visualização. Caso escolha "**Criar do zero**", esta é a tela que vai aparecer:

< Modelos sugeridos para SMS

+ Criar do zero



Adicionar modelo

Preencha os campos abaixo para criar seu modelo de mensagem personalizado que será disparado via SMS.

Nome do modelo

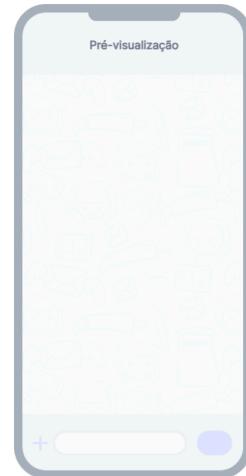
Dê um nome para o modelo

Descrição

Descreva o uso do modelo

Mensagem

Inserir variáveis



4. Dê um nome e uma descrição ao modelo para que seja encontrado facilmente.

5. Preste atenção à formatação:

x

Boas Práticas para Mensagens SMS

Evite mencionar nomes de operadoras ou grandes marcas: Palavras como "Oi", "Vivo" ou "Claro" podem ser interpretadas como spam ou mensagens enganosas.

Não use chamadas agressivas: Termos como "Você ganhou" podem ser bloqueados automaticamente pelos filtros do disparador de SMS.

Atenção às quebras de linha: SMS não suporta formatações de texto como quebras de linha. O texto será enviado como uma única linha contínua.

Evite caracteres especiais e emojis: Emojis não serão entregues corretamente na mensagem final.

- Acrescente o nome da sua loja no início da frase ou a variável `{{company_name}}`.

6. Em "**Mensagem**", escreva o conteúdo principal.

- *Inserir variáveis:* as variáveis são os parâmetros que representam os dados específicos que serão enviados para cada cliente, como: primeiro nome, data de nascimento, percentual de giftback, etc.

7. Clique em "**Adicionar**".

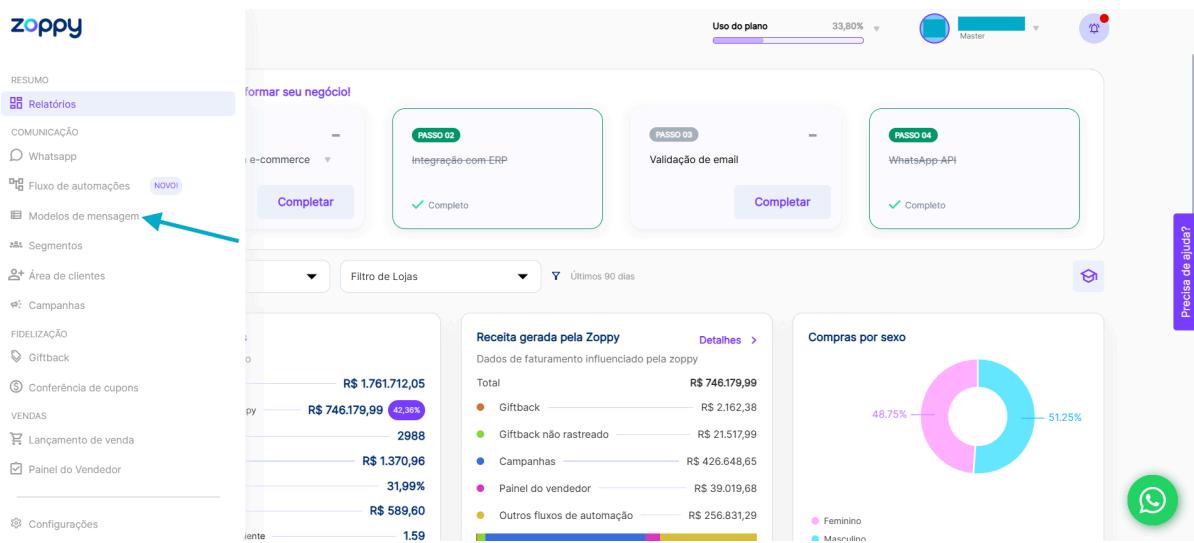
Painel do Vendedor

O Painel do Vendedor é uma solução prática e eficiente para otimizar a comunicação via WhatsApp Web, seja utilizando a versão Business ou pessoal.

Com esta ferramenta, você pode agilizar o atendimento, gerenciar conversas de forma estratégica e aumentar a produtividade no contato com seus clientes. Criar um modelo de mensagem adequado para o Painel do Vendedor é essencial para garantir clareza, objetividade e engajamento nas interações. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como estruturar mensagens profissionais e alinhadas aos objetivos do seu negócio, tornando seu atendimento mais rápido e eficiente!

Passo a passo:

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".



The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left sidebar, under the 'RESUMO' section, there is a link labeled 'Modelos de mensagem' with a blue arrow pointing to it. The main area displays various performance metrics and progress bars for different steps. One step, 'PASSO 02 Integração com ERP', is marked as 'Completo'. Another step, 'PASSO 03 Validação de email', has a 'Completar' button. A third step, 'PASSO 04 WhatsApp API', is also marked as 'Completo'. Below these steps, there are sections for 'Receita gerada pela Zappy' and 'Compras por sexo'.

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja criar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o Painel do Vendedor. Depois, clique em "**Adicionar modelo**".

WhatsApp E-mail SMS Painel do vendedor

Modelos de mensagens

Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.

Buscar modelos

NOME DO MODELO	AÇÕES
Recompra 180 dias (Padrão)	...
Recompra 90 dias (Padrão)	...
Última chance: Carrinho abandonado (Padrão)	...
Lembrete de carrinho abandonado (Padrão)	...
Pedido não concluído (Padrão)	...
Aniversário (Padrão)	...

Adicionar modelo

1 - 10 de 10

3. Caso queira, escolha um dos nossos modelos prontos.

← Modelos sugeridos para Painel do Vendedor + Criar do zero

Aniversário do cliente

*Parabéns, {{client_first_name}}! Hoje é o seu dia, e a {{company_name}} não poderia deixar passar em branco! Para tornar essa data ainda mais especial, preparamos um presente exclusivo para você: *até 30% OFF* para renovar seu estilo e celebrar em grande estilo! Utilize o cupom {{giftback_code}} em nosso site para aplicar seu presente. Mas atenção! Essa surpresa é *válida apenas por tempo limitado*. Então aproveite para escolher algo incrível e tornar seu dia ainda mais feliz!

Recuperação de clientes inativos

{{client_first_name}}, sentimos sua falta! Faz tempo que você não compra com a gente. Para te receber de volta, preparamos um presente especial: T {{giftback_percent_value}}% OFF na sua próxima compra! Cupom: {{giftback_code}} Válido até: *{{giftback_expiry_date}}*

Convite para grupo VIP

Olá {{client_first_name}}, temos uma novidade exclusiva para você! Na {{company_name}}, valorizamos nossos clientes mais fiéis, e por isso queremos te convidar para o nosso GRUPO VIP no WhatsApp! Lá dentro, você terá acesso a: *Descontos exclusivos* só para membros! *Lançamentos* antecipados! *Ofertas secretas* e vantagens especiais! Garanta seu lugar agora: "link para o grupo"

Envio de giftback (lembrete)

Ei, {{client_first_name}}! Você ainda tem *{{giftback_amount}}* para usar na {{company_name}}! Lá dentro, você terá acesso a: *Descontos exclusivos* só para membros! *Lançamentos* antecipados! *Ofertas secretas* e vantagens especiais! Garanta seu lugar agora: "link para o grupo"

*Última chamada, {{client_first_name}}! Na sua última compra na {{company_name}}, creditamos um *cashback de {{giftback_amount}}* pra você, lembra? Então, ele tá vencendo agora no dia *{{giftback_expiry_date}}*. Utilize o código: {{giftback_code}} e aproveite antes que expire!

Ei, {{client_first_name}}! Tudo certo? Aqui é da *{{company_name}}*. Você acabou de receber *{{giftback_amount}}* para usar na sua próxima compra em nosso site! Como funciona? Basta gastar pelo menos *{{giftback_minimum_purchase_value}}* até *{{giftback_expiry_date}}* e aplicar o cupom {{giftback_code}}!

Promoção relâmpago, {{client_first_name}}! Essa é a sua chance de economizar *como nunca*! Somente HOJE, estamos oferecendo *até 30% OFF* em toda a loja! Os produtos mais desejados estão com *descontos imperdíveis*, mas corra, porque essa oferta *acaba em poucas horas*!

*{{client_first_name}}, a espera acabou! A nova coleção {{company_name}} chegou e está simplesmente *imperdível!* Nossa equipe preparou peças exclusivas, com designs modernos, tendências incríveis e aquela qualidade que você já conhece! Seja o primeiro a conferir e garantir os melhores looks antes que esgotem!

4. Clique em "**Escolher**" para prosseguir para a edição ou clique no olho para a pré-visualização. Caso escolha "**Criar do zero**", esta é a tela que vai aparecer:

[+ Criar do zero](#)

[Modelos sugeridos para Painel do Vendedor](#)

Aniversário do cliente

Recuperação de clientes inativos

Convite para grupo VIP

Envio de giftback (lembrete)

[Adicionar modelo](#)

Preencha os campos abaixo para criar seu modelo de mensagem personalizado que será disparado via WhatsApp pelo painel do vendedor.

Nome do modelo	Descrição
Dê um nome para o modelo	Descreva o uso do modelo
Cabeçalho	Pré-visualização
Inserir variáveis	
Corpo	
Inserir variáveis	
Adicionar	

4. Dê um nome e uma descrição ao modelo para que seja encontrado facilmente.

5. Preencha o "Cabeçalho" e o "Corpo da mensagem".

- *Inserir variáveis:* as variáveis são os parâmetros que representam os dados específicos que serão enviados para cada cliente, como: primeiro nome, data de nascimento, percentual de giftback, etc.
- *Formatações:* negrito, itálico, rasurado e emojis.

6. Em "Rodapé", você pode colocar mais informações.

The screenshot shows the 'Adicionar modelo' (Add Model) screen. It includes fields for 'TESTE' in the header, 'Corpo' (Body) with rich text tools, and 'Rodapé' (Footer) containing 'TESTE'. A preview window on the right shows the message structure: Header (TESTE), Body (TESTE), and Footer (TESTE). A purple 'Adicionar' (Add) button is at the bottom left.

7. Clique em "Adicionar".

Mais informações

Como editar um modelo de mensagem padrão?

Aprenda como alterar os Modelos de Mensagens padrões e deixá-las a cara da sua loja!

 Na Zappy, você tem a flexibilidade de personalizar os modelos de mensagem para garantir que a comunicação com seus clientes esteja alinhada com a voz e a estratégia da sua marca!

Passo a Passo:

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".

Relatórios

formar seu negócio

- PASSO 02: Integração com ERP (Completo)
- PASSO 03: Validação de email (Completo)
- PASSO 04: WhatsApp API (Completo)

Filtro de Lojas Últimos 90 dias

Categoria	Valor	Porcentagem
R\$ 746.179,99	42,36%	
2988		
R\$ 1.370,96		
31,99%		
R\$ 589,60		
1.59		

Receita gerada pela Zappy

Categoria	Valor
Giftback	R\$ 2.162,38
Giftback não rastreado	R\$ 21.517,99
Campanhas	R\$ 426.648,65
Painel do vendedor	R\$ 39.019,68
Outros fluxos de automação	R\$ 256.831,29

Compras por sexo

Precisa de ajuda?

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja criar o seu modelo de mensagem.

Modelos de mensagens

Gerencie os modelos de mensagens que serão enviados para seus clientes.

WhatsApp (destacado com um retângulo azul)

E-mail **SMS** **Painel do vendedor**

NOME DO MODELO	DESCRIÇÃO	STATUS	AÇÕES
Recompra 90 dias (Padrão)	Relembre o cliente da marca após 90 dias, oferecendo uma oferta especial para incentivá-lo a voltar a comprar.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Precisa de ajuda?

- Selecione o canal de disparo do modelo que deseja editar.

3. Clique no ícone destacado no modelo de mensagem que deseja alterar.

The screenshot shows a software interface for managing message templates. At the top, there are tabs for WhatsApp, E-mail, SMS, and Painel do vendedor. Below the tabs, a search bar says 'Buscar modelos'. A sidebar on the left has various icons. The main area is titled 'Modelos de mensagens' and contains a table with three rows. The columns are 'NOME DO MODELO', 'DESCRIÇÃO', 'STATUS', and 'AÇÕES'. The 'AÇÕES' column includes icons for edit, delete, and a switch. A blue arrow points to the edit icon in the first row. The rows are: 'Alerta de giftback (Padrão)' with the description 'Essa mensagem será enviada em 2/3 do prazo de expiração do giftback, caso o cliente não tenha utilizado o cupom.', 'Envio de giftback (Padrão)' with the description 'Essa mensagem será enviada no momento que o cliente efetuar uma compra, oferecendo um giftback para que ele compre novamente.', and 'Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)' with the description 'Essa mensagem será enviada 3 dias antes da expiração do giftback, caso o cliente não tenha utilizado o cupom.'. All rows have a green 'Aprovado' status. At the bottom, there's a button 'Adicionar modelo' and a page number '1/1'.

4. Realize todas as alterações que desejar.
5. Clique em "Salvar".
6. *Lembre-se: caso o canal de comunicação seja o WhatsApp, um modelo reprovado continuará reprovado; logo, é necessário criar um novo.*

Como testar um modelo de mensagem?

Testar um modelo de mensagem antes de enviá-lo para seus clientes é fundamental para garantir que ele seja claro, eficiente e alcance os resultados desejados. Pequenos ajustes no tom, no formato ou na abordagem podem fazer toda a diferença na taxa de abertura, engajamento e conversão. Neste artigo, você aprenderá como testar seus modelos de mensagem de forma estratégica e prática, de acordo com os canais de mensagem.

WhatsApp

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the 'Relatórios' tab selected. On the left sidebar, under 'COMUNICAÇÃO', there is a link 'Modelos de mensagens' with a blue arrow pointing to it. The main area displays various reports and charts, including a progress bar for 'Uso do plano' at 33,80%, and sections for 'Integração com-ERP', 'Validação de email', and 'WhatsApp API'.

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja testar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o WhatsApp.

The screenshot shows the 'Modelos de mensagens' page. The 'WhatsApp' tab is active. The page lists several message models:

- Última chance: Carrinho abandonado (Padrão)
- Recompra 90 dias (Padrão)
- Recompra 180 dias (Padrão)
- Lembrete de carrinho abandonado (Padrão)
- Avaliação do atendimento (Padrão)
- Alerta de giftback (Padrão)

At the bottom, there are buttons for 'Adicionar modelo', navigation arrows, and a page number '1/1'.

3. Clique nos três pontos destacados (do modelo que você desejar) e, em seguida, clique em "Testar envio".

WhatsApp	E-mail	SMS	Painel do vendedor
4 Selecionados		Buscar modelos	
NOME DO MODELO	CATEGORIA	STATUS	AÇÕES
Recompra 90 dias (Padrão)	MARKETING	Aprovado	<input checked="" type="checkbox"/> Testar envio <input type="checkbox"/> Duplicar <input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Excluir
Lembrete de carrinho abandonado (Padrão)	MARKETING	Aprovação pendente	<input type="checkbox"/> Duplicar <input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Excluir
Avaliação do atendimento (Padrão)	UTILITY	Aprovação pendente	<input type="checkbox"/> Duplicar <input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Excluir
Última chance: Carrinho abandonado (Padrão)	MARKETING	Aprovado	<input checked="" type="checkbox"/> ...
Envio de giftback (Padrão)	MARKETING	Aprovado	<input checked="" type="checkbox"/> ...
Alerta de giftback (Padrão)	MARKETING	Aprovado	<input checked="" type="checkbox"/> ...

...
Adicionar modelo < 1/1 > 1 - 8 de 8

4. Preencha o campo "**Celular**" com o seu número de telefone para receber a mensagem com as informações fictícias mostradas abaixo. Em seguida, clique em "**Enviar Teste**".

Testar mensagem

Para testar sua campanha e garantir que está tudo certo com o seu modelo de mensagem, iremos enviar na sua mensagem os **Valores fictícios** descritos abaixo. Fique tranquilo, eles serão utilizados apenas para teste e não será disparado para ninguém além de você.

Primeiro nome do cliente:
Lucas

Nome da sua empresa:
Zoppy

Data de expiração do Giftback:
11/04/2025

Código do giftback:
zoppy123

URL da sua loja:
<https://zoppy.com.br>

Precisamos agora que você nos informe o endereço para onde iremos te encaminhar nosso teste:

Celular

(xx)XXXX-XXXX

Cancelar

Enviar Teste

E-mail

1. Acesse, no meu lateral, "**Modelos de mensagem**".

The screenshot shows the Zappy platform's dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Relatórios', 'Fluxo de automações' (marked as 'NOVO!'), 'Modelos de mensagens' (with an arrow pointing to it), and 'Configurações'. The main area has a progress bar at the top indicating 'Uso do plano 33,80%' and a 'Master' user status. A large green box labeled 'formar seu negócio!' contains four steps: 'PASSO 02 Integração com-ERP' (Completado), 'PASSO 03 Validação de email' (Completado), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completado). Below this, there are sections for 'Área de clientes', 'VENDAS', and 'FIDELIZAÇÃO'. A central chart titled 'Receita gerada pela Zappy' shows total revenue of R\$ 746.179,99 with breakdowns by channel. To the right, a donut chart shows 'Compras por sexo' with 48.75% Feminino and 51.25% Masculino.

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja testar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o E-mail.

This screenshot shows the 'E-mail' tab selected in the Zappy model library. At the top, there's a search bar 'Buscar modelos' and a 'Criar E-mail' button. Below is a table listing various email models with columns for 'NOME DO MODELO' and 'AÇÕES'. The models listed include 'Recompra 180 dias (Padrão)', 'Recompra 90 dias (Padrão)', 'Lembrete de carrinho abandonado (Padrão)', 'Envio de giftback (Padrão)', 'Última chance: Carrinho abandonado (Padrão)', 'Alerta de giftback (Padrão)', and 'Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)'. Each row has a three-dot 'AÇÕES' button. At the bottom, there are navigation arrows and a page number '1/1'.

3. Clique nos três pontos destacados (do modelo que você desejar) e, em seguida, clique em "Testar envio".

WhatsApp E-mail SMS Painel do vendedor

Buscar modelos + Criar E-mail

NOME DO MODELO AÇÕES

Recompra 180 dias (Padrão)

Recompra 90 dias (Padrão)

Lembrete de carrinho abandonado (Padrão)

Envio de giftback (Padrão)

Última chance: Carrinho abandonado (Padrão)

Alerta de giftback (Padrão)

Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)

< 1/1 >

1 - 8 de 8

4. Preencha o campo "**E-mail**" com o seu e-mail para receber a mensagem com as informações fictícias mostradas abaixo. Em seguida, clique em "**Enviar Teste**".

Testar mensagem

Para testar sua campanha e garantir que está tudo certo com o seu modelo de mensagem, iremos enviar na sua mensagem os **valores fictícios** descritos abaixo. Fique tranquilo, eles serão utilizados apenas para teste e não será disparado para ninguém além de você.

Primeiro nome do cliente:
Lucas

Código do giftback:
zoppy123

Valor do Giftback:
R\$55,00

Data de expiração do Giftback:
11/04/2025

URL da sua loja:
<https://zoppy.com.br>

Precisamos agora que você nos informe o endereço para onde iremos te encaminhar nosso teste:

E-mail

Digite o seu e-mail

Cancelar

Enviar Teste

SMS

1. Acesse, no meu lateral, "Modelos de mensagem".

Zappy

RESUMO

Relatórios (destacado com um cursor)

COMUNICAÇÃO

- WhatsApp
- Fluxo de automações **NOVO!**
- Modelos de mensagens **Novo!** (destacado com uma seta azul)
- Segmentos
- Área de clientes
- Campanhas
- FIDELIZAÇÃO
- Giftback
- Conferência de cupons
- VENDAS
- Lançamento de venda
- Painel do Vendedor
- Configurações

formar seu negócio!

e-commerce

PASSO 02 Integração com-ERP **Completo**

PASSO 03 Validação de email **Completo**

PASSO 04 WhatsApp API **Completo**

Filtro de Lojas Últimos 90 dias

Receita gerada pela Zappy **Detalhes >**

Total	R\$ 746.179,99
Giftback	R\$ 2.162,38
Giftback não rastreado	R\$ 21.517,99
Campanhas	R\$ 426.648,65
Painel do vendedor	R\$ 39.019,68
Outros fluxos de automação	R\$ 256.831,29

Compras por sexo

Últimos 90 dias

Precisa de ajuda?

2. Selecione o canal de comunicação no qual você deseja testar o seu modelo de mensagem. Neste caso, o SMS.

WhatsApp E-mail **SMS** Painel do vendedor

Buscar modelos

NOME DO MODELO	AÇÕES
Alerta de giftback (Padrão)	...
Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)	...
Envio de giftback (Padrão)	...

Adicionar modelo 1/1 < > 1 - 3 de 3

3. Clique nos três pontos destacados (do modelo que você desejar) e, em seguida, clique em "**Testar envio**".

NOME DO MODELO

AÇÃOES

Alerta de giftback (Padrão)

Alerta de giftback vencendo em 3 dias (Padrão)

Envio de giftback (Padrão)

Testar envio

Duplicar

Editar

Excluir

Adicionar modelo

1/1

1 - 3 de 3

4. Preencha o campo "**Celular**" com o seu número de telefone para receber a mensagem com as informações fictícias mostradas abaixo. Em seguida, clique em "**Enviar Teste**".

Testar mensagem

Para testar sua campanha e garantir que está tudo certo com o seu modelo de mensagem, iremos enviar na sua mensagem os **valores fictícios** descritos abaixo. Fique tranquilo, eles serão utilizados apenas para teste e não será disparado para ninguém além de você.

Nome da sua empresa: **Zappy** Valor do Giftback: **R\$55,00**

Data de expiração do Giftback: **11/04/2025** Valor mínimo da compra: **R\$250,00**

Código do giftback: **zappy123**

Precisamos agora que você nos informe o endereço para onde iremos te encaminhar nosso teste:

Celular

(xx)XXXX-XXXX

Cancelar

Enviar Teste

IA em Modelos de Mensagem

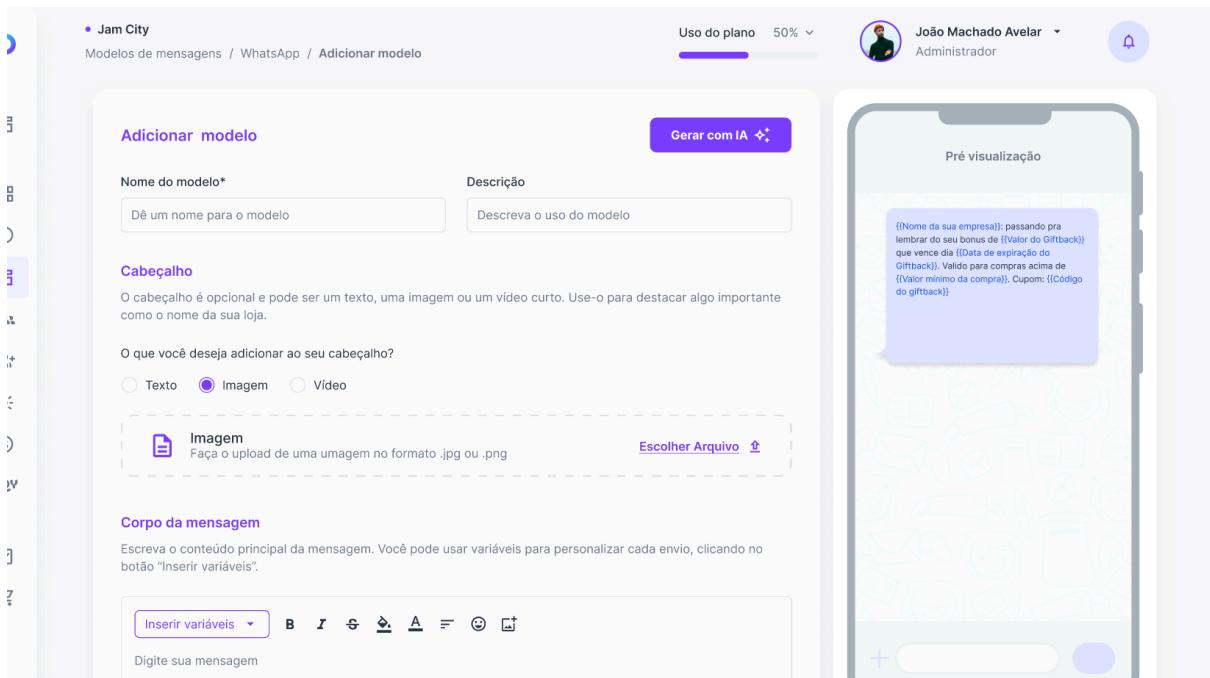
🤖 A Zappy agora conta com a Inteligência Artificial para otimizar seus modelos de mensagem, trazendo praticidade e eficiência para a sua comunicação! Essa

novidade permite criar textos personalizados com mais rapidez e assertividade, adaptando o tom e o conteúdo às necessidades específicas do seu público. Com a IA, você economiza tempo, aumenta o impacto das suas mensagens e melhora a experiência dos seus clientes, tornando cada interação mais relevante e estratégica para o seu negócio.

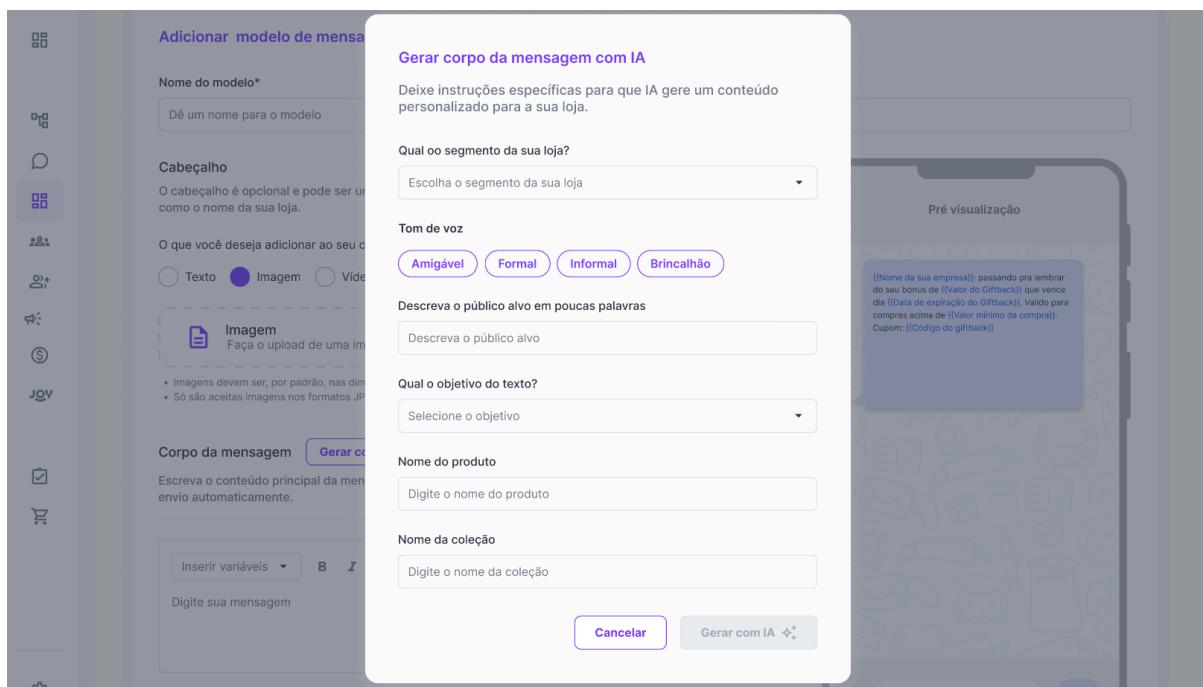
! Agora, todos os usuários podem usar a CopyIA para criar modelos de mensagens no WhatsApp e SMS, **mas ainda não está disponível para e-mails**.

Passo a passo:

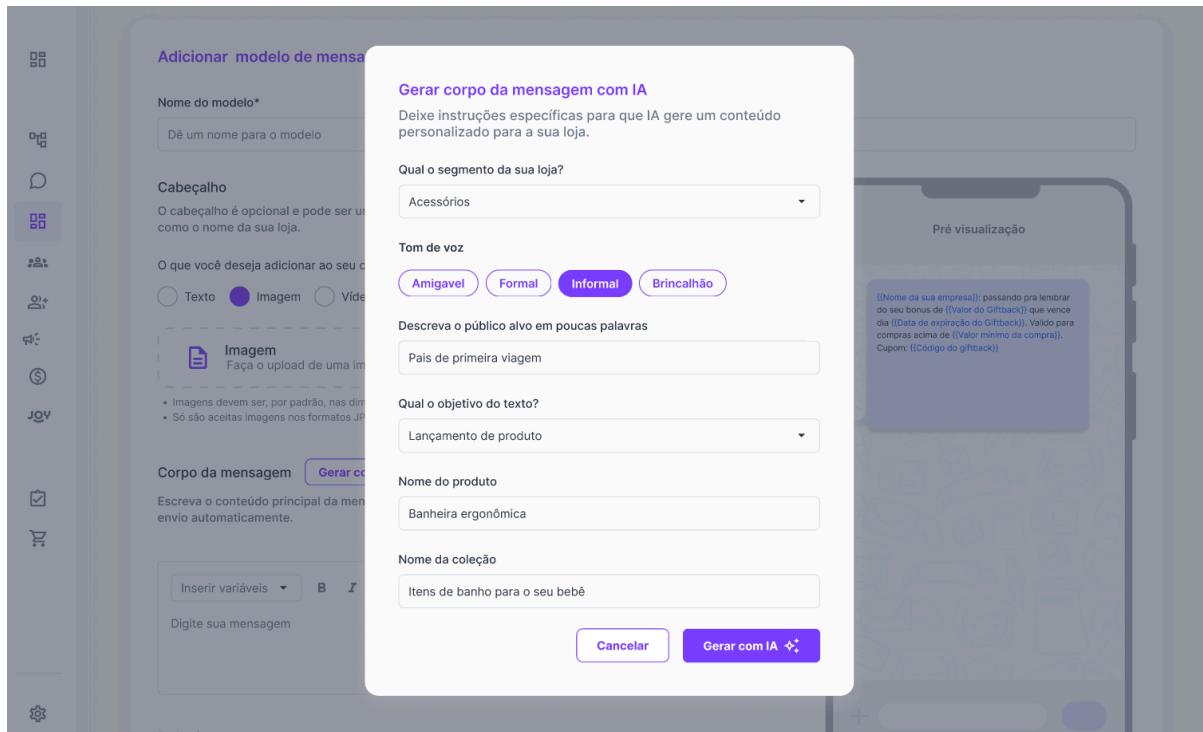
1. O botão para gerar a mensagem com a IA fica ao lado do título na tela de criação. Ao clicar para usar a CopyIA, uma janela vai abrir na mesma página, não em uma nova aba.



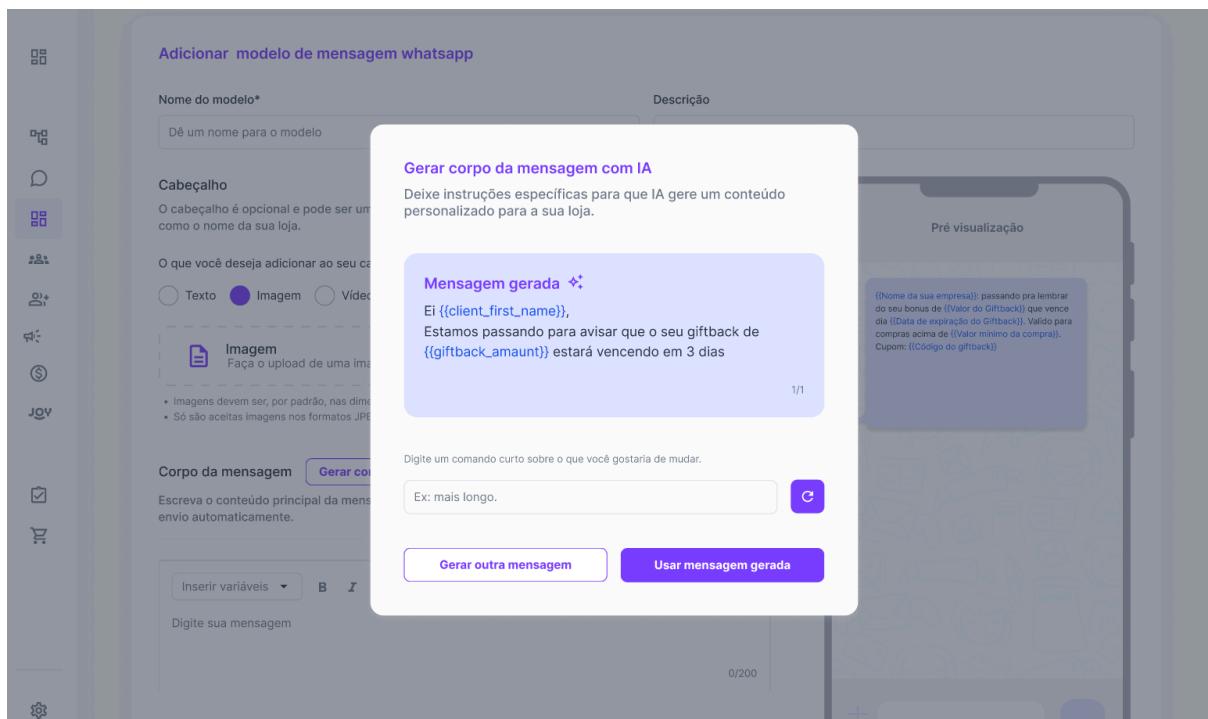
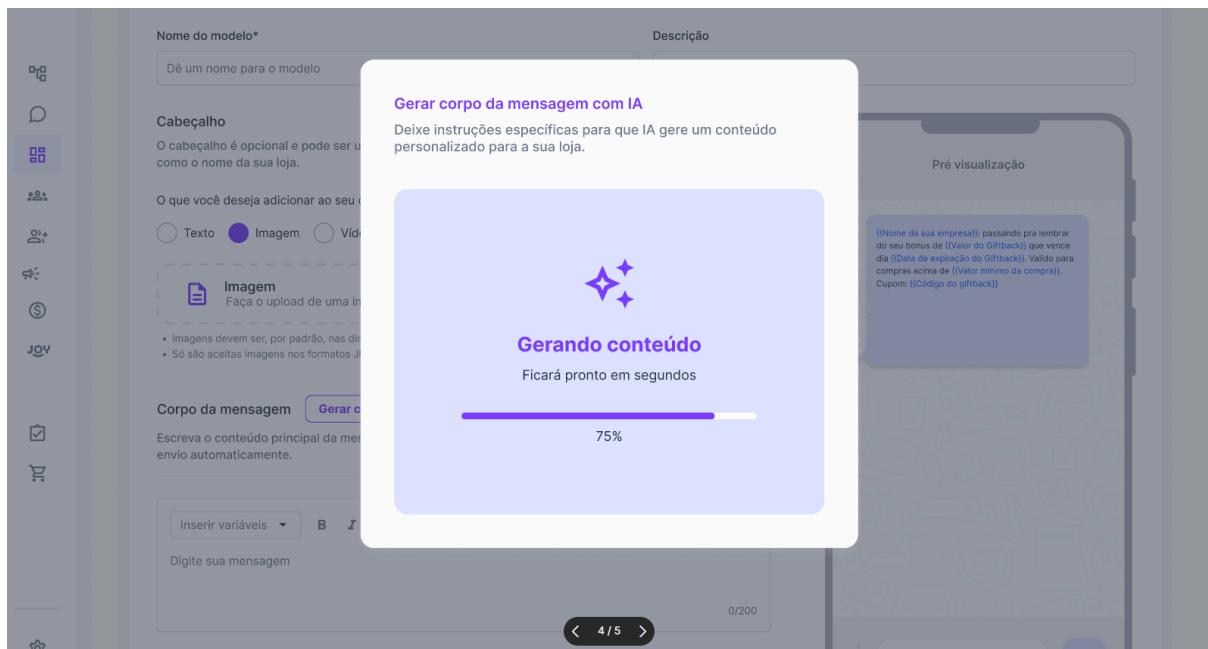
2. Essa janela vai pedir algumas informações, como o objetivo da campanha, o tom que você quer usar e para quem a mensagem é.



Um exemplo:



- Depois que a mensagem for gerada, você verá duas opções: "Usar Mensagem" ou "Gerar Nova".



4. Se quiser fechar a janela e não usar a mensagem, é só clicar no "X". Se escolher "**Usar Mensagem**", a janela fecha e o texto aparece na pré-visualização.
5. Quando você clica em "**Confirmar Mensagem**", o texto será preenchido automaticamente.

Matriz RFM

Tire insights valiosos que direcionarão todas as suas ações!

O que é a Matriz RFM?

Neste artigo você aprenderá o que é a matriz RFM e como ela pode ajudar o seu negócio a aumentar as vendas!



A Matriz RFM

A Matriz RFM permite que o gestor obtenha informações e insights a respeito de suas vendas, tendo em vista a questão dos diferentes perfis dos clientes. Em outras palavras, a metodologia permite a maior compreensão do gestor a respeito do perfil e dos hábitos dos seus consumidores. Trata-se de uma técnica de análise de clientes amplamente utilizada para segmentar sua base de clientes de acordo com três critérios principais:

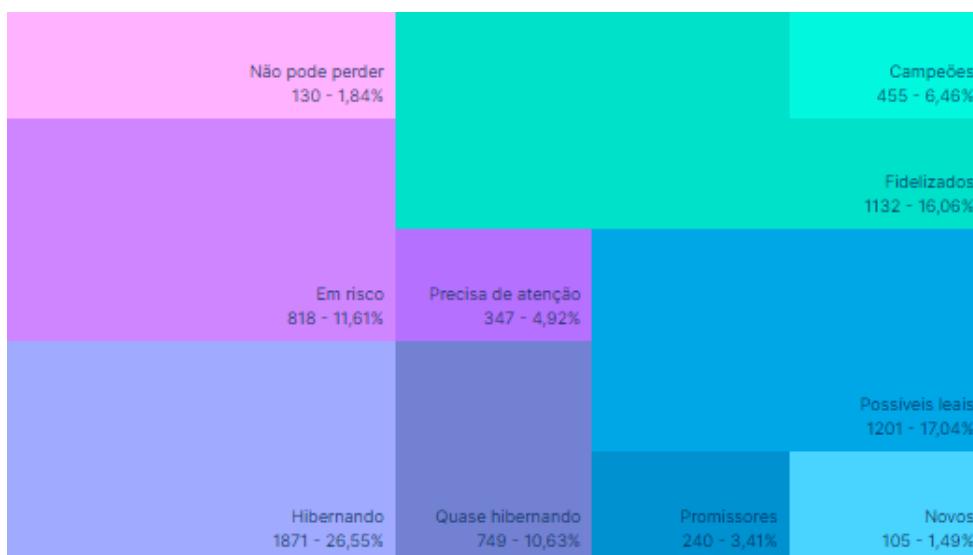
- **Recência (Recency)**: mede o tempo desde a última compra do cliente. Clientes que compraram recentemente são mais propensos a responder a novas ofertas.
- **Frequência (Frequency)**: indica o número de vezes que o cliente comprou em um período específico. Clientes com alta frequência de compras geralmente são mais leais.
- **Valor Monetário (Monetary Value)**: refere-se ao total gasto pelo cliente. Clientes que gastam mais tendem a ser mais valiosos para a empresa.

De maneira mais técnica, a matriz divide-se em dois eixos: o eixo horizontal (responsável pela organização dos clientes com base em sua recência, isso é: quanto recentemente o cliente realizou a ultima compra) e o eixo vertical (que organiza os clientes com base na frequência de compras e no aporte monetário médio deles).

Com esse cruzamento de informações a matriz devolverá a quantidade de clientes (em percentual e em quantidade bruta) agrupados em segmentos de acordo com o

perfil de cada um - calculando-os tendo em vista os três parâmetros mencionados anteriormente. Salienta-se também, que para a confecção da planilha, o software realizará um agrupamento inteligente, tendo em vista a média de cada indicador dos clientes da loja analisada.

Em exemplo, em uma loja X, em que a média de frequência de seus clientes é de 2 vezes, um cliente com uma frequência de 4 vezes será avaliado pela matriz como um cliente de alta frequência. Por outro lado, em uma loja Y, em que a frequência média de seus clientes é de 5 vezes, um cliente com uma frequência de 4 vezes será considerado um cliente de baixa frequência.



💡 Quais são os Perfis RFM?

Os Perfis RFM são: Campeões, Fidelizados, Possíveis Leais, Precisa de atenção, Hibernando, Novos, Não pode perder e Quase hibernando. [Clique aqui](#) para conferir a descrição de cada perfil e, também, sugestões de fluxos e campanhas para cada um.

💡 Benefícios da Matriz RFM

- **Personalização:** permite criar campanhas altamente personalizadas com base no comportamento de compra dos clientes.

- **Segmentação Eficaz:** facilita a identificação de clientes valiosos e aqueles em risco, permitindo ações proativas.
- **Aumento da Retenção:** ajuda a desenvolver estratégias específicas para manter os clientes ativos e aumentar a fidelidade.

A Matriz RFM é uma ferramenta essencial para empresas que desejam maximizar o valor de sua base de clientes, fornecendo insights valiosos que podem ser usados para criar estratégias de marketing mais eficazes.

que cada perfil da Matriz RFM significa?

 A Matriz RFM (Recência, Frequência e Monetização) é uma ferramenta importante para segmentação de clientes, ajudando a entender o comportamento de compra com base em três fatores-chave: recência, frequência e valor das compras. Neste artigo, explicaremos o que cada perfil da matriz RFM significa, fornecendo uma visão detalhada de como os clientes são classificados de acordo com esses critérios. Com essa compreensão, você poderá interpretar melhor os dados e conhecer mais sobre o perfil de seus clientes.

Campeão 

Clientes que compraram frequentemente, gastam muito e realizaram compras recentes.

Fidelizados 

Clientes que compram com frequência e são leais à sua marca, mas podem não gastar tanto quanto os campeões.

Promissores 

Clientes que recentemente fizeram compras e têm potencial para se tornarem fiéis.

Possíveis leais

Clientes que compraram algumas vezes, mas não com tanta frequência.

Precisa de atenção

Clientes que já compraram antes, mas estão diminuindo a frequência de compras.

Hibernando

Clientes inativos que não compram há muito tempo.

Novos

Clientes que fizeram sua primeira compra recentemente.

Não pode perder

Clientes que costumavam ser muito ativos, mas não compram há algum tempo.

Quase hibernando

Clientes que estão se aproximando do estado de hibernação, com um histórico de compras muito distante.

Em risco

Clientes que já gastaram muito dinheiro e compraram com frequência, mas já há bastante tempo.

Como exportar uma base de clientes da Zappy?

💡 Exportar uma base de clientes de sua plataforma de gestão de vendas e relacionamento é uma etapa essencial para otimizar a comunicação e personalizar as estratégias de marketing. Para os usuários da Zappy, essa tarefa é simplificada com ferramentas robustas e flexíveis que permitem a extração de dados valiosos, como informações de contato, histórico de compras e preferências dos clientes. Neste artigo, vamos ensinar passo a passo como exportar sua base de clientes da Zappy de forma rápida e segura, para que você possa utilizá-la em campanhas de

marketing segmentadas, análise de dados ou outras necessidades específicas de seu negócio.

Passo a passo:

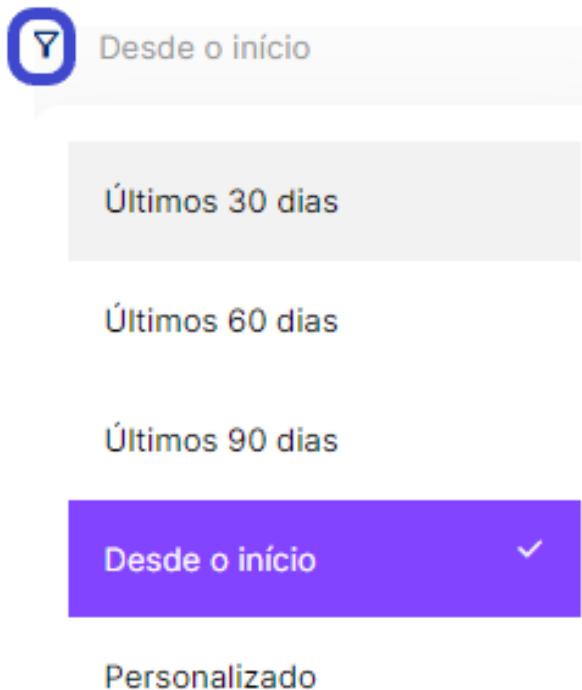
1. Acesse, no menu lateral, "Relatórios".

The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left, there's a sidebar with various menu items: Resumo, Relatórios (highlighted with a blue arrow), Comunicação (Whatsapp), Fluxo de automações (NOVO!), Modelos de mensagens, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy (NOVO!), Fidelização (Giftback, Conferência de cupons), Vendas (Lançamento de venda), and Painel da vendinha. The main area displays a progress bar for 'Uso do plano' at 20,50%, a 'Master' user profile, and four steps: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Incomplete), 'PASSO 03 Validação de email' (Completed), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). Below these are sections for 'Receita gerada pela Zappy' (Total R\$ 580.364,70, broken down by Giftback, Giftback não rastreado, Campanhas, and Painel do vendedor) and 'Compras por sexo' (Donut chart showing 75,31% Feminino and 24,69% Masculino). A 'WhatsApp' icon is also present.

2. Em “Dashboard inicial”, clique em “Matriz RFM”.

This screenshot shows the Zappy dashboard with the 'Relatórios' section selected in the sidebar. The main area features a 'Dashboard inicial' card with metrics like 'Curva ABC e NPS' (R\$ 262.514,14), 'Dados demográficos' (R\$ 88.115,70), 'Número de vendas' (686), 'LTV (Lifetime Value)' (R\$ 1.119,62), 'Percentual de retorno' (28,12%), 'Ticket médio' (R\$ 382,67), and 'Frequência média por cliente' (1,45). It also includes a 'Receita gerada pela Zappy' section (Total R\$ 88.115,70) and a 'Compras por sexo' donut chart (75,31% Feminino, 24,69% Masculino). At the bottom, there are two charts: 'Faturamento por mês' (stacked bar chart) and 'Número de Vendas x Ticket Médio' (line chart).

3. Selecione o ícone de filtro, e clique no período que deseja!



4. Ao lado direito, aparecerá a lista dos clientes do período selecionado. Para exportá-la, basta clicar em “Exportar CSV”. Caso você queira exportar de um grupo específico da Matriz RFM, selecione o grupo, e ao lado direito aparecerá a lista!

The screenshot shows the RFM Matrix dashboard interface. On the left, there's a large heatmap representing customer segments based on RFM scores. Below it, there are two smaller charts: one for 'Compras por sexo' (Gender) and another for 'Compras por estado' (Region). On the right, a table titled 'Listagem de clientes' displays a list of 1356 clients with columns for Nome (Name), Telefone (Phone), Ticket Médio (Average Ticket), and Última Compra (Last Purchase). An 'Exportar CSV' button is visible at the top right of the client list table. A blue arrow points to this button.

Estratégias e sugestões

Campeões + Fidelizados

 Para os clientes mais valiosos e fiéis, o foco é oferecer uma experiência de exclusividade. Isso pode incluir acesso antecipado a lançamentos, eventos exclusivos ou vantagens especiais que reforcem a importância deste cliente para a marca.

Alguns exemplos de engajamento são:

- Lançamento de novos produtos;
- Programas de fidelidade e indicação;
- Review de produtos;
- Upsell com produtos mais caros;
- Upsell baseado em pedidos anteriores;
- Trabalhar com Grupo VIP:
 - Aviso de lançamento;
 - Pré venda de produtos;
 - VIP Day;
 - Promoções exclusivas.
 - Brindes exclusivos;
 - Convite para eventos exclusivos;
 - Avisar sobre aumento de preço;
 - Desconto em kits.

Confira as nossas sugestões de [Campanhas](#) e [Fluxos de Automação](#)!

Em risco + Não pode perder + Precisa de atenção

 Para esses clientes, comece com uma mensagem de saudade, como “Estamos sentindo sua falta.” Se essa mensagem não resultar em uma nova compra, considere oferecer um cupom de desconto, mas de maneira moderada, evitando ofertas agressivas para não comprometer a margem.

Alguns exemplos de engajamento são:

- Recomendações de produtos;
- Ofertas por tempo limitado;
- Incentivo de preço.
- Campanha com produtos favoritos;
- Reativação com giftback;
- Novidades e lançamentos;
- Grupo VIP;
- Upsell.

Confira as nossas sugestões de [Campanhas e Fluxos de Automação!](#)

Hibernando + Quase hibernando

 Para tentar reativar essa base de clientes, utilize um cupom de desconto mais agressivo, tomando cuidado com a margem de lucro. É uma última tentativa de trazê-los de volta e incentivá-los a se engajar novamente com a marca.

Alguns exemplos de engajamento são:

- Ofertas mais agressivos para tentar recuperar;
- Campanha de desconto agressivo;
- Campanha de reativação;
- Fluxo de automação de lembrete de reposição;
- Recomendações de produtos;
- Ofertas por tempo limitado.

Confira as nossas sugestões de [Campanhas e Fluxos de Automação!](#)

Novos

 Com novos clientes, o objetivo é construir um relacionamento e proximidade. Envie uma mensagem de boas-vindas e compartilhe a história da marca, criando

uma conexão emocional e introduzindo o cliente aos valores e diferenciais da empresa.

Alguns exemplos de engajamento são:

- Dobro de giftback;
- Apresentação sobre a loja.

Confira as nossas sugestões de [Campanhas e Fluxos de Automação!](#)

Possíveis leais + Promissores

 Para estes clientes, a ideia é incentivar novas compras e a fidelização. Sugira produtos complementares (cross-sell) que possam interessá-los, tomando proveito do que já sabem sobre a marca. Além disso, apresente-se como um contato próximo e disponível, destacando que você está ali para o que o cliente precisar.

Alguns exemplos de engajamento são:

- Recomendações de produtos;
- Ofertas baseadas nos limites de gastos deste grupo;
- Dobro de cashback;
- Condições em kits;
- Lembrete de reposição;
- Conteúdo educacional;
- Ofertas relâmpagos.

Confira as nossas sugestões de [Campanhas e Fluxos de Automação!](#)

Painel do Vendedor

Aprenda a usar o Painel do Vendedor da Zoppy para um atendimento mais simples e personalizado!

O que é o Painel do Vendedor?

Entenda o que é e como o Painel do Vendedor pode facilitar o seu dia a dia!

O **Painel do Vendedor** da Zoppy é uma ferramenta projetada para otimizar e facilitar o dia a dia dos vendedores, permitindo que eles gerenciem suas tarefas de maneira organizada e eficiente. Com o Painel do Vendedor, você pode controlar o relacionamento com os seus clientes, automatizar tarefas e aumentar a produtividade da equipe de vendas.



O que é o Painel do Vendedor?

O Painel do Vendedor é uma área dedicada ao controle das atividades diárias dos vendedores na Zoppy. Ele funciona como um **calendário de tarefas** que lista as interações que o vendedor deve realizar com seus clientes em cada dia da semana. A ideia é simplificar o trabalho do vendedor, permitindo que ele se concentre nas atividades que geram mais resultados.

Além disso, o Painel do Vendedor permite que você configure **automações** para a criação de tarefas com base em eventos específicos, como o pós-venda, aniversários e pesquisas de NPS, garantindo que nenhum cliente seja esquecido.



Benefícios do Painel do Vendedor:

- **Aumento da Produtividade:** ao organizar as tarefas de forma clara e automatizar as interações com os clientes, o Painel do Vendedor ajuda a equipe de vendas a se concentrar em atividades estratégicas, otimizando o tempo de trabalho.
- **Melhora no Relacionamento com o Cliente:** com lembretes automáticos para entrar em contato com o cliente nos momentos certos, o vendedor pode aumentar

o engajamento e a satisfação do cliente, promovendo a fidelização.

- **Automação Inteligente:** as automações garantem que nenhuma oportunidade de venda seja perdida, proporcionando um fluxo contínuo de comunicação com o cliente.

Funcionalidades do Painel do Vendedor

O Painel do Vendedor da Zappy foi desenvolvido para facilitar a gestão das tarefas diárias e aprimorar o relacionamento com os clientes. Com recursos que automatizam processos e organizam atividades de forma eficiente, os vendedores conseguem se concentrar no que realmente importa: oferecer um atendimento amigável e personalizado. Além disso, o sistema permite uma distribuição equilibrada de clientes e a organização das tarefas de forma prática, otimizando o tempo e a produtividade da equipe.



Calendário de Tarefas:

O Painel apresenta uma visão clara das tarefas a serem realizadas em cada dia da semana. As tarefas são geradas automaticamente com base nas configurações das automações e nos eventos associados ao cliente, como o aniversário, por exemplo.

The screenshot displays the Seller Dashboard's task management section. At the top, there are filters for 'Tarefas' (Tasks), 'Vendedores ativos' (Active sellers), 'Status' (All), 'Usuário' (Select...), 'Loja' (Select...), 'Matriz RFM' (Select...), and 'Tipo de tarefa' (Select...). Below these are buttons for 'Todos' (All) and 'Todas' (All). The main area shows a weekly grid of tasks. Each day (Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta, Sábado) has a count of tasks: 0, 21, 23, 11, 11, 17, and 21 respectively. Task cards include: 'Nenhuma tarefa registrada' (No tasks registered), 'Pós Venda' (Post-sale), 'Envio De Gift...', 'Envio De Gift...', 'Nps', 'Aniversário', 'Envio De Gift...', 'Nps', 'Alerta De Gift...', and 'Pós Venda'. Each card has a checkbox, a title, a description, and a 'Ver cliente' button. A sidebar on the left contains icons for Home, Tasks, Reports, and Help. A WhatsApp icon is located in the bottom right corner.

Automação de Processos:

Você pode configurar automações para o pós-venda, aniversário do cliente e até mesmo para a pesquisa de satisfação (NPS). Isso garante que o vendedor sempre saiba quando e como entrar em contato com o cliente. As automações também podem incluir a personalização de modelos de mensagens, permitindo que o vendedor tenha uma comunicação eficaz e relevante com o cliente.

Envio Automático de Mensagens:

O Painel do Vendedor permite o envio automático de mensagens ou a criação de lembretes para realizar ligações. Com apenas um clique, o vendedor pode enviar mensagens utilizando os modelos de mensagens previamente criados para o disparo em cada tarefa.

Gestão de Tarefas:

As tarefas podem ser criadas manualmente ou geradas automaticamente pelo sistema com base nos Fluxos de Automação. Após a conclusão de uma tarefa, ela é marcada como realizada e registrada no histórico do vendedor.



Distribuição de Clientes:

A Zappy oferece um algoritmo inteligente que distribui os clientes de forma automatizada entre os vendedores. O sistema pode priorizar o vendedor que já atendeu o cliente anteriormente ou distribuir os clientes de maneira igualitária, garantindo que todos os vendedores recebam uma carga de trabalho equilibrada.

- É possível alterar o vendedor de um cliente? Sim, basta seguir o passo a passo abaixo.

1. Decida quem serão os seus vendedores: acesse o nosso [tutorial](#) sobre gestão de usuários para defini-los.

2. Acesse a "Área de Clientes".

The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left, there's a sidebar with various menu items: RESUMO (selected), Relatórios, COMUNICAÇÃO (Whatsapp, Fluxo de automações, Modelos de mensagem, Segmentos), Área de clientes (highlighted with a blue arrow), Campanhas, Joy (NOVO!), FIDELIZAÇÃO (Giftback, Conferência de cupons), VENDAS (Lançamento de venda), and Painel do vendedor. The main area has sections for 'formar seu negócio!' (e-commerce, Integração com ERP, PASSO 02, Completar), 'PASSO 03' (Validação de email, Completo), 'PASSO 04' (WhatsApp API, Completo), and 'Filtro de Lojas' (Últimos 90 dias). Below these are sections for 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 580.364,70, broken down by Giftback, Giftback não rastreado, Campanhas, Painel do vendedor) and 'Compras por sexo' (a donut chart showing 75,31% and 24,69%). A blue arrow points to the 'Área de clientes' link in the sidebar.

3. Procure o cliente.

Área de clientes

Gerenciamento de Clientes

Para cadastrar novos clientes, pode-se fazer individualmente ou através de planilha. Caso queira usar a planilha, baixe o modelo abaixo, preencha com os novos clientes e depois faça o upload da mesma.

NOME	TELEFONE	DATA DA ÚLTIMA COMPRA	TOTAL DE COMPRAS	TOTAL GASTO	DATA DO ANIVERSÁRIO

Procure por cliente 1/427

4. Clique no ícone destacado.

Área de clientes

Gerenciamento de Clientes

Para cadastrar novos clientes, pode-se fazer individualmente ou através de planilha. Caso queira usar a planilha, baixe o modelo abaixo, preencha com os novos clientes e depois faça o upload da mesma.

NOME	TELEFONE	DATA DA ÚLTIMA COMPRA	TOTAL DE COMPRAS	TOTAL GASTO	DATA DO ANIVERSÁRIO
Teste					

Procure por cliente 15/16

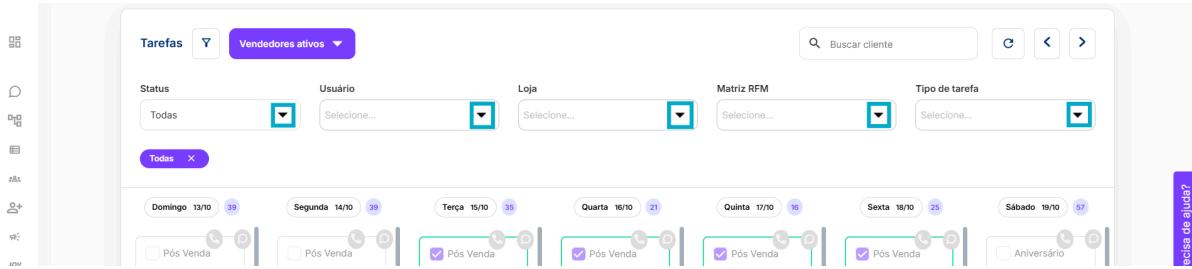
5. No lado esquerdo, altere o campo destacado conforme desejar.

Vendedor:

Automático ▼

Filtros Personalizados:

O painel conta com filtros que facilitam a busca e a organização das tarefas. Você pode filtrar tarefas por status da tarefa, usuário responsável (vendedor), loja (showroom ou e-commerce), perfil RFM e tipo de tarefa.



WhatsApp API

Dispare mensagens automáticas e em massa por um WhatsApp da sua empresa!

O que é e para que serve o WhatsApp API?

Entenda porque essa funcionalidade é imprescindível para a comunicação com os seus clientes!

✓ O que é o WhatsApp API?

O WhatsApp API é uma ferramenta oficial da Meta projetada para empresas que desejam escalar a comunicação com seus clientes, mantendo eficiência e segurança. Diferente do WhatsApp Business tradicional, o WhatsApp API permite disparos de mensagens em massa integração com CRMs (como a Zappy), chatbots, entre outros. Essas funcionalidades tornam o WhatsApp API uma solução poderosa para empresas que buscam automatizar e personalizar a interação com seus clientes.

✓ Como funciona o WhatsApp API na Zappy?

A Zappy integra o WhatsApp API para permitir que sua loja envie mensagens automáticas, programadas e em massa diretamente pelo número de WhatsApp da

sua empresa. Seja através de campanhas promocionais, envios de giftback ou comunicações personalizadas que você deseje fazer!

Principais Benefícios do WhatsApp API na Zoppy:

- 1. Automação e Personalização:** Com o WhatsApp API, a Zoppy automatiza o envio de mensagens, como notificações de compra, campanhas de marketing, etc. Isso significa que você pode alcançar seus clientes de forma eficiente, utilizando o canal de comunicação mais popular do mundo.
- 2. Disparos em Massa:** Ao contrário do WhatsApp Business, o WhatsApp API permite que você realize disparos em massa com segurança. Isso é ideal para campanhas promocionais e notificações importantes, por exemplo.
- 3. Segurança e Conformidade:** Por ser uma solução oficial da Meta, o WhatsApp API segue todas as diretrizes de segurança e privacidade. Além disso, a Zoppy garante que sua loja opere dentro das normas, com a verificação de empresa necessária para utilizar o serviço.

Informações importantes:

! Cobrança de disparos: Quando sua loja utiliza o WhatsApp API integrado à Zoppy para enviar mensagens automáticas, essas mensagens estão sujeitas a uma cobrança por parte da Meta (controladora do WhatsApp). A cobrança é feita com base no número de conversas iniciadas, sendo importante conhecer as diretrizes e custos envolvidos.

! Diretrizes Importantes para Utilização: Ao utilizar o WhatsApp API, é necessário seguir as diretrizes estabelecidas pela Meta para garantir a

conformidade e evitar bloqueios ou penalidades. Para consultar mais sobre as regras, [clique aqui](#) e veja a documentação disponibilizada pela Meta.

Business Manager (BM)

Entenda a importância de configurar a Business Manager (BM) do Facebook para integrar o WhatsApp ao seu negócio.

Configurar a Business Manager do Facebook é um passo crucial para maximizar o potencial da API do WhatsApp no seu negócio.

Isso não só aumenta sua capacidade de envio de mensagens, mas também garante que você opere de maneira segura e eficiente. Vamos juntos nessa jornada para garantir que você aproveite ao máximo esses benefícios! 

Integridade e Segurança:

A BM protege sua conta contra possíveis violações de segurança, mantendo seus dados e os dados dos seus clientes seguros.

Conformidade com as Políticas do Facebook:

Utilizando a BM, você garante que sua empresa está em conformidade com as políticas de segurança e privacidade do Facebook, evitando problemas futuros.

Eficiência Operacional:

Com a BM, você pode gerenciar várias contas de anúncios e permissões de forma centralizada, otimizando a eficiência operacional.

Maior Alcance e Impacto:

A configuração da API do WhatsApp através da BM permite que você envie mensagens de forma automatizada e segmentada, atingindo seus clientes no momento certo e com a mensagem certa.

Ainda não tem uma BM? [Clique aqui](#) e aprenda como criar a sua!

Custos do WhatsApp API

Entenda quais são os custos envolvidos ao utilizar o WhatsApp API!

 Por ser uma ferramenta oficial da Meta, o WhatsApp API possui dois custos envolvidos para a realização de disparos através dele.

1. Manutenção da Zappy:

A Zappy tem um custo com o Facebook para utilizar a API oficial por cada janela de conversa iniciada através da nossa plataforma. Esse custo tem um limite já incluso no valor do seu plano, caso ele seja excedido, você pagará 10 centavos por janela aberta para a Zappy referente à essa manutenção.

2. Custo de disparos da Meta:

Você terá um custo direto do Facebook para cada conversa iniciada através do WhatsApp API (entre 3 a 6 centavos de dólar). A cobrança é feita diretamente pelo Facebook, no cartão que você cadastrou no momento da criação do aplicativo, dentro do seu gerenciador de negócios do Facebook. *Logo, a oscilação de preço está ligada à variação do dólar.*

Como configurar

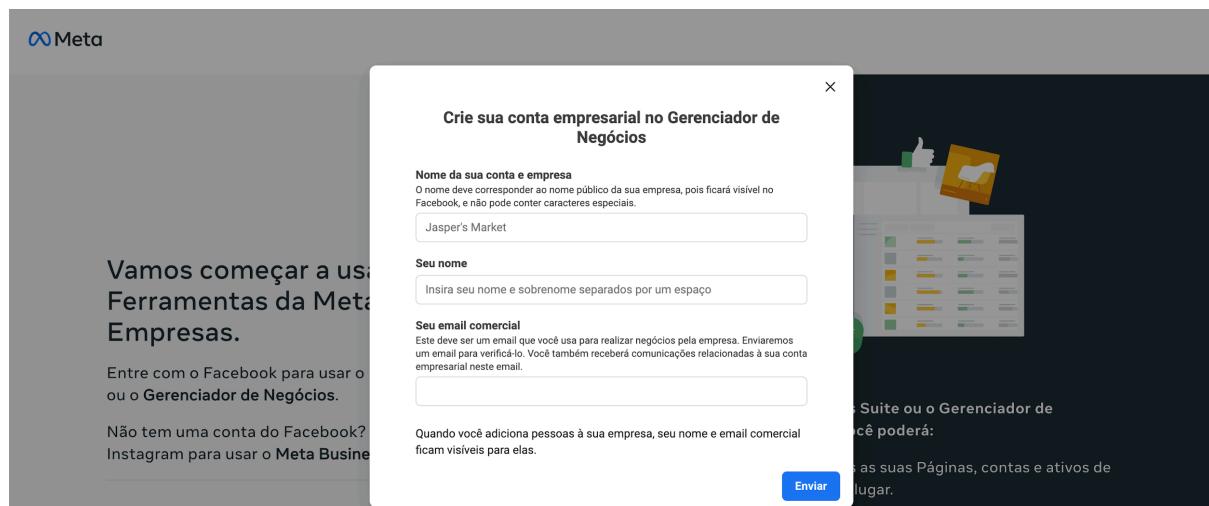
Como criar sua BM?

Aprenda como criar sua conta no Business Manager (essencial para a ativação do Whatsapp API)!

✓ Este primeiro passo tem como objetivo ajudar aqueles que ainda não possuem uma conta no Gerenciador de Negócios do Facebook (também chamado de Business Manager). Se este é o seu caso, siga o passo a passo a seguir, para criar o seu próprio Gerenciador de Negócios!

Passo a passo:

1. O primeiro passo a se fazer é acessar o endereço <https://business.facebook.com/> e, no canto inferior da página, clicar em “**Criar uma Conta**”.
2. Se você não estiver com uma conta do Facebook aberta em seu navegador, será necessário entrar em uma conta.
3. Após entrar em sua conta, você será redirecionado para a página de criação de conta empresarial, com um pop-up solicitando algumas informações do seu negócio. Preencha essas informações e clique em "**Enviar**". *Obs: Em "e-mail comercial", use um e-mail que você tenha acesso. O Facebook enviará um e-mail de confirmação de posse do e-mail.*



4. Nesse momento eles enviarão um e-mail de confirmação para o e-mail comercial cadastrado. Vá até sua caixa de entrada, abra o e-mail enviado pelo remetente Facebook e clique em "**Confirmar Agora**".

5. Pronto, conta criada! Nesse momento você já será direcionado para o seu **Business Manager**.

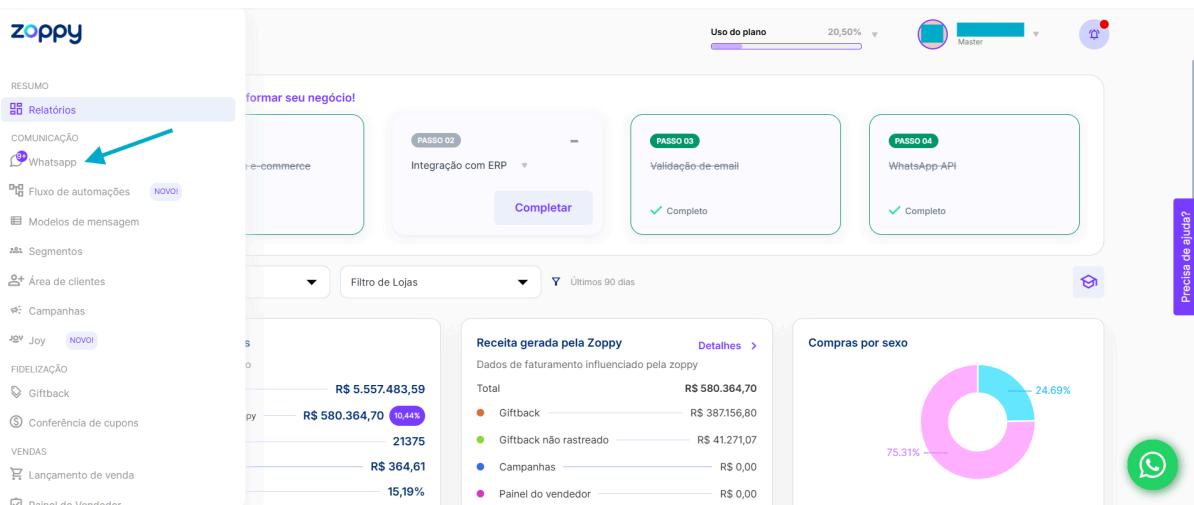
Como configurar o WhatsApp API?

Aprenda a configurar o WhatsApp API na Zappy e comece a otimizar sua comunicação com os clientes de forma funcional.

✓ Configurar o WhatsApp API na Zappy permite que você automatize e otimize sua comunicação com os clientes de forma mais eficiente. Neste artigo, vamos guiá-lo por um passo a passo simples para ativar o WhatsApp API na plataforma, garantindo que você possa enviar mensagens em massa, responder a clientes de forma automatizada e criar campanhas e fluxos de engajamento eficazes. Siga as etapas e aproveite todo o potencial do WhatsApp para o seu negócio!

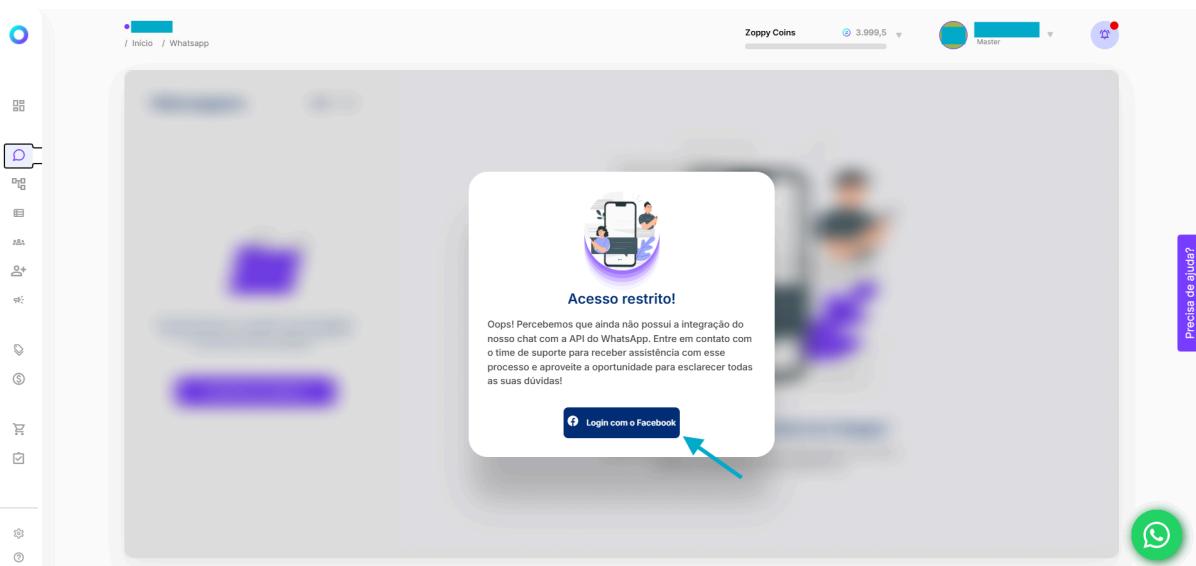
Passo a passo:

1. Acesse, no menu lateral, "**WhatsApp**".

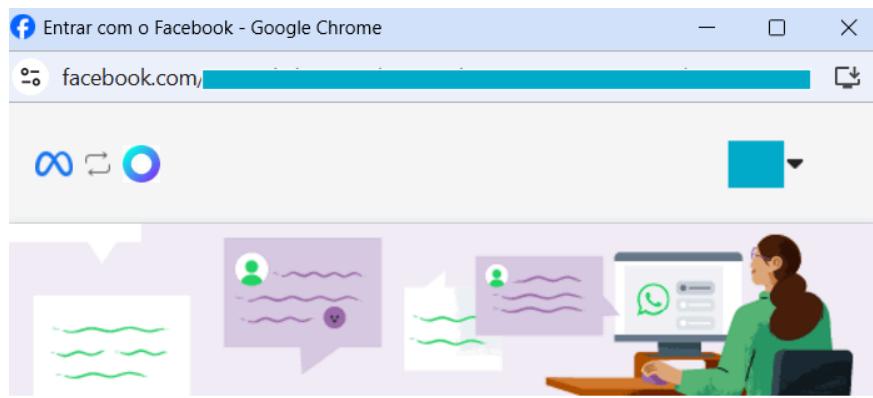


The screenshot shows the Zappy platform's main dashboard. On the left, there is a sidebar with various menu items: Relatórios, WhatsApp (which has a blue arrow pointing to it), Fluxo de automações (NOVO!), Modelos de mensagens, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Joy (NOVO!), Fidelização, Giftback, Conferência de cupons, Vendas, Lançamento de venda, and Painel da lojinha. The main area displays several cards: 'formar seu negócio!' (e-commerce, PASSO 02: Integração com ERP, Completar), 'PASSO 03: Validação de email' (Completo), 'PASSO 04: WhatsApp API' (Completo). At the bottom, there are sections for 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 5.557.483,59) and 'Compras por sexo' (75,31% and 24,69%).

2. Realize o Login no Facebook da conta que tem acesso à BM:



3. Clique em "Continuar":



Conecte sua conta a [REDACTED]

Para permitir que [REDACTED] gerencie sua conta do WhatsApp Business, você precisará compartilhar as permissões da conta.

Permissões que você compartilhará com [REDACTED]



Acesso à conta do WhatsApp Business

[REDACTED] poderão adicionar ou vincular números de telefone, criar modelos de mensagem, enviar e receber mensagens, atribuir usuários à sua conta e acessar suas métricas.

Ao continuar, você concorda com os [Termos de Serviço do WhatsApp Business](#), os [Termos de Serviço da Meta](#) e os [Termos de Serviço das Ferramentas para Empresas](#).

[Política de Privacidade](#) e [Termos do Developer Mode](#)

Começar

4. Selecione o Portfolio Empresarial e clique em "Avançar":

Entrar com o Facebook - Google Chrome

facebook.com/

Preencha os dados da empresa

Selecione um portfólio empresarial existente ou crie um para adicionar seu número de telefone. Seu público não verá essas informações no seu perfil do WhatsApp.

Portfólio empresarial

Nome da empresa

15/100

Site ou perfil comercial da empresa

País

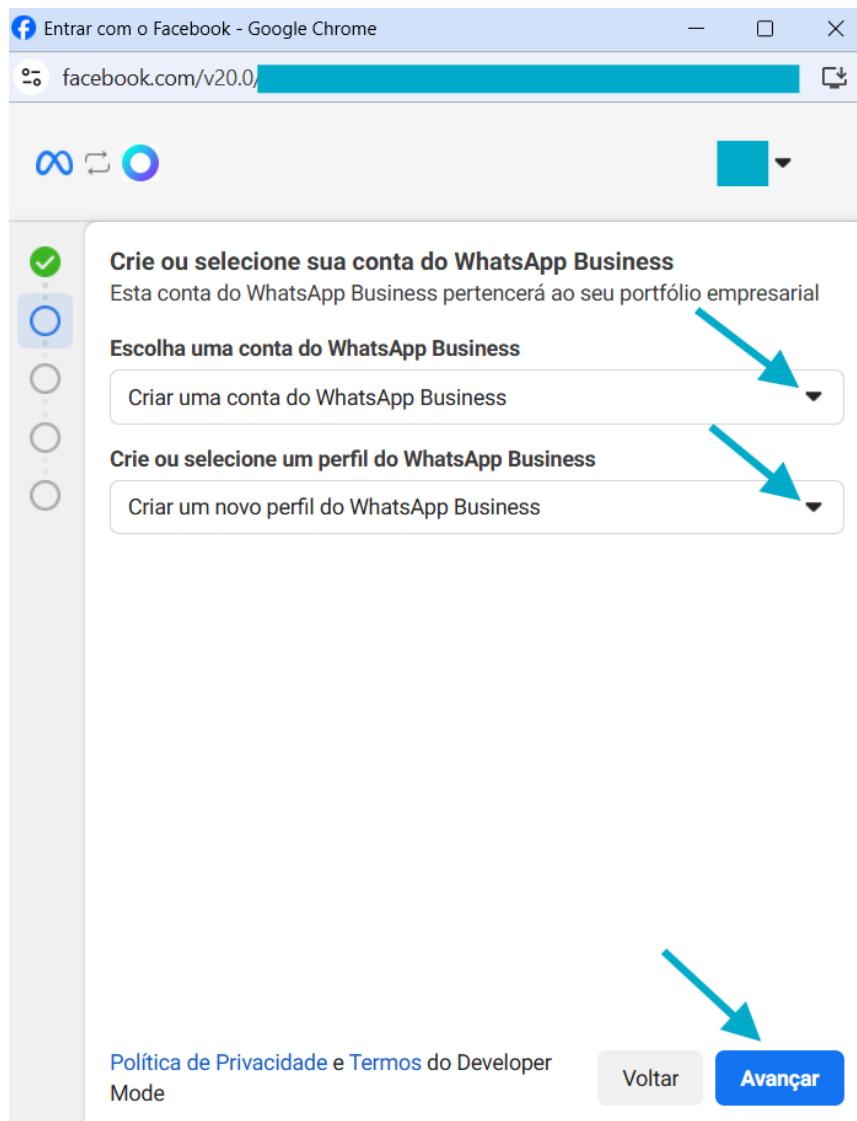
Brasil

+ Adicionar endereço (opcional)

[Política de Privacidade e Termos do Developer Mode](#)

Voltar Avançar

5. Preencha os campos e clique em "Avançar":



6. Preencha os campos e clique em "**Avançar**":

Entrar com o Facebook - Google Chrome

facebook.com/

Crie um perfil do WhatsApp Business
Este perfil mostrará informações sobre sua empresa às pessoas no WhatsApp. Você pode editar essas informações quando quiser acessando **Ativos de negócios** nas **Configurações** do Meta Business Suite e selecionando essa conta do WhatsApp.

Nome da conta do WhatsApp Business
Teste - Zappy 13/255

Nome de exibição do WhatsApp Business
Seu nome de exibição deve ser igual ao nome comercial e cumprir as diretrizes para nomes de exibição do WhatsApp Business. [Saiba mais sobre as diretrizes para nomes de exibição](#)

Teste - Zappy

Categoria
Selecione a categoria que melhor descreve sua empresa.

Mostrar mais opções ▾

Política de Privacidade e [Termos](#) do Developer Mode

7. Adicione o número:

Entrar com o Facebook - Google Chrome

facebook.com

Adicione um número de telefone para o WhatsApp
Este é o número que as pessoas verão ao conversar com você. [Saiba como usar um número que já está no WhatsApp.](#)

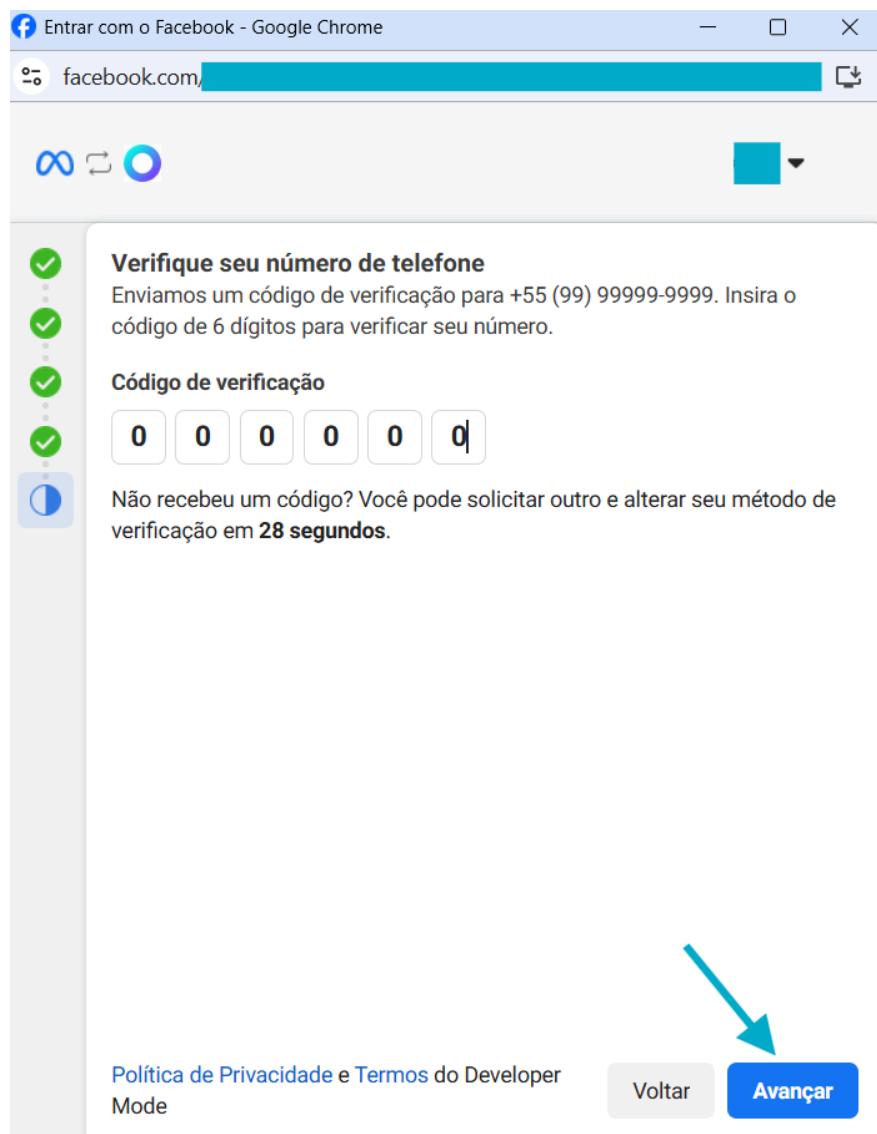
Telefone
BR +55 (99) 99999-9999

Você receberá um código para verificar este número.

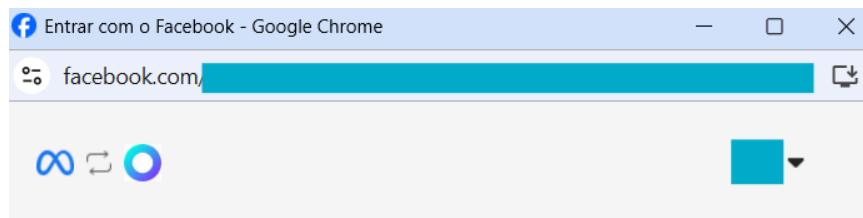
SMS **Ligaçāo telefônica**

Voltar Avançar

8. Digite o código de verificação:



9. Clique em "Continuar":



Review Developer Mode's access request

Isso é o que o Developer Mode fará com o que você selecionou nas etapas anteriores.

Gerenciar suas contas do WhatsApp

1 conta do WhatsApp selecionada

Gerenciar e acessar conversas no WhatsApp

1 conta do WhatsApp selecionada

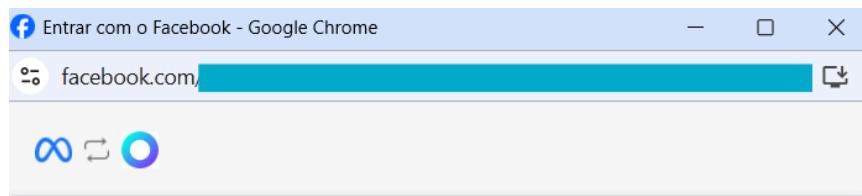
[Política de Privacidade](#) e [Termos de Serviço](#) do Developer Mode

Voltar

Continuar



10. Aguarde o carregamento:



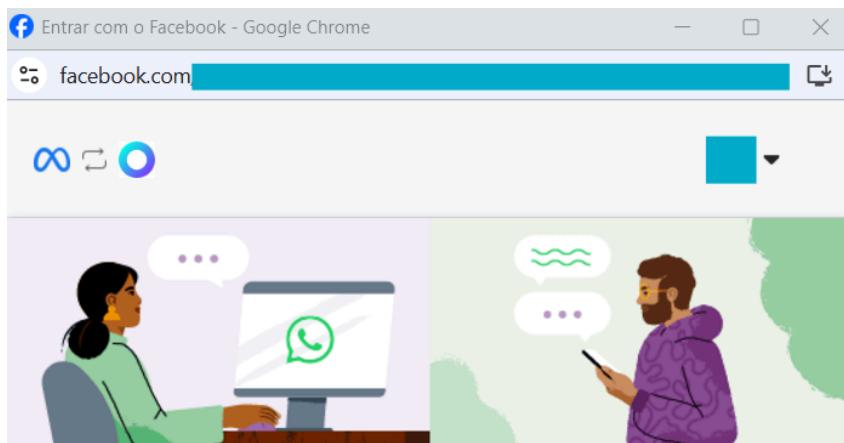
Verificando suas informações
Isso pode levar alguns instantes...

[Política de Privacidade](#) e [Termos do](#)
Developer Mode

Tentar novamente



11. Clique em "Concluir":



Agora está tudo pronto para você conversar com as pessoas no WhatsApp

Analisaremos sua empresa para garantir que ela esteja em conformidade com a [Política Comercial](#) do WhatsApp e notificaremos você em até 24 horas se houver algum problema.

Você pode começar imediatamente com



250 conversas iniciadas pela empresa

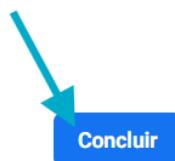
Por número de telefone em um período contínuo de 24 horas



Conversas ilimitadas iniciadas pelo cliente

[Política de Privacidade](#) e [Termos do Developer Mode](#)

[Concluir](#)



12. Acesse a sua BM, dentro do seu Facebook.

A screenshot of the Facebook homepage. On the left is a sidebar with various links: Grupos, Lembranças, Salvos, Vídeo, Marketplace, Feeds, Aniversários, Atividade de anúncios recente, Campanhas de arrecadação de fundos, Clima: Central de Informações, Eventos, and Gerenciador de Anúncios. A blue arrow points to the 'Gerenciador de Anúncios' link. The main feed area shows a placeholder for a post and some notifications on the right side.

13. Selecione o seu portfólio empresarial.

The screenshot shows the Facebook Business Manager dashboard. On the left, there's a sidebar with options like 'Meta', 'Gerenciador de Anúncios', and 'Todas as ferramentas'. The main area displays a table of ads, with a specific row highlighted. A blue arrow points to the '4 ativos comerciais' link in the sidebar. A tooltip 'Gestão de Administrador das informações' is visible near the sidebar.

14. Clique em "Todas as ferramentas".

The screenshot shows the Facebook Business Manager dashboard with the 'Todas as ferramentas' section selected in the sidebar. A blue arrow points to the 'Todas as ferramentas' link. The main area displays various reporting and management tools.

15. Clique em "Gerenciador do WhatsApp".

16. Dentro dele, clique em "**Contas**", "**Contas do WhatsApp**" e, depois, em "**Adicionar Forma de Pagamento**":

17. Selecione "**Dólar Americano**" e clique em "**Avançar**":

le pagam
adicionou

de pagam
em gasto

ões com
empresa

gamento

Localização e moeda da empresa

País/região: Brasil Moeda: Dólar americano

Fuso horário: São Paulo, América (GMT-03:00)

Pesquisar por cidade, país ou nome do fuso horário

A localização e a moeda não poderão ser alteradas após serem definidas.

Avançar

This screenshot shows a modal window titled 'Adicionar dados de pagamento' (Add payment data). Under the heading 'Localização e moeda da empresa' (Company location and currency), there are two dropdown menus: 'País/região' set to 'Brasil' and 'Moeda' set to 'Dólar americano'. Below these is a search bar for 'Fuso horário' (Time zone) with the result 'São Paulo, América (GMT-03:00)'. A note below states that location and currency cannot be changed once defined. At the bottom right is a blue 'Avançar' (Next) button.

18. Insira os dados do cartão e verifique se está designado como forma de pagamento padrão:

gan
nou
lag:
asto
com
sa

Cartão de crédito ou débito

VISA

Dados do cartão

Nome no cartão

Número do cartão

MM/AA Código de segurança

Suas formas de pagamento ficam salvas e armazenadas de modo seguro.
[Aplicam-se termos](#)

Salvar

This screenshot shows a modal window titled 'Cartão de crédito ou débito' (Credit/debit card). It has sections for 'Dados do cartão' (Card details) with fields for 'Nome no cartão' (Name on card) and 'Número do cartão' (Card number). There are also fields for 'MM/AA' (Month/Year) and 'Código de segurança' (Security code). A note at the bottom states that payment methods are saved and stored securely, with a link to terms and conditions. At the bottom right is a blue 'Salvar' (Save) button.

19. Clique nas 3 barrinhas:

The screenshot shows the WhatsApp Business API interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: 'Metas', 'Cobrança e pagamentos' (highlighted with a blue arrow), 'Contas', 'Formas de pagamento', 'Atividade de pagamento', 'Linhas de crédito', and 'Faturas'. The main content area is titled 'Teste - Zappy'. It displays a 'Saldo atual' of '\$0,00' with a note 'Nenhum pagamento pendente no momento.' Below it are sections for 'Formas de pagamento' (with a button to 'Adicionar forma de pagamento') and 'Atividade de pagamento' (with a note 'Você não tem gastos recentes.'). A 'Informações comerciais' section shows 'Nome da empresa' (empty), 'Endereço' (Brasil), and 'Moeda' (Dólar americano USD). To the right, there's a 'Histórico de pagamento' section with a link to 'Ver histórico de transações', a 'Central de Ajuda' section with links to various help articles, and a promotional banner for managing payment collection.

20. Clique em "Configuração do negócio":

This screenshot shows the 'Todas as ferramentas' (All tools) section of the WhatsApp Business API. The sidebar remains the same. The main area is titled 'Todas as ferramentas' and contains several categories of tools: 'Atalhos' (with links to 'Página inicial do suporte...', 'Gerenciador de Anúncios', 'Configurações do negócio', 'Gerenciador de Eventos', 'Gerenciador de Comércio', and 'Relatórios de Anúncios'); 'Gerenciamento' (with links to 'Página inicial do suporte para e...', 'Apps', 'Proteção de Direitos da Marca', 'Adequação e segurança para m...', 'Apps de negócios', 'Localização de lojas', 'Configurações do negócio' (highlighted with a blue arrow), 'Central de Colaboração', 'Gerenciador de Arquivos', 'Formulários instantâneos', 'Biblioteca de mídia', 'Gerenciador do WhatsApp', 'Engajamento' (with links to 'Planner', 'Caixa de Entrada', 'Recursos para Organizações se...', 'Publicações da Página', and 'Conteúdo'); 'Publicidade' (with links to 'Anúncios', 'Limites de anúncios por Página', 'Gerenciador de Anúncios', 'Regras automatizadas', 'Central de Criativos', 'Gerenciador de Eventos', 'Análises e relatórios' (with links to 'Relatórios de Anúncios', 'Insights', 'Gerenciador de Collabs de Mar...', 'Relatórios de Criativos', 'Experimentos', and 'Relatório de Análise de Tráfego'), 'Vender produtos e serviços' (with links to 'Horas marcadas', 'Gerenciador de Comércio', and 'Monetização'), and 'Central de Ajuda' with links to 'Solucionar problemas de cobrança e pagamentos', 'Como funciona o faturamento', 'Impostos nos serviços do WhatsApp Business', and 'Como adicionar um cartão à sua conta empresarial'. A promotional banner at the bottom right encourages managing payment collection.

21. Clique em "Contas do Whatsapp":

Pessoas

Essas são as pessoas que têm acesso ao portfólio empresarial de [REDACTED]. Adicione, remova ou edite o acesso delas aqui.

Nome	Email	Acesso ao portfólio empresarial	Online pela última vez	Status
[REDACTED]	-	Controle total Tudo	2024-11-26	Ativo

Mostrando 1 a 1 de 1 pessoas

22. Dentro do número criado, clique em "**Gerenciador do WhatsApp**":

Contas do WhatsApp

Nome: Teste - Zappy

Identificação: Propriedade de [REDACTED]

Atribuir pessoas

Summary Pessoas Parceiros

Resumo

Informações da empresa

Endereço: Sem endereço

Moeda: Nenhuma moeda encontrada

Fuso horário: America/Sao_Paulo

Nome comercial: Estúdio Juliete

Verificação da empresa: Não verificado - Iniciar verificação

Status da conta: Aprovada

Forma de pagamento: Nenhuma forma de pagamento encontrada

Configurações de pagamento Gerenciador do WhatsApp

23. Clique em "**Números de telefone**":

The screenshot shows the WhatsApp Business API dashboard under the 'Gerenciador do WhatsApp > Telefones' (WhatsApp Manager > Phones) section. The sidebar on the left includes options like 'Visão geral', 'Modelos de mensagens', 'Ferramentas da conta', and 'Números de telefone'. The main area displays a table with columns: Número de telefone, Nome, Status, Classificação de qualidade, and Limite de mensagens. One row is visible, showing 'Teste - Zoppy' with status 'Conectado', quality 'Alta', and limit '250 clientes/24 horas'. A blue arrow points to the 'Números de telefone' button in the sidebar.

24. Clique no número de telefone criado.

The screenshot shows the WhatsApp Business API dashboard under the 'Gerenciador do WhatsApp > Telefones' (WhatsApp Manager > Phones) section. The sidebar on the left includes options like 'Visão geral', 'Modelos de mensagens', 'Ferramentas da conta', and 'Números de telefone'. The main area displays a table with columns: Número de telefone, Nome, Status, Classificação de qualidade, and Limite de mensagens. One row is visible, showing 'Teste - Zoppy' with status 'Conectado', quality 'Alta', and limit '250 clientes/24 horas'. A blue arrow points to the phone number 'Teste - Zoppy' in the table.

25. Clique em "Perfil" e preencha as informações da loja: (imagem, descrição, endereço, site, etc.).

Gerenciador do WhatsApp > Telefones

Visão geral

Modelos de mensagens

Ferramentas da conta

Números de telefone

Configurações de pagamento

Garanta maiores limites de mensagens para sua empresa

Número de telefone

Teste - Zappy

Perfil

Certificado

Automações

Links da mensagem

Confirmação em duas etapas

Histórico de mensagens

Foto de perfil

Nome de exibição

Conteúdo empresarial oficial

Informações da empresa

Categoria

Descrição - Opcional

Compartilhar

A melhor solução para transformar o seu pós venda em mais vendas!

Compras e varejo

contato@zappy.com.br

https://www.zappy.com.br

Gerenciador do WhatsApp > Telefones

Visão geral

Modelos de mensagens

Ferramentas da conta

Números de telefone

Configurações de pagamento

Garanta maiores limites de mensagens para sua empresa

Número de telefone

Teste - Zappy

Perfil

Certificado

Automações

Links da mensagem

Confirmação em duas etapas

Histórico de mensagens

Categoria

Descrição - Opcional

Endereço - Opcional

Email - Opcional

Site - Opcional

Salvar

https://www.zappy.com.br

Esta experiência pode variar dependendo do dispositivo.

Dúvidas frequentes

Como alterar o nome de exibição da sua conta do WhatsApp API?

- ✓ Para alterar o nome de exibição de uma conta do WhatsApp Business API, basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Entrar no gerenciador de negócios do Facebook pelo link:

<https://business.facebook.com/>.

2. Em seguida, clique em "**Contas do WhatsApp**" > escolha a conta criada para a Zappy > clique em "**Configurações**" (logo ao lado de "**Pessoas**") > clique em "**Gerenciador do WhatsApp**".

The screenshot shows the 'Configurações' (Settings) page in the Facebook Business Manager. The left sidebar has 'Contas' (Accounts) selected, with 'Contas do WhatsApp' highlighted. The main area shows a list of WhatsApp accounts. One account, 'Test WhatsApp Business Account', is selected and highlighted with a purple box. On the right, there are sections for 'Informações da empresa', 'Fuso horário', 'Verificação da empresa', and 'Forma de pagamento'. A button labeled 'Gerenciador do WhatsApp' is at the bottom right.

3. Agora, já em sua conta do WhatsApp Business API, você vai clicar no Telefone que aparecerá, como na imagem a seguir (marcado em azul escuro).

4. Uma nova janela será aberta, onde você vai conseguir acompanhar os custos da sua API. Basta clicar em "Insights" para acompanhar os custos.

5. Agora, a página aberta será esta abaixo. Basta clicar no nome e clicar na canetinha para editar o nome de exibição.

The screenshot shows the WhatsApp API dashboard interface. On the left, there's a sidebar with various options like 'Visão geral do parceiro', 'Soluções para parceiros', 'Visão geral', 'Ferramentas da conta' (selected), 'Insights', 'Modelos de mensagem', 'Fluxos', 'Telefones' (selected), 'Catálogo', 'Registro de atividades', and 'Payment methods'. The main area displays account status (Connected), classification (Alta), and activity metrics (Mil clientes/24 hs., Brasil). A 'Visualizar' button and configuration icons are also present.

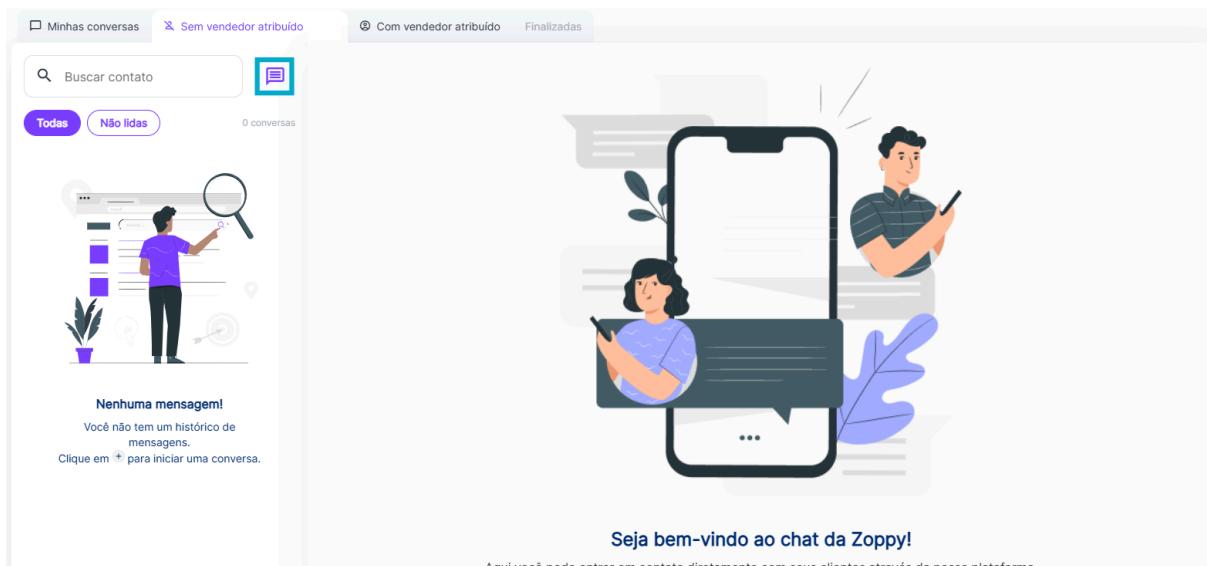
Como conferir os envios das mensagens através do WhatsApp API?

✓ No WhatsApp API, conferir o envio de mensagens é simples e rápido. Basta seguir o passo a passo abaixo:

1. Acesse, no menu lateral, "WhatsApp".

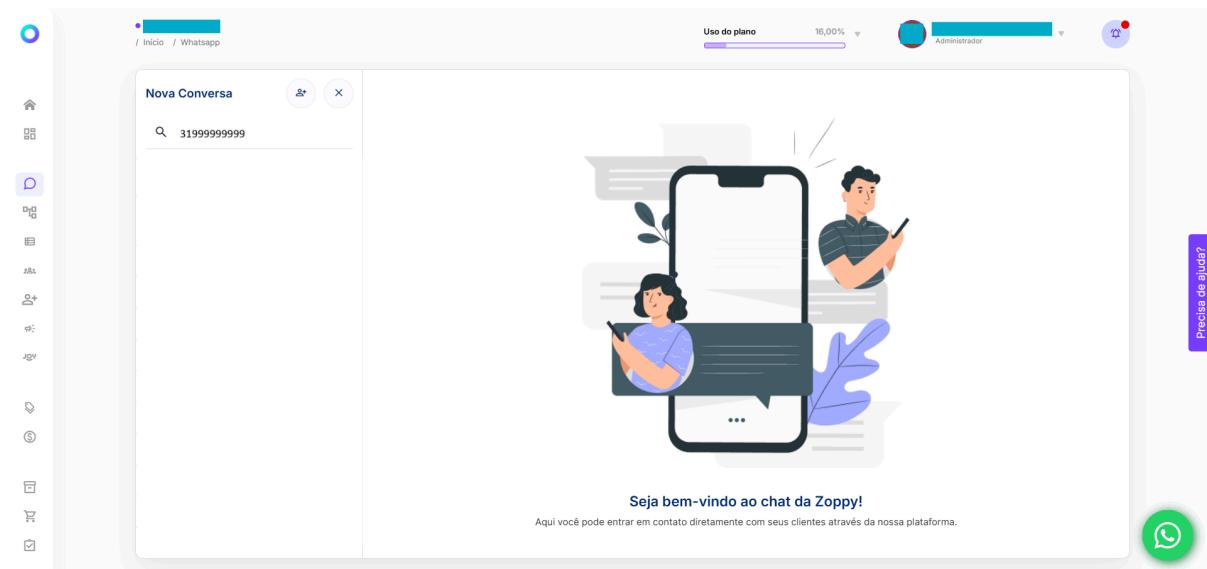
The screenshot shows the Zappy platform interface. On the left, the navigation menu includes 'Relatórios', 'WhatsApp' (with an arrow pointing to it), 'Fluxo de automações (NOVO)', 'Modelos de mensagem', 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', 'Joy (NOVO)', 'Fidelização', 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'Vendas', 'Lançamento de venda', and 'Painel de vendedor'. The main area has sections for 'formar seu negócio!', 'Integração com ERP', 'Validação de email', and 'WhatsApp API', all marked as 'Completo'. There are also sections for 'Receita gerada pela Zappy' and 'Compras por sexo' (a donut chart).

2. Clique no ícone indicado.



- Para uma conferência geral dos envios, clique em "Finalizadas".

3. Em “Nova Conversa”, digite o número do cliente com DDD.



4. Clique no nome do cliente e, caso a mensagem tenha sido enviada, ela vai aparecer no chat dele!



! Vale ressaltar que mesmo que tenha só um “✓” no envio, como na mensagem acima (ou seja, não estando colorido), o cliente recebeu a mensagem! O funcionamento do WhatsApp API, é diferente do convencional. Se o cliente não tiver recebido, aparecerá um “✗”!

Como identificar um erro do seu WhatsApp API?

Neste artigo, conferiremos os dois principais erros que podem ocorrer durante a utilização do WhatsApp API.

⚠️ Erros ao utilizar o WhatsApp API podem ocorrer devido a problemas na plataforma do Facebook, como falhas nos servidores ou configurações incorretas. Esses problemas não estão relacionados à Zoppy, mas podem afetar a entrega de mensagens ou a integração. Neste artigo, explicaremos como identificar e solucionar essas questões. Existem dois principais caminhos para verificar um erro no WhatsApp API:

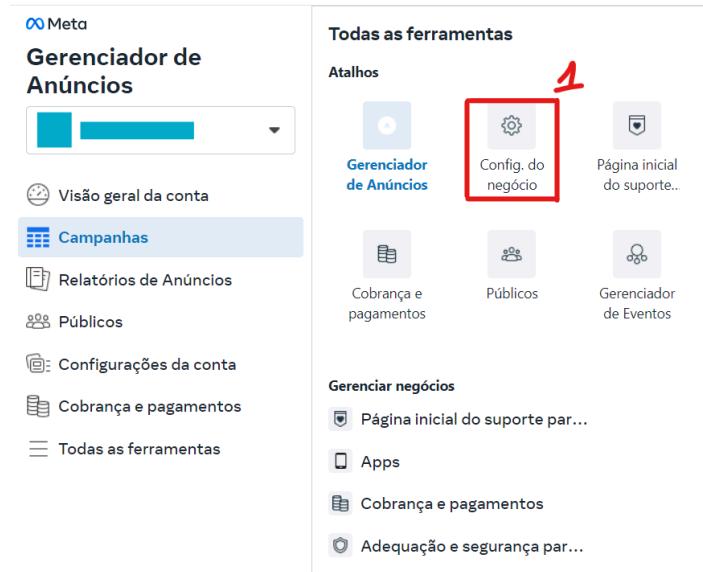
1. Forma de pagamento incorreta;
2. Bloqueios de perfis, BMs (Business Managers) ou contas de anúncios.

Confira abaixo como proceder!

⚠️ Forma de pagamento incorreta:

Considerando que todo o procedimento de [Configuração de API](#) tenha sido realizado, conseguimos identificar se existe algum problema na forma de pagamento da seguinte forma:

1. Entre nas Configurações de negócios do Facebook.



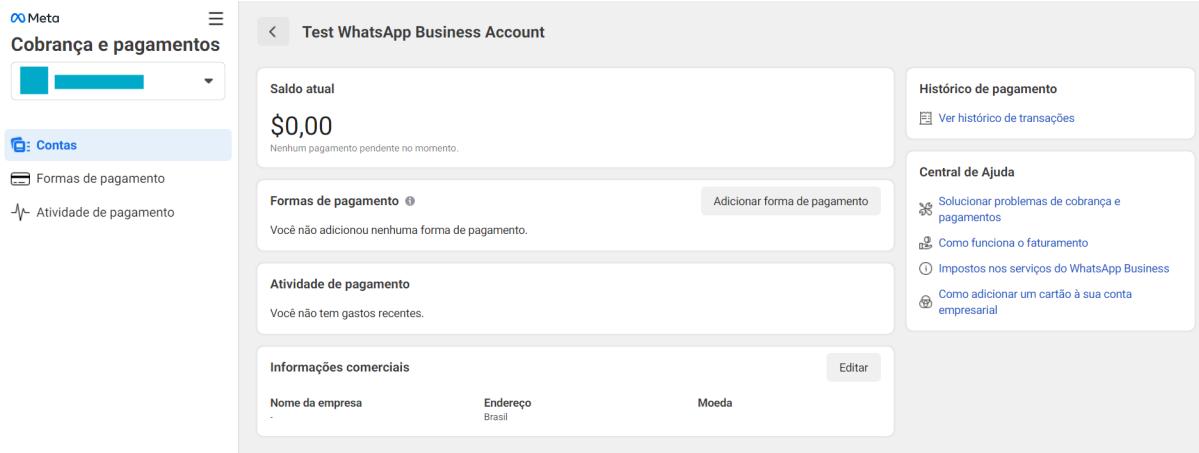
2. Clique em Contas de WhatsApp e encontre o número que foi cadastrado.

The screenshot shows the WhatsApp Business API configuration interface. On the left, there's a sidebar with 'Config. do negócio' at the top, followed by 'Contas' which is expanded to show 'Contas do WhatsApp' highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below 'Contas do WhatsApp' are other options like 'Páginas', 'Contas de anúncios', etc. The main panel is titled 'Contas do WhatsApp' and shows a list with 'Test WhatsApp Business Account' selected. To the right, under 'Configurações', the 'Informações da empresa' section is visible, including fields for 'Número de identificação fiscal', 'Endereço', 'Moeda', 'Fuso horário', 'Nome da empresa', 'Verificação da empresa', and 'Status da conta'. A red box highlights the 'Configurações de pagamento' tab at the top of the main panel.

3. Acesse a área de configurações deste número de WhatsApp e clique em Configurações de pagamento.

This screenshot is similar to the one above, showing the WhatsApp Business API configuration interface. The sidebar on the left has 'Config. do negócio' at the top, followed by 'Contas' which is expanded to show 'Contas do WhatsApp' highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The main panel is titled 'Contas do WhatsApp' and shows a list with 'Test WhatsApp Business Account' selected. To the right, under 'Configurações', the 'Informações da empresa' section is visible, including fields for 'Número de identificação fiscal', 'Endereço', 'Moeda', 'Fuso horário', 'Nome da empresa', 'Verificação da empresa', and 'Status da conta'. A red box highlights the 'Configurações de pagamento' tab at the top of the main panel, and another red box highlights the 'Configurações de pagamento' link in the top right corner of the main panel area.

4. Você será redirecionado a uma nova tela e, caso exista algum problema de pagamento, será possível identificá-lo e corrigi-lo.



The screenshot shows the WhatsApp Business Account dashboard under the 'Cobrança e pagamentos' tab. On the left sidebar, there are links for 'Contas', 'Formas de pagamento', and 'Atividade de pagamento'. The main content area displays the following sections:

- Saldo atual:** \$0,00 (No momento)
- Formas de pagamento:** Você não adicionou nenhuma forma de pagamento. (button: Adicionar forma de pagamento)
- Atividade de pagamento:** Você não tem gastos recentes.
- Central de Ajuda:** Solucionar problemas de cobrança e pagamentos, Como funciona o faturamento, Impostos nos serviços do WhatsApp Business, Como adicionar um cartão à sua conta empresarial.
- Informações comerciais:** Nome da empresa, Endereço (Brasil), Moeda (button: Editar)

⚠️ Como identificar bloqueios no perfil, Business Manager e contas de anúncios no Meta Ads:

Passo 1: Acessando o Gerenciador de Anúncios

- Login no Facebook:* acesse sua conta do Facebook associada ao perfil ou Business Manager do cliente.
- Gerenciador de Anúncios:* clique no ícone de menu no canto superior esquerdo da tela (ícone de nove quadrados) e selecione "**Gerenciador de Anúncios**".

Passo 2: Navegando até a Página Inicial do Suporte para Empresas

- a. *Todas as Ferramentas*: dentro do Gerenciador de Anúncios, clique novamente no ícone de menu (nove quadrados) e depois em "**Todas as ferramentas**" na parte inferior do menu.
- b. *Página Inicial do Suporte para Empresas*: no menu expandido, encontre e clique na opção "**Página Inicial do Suporte para Empresas**".

Gerenciador de Anúncios

- [Visão geral da conta](#)
- [Campanhas](#)
- [Relatórios de Anúncios](#)
- [Públicos](#)
- [Configurações de publicidade](#)
- [Cobrança e pagamentos](#)
- [**Todas as ferramentas**](#)

Ajuda

Todas as ferramentas

Atalhos

 Gerenciador de Anúncios	 Config. do negócio	 Página inicial do suporte...
 Cobrança e pagamentos	 Públicos	 Gerenciador de Eventos

Gerenciar negócios

- Página inicial do suporte par...
- Apps
- Cobrança e pagamentos
- Adequação e segurança par...
- Localização de lojas
- Config. do negócio
- Central de Colaboração
- Gerenciador de Eventos

Passo 3: Verificando Bloqueios

1. *Visão Geral*: na Página Inicial do Suporte para Empresas, você verá uma visão geral de todas as contas, perfis e Business Manager associados à sua conta.
2. *Notificações*: verifique se há notificações de problemas ou bloqueios. Isso normalmente aparece na parte superior da página ou em uma seção dedicada a alertas.
3. *Status das Contas*: procure por uma seção específica que indique o status das contas de anúncios. Aqui você encontrará informações sobre contas suspensas, bloqueios ou restrições.
4. *Perfil e Business Manager*: além das contas de anúncios, certifique-se de verificar também o status do perfil pessoal e do Business Manager. Qualquer problema será destacado aqui.

The screenshot shows the 'Visão geral da conta' (General account view) section of the Facebook Business Support interface. It includes:

- Problemas recentes com a conta** (Recent problems with the account): A section showing no recent problems with the account. It includes a date range selector for the last 30 days and tabs for 'Pendentes' (Pending) and 'Resolvidos' (Resolved).
- Minhas contas** (My accounts): A section showing no recent problems with accounts. It includes a button labeled 'Ver minhas con...' (View my accounts...).
- Seus casos de suporte** (Your support cases): A section showing no recent support cases. It includes a date range selector for the last 30 days and tabs for 'Ativos' (Active) and 'Resolvidos' (Resolved).

Facebook account

O status da sua conta do Facebook afeta sua conta de anúncios pessoal e o acesso a determinados recursos para gerenciar ativos de publicidade.



Nenhum problema com publicidade

Business accounts

O status das suas contas empresariais afeta as contas de anúncios, as lojas e os ativos de publicidade delas.



Nenhum problema com publicidade



Nenhum problema com publicidade



Nenhum problema com publicidade



Nenhum problema com publicidade

Passo 4: Resolvendo Problemas

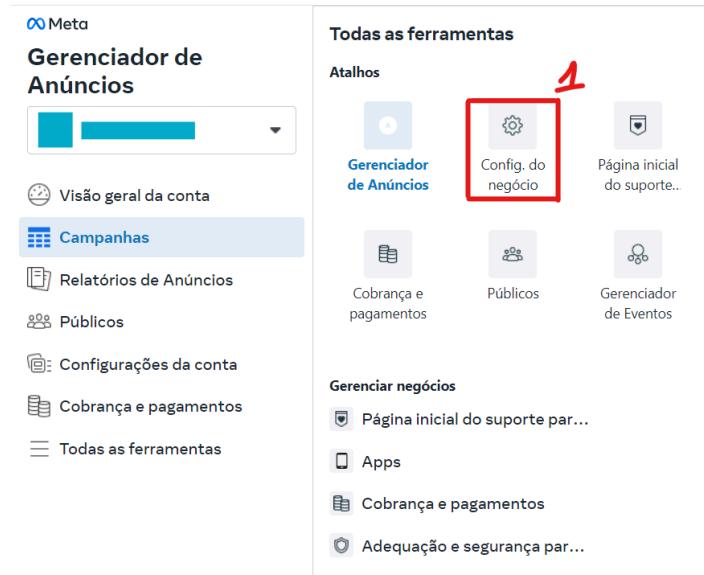
- 1. Mais Detalhes:** clique em qualquer notificação ou alerta para obter mais detalhes sobre o problema específico.
- 2. Soluções Sugeridas:** o suporte para empresas geralmente fornece soluções sugeridas ou etapas para resolver os problemas identificados.
- 3. Contato com Suporte:** se necessário, utilize a opção de contato com o suporte do Facebook para obter assistência direta. Isso pode ser feito através de chat ou e-mail, dependendo da disponibilidade.



⚠️ Fortalecendo a Business Manager

Para evitar bloqueios e fortalecer a Business Manager (BM), é essencial completar todas as informações da empresa. Siga os passos abaixo:

1. *Configurações do Negócio*: acesse as Configurações do Negócio no Gerenciador de Anúncios.



2. *Informações da Empresa*: complete todas as informações necessárias na seção "Informações da Empresa". Isso inclui endereço, telefone, e outros detalhes relevantes.

Informações da empresa

Número de identificação do Gerenciador de Negócios: [REDACTED]
Página principal: [REDACTED]

Detalhes da empresa

- Razão social da empresa: Sem nome
- Endereço: Sem endereço
- Telefone comercial: Sem telefone
- Site: Site indisponível

Status de verificação da empresa

- Não verificado

Para acessar determinados Produtos do Facebook, primeiro sua empresa precisa ser verificada.

Histórico da empresa

Exporte um histórico de ações de gerenciamento executadas pelas pessoas neste portfólio empresarial.
Última atualização feita por [REDACTED] em 16 de maio de 2024
Criado por [REDACTED] em 21 de junho de 2022

Límite de criação de contas de anúncios
5

3. *Verificação da BM:* acesse a área de Centro de Segurança para iniciar verificação da BM. Esse passo garante a credibilidade e a segurança da sua conta.

Centro de segurança

Autenticação de dois fatores

A autenticação de dois fatores dificulta para outras pessoas obterem acesso ao seu portfólio empresarial e assumirem o controle dos seus ativos. Gerenciar minhas configurações pessoais

Quem precisa ativar a autenticação de dois fatores?

Todos

0 de 2 pessoas precisam ativar a autenticação de dois fatores para acessar este portfólio.

Analizar o acesso das pessoas

Verificação para

Para acessar alguns produtos da Meta, sua organização precisa ser verificada.

Qualificada para verificação

Iniciar verificação

Como solicitar o desbloqueio da BM do Facebook?

 O bloqueio da Business Manager (BM) de algumas contas no Facebook pode ocorrer por diversos motivos relacionados a políticas de segurança, violação de regras ou atividades suspeitas. Esse tipo de bloqueio é uma medida adotada pelo Facebook para garantir a integridade da plataforma.

Para solicitar o desbloqueio de uma conta ou página bloqueada no Facebook, você pode seguir estas etapas:

- 1. Verifique o motivo do bloqueio:** O Facebook geralmente envia uma notificação informando o motivo do bloqueio. Isso pode incluir violações dos padrões da comunidade, atividade suspeita ou qualquer outro motivo específico.
- 2. Acesse a página de suporte do Facebook:** Visite a página de Ajuda do Facebook (<https://www.facebook.com/help/>) e procure pela seção de "Suporte" ou "Ajuda com a Conta".
- 3. Selecione a opção correta:** Procure por uma opção relacionada ao tipo de bloqueio que você está enfrentando. Por exemplo, se é uma conta pessoal bloqueada, você pode selecionar "Minha conta foi bloqueada".
- 4. Siga as instruções fornecidas:** O Facebook geralmente fornecerá um formulário ou um processo específico para solicitar o desbloqueio. Siga as instruções

cuidadosamente e forneça todas as informações solicitadas.

5. **Seja claro e conciso:** Ao preencher qualquer formulário ou fornecer informações adicionais, seja claro e conciso sobre o motivo pelo qual você acredita que o bloqueio foi aplicado erroneamente ou por que você merece uma reconsideração.
6. **Aguarde a revisão:** Depois de enviar sua solicitação, o Facebook revisará seu caso. Isso pode levar algum tempo, dependendo da carga de trabalho e da complexidade do problema.
7. **Verifique seu e-mail e notificações:** O Facebook geralmente se comunicará com você por e-mail ou notificações na plataforma para informar sobre o status da sua solicitação. Certifique-se de verificar regularmente essas comunicações.
8. **Se necessário, pedir novamente:** Se sua solicitação inicial for negada, você pode ter a opção de apelar. Siga as instruções fornecidas pelo Facebook para apelar da decisão.

! Lembre-se de que o processo de desbloqueio pode variar dependendo das políticas e procedimentos atuais do Facebook. Certifique-se de seguir as instruções fornecidas pela plataforma e esteja preparado para ser paciente durante o processo.

Relatórios e Análises

Aprenda como funcionam os relatórios da Zappy e como eles podem ajudar na sua tomada de decisão!

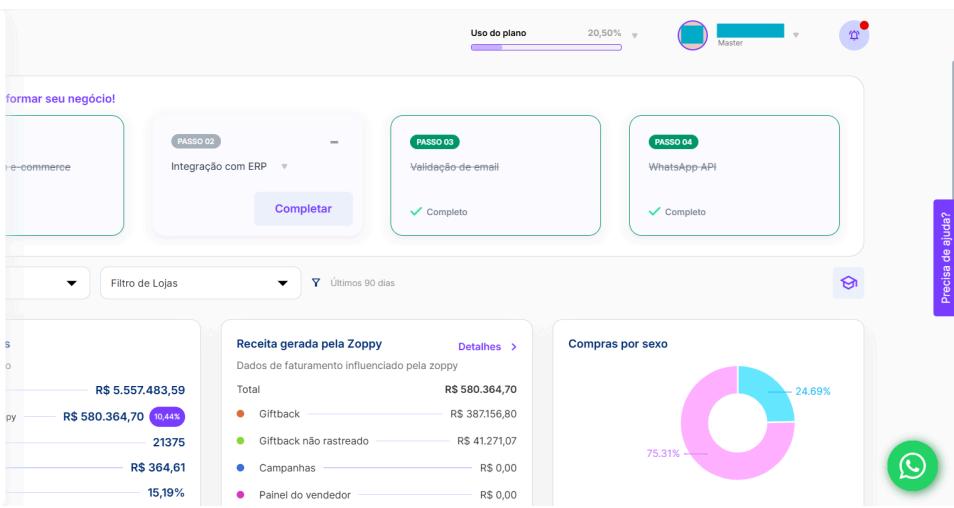
ashboard Inicial

Entenda como o dashboard inicial pode facilitar a sua visualização acerca de dados importantes da sua empresa

 O Dashboard Inicial da Zappy é uma ferramenta que serve para você visualizar e analisar o desempenho financeiro da sua loja. Ele oferece uma visão abrangente dos principais indicadores de faturamento, ajudando você na tomada de decisões para melhorar os resultados da sua loja.

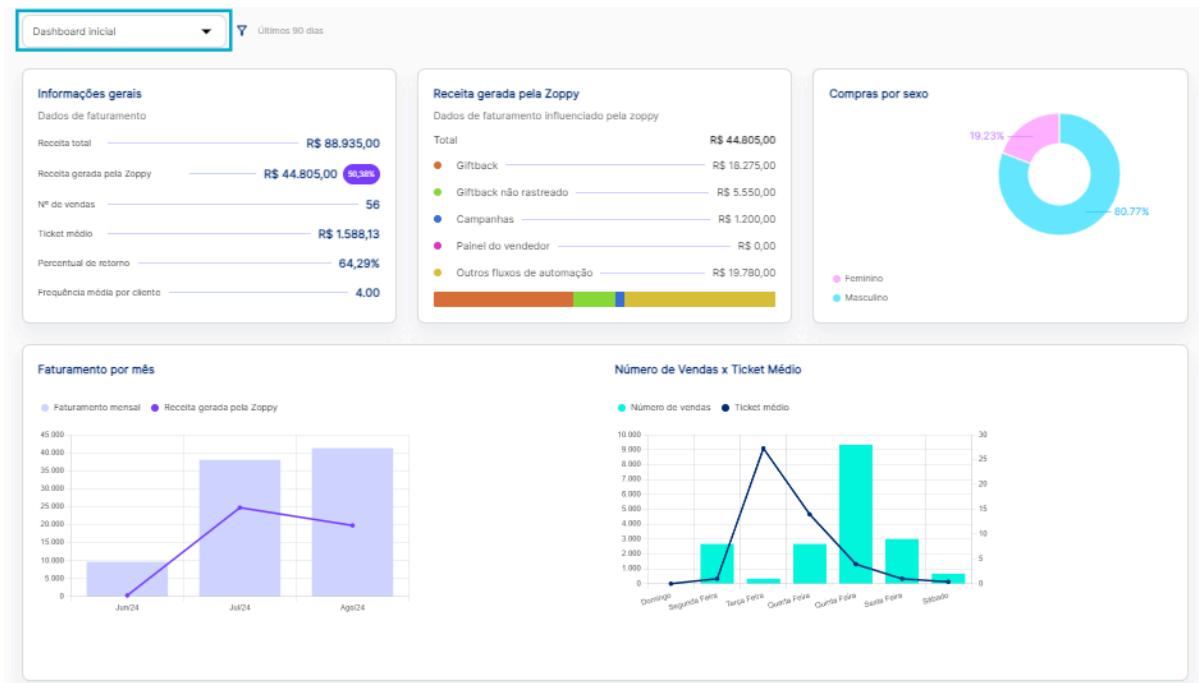
Para acessá-lo, basta fazer o seguinte:

No menu lateral, acesse "Relatórios".



The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'RESUMO', 'Relatórios' (which has a blue arrow pointing to it), 'COMUNICAÇÃO', 'Fluxo de automações', 'Modelos de mensagens', 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', 'Joy', 'FIDELIZAÇÃO', 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'VENDAS', 'Lançamento de venda', and 'Próximas vendas'. The main area displays a progress bar for 'Uso do plano' at 20,50% and a 'Master' status. It also shows four steps: 'PASSO 02 Integração com ERP' (In Progress), 'PASSO 03 Validação de email' (Completed), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). Below these are sections for 'Receita gerada pela Zappy' (Total: R\$ 580.364,70) and 'Compras por sexo' (Donut chart showing 75,31% for one category and 24,69% for another). A 'Precisa de ajuda?' button is visible on the right.

A página que aparecerá já é o "Dashboard inicial".



📚 Agora, vamos destrinchar abaixo o que significa cada um dos 5 blocos contidos na imagem acima!

1. Informações gerais:

- *Receita total*: valor em R\$ vendidos na sua loja no período selecionado.
- *Receita gerada pela Zappy*: valor das vendas realizadas que tiveram algum impacto das estratégias utilizadas na Zappy. [Clique aqui](#) para entrar em um artigo dedicado a isso.
- *Nº de vendas*: quantidade de vendas realizadas no período.
- *Ticket médio*: receita total dividida pelo número de vendas realizadas no período.

- *Percentual de retorno*: quantidade percentual dos clientes que realizaram mais de uma compra no período selecionado.
- *Frequência média por cliente*: quantas vezes em média os clientes compraram na sua loja no período.

2. Receita gerada pela Zappy:

Destinamos um artigo específico para explicar de forma detalhada essa parte. Para acessar, [clique aqui](#).

3. Compras por Sexo:

Este gráfico permite que você veja a distribuição das compras feitas por homens e mulheres, proporcionando insights valiosos sobre o perfil demográfico dos seus clientes. Isso pode ajudar a personalizar campanhas e criar estratégias focadas no público-alvo mais relevante para sua loja.

4. Faturamento por mês:

Gráfico da evolução do seu faturamento mensal comparado com a receita gerada pela Zappy.

5. Número de vendas x Ticket médio:

Gráfico que realiza um comparativo entre a quantidade de vendas e o valor do ticket médio por dias da semana.

Curva ABC

Aprenda a aplicar a curva ABC para otimizar a gestão de estoques, vendas e clientes, identificando os itens ou clientes que geram maior impacto no seu negócio e priorizando recursos de forma estratégica!

O que é a Curva ABC?

A curva ABC é uma técnica fundamental para otimizar a gestão de estoques, vendas e clientes, permitindo que empresas identifiquem quais itens ou clientes são mais relevantes para o seu negócio. Baseada no princípio de Pareto, que sugere que uma pequena parte dos elementos representa a maior parte dos resultados, a curva ABC ajuda a priorizar recursos e esforços de maneira estratégica. Neste artigo, você aprenderá como aplicar a curva ABC para segmentar produtos, clientes ou até mesmo atendimentos, facilitando a tomada de decisões mais eficientes e focadas no que realmente importa para o sucesso da sua empresa.

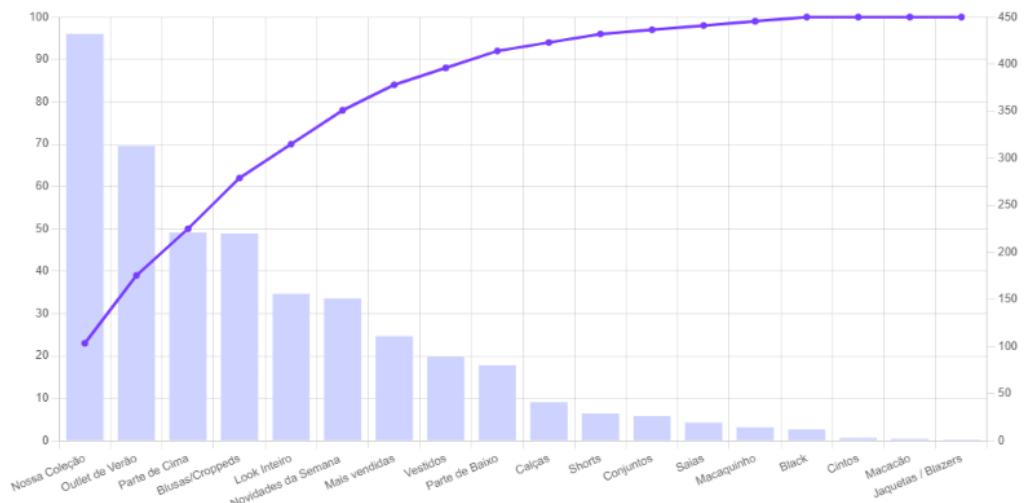
Na Zappy, automatizamos a geração desse relatório de forma muito visual para que você possa tomar melhores decisões!

A Curva ABC divide os itens em três categorias principais:

- **Itens A:** Representam uma pequena porcentagem do total, mas contribuem com a maior parte do valor. São os itens de alta prioridade ou alta importância estratégica. Geralmente, esses itens recebem a maior atenção e recursos, pois têm um impacto significativo nos resultados finais.
- **Itens B:** São itens de importância intermediária. Eles ocupam uma posição intermediária entre os itens A e os itens C em termos de valor ou prioridade. Embora não sejam tão críticos quanto os itens A, ainda têm uma influência considerável nos resultados.
- **Itens C:** Comprendem a maioria dos itens, mas contribuem com uma parcela menor do valor total. São itens de baixa prioridade ou baixa importância estratégica. Geralmente, esses itens recebem menos atenção e recursos em comparação com os itens A e B.

Interpretando a Curva ABC:

Curva ABC por Categoria



- **Barras:** demonstram a quantidade de itens vendidos.
- **Linha:** contribuição cumulativa dos itens para a receita total.
- **No eixo vertical direito:** unidades vendidas.
- **No eixo vertical esquerdo:** porcentagem (%).
- **No eixo horizontal:** categorias de produto.

Dicas da Zappy

Observe o ponto 80% da curva: os produtos à esquerda deste ponto, são aqueles que mais vendem, logo, preste bastante atenção ao estoque! São itens que não podem faltar!! Portanto, não faz tanto sentido realizar promoções agressivas com esses itens, uma vez que, naturalmente, eles têm uma boa saída.

Os produtos que estiverem à direita dos 80%, são itens que têm menos saída e que, por isso, não precisam de tantas unidades em estoque. Estes produtos podem ser trabalhados em promoções, descontos progressivos, kits, etc.

! Essa abordagem baseada na priorização dos recursos é fundamental para maximizar o desempenho e os resultados em diversas áreas de gestão empresarial.

NPS

O Net Promoter Score (NPS) é uma das ferramentas mais eficientes para medir a satisfação dos seus clientes. Na Zappy, o processo de envio de mensagens de NPS ocorre de forma automatizada, com base em um Fluxo de Automações configurado para ser acionado 7 dias após a compra do cliente.

As tarefas para disparar essas mensagens de NPS são geradas automaticamente no [Painel do Vendedor](#), facilitando o acompanhamento e a execução desta importante etapa de comunicação.

Como funciona a geração automática de tarefas de NPS?

Por padrão, após 7 dias de uma compra realizada pelo cliente, o sistema gera uma tarefa no Painel do Vendedor para que a mensagem de NPS seja disparada automaticamente. O envio da pesquisa é essencial para coletar feedback sobre a experiência de compra e ajuda a melhorar os serviços da loja.

Mensagem Padrão Enviada no Disparo de NPS:

Olá {{Primeiro nome do cliente}}! Tudo bem?

Nós da {{Nome da sua empresa}}, queremos te ouvir!

A sua opinião é de extrema importância para a nossa excelência e, por isso, queremos que você participe da nossa pesquisa de satisfação. Serão 4 perguntas bem rápidas para podermos melhorar ainda mais nosso trabalho e não irá levar nem 2 minutos para completá-la!

Vamos lá?

{{Link para responder NPS}}

Como editar as configurações de NPS?

- **Como personalizar o modelo de mensagem de NPS padrão?** Se você deseja ajustar o conteúdo da mensagem de NPS para que fique mais alinhada com a comunicação da sua marca, [clique aqui](#) e veja como editar modelos de mensagem.

- **Como editar as configurações de automações de NPS pelo Fluxo de Automações?**

Se você utiliza os Fluxos de Automação para gerenciar as comunicações com seus clientes, pode editar as configurações do NPS diretamente no fluxo responsável pelo seu disparo. [Clique aqui](#) e veja como editar um Fluxo.

As perguntas de NPS

A pesquisa de NPS é um link padrão na Zappy. Apesar de não ser possível editar as perguntas da pesquisa, é possível [editar o modelo da mensagem](#).

As perguntas são:

1. Como você avalia o nosso atendimento? (1-5 estrelas)
2. Qual o seu nível de satisfação com o nosso produto/serviço? (1-5 estrelas)
3. Qual a chance de você nos indicar para amigos e familiares? (0-10)
4. Por favor, deixe aqui um comentário ou sugestão para nossa equipe! (livre)

Dados demográficos

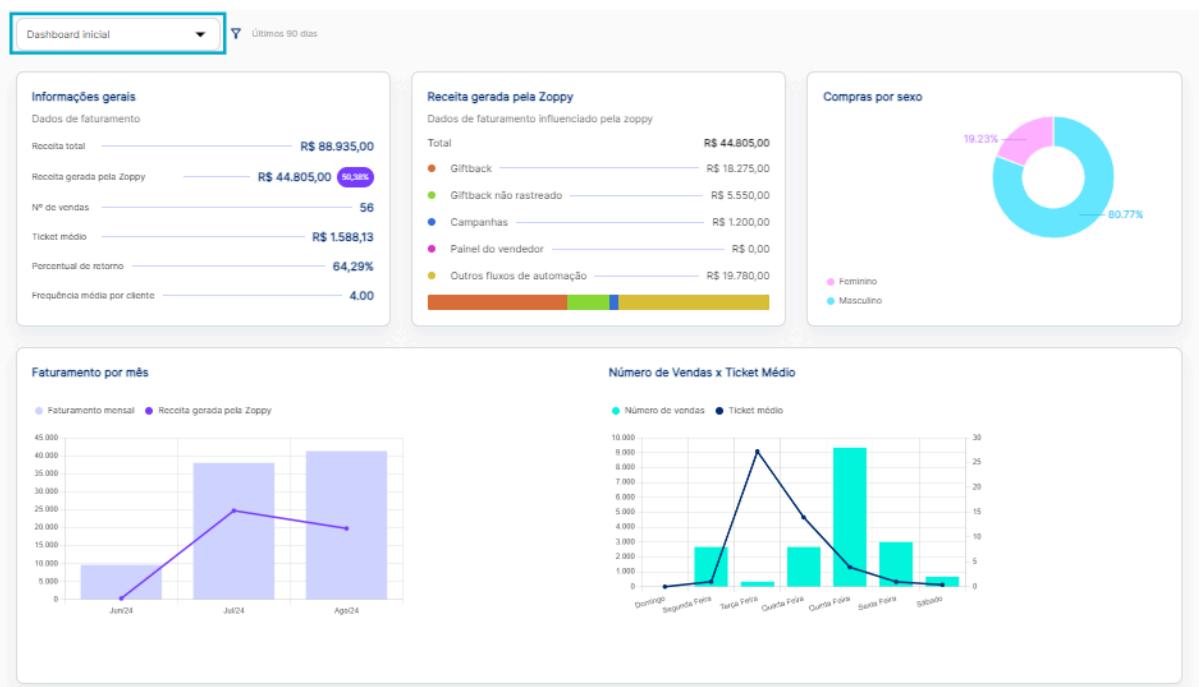
Neste artigo, mostraremos como visualizar os dados demográficos da sua loja. Ao visualizá-los, você vai ter acesso à várias informações, desde compras por estado daquele período, frequência de compras por mês, idade do público comprador por mês, compras por gênero, etc. Além disso, você pode visualizar no nosso mapa onde está a maior concentração de vendas por região, desde um mapa de calor até a visualização de todas as compras realizadas na sua loja por região!

Para acessá-lo, basta fazer o seguinte:

No menu lateral, acesse "**Relatórios**".

The screenshot shows the Zappy dashboard interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'Relatórios' (highlighted with a red arrow), 'Comunicação', 'Fluxo de automações', 'Modelos de mensagens', 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', 'Joy', 'Fidelização', 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'Vendas', 'Lançamento de venda', and 'Painel de vendas'. The main area has a header with 'Uso do plano' (20,50%) and a 'Master' user icon. Below the header, there are four cards: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Incomplete), 'PASSO 03 Validação de email' (Completed), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). A 'Filtro de Lojas' dropdown is set to 'Últimos 90 dias'. To the right, there's a 'Precisa de ajuda?' button and a green WhatsApp icon.

Na página que aparecerá, clique no filtro em "Dashboard inicial".



Selecione "Dados demográficos".

Dashboard inicial

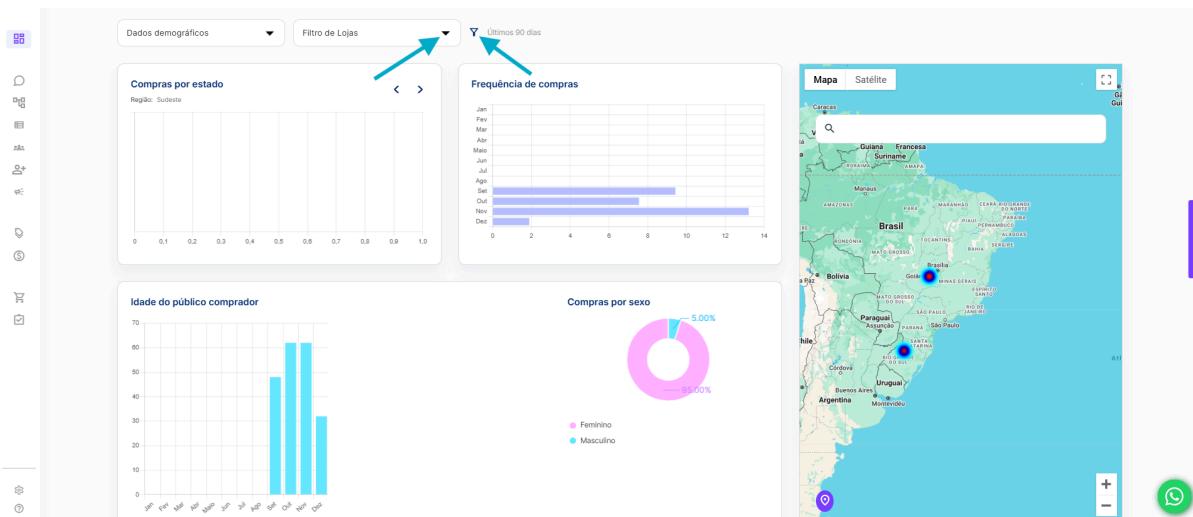
Dashboard inicial

Matriz RFM

Curva ABC e NPS

Dados demográficos

Esta é a página que aparecerá! Lembre-se de selecionar os filtros indicados conforme desejar!



Obter os dados demográficos do seu negócio, como os disponibilizados pela Zoppy, proporciona um entendimento profundo do seu público-alvo, incluindo informações como idade, gênero, localização e frequência de compras. Estes dados permitem personalizar campanhas, identificar oportunidades em regiões com maior potencial de vendas e criar estratégias focadas nas preferências do cliente. Com o mapa de calor e a visualização detalhada das vendas por região, você pode otimizar logística, planejar estoques e alocar recursos de maneira mais estratégica, maximizando resultados.

Além disso, os dados ajudam a identificar padrões sazonais e tendências de compra, facilitando o planejamento de campanhas específicas para períodos de maior demanda. Isso possibilita fidelizar clientes por meio de estratégias personalizadas e monitorar a performance das vendas com precisão. Ao entender melhor o comportamento dos consumidores, você consegue tomar decisões mais assertivas, aumentar a eficiência das operações e impulsionar o crescimento do negócio.

Mais informações

Receita gerada pela Zappy

Veja como é feita a divisão das formas de receita influenciadas pela Zappy!

A Zappy contém um painel exclusivo para mostrar de forma detalhada como a plataforma impacta as receitas da sua loja. Este painel divide a receita gerada pela Zappy em cinco categorias distintas, cada uma relacionada à uma ação específica feita pela plataforma. Abaixo, explicamos como cada uma dessas categorias funciona e qual a ordem de prioridade na contabilização das receitas.



As categorias de Receita no painel:

1. Giftback:

- **O que é?** Esta categoria representa a receita gerada a partir da utilização de cupons de giftback criados pela Zappy. Quando um cliente utiliza um giftback em uma compra, essa receita é registrada aqui.
- **Exemplo:** Um cliente recebe um giftback de 15% de desconto e faz uma compra utilizando esse cupom. Essa compra será contabilizada como receita gerada pelo Giftback.

2. Giftback Não Rastreado:

- **O que é?** Esta receita vem de clientes que receberam um cupom de giftback, fizeram uma compra em até 7 dias após receber a mensagem, mas o cupom não foi registrado na Zappy. Isso pode ocorrer se o cliente usou o giftback na loja física e o cupom não foi baixado manualmente, ou se o cliente fez a compra sem utilizar o cupom.
- **Exemplo:** Um cliente recebe um giftback, faz a compra em uma loja física até 7 dias depois, mas o cupom não é registrado de forma manual no sistema da Zappy.

3. Campanhas:

- **O que é?** A receita gerada por clientes que receberam uma comunicação de campanha enviada pela Zappy e realizaram uma compra em até 7 dias após o recebimento da mensagem. Esta categoria é específica para campanhas de marketing disparadas pela plataforma.
- **Exemplo:** Se o cliente recebe uma campanha por e-mail da Zappy com uma promoção e faz uma compra nos próximos 7 dias, essa receita será contabilizada aqui.

4. Painel do Vendedor:

- **O que é?** Quando um cliente faz uma compra até 7 dias depois de receber uma comunicação enviada pelo Painel do Vendedor, a receita gerada é registrada aqui. O Painel do Vendedor é uma ferramenta que organiza as tarefas dos vendedores e facilita o contato com clientes.
- **Exemplo:** Um vendedor entra em contato com um cliente através do Painel do Vendedor, o cliente faz uma compra em até 7 dias após essa comunicação, e essa receita é atribuída ao Painel do Vendedor.

5. Outros Fluxos de Automação:

- **O que é?** Essa categoria contabiliza a receita de clientes que receberam uma comunicação automática da Zappy via WhatsApp ou SMS, disparada por um fluxo de automação, e realizaram uma compra em até 7 dias após o recebimento. Esse fluxo de

automação pode ser configurado para diferentes etapas da jornada do cliente.

- **Exemplo:** Um cliente recebe uma mensagem automática de pós-venda via WhatsApp, faz uma compra em até 7 dias e não se encaixa em nenhum dos outros critérios. Essa receita será registrada nessa categoria.



Ordem de prioridade na contabilização da Receita:

É importante destacar que um pedido nunca será contabilizado em mais de uma dessas categorias. Caso um pedido seja impactado por várias formas de comunicação, ele será registrado de acordo com a seguinte ordem de prioridade:

1. **Giftback:** Sempre que um giftback for utilizado, essa será a prioridade na atribuição da receita.
2. **Campanhas:** Caso o cliente tenha sido impactado por uma campanha, mas não tenha utilizado giftback nem foi contatado via Painel do Vendedor, a receita será atribuída a Campanhas.
3. **Painel do Vendedor:** Se o cliente não usou um giftback, mas fez a compra após uma comunicação do Painel do Vendedor, a receita será atribuída a essa categoria.
4. **Outros Fluxos de Automação:** Se o cliente foi impactado por um fluxo de automação, mas não se enquadra em nenhuma das categorias acima, a receita será registrada aqui.
5. **Giftback Não Rastreado:** Se o cliente recebeu um giftback, mas não utilizou o cupom na Zappy (ou utilizou fora do sistema e não houve registro), essa será a categoria atribuída.



Conclusão

O Painel de Receita Gerada pela Zappy permite que você visualize de forma clara e objetiva como cada uma das ferramentas da Zappy está impactando o faturamento da sua loja. Essa divisão ajuda a identificar quais estratégias estão gerando mais resultados e onde você pode aprimorar sua comunicação com os clientes.

Joy

Entenda como funciona o Joy: um canal de aquisição eficiente e de baixo custo!

Conheça o JOY

A solução inovadora entre Zoppy e Méliuz!

O que é o Joy?

O Joy é uma solução inovadora dentro do app da [Méliuz](#), que permite os clientes a multiplicarem o valor de cashback que recebem. Quando o cliente clica em "**Multiplicar Cashback**" no app da Méliuz, ele é direcionado para o app **Joy**, onde pode trocar esse cashback por **Joyz** – a moeda virtual do Joy – e resgatar ofertas exclusivas de lojas parceiras.

Como funciona o JOY?

1. Troca de cashback por Joyz:

Os clientes da Méliuz podem converter seu saldo de cashback em **Joyz**. Esses Joyz podem ser usados para resgatar ofertas disponíveis dentro do app Joy, de lojas parceiras da Zoppy.

2. Ofertas resgatáveis:

As lojas parceiras da Zoppy disponibilizam ofertas especiais que podem ser trocadas por Joyz. O cliente escolhe uma oferta, resgata um bônus (**cupom**) **personalizado e individual**, que pode ser usado na primeira compra. É atrelado a um valor de compra mínima, e atualmente é em real, e não em porcentagem.

3. Uso do bônus (cupom):

O bônus (**cupom**) é criado automaticamente na plataforma da Zoppy e no e-commerce da loja. O cliente pode copiar o código e usá-lo diretamente no checkout, de maneira semelhante ao processo do **Giftback**. O cupom não é acumulativo.

Benefícios para os Clientes da Zoppy

- Aquisição de Novos Clientes:** O Joy oferece uma nova forma de aquisição ao expor as ofertas da loja para mais de 30 milhões de clientes da Méliuz.

- **Baixo Custo de Aquisição:** Com o aumento do CAC (Custo de Aquisição de Clientes), o Joy se apresenta como uma alternativa eficiente e de baixo custo. O único custo envolvido é o desconto oferecido na oferta.
- **Fidelização:** Após a primeira compra utilizando o Joy, o cliente se fideliza à loja e ganha um Giftback, incentivando a recompra e aumentando o LTV (Lifetime Value).

Operacionalidade do Joy

-  **Bônus (Cupom) Personalizado:** Quando o cliente resgata uma oferta no Joy, um bônus (cupom) de primeira compra é gerado automaticamente e de forma personalizada dentro da Zoppy, também criando-o na plataforma de e-commerce.
-  **Processo de Resgate:** O cliente resgata o bônus (cupom) no Joy, copia o código e o utiliza no checkout da loja, como se fosse um Giftback.

Conclusão

O **Joy** é uma solução poderosa para os lojistas da Zoppy, pois oferece uma nova via de aquisição de clientes a baixo custo e com alto potencial de fidelização. A visibilidade dentro do app Méliuz e o sistema de resgate automático de bônus (cupons) garantem uma experiência integrada, que atrai novos consumidores e incentiva a recompra por meio do Giftback.

Criando uma oferta no JOY

Crie uma oferta no Joy e tenha sua marca exposta no app Méliuz!

 Para criarmos sua oferta no JOY, precisamos criar o perfil da sua Loja no App Joy! Basta seguir o passo a passo abaixo.

1. Acesse a seção "**Joy**" dentro da Zoppy.

The screenshot shows the Zappy platform's dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Relatórios', 'Fluxo de automações', 'Modelos de mensagem', 'Segmentos', 'Área de clientes', 'Campanhas', and 'Joy'. The 'Joy' item is highlighted with a blue box and has a blue arrow pointing to it from the text above. The main area displays a progress bar for 'formar seu negócio!' with four steps: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Incomplete), 'PASSO 03 Validação de email' (Complete), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Complete). Below this, there's a 'Filtro de Lojas' dropdown set to 'Últimos 90 dias'. The dashboard also includes a 'Receita gerada pela Zappy' chart and a 'Compras por sexo' donut chart.

2. Após isso, aceite os termos e condições para começarmos a configurar o seu perfil.

Descubra o Joy!

Transforme a experiência de seus clientes e impulsiona seu crescimento

O Joy é uma plataforma revolucionária de fidelização desenvolvida pela Méliz que ajuda sua loja a conectar-se com mais de 15 milhões de usuários mensais de maneira mais eficaz. Ao se tornar um parceiro do Joy, você oferece ofertas personalizadas para uma base, de forma que tenha sua marca exposta para possíveis compradores.

Adicionar sua loja ao Joy significa ganhar visibilidade sem custos adicionais. Nossa estratégia de CRM personalizada e exposição garantem que sua marca esteja sempre em destaque. Além disso, o Joy ajuda a reduzir o custo de aquisição de clientes (CAC) e aumentar o valor médio de pedidos (AOV), convertendo novos visitantes em clientes frequentes e leais.

Benefícios do Joy incluem:

- ✓ **Aumento de visibilidade:** Mais pessoas descobrindo sua loja.
- ✓ **Elevação da taxa de Conversão:** Incentivos que transformam visitantes em compradores leais.
- ✓ **Retenção de Clientes:** Fidelização através de recompensas tangíveis.
- ✓ **Vantagem Competitiva:** Diferencia-se no mercado com uma proposta de valor clara.

Eu concordo com os [Termos e Condições](#)

Começar

3. Agora, vamos cadastrar o seu perfil. Preencha todas as informações solicitadas e lembre-se que o logo da sua empresa deve ser enviado em PNG e deve ter no mínimo 64x64 pixels, para que a imagem fique bem formatada no aplicativo. Obs: você pode acompanhar a pré visualização no lado direito de como ficará no app.

Ative o Joy

Preencha todos os campos corretamente para criar o seu perfil no Joy!

Nome
Loja da Dani

CNPJ
00.000.000/0001-00

URL do Site
Utilize o link completo de acesso ao seu e-commerce

Atenção: Insira apenas o link do seu e-commerce. Links de redes sociais não serão aceitos.

Faça upload do seu logo
O seu arquivo deve ter, no mínimo, 64x64 pixels e estar em formato png, jpeg ou jpg.

Selecionar Arquivo

Descriva a sua loja
Moda Feminina

Em 120 caracteres, conte para o usuário o que ele irá encontrar na sua loja.
0/120

Nicho
Moda Feminina

Defina qual o nicho principal da sua loja.

Categorias
Moda Feminina

O que mais podemos encontrar na sua loja?

Biquínis X Óculos X Óculos X Óculos X Óculos X Óculos X Óculos X
Biquínis X Óculos X Óculos X Óculos X Óculos X Óculos X Óculos X

Continuar

Preview de visualização na plataforma Joy.
O preview contempla nome, logo e descrição da loja.

Salvar **Cancelar**

4. Agora, vamos ativar a sua promoção! Configure os parâmetros que você deseja oferecer, como: valor do bônus (valor mínimo da compra) e o prazo para utilização após o resgate.

Novo Bônus

Defina os parâmetros do bônus do Joy, a oferta que você oferecerá aos seus clientes. Insira o valor do desconto e a compra mínima necessária para que o bônus seja aplicado. Depois, defina a quantidade de dias que o seu cliente terá para utilizar este bônus depois de resgatá-lo.

Valor do bônus, em reais:
R\$ 50,00

Qual será o valor da oferta, em reais, que a sua loja irá disponibilizar para os usuários?

Valor mínimo do pedido para a aplicação do bônus:
R\$ 200,00

O valor mínimo em compras para que o bônus possa ser utilizado.

Este cupom poderá ser utilizado dentro de **5** dias após o resgate do bônus.

Dica: escolha um bônus realmente atrativo! Lembre-se de que esse bônus será o custo de aquisição de um novo cliente para sua loja, não apenas um desconto. É uma oportunidade de conquistar clientes que podem se tornar recorrentes e impulsionar seu faturamento.

5. Agora, basta salvar e prontinho! Para acompanhar os resultados com o Joy, clique em 'Detalhes' na direita e selecione a oferta específica para acompanhar os resultados de bônus gerados e cupons utilizados.

STATUS	VALOR DO BÔNUS	VALOR DO PEDIDO	DURAÇÃO PÓS RESGATE	CRIAÇÃO
On	R\$ 200,00	R\$ 1.000,00	7 dias	09/09/2024
On	R\$ 100,00	R\$ 500,00	7 dias	09/09/2024

Detalhes

Selezione aqui...

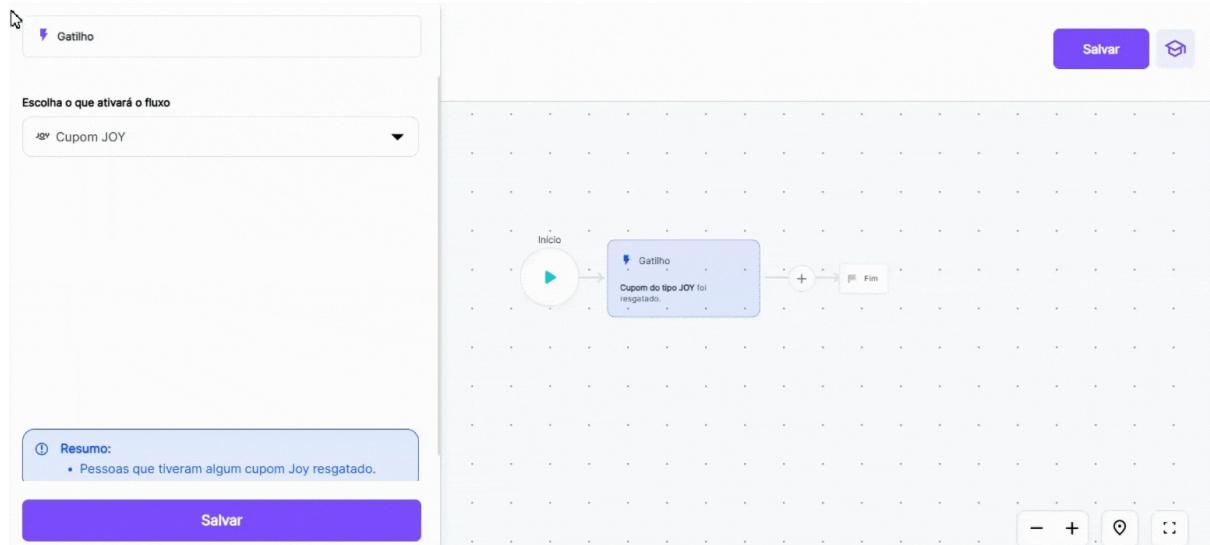
Bônus resgatados: - | Cupons utilizados: - | Faturamento: R\$ 0,00

Resgate de JOY no Fluxo de Automação

No objetivo de facilitar ainda mais a gestão das suas campanhas e automações, a Zappy agora permite que o resgate de cupons Joy seja utilizado como um gatilho dentro do seu fluxo de automação. Isso significa que, sempre que um cliente resgatar um cupom Joy, um fluxo automático será iniciado, sem necessidade de monitoramento manual. A rotina de verificação de resgates ocorre a cada 5 minutos, garantindo que as automações sejam disparadas rapidamente e sem atrasos. Neste artigo, vamos explicar como configurar o resgate de cupons Joy como um gatilho no fluxo de automação da Zappy, ajudando você a criar campanhas personalizadas de maneira ainda mais eficiente.

No [Fluxo de Automações](#) criado por você, selecione "**Cupom JOY**", após a criação do cupom!

Na etapa seguinte, adicione o canal com o modelo da mensagem!



Área de Clientes

Aprenda como gerenciar sua carteira de clientes na Zappy!

Como usar a Área de Clientes?

Descubra como utilizar a Área de Clientes da Zappy de maneira profissional!

 A **Área de Clientes** da Zappy é a ferramenta ideal para quem busca centralizar, organizar e analisar as informações dos seus clientes de forma prática e estratégica. Com ela, você terá acesso a funcionalidades que vão desde a gestão de dados até a análise de comportamento e histórico de compras, permitindo um gerenciamento mais eficiente e profissional. Neste tutorial, você aprenderá a explorar todas as possibilidades dessa solução, potencializando o relacionamento com seus clientes e otimizando os resultados do seu negócio.

Para acessar a Área de Clientes, clique no seu ícone indicado, no menu lateral:

The screenshot shows the Zappy platform's main dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'RESUMO', 'Relatórios', 'COMUNICAÇÃO', 'Whatsapp', 'Fluxo de automações (NOVO!)', 'Modelos de mensagem', 'Segmentos', 'Área de clientes' (which is highlighted with a blue arrow), 'Campanhas', 'FIDELIZAÇÃO', 'Giftback', 'Conferência de cupons', 'VENDAS', 'Lançamento de venda', 'Painel do Vendedor', 'Configurações', and 'Suporte'. The main content area has sections for 'Sua conta e conheça a Zappy!', 'Configurações iniciais' (with 1 of 1 step completed), and 'Assista nossos tutoriais!'. A purple vertical bar on the right says 'Precisa de ajuda?'.

Na Área de Clientes, você tem acesso imediato às informações essenciais dos seus clientes:

- Nome completo;
- Número de telefone;
- Data da última compra realizada;
- Total de compras efetuadas;
- Valor total gasto na sua loja;
- Data de aniversário.

Como localizar um cliente?

The screenshot shows the 'Gerenciamento de Clientes' (Customer Management) page. At the top, there's a search bar with 'Procure por cliente' and navigation buttons for '1/15'. Below is a table with columns: NOME, TELEFONE, DATA DA ÚLTIMA COMPRA, TOTAL DE COMPRAS, TOTAL GASTO, and DATA DO ANIVERSÁRIO. The first row shows a redacted name, a redacted phone number, '21/11/2024', '1', 'R\$ 134,47', and 'vazio'. To the right of the table are three icons: a magnifying glass, a trash can, and a plus sign. A blue arrow points to the search bar, and another blue arrow points to the plus sign icon.

Para encontrar as informações de um cliente específico, use a barra de busca indicada ao topo da página. Nela, você pode pesquisar o cliente de acordo com o seu telefone ou nome. Por fim, ao clicar na seta indicada à direita, você pode conferir mais detalhes sobre ele.

Acessando o perfil completo:

The screenshot displays a detailed view of a customer profile within a CRM or marketing platform. At the top right, the user's name "João Machado Avelar" is shown with a small profile icon. To the left, the customer's name "Millena Dutra" is listed under "Jam City". Below this, a section titled "Perfil do Cliente" contains personal information: email (fulano@zappy.com.br), phone number ((99)99999-9999), and birth date (12/12/2021). A status indicator "Precisa de atenção" (Needs Attention) is present, along with a green "Disponível" (Available) status.

On the far left, a sidebar lists various filters and settings, including "Informações personalizadas" (Personalized Information) which also shows "Precisa de atenção". Other sections include "Sobre" (About), "Vendedores" (Salespeople), and "Giftback disponível" (Available Giftback).

Key financial metrics are displayed at the top right: "R\$5.525,00" (Value spent), "R\$3.300,00" (Generated by Zop), "R\$1841,00" (Average ticket), and "3" (Number of purchases).

The main area is titled "Registro de atividades" (Activity Log) and shows a chronological list of events:

- Observação**: Cliente comprou o sapato porque daqui 7 dias é seu casamento. (12/12 às 13:44)
- Recebeu campanha**: Recebeu campanha "Natal Encantado". (12/12 às 13:44)
- Giftback Gerado**: Valor: R\$23,99 Código: sadkjsafWFKJFSD Validade: 21/01/2025 Valor mínimo: R\$235,20 (12/12 às 13:44)
- Bônus Joy Gerado**: Valor: R\$23,99 Código: sadkjsafWFKJFSD Validade: 21/01/2025 Valor mínimo: R\$235,20 (12/12 às 13:44)
- Entrou no fluxo de Aniversário**: Entrou dem delay de tempo no fluxo de giftback. (12/12 às 13:44)
- Tarefa pendente**: Enviar NPS (with icons for phone and message)
- Novo pedido**: Gerada pela campanha "Natal encantado". (12/12 às 13:44)

Produtos:	Bolsa Mara	R\$120,00
	Bolsa Mara	R\$120,00
	Bolsa Mara	R\$120,00
Vendedor:	Millena Dutra	Desconto: R\$45,20
Valor:	R\$452,00	Cupom utilizado: AJSDAGS
		Frete: R\$23,67
		Loja: Nuven shop
- Recebeu campanha**: Recebeu campanha "Natal Encantado". (12/12 às 13:44)
- Giftback Gerado**: Valor: R\$23,99 Código: sadkjsafWFKJFSD Validade: 21/01/2025 Valor mínimo: R\$235,20 (12/12 às 13:44)
- Entrou em um fluxo**: Cliente entrou no fluxo "Pós-venda". (12/12 às 13:44)

At the bottom, a section titled "Joy Joy resgatado" provides details about a previously used Joy card:

Valor:	Joyz gastos:
R\$23,99	R\$235,20
Código:	Validade:
sadkjsafWFKJFSD	21/01/2025

• Status de Comunicação:

Por padrão, todos os clientes estão marcados como "Quero receber mensagens". Este status é atualizado automaticamente quando...

- O cliente opta por não receber e-mails;
- O cliente solicita não receber mensagens via WhatsApp.

Informações RFM.

Histórico de compras.

Use as informações estratégicamente!

- Acompanhe o perfil RFM para ações de fidelização;
- Analise padrões de compra para ofertas personalizadas;
- Utilize o histórico para melhorar o relacionamento.

A Área de Clientes da Zappy é uma ferramenta essencial para o sucesso do seu negócio, permitindo um gerenciamento eficiente e profissional da sua base de clientes. Com as informações e funcionalidades disponíveis, você pode criar estratégias mais assertivas de relacionamento e fidelização.

Dúvidas frequentes

Como bloquear envios de mensagens para clientes que não querem mais receber comunicações?

 Neste artigo, você aprenderá como bloquear o envio de mensagens para clientes que expressaram o desejo de não receber mais comunicações, garantindo que sua estratégia de marketing seja eficiente e respeitosa, sem prejudicar a experiência do usuário ou infringir normas legais.

Passo a passo:

1. Acesse a "[Área de Clientes](#)".

The screenshot shows the Zappy dashboard. On the left, there's a sidebar with links like 'Relatórios', 'WhatsApp', 'Fluxo de automações', 'Modelos de mensagens', and 'Segmentos'. A blue arrow points to the 'Área de clientes' link. The main area has a progress bar at the top indicating 'Uso do plano' at 20,50% and a user icon labeled 'Master'. Below the progress bar, there are four boxes: 'PASSO 02 Integração com ERP' (Incomplete), 'PASSO 03 Validação de email' (Completed), and 'PASSO 04 WhatsApp API' (Completed). There's also a 'Filtro de Lojas' dropdown set to 'Últimos 90 dias'. To the right, there's a 'Precisa de ajuda?' button and a green WhatsApp icon.

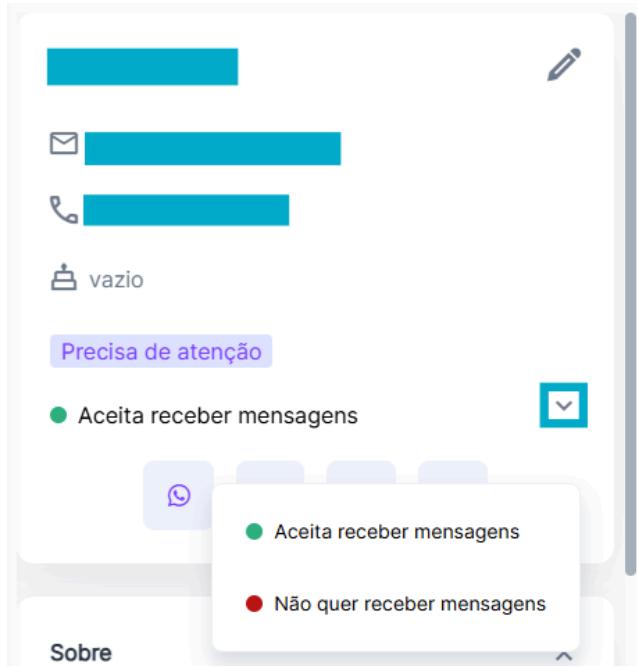
2. Na aba “Procure por cliente”, busque o cliente através do número de telefone dele: DDD + telefone (sem caracteres especiais).

This screenshot shows the 'Gerenciamento de Clientes' section. It features a search bar with the number '31999999999' and a table with columns: NOME, TELEFONE, DATA DA ÚLTIMA COMPRA, TOTAL DE COMPRAS, TOTAL GASTO, and DATA DO ANIVERSÁRIO. A blue arrow points to the search bar.

3. Clique no ícone destacado para visualizar o perfil do cliente.

This screenshot shows a detailed client profile. It includes a table with columns: NOME, TELEFONE, DATA DA ÚLTIMA COMPRA, TOTAL DE COMPRAS, TOTAL GASTO, and DATA DO ANIVERSÁRIO. A blue arrow points to an edit icon (pencil) located at the bottom right of the table row.

4. Em "v", selecione "Não quero receber mensagens".



! Lembre-se que nos canais **WhatsApp** e **e-mail**, os clientes conseguem retirar-se sozinhos!

Webhooks

Aprenda mais sobre a utilização de Webhooks nos disparos de mensagens!

Como funciona o Webhook?

Webhooks: automatizando a comunicação entre plataformas!

Os Webhooks são uma solução prática e eficiente para integrar plataformas e automatizar processos. Funcionam como um "aviso" enviado automaticamente de uma plataforma para outra sempre que um evento importante acontece, sem a necessidade de comunicação constante, como ocorre com as APIs. Por exemplo, na Zappy, quando um cliente ganha um Giftback, um Webhook pode ser configurado para enviar as informações dessa recompensa para um sistema externo, que, por

sua vez, pode acionar outra ação, como enviar uma mensagem por uma plataforma terceira. Esta tecnologia simplifica operações, aumenta a eficiência e permite que os sistemas trabalhem de forma sincronizada.

No cenário digital atual, a comunicação eficiente entre diferentes sistemas é fundamental. Webhooks surgem como uma solução poderosa para automatizar este processo, especialmente em casos como a integração com o WhatsApp API da Meta.

Webhooks otimizam a comunicação, reduzem a carga do servidor e permitem a automação de processos, como o envio de mensagens pelo WhatsApp Business API, gerando economia para os clientes.

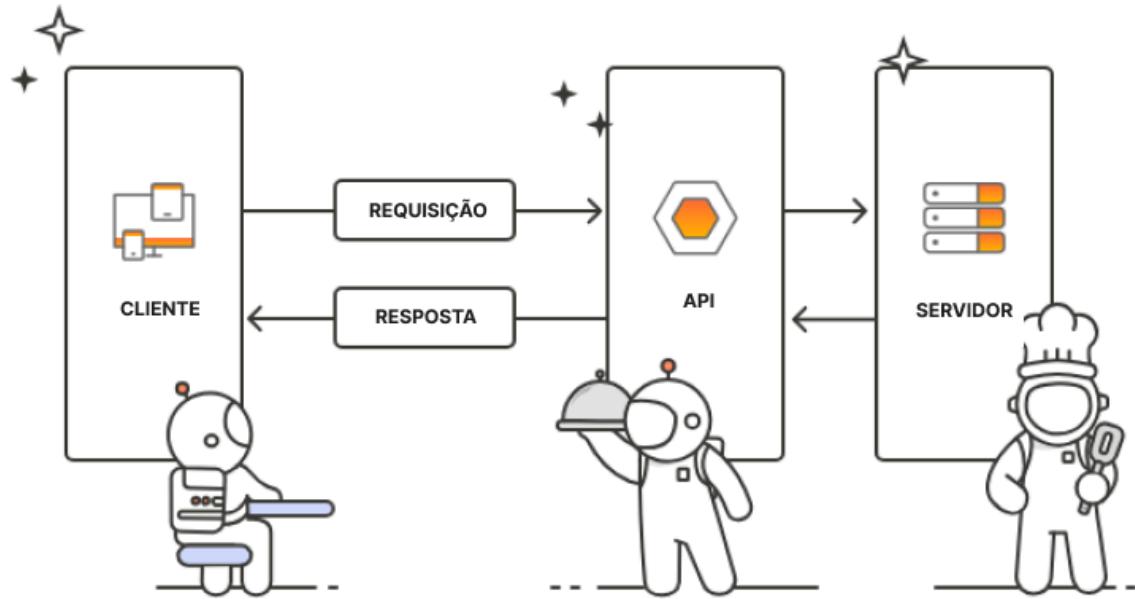
Imagine precisar notificar um cliente sobre um novo Giftback: em vez de verificar constantemente se ele já recebeu a recompensa, um Webhook pode enviar esta informação automaticamente assim que o evento ocorrer. Esta automação simplifica fluxos de trabalho e garante uma comunicação em tempo real.

Mas qual a diferença entre Webhooks e APIs? Enquanto APIs funcionam como um garçom, atendendo a pedidos sob demanda, Webhooks agem como um serviço de entrega, enviando informações proativamente quando algo importante acontece. Vamos explorar esta distinção e como a Zappy utiliza Webhooks para otimizar a comunicação, especialmente com o WhatsApp API.

A API e sua relação com o WhatsApp API

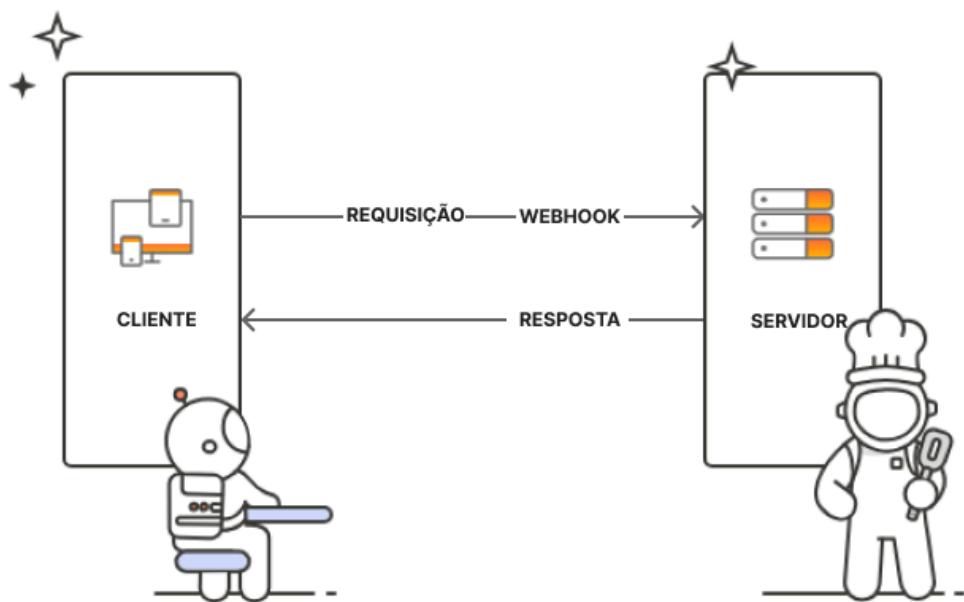
A Zappy utiliza uma API robusta para conectar o cliente (front-end) aos seus serviços. Esta API também é crucial para a integração com o WhatsApp Business API da Meta, permitindo o envio de mensagens automatizadas. Quando um cliente interage com a Zappy, a API atua como intermediário, buscando informações no servidor e as retornando ao cliente ou disparando ações, como o envio de mensagens pelo WhatsApp.

Imagine um restaurante: a cozinha é o servidor, o garçom é a API, e o cliente é o usuário final. O cliente faz um pedido ao garçom (API), que o leva para a cozinha (servidor). A cozinha prepara o prato (dados) e o garçom o entrega ao cliente. No caso do WhatsApp API, a API da Zappy "entrega" a mensagem ao servidor do WhatsApp, que a encaminha para o cliente.



Webhook: A notificação inteligente

Com Webhooks, a comunicação se torna proativa. Imagine que, ao pedir um X-Bacon, o cliente informa à cozinha que deseja ser notificado assim que estiver pronto. Ele não precisa ficar perguntando; a cozinha o avisará automaticamente. Isto é um Webhook: uma notificação automática disparada por um evento específico. No contexto da Zappy, isto significa que a plataforma pode notificar outros sistemas, como o WhatsApp API, sobre eventos importantes sem a necessidade de consultas constantes.



Fluxo de Automação de Giftback com Webhook

1. Cliente entra no fluxo de automação de Giftback.
2. Zoppy recebe os dados do cliente.
3. Zoppy cria um Giftback para o cliente.
4. Zoppy envia os dados para o webhook da plataforma terceira.
5. A plataforma recebe os dados e dispara a mensagem para o cliente.

Integração de Webhook: Requisitos

Para integrar um webhook, a plataforma receptora precisa de:

- Link de recebimento (endpoint).
- Configuração do evento que dispara o webhook.
- Compatibilidade com os dados enviados.

Disparo de Webhook: Como funciona?

O disparo ocorre quando um evento específico acontece na Zoppy, enviando dados automaticamente para a plataforma receptora em formato JSON.

Ajustando a estrutura JSON na Zoppy

A Zoppy oferece a funcionalidade de criar campos JSON personalizados, garantindo a compatibilidade com diferentes plataformas, sem a necessidade de ferramentas intermediárias. Isso permite que os dados sejam enviados no formato exato que a plataforma receptora espera.

 Webhook

Método

POST

URL do Webhook

https://app.sak.com.br/Webhook/get/sendmessage/123456/apps/send

Corpo da solicitação

Escolha as propriedades que deseja incluir no corpo de solicitação de webhook.

Incluir todas as propriedades do contato

Personalizar corpo da solicitação

Inserir corpo da solicitação (JSON)

Inserir variáveis ▾ B I + ? 😊

```
{"name": "{{client_first_name}}", "email": "{{email}}", "phone": "{{phone}}", "token": "23f56df5d78172b7dcb14fb5fe2b25a42", "message": "Olá, divaaa, vc vai viajar no verão???"}
```

Testar Webhook **Salvar**

Exemplo:

```
{  
  "client_name": "João Silva",  
  "giftback_amount": 50.00,  
  "client_phone": "+5511999999999",  
  "custom_field": "valor_personalizado"  
}
```

Tutoriais

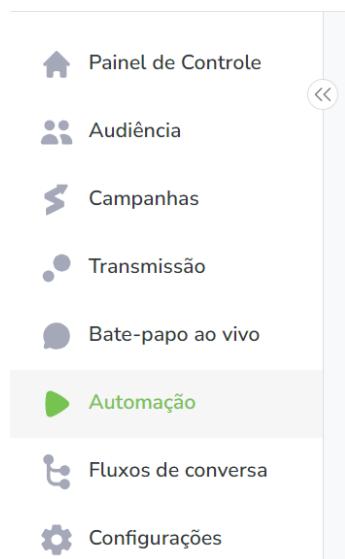
BotConversa

 As integrações via webhook são uma maneira eficiente de conectar diferentes sistemas e automatizar a troca de informações entre plataformas. Com esta tecnologia, sempre que um evento específico acontece em uma ferramenta, os dados são enviados automaticamente para outra, sem necessidade de intervenção.

manual. Isto torna os processos mais ágeis, reduz erros e melhora a eficiência operacional. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como configurar uma integração via **BotConversa**, garantindo que suas aplicações trabalhem de forma sincronizada e automatizada para otimizar seus resultados.

1. Entre na sua plataforma.

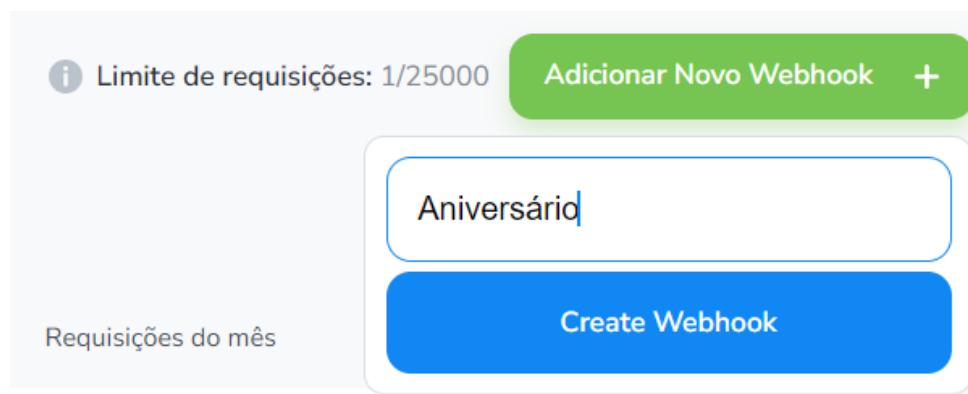
2. Clique em "**Automação**".



3. Clique em "**Webhooks**".



4. Clique em "**Adicionar Novo Webhook**".

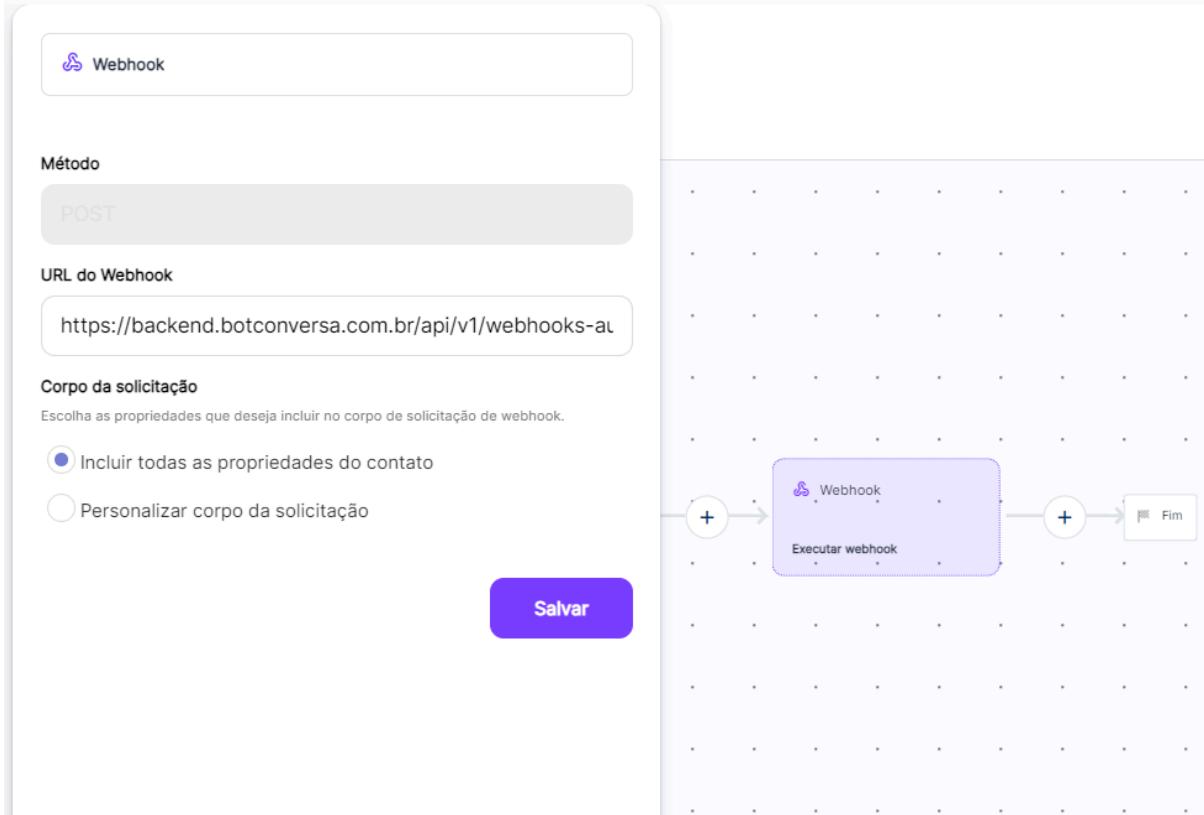


5. Copie o link:

Aniversário Zappy

<https://backend.botconversa.com.br/api/v1/webhooks-automation/catch/112392/kpE7aZ8UkT55/> 

6. Cole o link no Fluxo de Automação da Zappy.

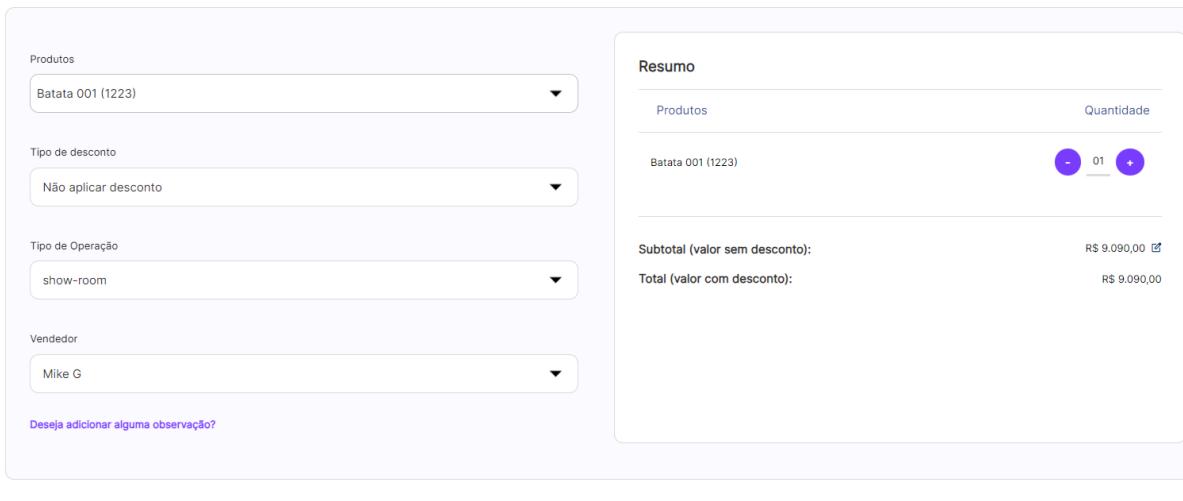


The screenshot shows the Zappy automation builder interface. On the left, there's a configuration panel for a "Webhook" step. It includes fields for "Método" (set to POST), "URL do Webhook" (containing the URL from the previous step), and "Corpo da solicitação" (with options to include all contact properties or customize the body). A "Salvar" (Save) button is at the bottom. On the right, the main canvas displays a flowchart starting with a plus sign node, followed by a "Webhook" step labeled "Executar webhook", and ending with a "Fim" (End) node.

7. Faça um disparo de vendas para mapear as variáveis.

Lançamento de venda

Agora você deverá preencher os campos abaixo para registrar a venda.



The screenshot shows a sales launch form on the left and a summary on the right. The form fields include: "Produtos" (Batata 001 (1223)), "Tipo de desconto" (Não aplicar desconto), "Tipo de Operação" (show-room), "Vendedor" (Mike G), and a note field ("Deseja adicionar alguma observação?"). The summary on the right shows a "Resumo" table with one item: Batata 001 (1223) quantity 01. It also displays "Subtotal (valor sem desconto): R\$ 9.090,00" and "Total (valor com desconto): R\$ 9.090,00". At the bottom, there are "Voltar" and "Continuar" buttons.

8. Espere até o disparo ser efetuado para ativar as variáveis aqui:

Requisições

Selecione uma das requisições que deseja usar para ações

Padrão Integração

Selecionar requisição



Selecionar requisição para definir ações para contatos

9. Clique em “**Selecionar Requisição**” e, em seguida, em “**Atualizar**”. Por fim, clique na Lista que aparecer com as variáveis da Zappy:

Requisições

Selecione uma das requisições que deseja usar para ações

Padrão Integração

Selecionar requisição



Atualizar

A

Selecionar requisição para definir ações para contatos

O processo de mapeamento de variáveis, deve ser repetido a cada Fluxo.

10. Confira as variáveis.

Requisições

Selecione uma das requisições que deseja usar para ações

Padrão Integração

A

- age 25
- email celsoteodorox@gmail.com
- phone 5531920096001
- nps link https://app.zoppy.com.br/nps-rating/2e699405-0a4e-470d-9f9976e7269e92
- store url zoppy.com.br
- nps rating
- order code
- seller name Mike G
- unsubscribe

11. Em "Ação (Telefone WhatsApp)", coloque a variável de "phone".

AÇÃO

Telefone WhatsApp

Selecione o campo com o número de WhatsApp da lista de requisições à esquerda. O código do país (DDI - country code) deve ser inserido junto com o telefone. Caso o mesmo estiver em um campo separado, adicione ambos os campos. Se o DDI não estiver no campo do número, nem em um campo separado, por favor insira-o manualmente.

phone X

12. Em "Criar/Atualizar Nome do Contato", coloque as variáveis *client_first_name* e *client_last_name*.

Criar/Atualizar Nome do Contato

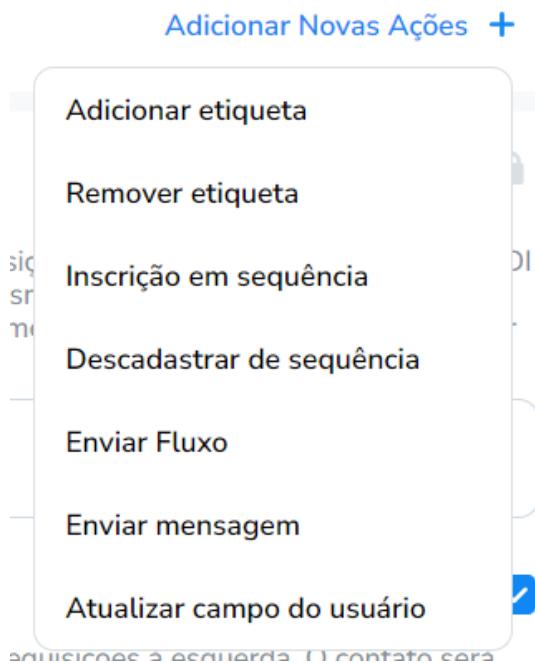


Selecione o campo com o nome completo do contato da lista de requisições à esquerda. O contato será cadastrado em sua audiência caso o mesmo não esteja cadastrado. No caso do nome estar separado em dois campos, primeiro nome e sobrenome, adicione ambos os campos.

client first name X

client last name X

13. Clique em "**Adicionar Novas Ações**" e, em seguida, em "**Atualizar campo do usuário**".



14. Nestes campos, será necessário uma identificação das variáveis na plataforma.

AÇÃO ✖

Atualizar campo do usuário

Selecione o campo de usuário que você deseja atualizar com qualquer valor escolhido da lista de requisições à esquerda.

Selecionar ^

15. Clique em "**Configurações**" e, em seguida, em "**Campos**".

The screenshot shows the left sidebar of the botconversa platform. The sidebar includes links for Painel de Controle, Audiência, Campanhas, Transmissão, Bate-papo ao vivo, Automação, Fluxos de conversa, and Configurações. The 'Configurações' link is highlighted with a light gray background. To the right of the sidebar, the main content area has a header 'botconversa' with a logo and the title 'Campos Person'. Below the title is a vertical list of options: Conexão, Campos (which is bolded), Etiquetas, Respostas rápidas, Equipe, Horários, Fluxos Padrões, and Companhia.

16. Crie um campo do usuário:

The screenshot shows the 'Campos do Usuário' section. At the top, there are two tabs: 'Campos do Usuário' (selected) and 'Campos do Robô'. Below the tabs is a green button labeled 'Criar campo do usuário +'. The main area is currently empty, showing a placeholder message 'Nenhum campo criado ainda'.

17. Coloque apenas os identificadores das variáveis: não altere e deixe os campos em texto.

The screenshot shows the 'Atualizar campo do usuário' form. It contains fields for 'Nome' (Vendedorzoppy), 'Tipo' (Texto), and 'Descrição' (empty). At the bottom is a green 'Atualizar campo' button.

Atualizar campo do usuário	
Vendedorzoppy	
Texto	^
Descrição	0/500
Atualizar campo	

18. Copie e cole os nomes:

```
codeGiftback = {{gifback_code}}
valorGiftback = {{gifback_amount}}
dataGiftback = {{giftback_expiry_date}}
perGiftback = {{gifback_percent_value}}
minGiftback = {{giftback_minimum_purchase_value}}
vendedorZoppy = {{seller_name}}
npsZoppy = {{nps_link}}
```

19. Volte para o Webhook e clique em "**Selecionar**". Preencha o campo e repita este processo para criar todas as variáveis necessárias.

AÇÃO

Atualizar campo do usuário



Selecione o campo de usuário que você deseja atualizar com qualquer valor escolhido da lista de requisições à esquerda.

Selecionar



ve

Vendedorzoppy

20. Coloque a variável da mensagem que será enviada:

AÇÃO

Atualizar campo do usuário



Selecione o campo de usuário que você deseja atualizar com qualquer valor escolhido da lista de requisições à esquerda.

Vendedorzoppy



seller name X



21. Adicione a ação "**Enviar Fluxo**":

Adicionar Novas Ações +

Adicionar etiqueta

Remover etiqueta

Inscrição em sequência

Descadastrar de sequência

Enviar Fluxo

Enviar mensagem

Atualizar campo do usuário

22. Crie um Fluxo de Automações ao clicar em "**Fluxos de conversa**".

 Painel de Controle



 Audiência

 Campanhas

 Transmissão

 Bate-papo ao vivo

 Automação

 **Fluxos de conversa**

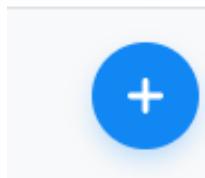
 Configurações

23. Clique em "**Criar Novo Fluxo**":

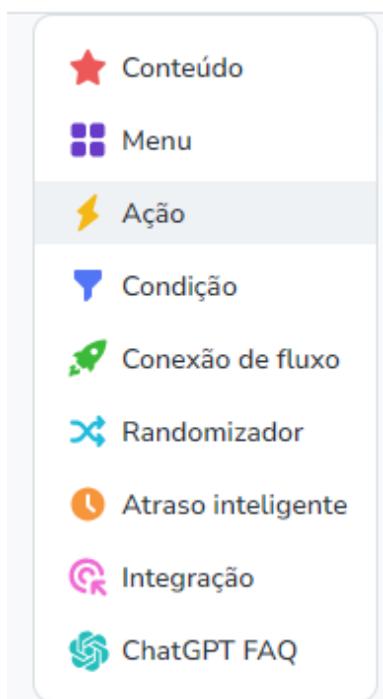
Criar Pasta +

Criar Novo Fluxo +

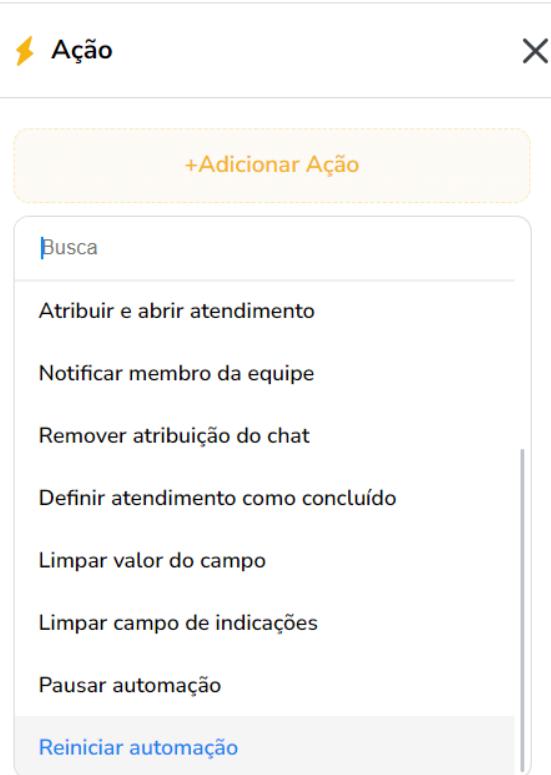
24. Clique no ícone "+".



25. Arraste o campo “**Ação**” para o meio da tela.



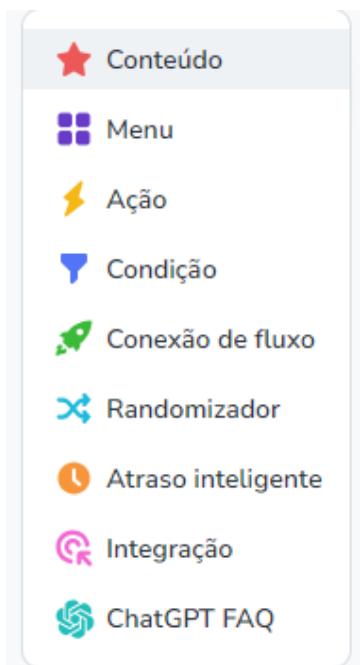
26. Clique em "**Adicione a ação**" e, em seguida, em "**Reiniciar Automação**".



27. Clique no ícone "+".



28. Arraste o campo "Conteúdo".



29. Cole a mensagem dentro do conteúdo e edite como quiser.

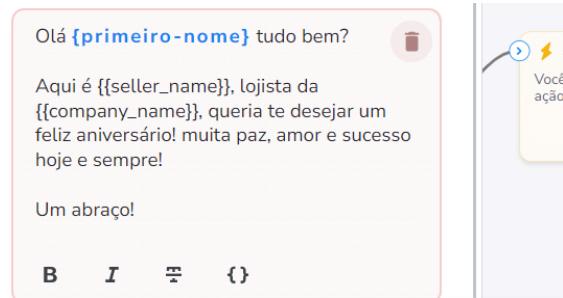
Olá {{client_first_name}}, tudo bem?

Aqui é {{seller_name}}, lojista da {{company_name}}, queira te desejar um feliz aniversário! muita paz, amor e sucesso hoje e sempre!

Um abraço!

Continuação do Bloco >

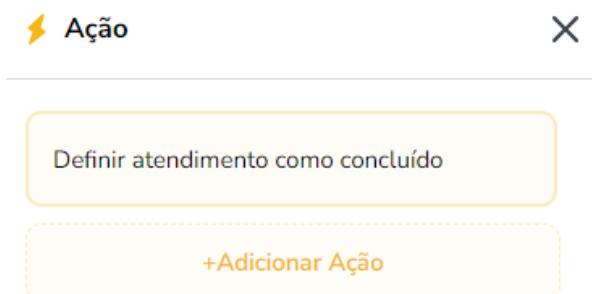
30. Ative as variáveis na mensagem.



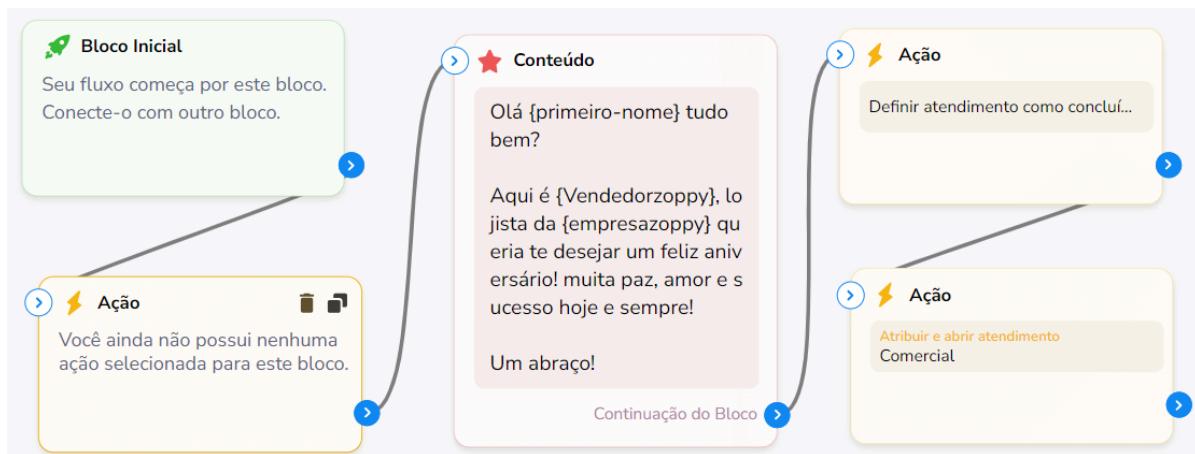
CAMPOS DO SISTEMA

- nome-completo
- primeiro-nome
- sobrenome
- telefone
- ddd
- nome-indicador
- ...

31. Crie mais duas ações: “Definir atendimento como concluído” e “Atribuir e abrir atendimento”.



32. Veja se o Fluxo está completo.



Para excluir a linha conectora, aperte o botão direito do mouse sobre ela.

33. Crie uma ação para “Enviar Fluxo” e clique no seu fluxo.

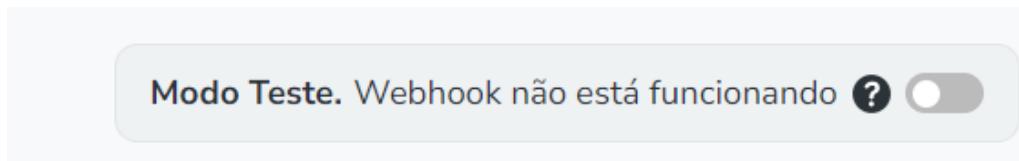
AÇÃO

Enviar Fluxo X

Selecione qual fluxo você deseja enviar para o contato. Coloque essa ação como a última ação da lista de ações deste webhook.

Aniversário Zappy ^

34. Ative o Fluxo.

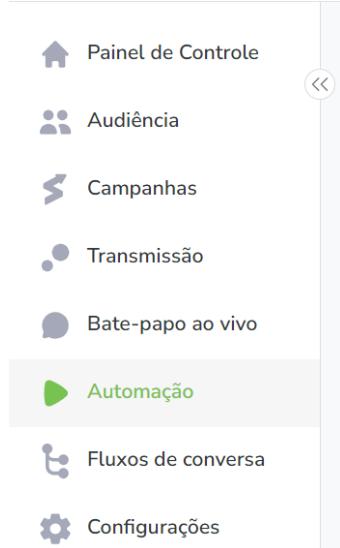


Nextags

💡 As integrações via webhook são uma maneira eficiente de conectar diferentes sistemas e automatizar a troca de informações entre plataformas. Com esta tecnologia, sempre que um evento específico acontece em uma ferramenta, os dados são enviados automaticamente para outra, sem necessidade de intervenção manual. Isto torna os processos mais ágeis, reduz erros e melhora a eficiência operacional. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como configurar uma

integração via **Nextags**, garantindo que suas aplicações trabalhem de forma sincronizada e automatizada para otimizar seus resultados.

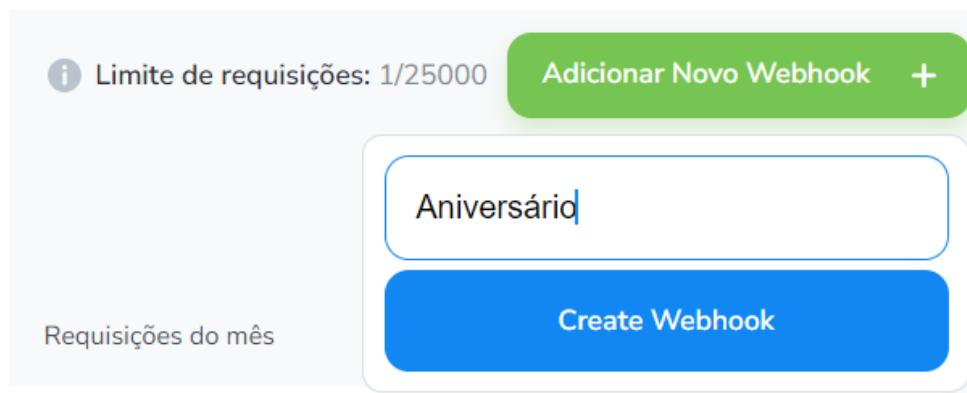
1. Entre na sua plataforma.
2. Clique em "**Automação**".



3. Clique em "**Webhooks**".



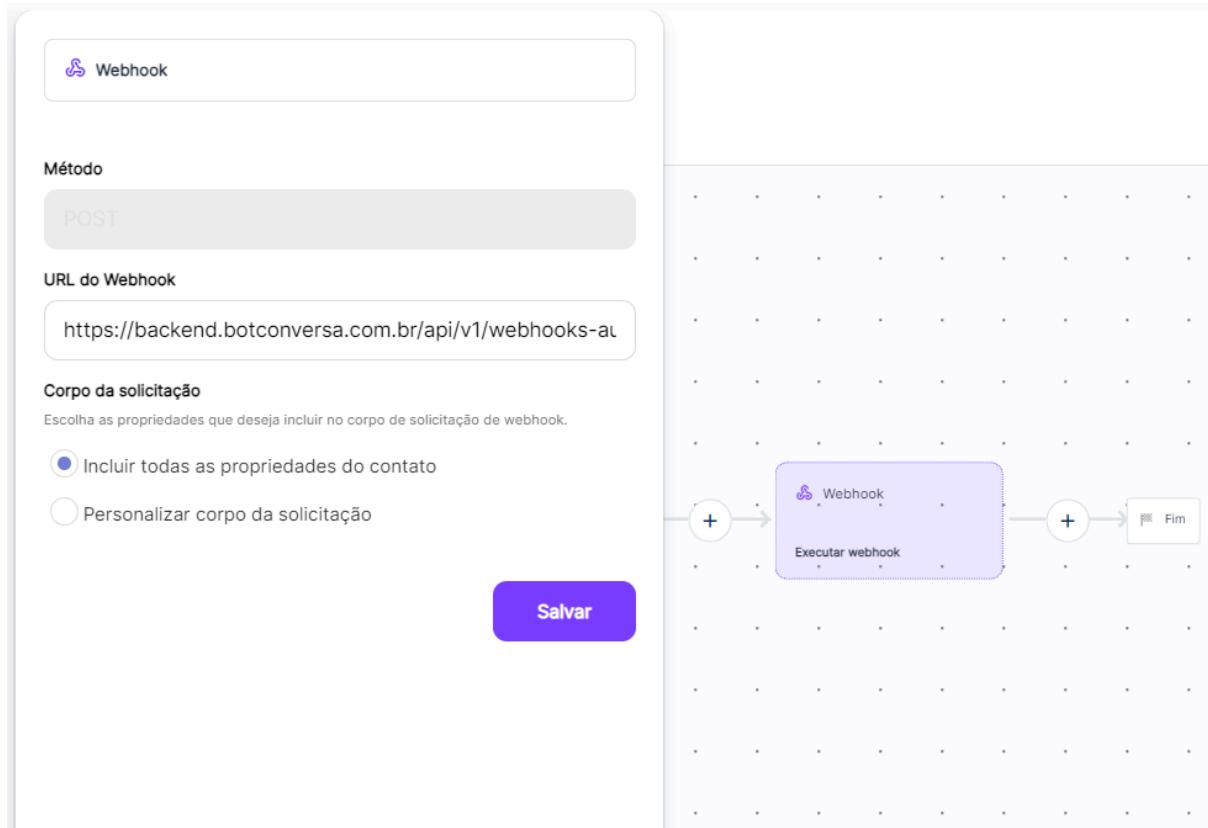
4. Clique em "**Adicionar Novo Webhook**".



5. Copie o link:

Aniversário Zappy
<https://backend.botconversa.com.br/api/v1/webhooks-automation/catch/112392/kpE7aZ8UkT55/>

6. Cole o link no Fluxo de Automação da Zappy.



7. Faça um disparo de vendas para mapear as variáveis.

Lançamento de venda ○

Agora você deverá preencher os campos abaixo para registrar a venda.

Produtos	Quantidade
Batata 001 (1223)	01

Resumo

Produtos	Quantidade
Batata 001 (1223)	01

Subtotal (valor sem desconto): R\$ 9.090,00
 Total (valor com desconto): R\$ 9.090,00

Venda

Produtos: Batata 001 (1223) - Quantidade: 01

Deseja adicionar alguma observação?

Continuar button.

8. Espere até o disparo ser efetuado para ativar as variáveis aqui:

Requisições

Selecione uma das requisições que deseja usar para ações

Padrão Integração

Selecionar requisição



Selecionar requisição para definir ações para contatos

9. Clique em “**Selecionar Requisição**” e, em seguida, em “**Atualizar**”. Por fim, clique na Lista que aparecer com as variáveis da Zappy:

Requisições

Selecione uma das requisições que deseja usar para ações

Padrão Integração

Selecionar requisição



Atualizar

A

Selecionar requisição para definir ações para contatos

O processo de mapeamento de variáveis, deve ser repetido a cada Fluxo.

10. Confira as variáveis.

Requisições

Selecione uma das requisições que deseja usar para ações

Padrão Integração

A

- age 25
- email celsoteodorox@gmail.com
- phone 5531920096001
- nps link https://app.zoppy.com.br/nps-rating/2e699405-0a4e-470d-9f9976e7269e92
- store url zoppy.com.br
- nps rating
- order code
- seller name Mike G
- unsubscribe

11. Em "Ação (Telefone WhatsApp)", coloque a variável de “phone”.

AÇÃO

Telefone WhatsApp

Selecione o campo com o número de WhatsApp da lista de requisições à esquerda. O código do país (DDI - country code) deve ser inserido junto com o telefone. Caso o mesmo estiver em um campo separado, adicione ambos os campos. Se o DDI não estiver no campo do número, nem em um campo separado, por favor insira-o manualmente.

phone X

12. Em "Criar/Atualizar Nome do Contato", coloque as variáveis *client_first_name* e *client_last_name*.

Criar/Atualizar Nome do Contato

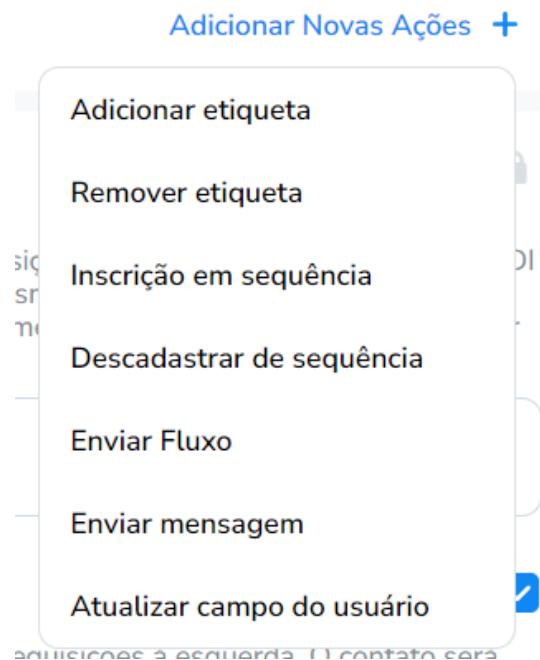


Selecione o campo com o nome completo do contato da lista de requisições à esquerda. O contato será cadastrado em sua audiência caso o mesmo não esteja cadastrado. No caso do nome estar separado em dois campos, primeiro nome e sobrenome, adicione ambos os campos.

client first name X

client last name X

13. Clique em "**Adicionar Novas Ações**" e, em seguida, em "**Atualizar campo do usuário**".



14. Nestes campos, será necessário uma identificação das variáveis na plataforma.

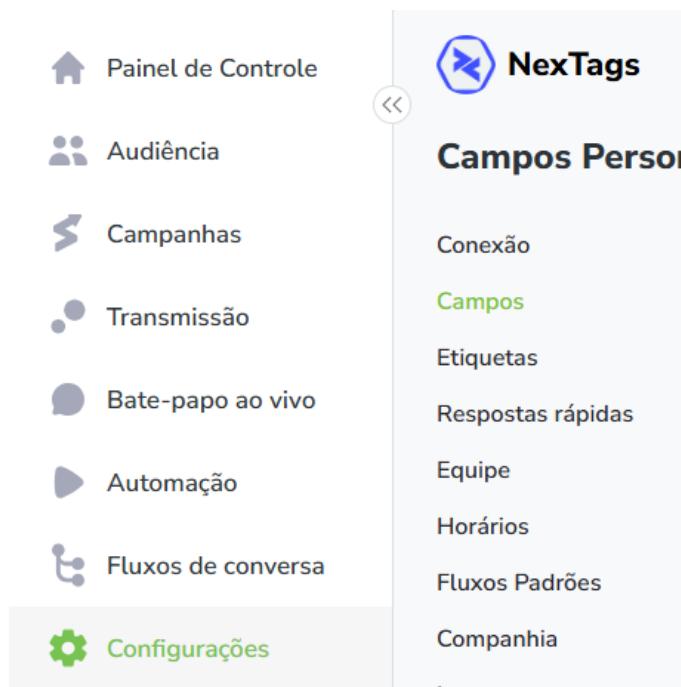
AÇÃO X

Atualizar campo do usuário

Selecione o campo de usuário que você deseja atualizar com qualquer valor escolhido da lista de requisições à esquerda.

Selecionar ^

15. Clique em "**Configurações**" e, em seguida, em "**Campos**".



16. Crie um campo do usuário:



17. Coloque apenas os identificadores das variáveis: não altere e deixe os campos em texto.

This screenshot shows the 'Atualizar campo do usuário' (Update User Field) form. It includes fields for 'Nome' (Vendedordzoppy), 'Tipo' (Text), 'Descrição' (empty text area with 0/500 character limit), and a large green 'Atualizar campo' (Update field) button at the bottom.

Nome	Tipo	Descrição	Ações
Vendedordzoppy	Texto		

18. Copie e cole os nomes:

```
codeGiftback = {{gifback_code}}
valorGiftback = {{gifback_amount}}
dataGiftback = {{giftback_expiry_date}}
perGiftback = {{gifback_percent_value}}
minGiftback = {{giftback_minimum_purchase_value}}
vendedorZappy = {{seller_name}}
npsZappy = {{nps_link}}
```

19. Volte para o Webhook e clique em "**Selecionar**". Preencha o campo e repita este processo para criar todas as variáveis necessárias.

AÇÃO

Atualizar campo do usuário



Selecione o campo de usuário que você deseja atualizar com qualquer valor escolhido da lista de requisições à esquerda.

Selecionar

Vendedorzappy

20. Coloque a variável da mensagem que será enviada:

AÇÃO

Atualizar campo do usuário



Selecione o campo de usuário que você deseja atualizar com qualquer valor escolhido da lista de requisições à esquerda.

Vendedorzappy

seller name X

21. Adicione a ação "**Enviar Fluxo**":

Adicionar Novas Ações +

Adicionar etiqueta

Remover etiqueta

Inscrição em sequência

Descadastrar de sequência

Enviar Fluxo

Enviar mensagem

Atualizar campo do usuário

22. Crie um Fluxo de Automações ao clicar em "**Fluxos de conversa**".

 Painel de Controle



 Audiência

 Campanhas

 Transmissão

 Bate-papo ao vivo

 Automação

 **Fluxos de conversa**

 Configurações

23. Clique em "**Criar Novo Fluxo**":

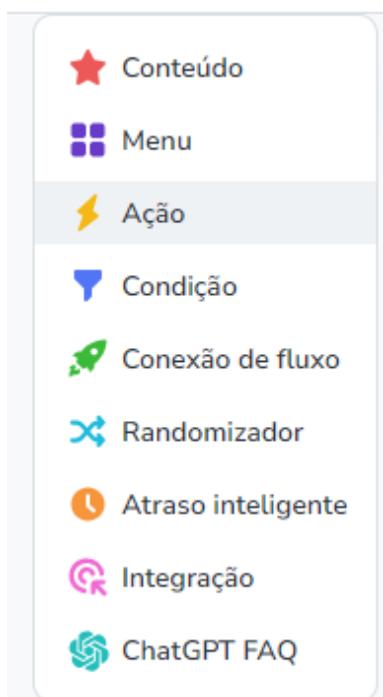
Criar Pasta +

Criar Novo Fluxo +

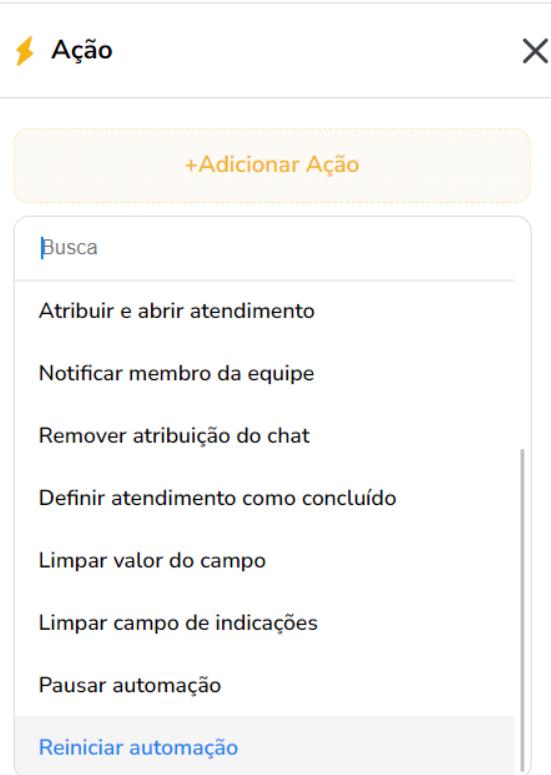
24. Clique no ícone "+".



25. Arraste o campo “**Ação**” para o meio da tela.



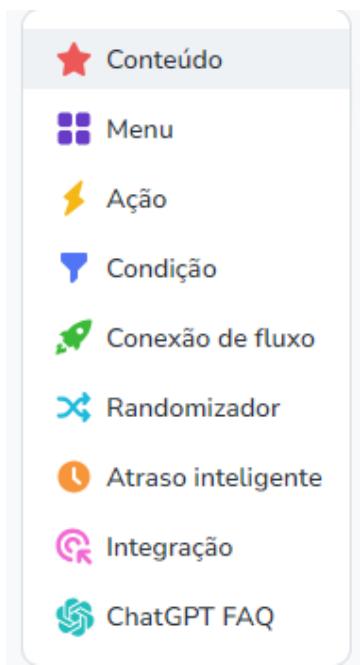
26. Clique em "**Adicione a ação**" e, em seguida, em "**Reiniciar Automação**".



27. Clique no ícone "+".



28. Arraste o campo "Conteúdo".



29. Cole a mensagem dentro do conteúdo e edite como quiser.

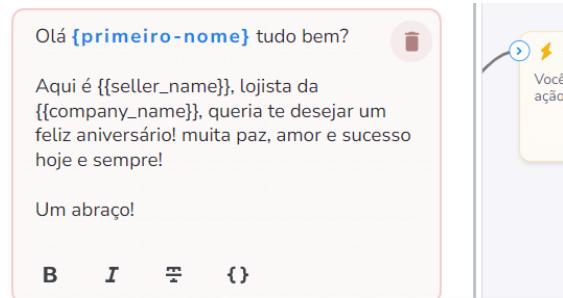
Olá {{client_first_name}}, tudo bem?

Aqui é {{seller_name}}, lojista da {{company_name}}, queria te desejar um feliz aniversário! muita paz, amor e sucesso hoje e sempre!

Um abraço!

Continuação do Bloco

30. Ative as variáveis na mensagem.

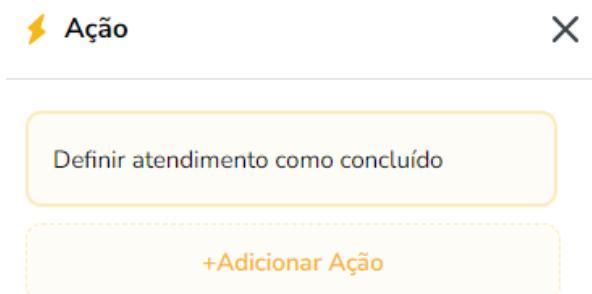


CAMPOS DO SISTEMA

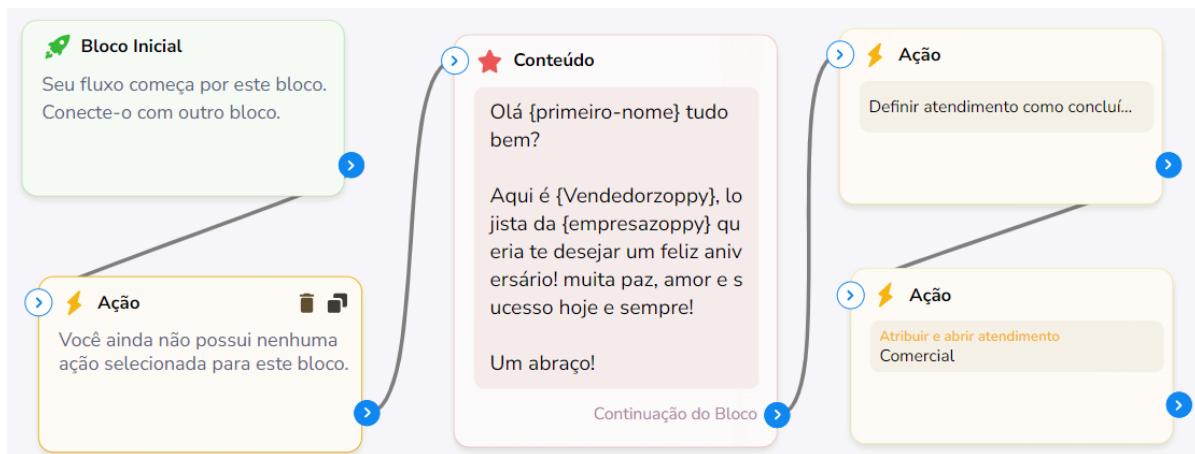
- nome-completo
- primeiro-nome
- sobrenome
- telefone
- ddd
- nome-indicador
- ...

Texto Imagem
Arquivo Áudio

31. Crie mais duas ações: “Definir atendimento como concluído” e “Atribuir e abrir atendimento”.



32. Veja se o Fluxo está completo.



Para excluir a linha conectora, aperte o botão direito do mouse sobre ela.

33. Crie uma ação para “Enviar Fluxo” e clique no seu fluxo.

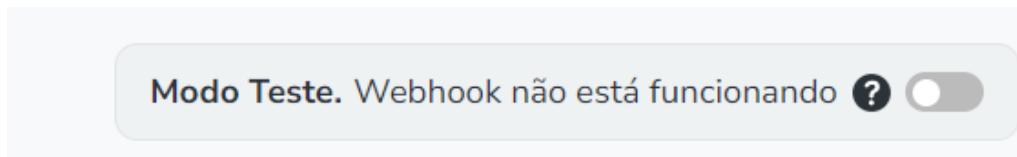
AÇÃO

Enviar Fluxo

Selecione qual fluxo você deseja enviar para o contato. Coloque essa ação como a última ação da lista de ações deste webhook.

Aniversário Zoppy

34. Ative o Fluxo.



Notificações Inteligentes

💡 As integrações via webhook são uma maneira eficiente de conectar diferentes sistemas e automatizar a troca de informações entre plataformas. Com esta tecnologia, sempre que um evento específico acontece em uma ferramenta, os dados são enviados automaticamente para outra, sem necessidade de intervenção manual. Isto torna os processos mais ágeis, reduz erros e melhora a eficiência operacional. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como configurar uma

integração via **Notificações Inteligentes**, garantindo que suas aplicações trabalhem de forma sincronizada e automatizada para otimizar seus resultados.

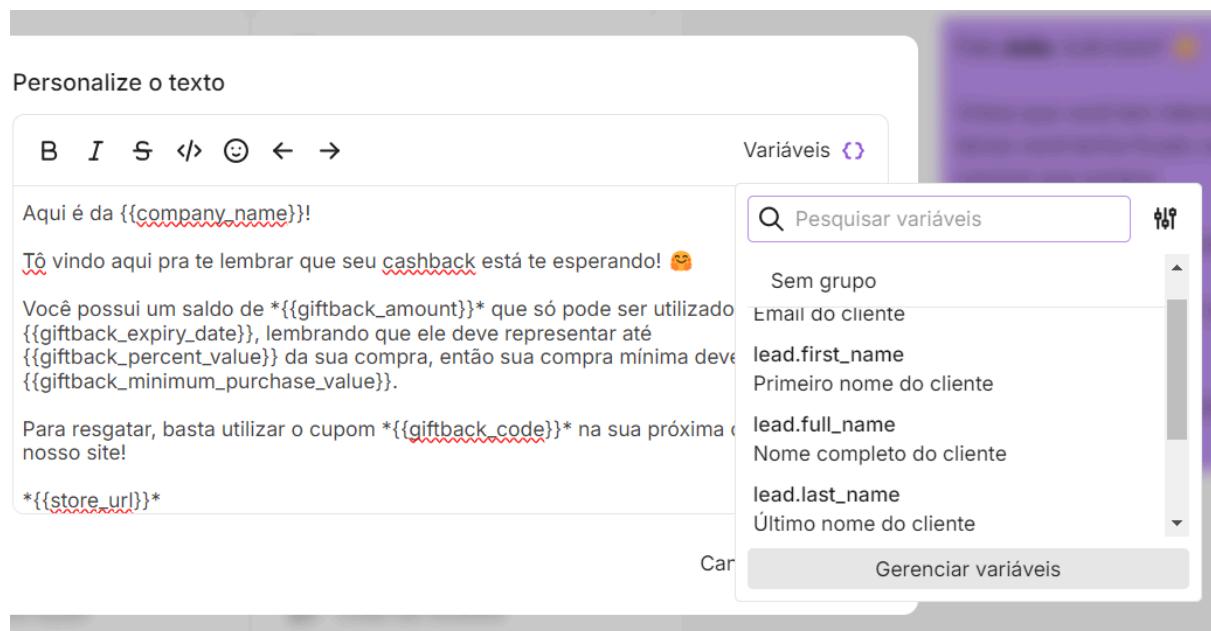
1. Entre no Software Notificações Inteligentes.
2. Configure a integração seguindo o [passo a passo](#).
3. Após a integração, clique em "**Lojas**" e, em seguida, em "**Notificações**".



4. Clique em "**Eventos de disparos através de webhook dentro do fluxo de automação**".



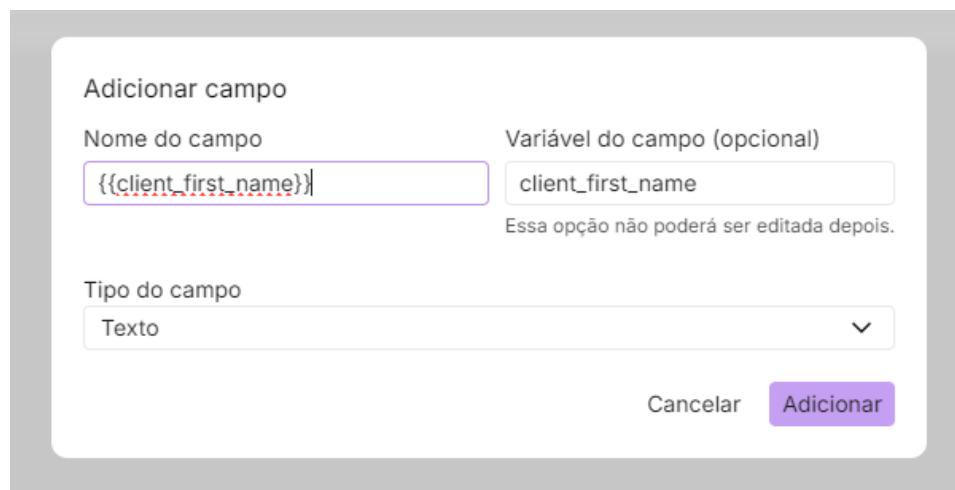
5. Crie um template e clique em "**Texto**". Personalize o seu texto: clique em "**Variáveis**" e em "**gerenciar variáveis**".



6. Clique em "Adicionar campo".



7. Coloque o nome da variável em “Nome do campo” e a variável da Zappy em “Variável do campo”. Clique em "Adicionar".



- Atalho para copiar as variáveis:

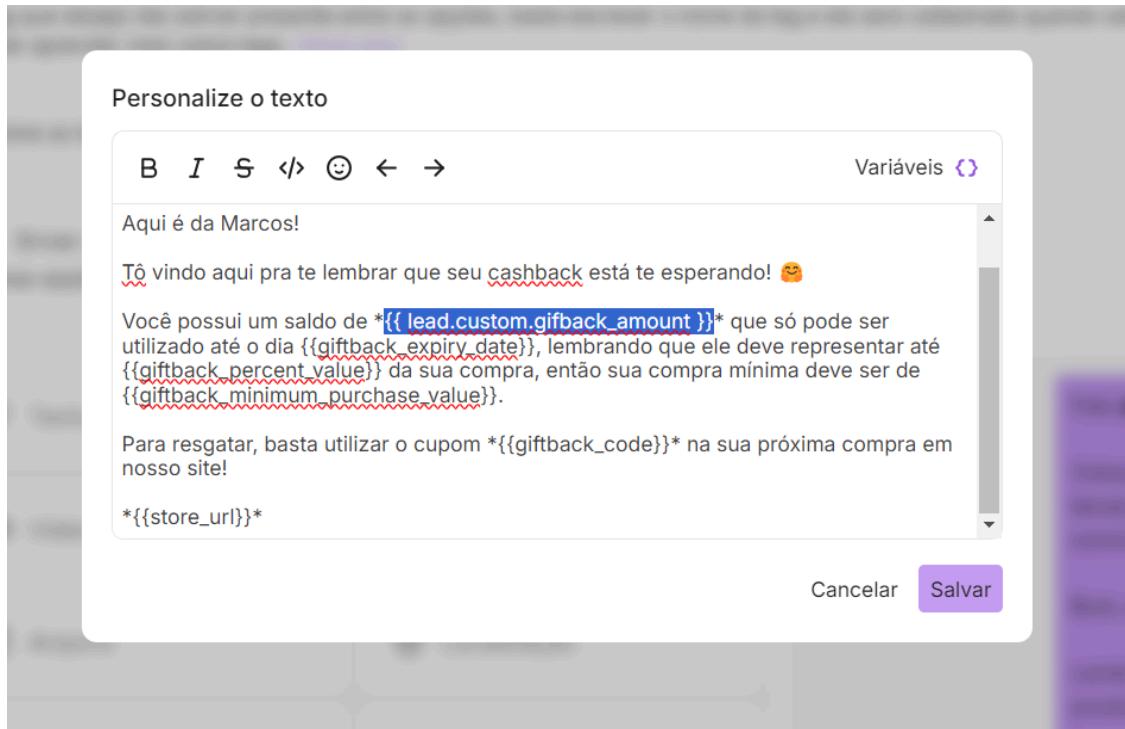
`{{client_first_name}}`

`{{client_last_name}}`

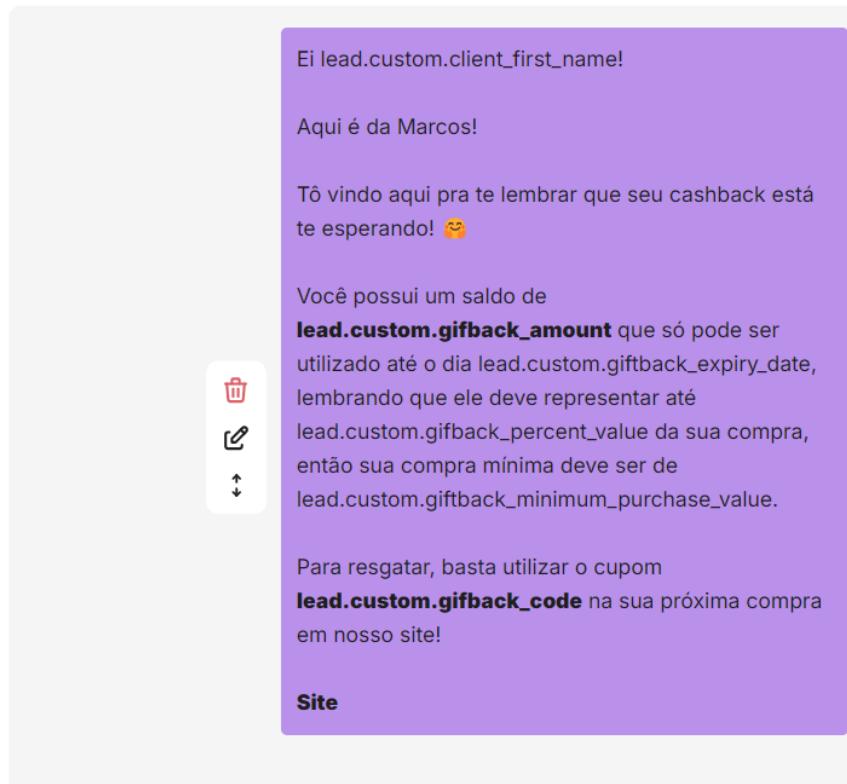
`{{email}}`
`{{phone}}`
`{{gifback_code}}`
`{{gifback_amount}}`
`{{giftback_expiry_date}}`
`{{gifback_percent_value}}`
`{{giftback_minimum_purchase_value}}`
`{{seller_name}}` {{company_name}} {{store_url}}
`{{nps_link}}`

8. Volte para "Loja" → "Notificações" → "Texto".

9. No lugar das variáveis da Zappy, coloque as variáveis feitas nos campos personalizados.



10. Confira a sua mensagem.



11. Salve o modelo.

Novo template salvo com sucesso

Você ainda não verificou o seu email!

Este template utilizará 1 crédito a cada vez que for enviado

Restaurar template padrão

Testar mensagem

Salvar template

12. Volte para “Loja” e copie o link de webhook da mensagem. Por fim, cole no fluxo da Zappy.

The screenshot shows a software application interface. At the top left is a blue icon with a white speech bubble containing a checkmark. To its right is a purple header bar with the text "Empresa de marco.tulio" and a downward arrow. On the far left is a vertical sidebar with several icons and their corresponding labels:

- Lojas
- Loja
- Relatórios
- Eventos
- Webhooks
- Gerenciar boletos
- Gerenciar PIX
- Telefones inválidos

The main content area below the sidebar is a large, light gray rectangular box. In the center of this box is a black warning icon consisting of an exclamation mark inside a triangle.

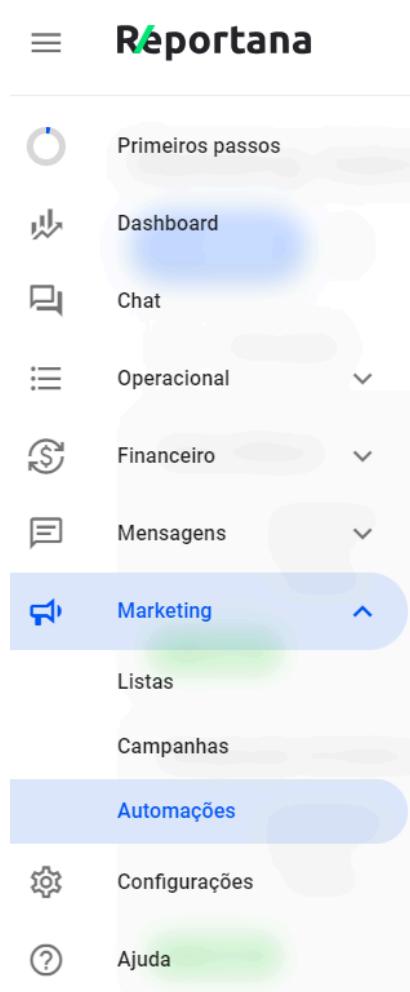
Reportana

💡 As integrações via webhook são uma maneira eficiente de conectar diferentes sistemas e automatizar a troca de informações entre plataformas. Com esta tecnologia, sempre que um evento específico acontece em uma ferramenta, os dados são enviados automaticamente para outra, sem necessidade de intervenção manual. Isto torna os processos mais ágeis, reduz erros e melhora a eficiência operacional. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como configurar uma

integração via **Reportana**, garantindo que suas aplicações trabalhem de forma sincronizada e automatizada para otimizar seus resultados.

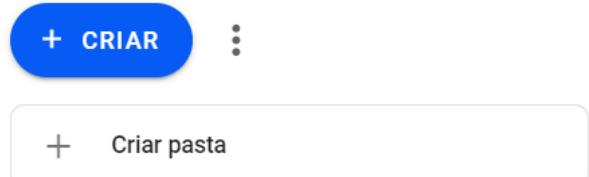
Esse processo é repetido toda vez que for criado um fluxo.

1. Entre no Reportana. Acesse "**Marketing**" e, em seguida, "**Automações**".



2. Clique em "+ CRIAR".

Marketing: Automações



- *Dica: se organize dentro do Reportana, crie uma pasta Zappy para separar as mensagens que serão disparadas para automações Zappy.*

3. Clique em “Criar novo”.

X Criar automação

Categorias

Categoria	Contagem
Todos	28
E-commerce	23
Avançado	10
Chatbot	9
Negócios Locais	8
Suporte	7
Academia	1
JavaScript	5
Infoprodutos	19

Pesquisa

Criar novo

+

4. Clique em “Webhook” e, em seguida, clique em "CONFIRMAR".

Escolha o gatilho da automação

Chat

-  Conversa criada (WhatsApp)
Disparado quando houver nova conversa de WhatsApp



Avançado

-  Webhook
Disparado quando houver nova requisição de webhook



Pedido

-  Pedido criado
Disparado quando houver novo pedido
-  Pedido criado (Boleto)
Disparado quando houver novo pedido de boleto
-  Pedido criado (Pix)
Disparado quando houver novo pedido de Pix



CANCELAR CONFIRMAR

5. Clique no lápis para alterar o nome e coloque o nome "**Identificador do Fluxo de Webhook**".

X Sem nome 

Gatilho

Webhook

Link de Webhook

6. Obrigatório: esta parte é necessária para executar a próxima etapa. Aperte o botão de "**Ligar o Fluxo**" e clique em "**SALVAR**". Esta etapa gerará o *Link URL do Webhook*.

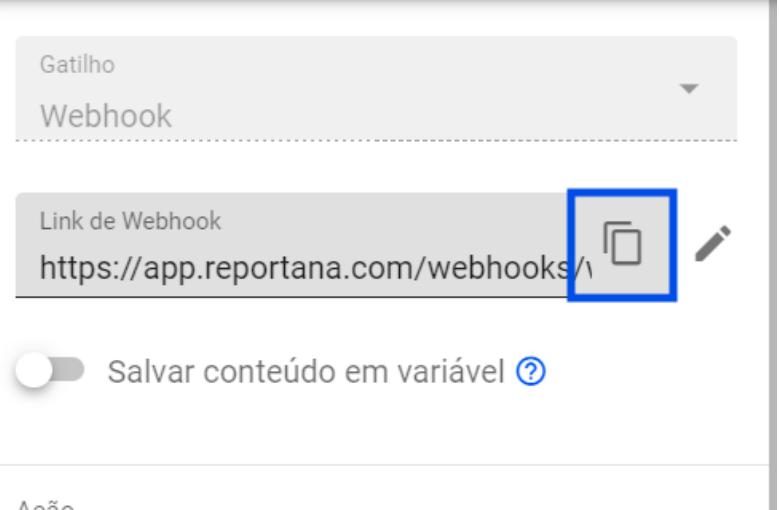


SALVAR

SALVAR E FECHAR

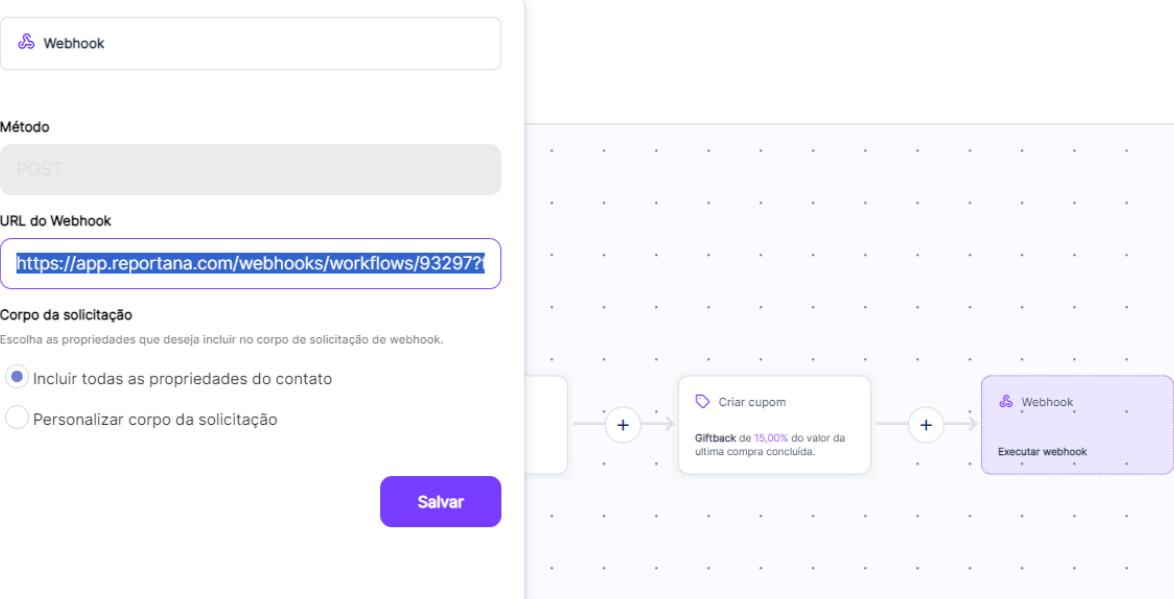
7. Copie o link que foi gerado após o fluxo ser salvo.

X Giftback 1º Mensagem



The screenshot shows the configuration of a webhook in Reportana. The 'Gatilho' (Trigger) is set to 'Webhook'. The 'Link de Webhook' (Webhook URL) is displayed as <https://app.reportana.com/webhooks/1>. A blue box highlights the copy icon next to the URL. Below the URL, there is a toggle switch for saving content to a variable, which is turned off. The 'Ação' (Action) section is partially visible at the bottom.

8. Entre no seu fluxo dentro da Zappy. Cole o Link no Webhook da Zappy e, em seguida, Salve o Fluxo.



The screenshot shows the Zappy workflow editor. On the left, a configuration panel for a 'Webhook' action is open, showing the 'Método' (Method) as 'POST' and the 'URL do Webhook' (Webhook URL) as <https://app.reportana.com/webhooks/workflows/93297?>. This URL is highlighted with a purple box. On the right, the main workflow canvas shows a sequence of steps: 'Criar cupom' (Create coupon) followed by 'Webhook' (Execute webhook). The 'Webhook' step has a purple dotted border around it, indicating it is selected or being edited.

9. Clique em "Lançamento de vendas" e faça uma venda teste. Obrigatório: O lançamento de vendas será feito para o mapeamento das variáveis da Zappy dentro da Reportana.

* Representa campos obrigatórios.

Telefone do seu cliente*

Primeiro Nome*

Celso

Sobrenome

E-mail do cliente

Data de nascimento do seu cliente

01/08/1999

Prosseguir

10. Clique no lápis para atualizar as variáveis.

Link de Webhook
<https://app.reportana.com/webhooks/>

11. Clique em "ATUALIZAR". Atenção: as variáveis podem demorar 10 minutos para serem mapeadas.

Mapeamento de campos

Campo
Nome

Ainda não recebemos nenhuma informação, experimente enviar uma requisição de exemplo para realizar o mapeamento dos campos.

ATUALIZAR PRONTO

ATENÇÃO: no fluxo de automação da Zappy, é necessário realizar uma venda no mesmo dia em que a mensagem for enviada (ou quando o fluxo é ativo). Para fluxos onde a mensagem é disparada com uma regra de 5 dias, as variáveis só serão mapeadas após o envio da mensagem ao final desse período.

12. Clique no mapeamento de campos “**Simples**”.

Mapeamento de campos

Campo
Nome

↓

↳ {..}

Simples Avançado

ATUALIZAR PRONTO

13. No campo “**Nome**”, adicione a variável “`client_first_name`”. Clique em “**Atualizar**”.

Mapeamento de campos

Campo
Nome

 Simples  Avançado

Pré-visualização
Celso

```
{
  "payload":{
    "order_tracking_number":null,
    "client_last_name": "Teodoro",
    "giftback_amount": "R$ 1.363,50",
    "last_purchase_date": "10/10/2024",
    "seller_coupon": null,
    "nps_link": "https://app.zappy.com.br/nps-rating/2e699405-0a4e-470d-969b-9976e7269e92",
    "nps_rating": null,
    "seller_name": "Mike G",
    "giftback_minimum_purchase_value": "R$ 4.545,00",
    "company_name": "Antonio teste",
    "phone": "5531920096001",
    "product_list": "Batata 001 (1223)",
    "client_first_name": "celso",
  }
}
```

ATUALIZAR PRONTO

14. No campo “E-mail”, selecione a variável “e-mail”. Por fim, clique em “Atualizar”.

Campo
E-mail

 Simples  Avançado

Pré-visualização
@gmail.com

```
{
  "payload":{
    "order_tracking_number":null,
    "client_last_name": "Teodoro",
    "giftback_amount": "R$ 1.363,50"
  }
}
```

15. No campo “**Telefone**”, adicione a variável “**phone**”. Por fim, clique em “**Atualizar**”.

Campo
Telefone

Simples Avançado

Pré-visualização 01

```
{  
  "payload":{  
    "order_tracking_number":null,  
    "client_last_name":"Teodoro",  
    "giftback amount":"R$ 1.363,50",  
    "order_id":136350  
  }  
}
```

16. Clique em “**Pronto**”.

ATUALIZAR PRONTO

17. Clique em “**Enviar WhatsApp**” e selecione o perfil do WhatsApp.

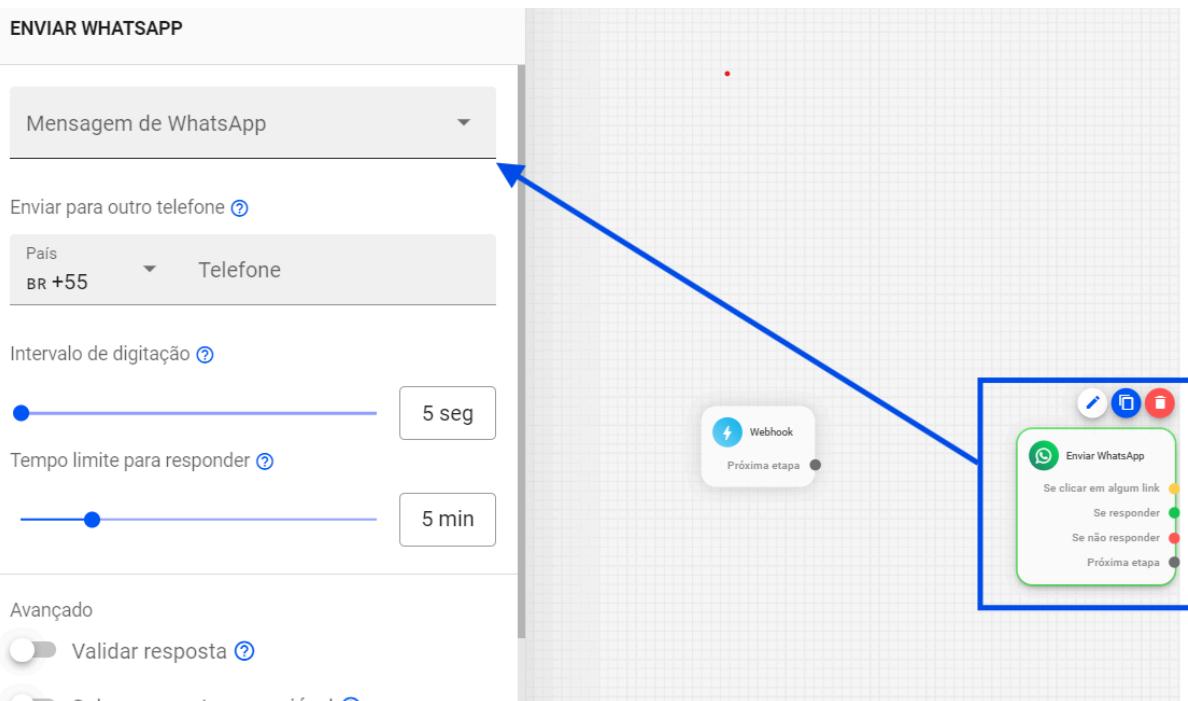
Salvar conteúdo em variável

Perfil do WhatsApp
Sem nome

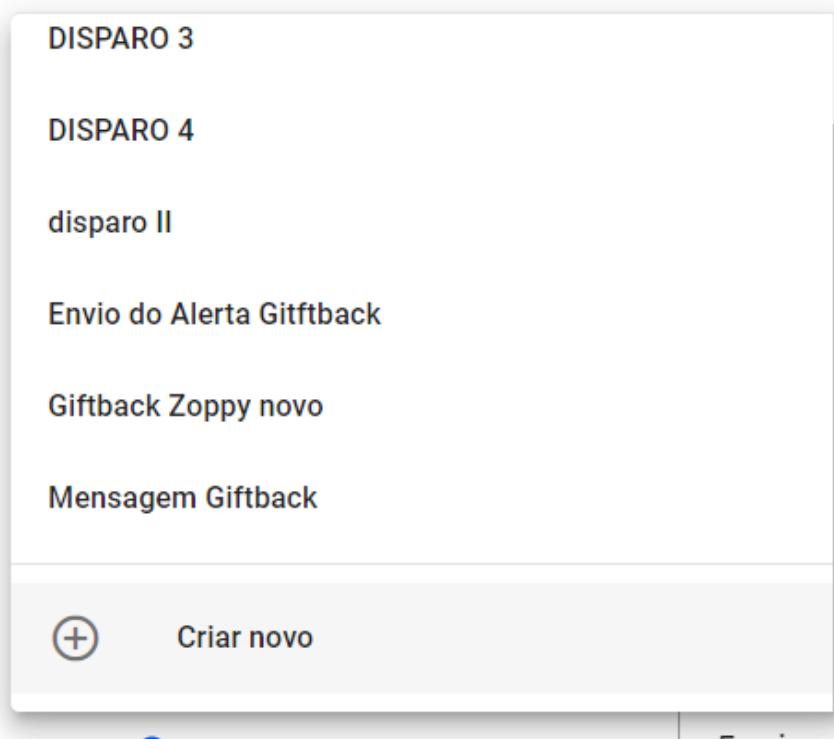
Ação

Enviar E-mail Enviar WhatsApp
Enviar SMS Enviar Ligação telefônica

18. Clique no Card de WhatsApp dentro do Fluxo (**Mensagem de WhatsApp**).



19. Role para baixo e clique em “Criar novo”.



20. Clique em “Criar novo”.

X Criar mensagem

Categorias

Todos 15

E-commerce 14

Infoprodutos 10

Pesquisa

API Padrão

API Oficial

Criar novo



21. Dê um nome identificador à mensagem.

Giftback 1º Mensagem

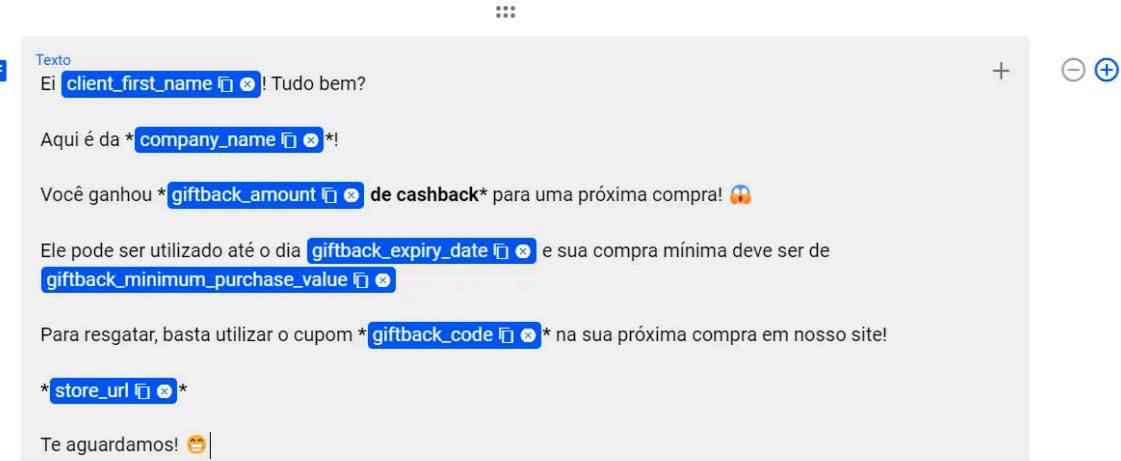
The screenshot shows the Zappy app's message creation interface. At the top, there are two options: "Livre" (Free) with a green checkmark and "Modelo" (Template) with a green checkmark and a note that it requires WhatsApp API approval. Below this, a "Tipo" (Type) section offers five categories: "Nenhum" (None), "Pedido" (Order), "Carrinho abandonado" (Abandoned Cart), "Número de rastreio" (Tracking Number), and "Respostas rápidas" (Quick Responses). A red box highlights the "Nome" (Name) field, which contains "Giftback 1º Mensagem". Below the name is a "Texto" (Text) input field with a plus sign to add more text. At the bottom, there are buttons for "FAZER UPLOAD" (Upload), "MENSAGEM DE VOZ" (Voice Message), "FECHAR" (Close), and "SALVAR" (Save).

22. Abra a Zappy e clique em “**Modelo de Mensagem**”. Copie a mensagem.

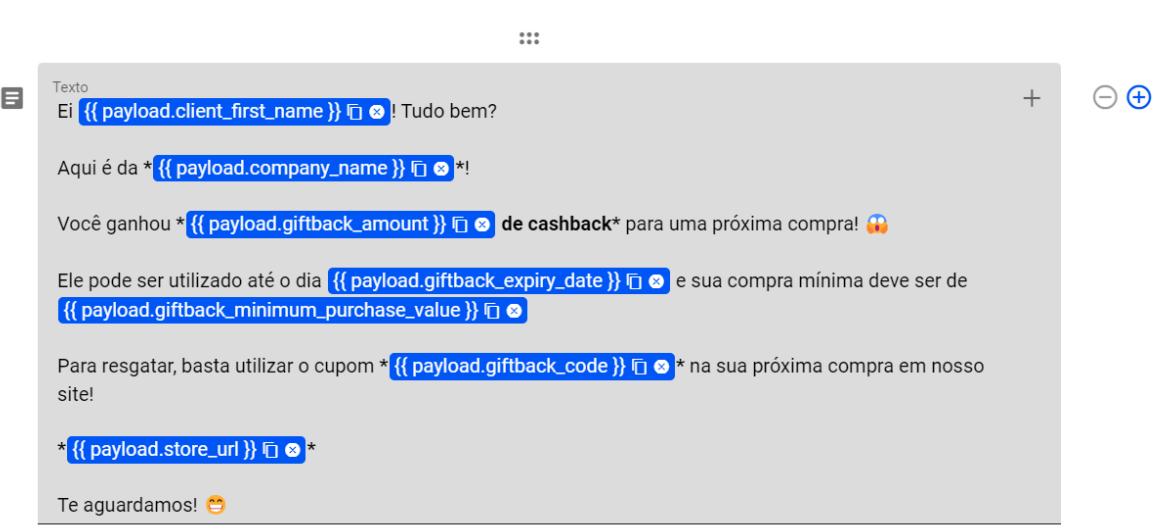
The screenshot shows the "Editar modelo" (Edit Template) screen in the Zappy app. On the left is a sidebar with various icons. The main area has a back arrow and the title "Editar modelo". It says "Altere a mensagem que será enviada para seus clientes." (Change the message that will be sent to your clients.). Under "Cabeçalho", the "Texto" (Text) option is selected. The "Corpo" (Body) section contains the following text:

Ei {{client_first_name}}!! Tudo bem?
Aqui é da {{company_name}}!
Você ganhou {{giftback_amount}} de cashback* para uma próxima compra! 🎉

23. Cole a mensagem em “**Texto**” e substitua as variáveis. Atenção: substituir as variáveis é muito importante. Em frente à variável, deve ser adicionado “payload”, pois é requisição da própria Reportana.



24. Substitua as variáveis e clique em “**Salvar**”.



FAZER UPLOAD MENSAGEM DE VOZ

FECHAR SALVAR

- Atalho: copie as variáveis aqui!

 {{payload.client_first_name}}

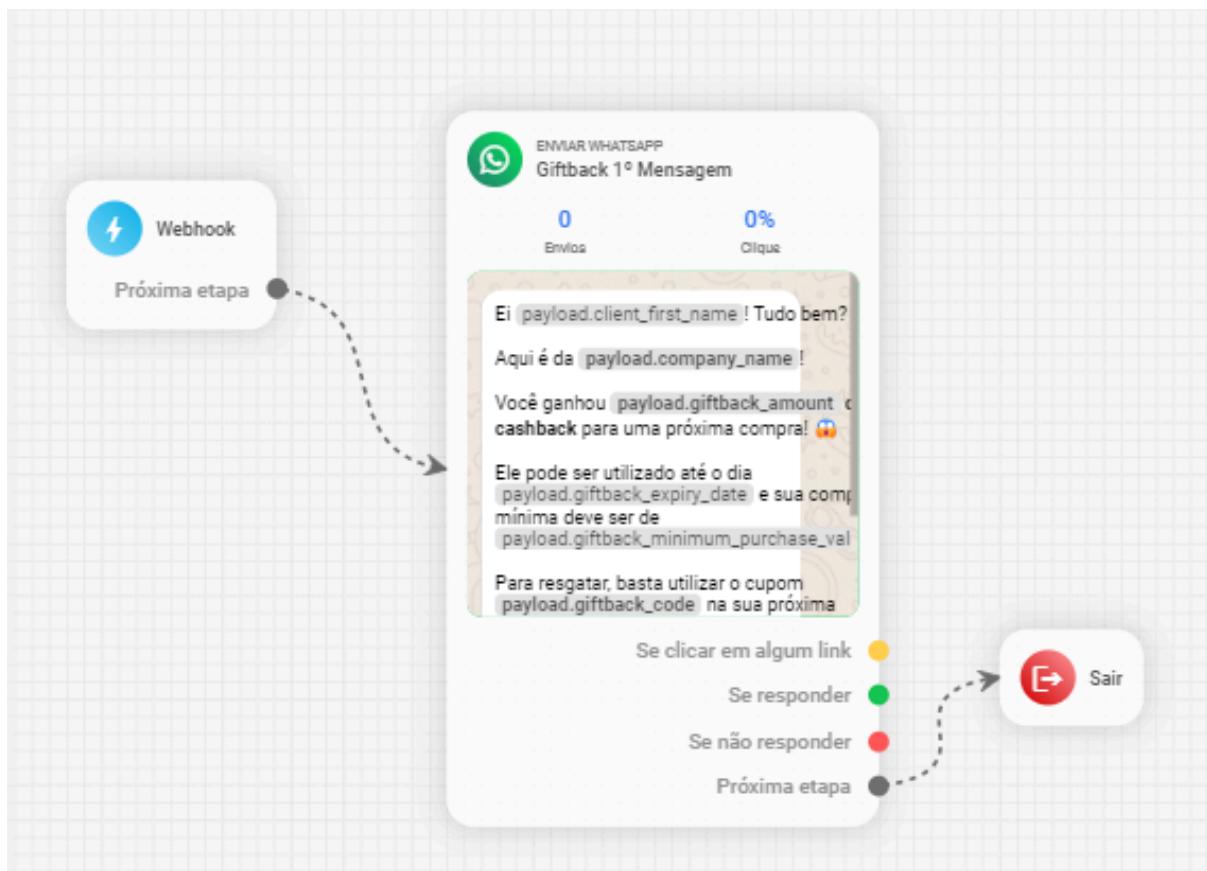
 {{payload.company_name}}

 {{payload.giftback_amount}}

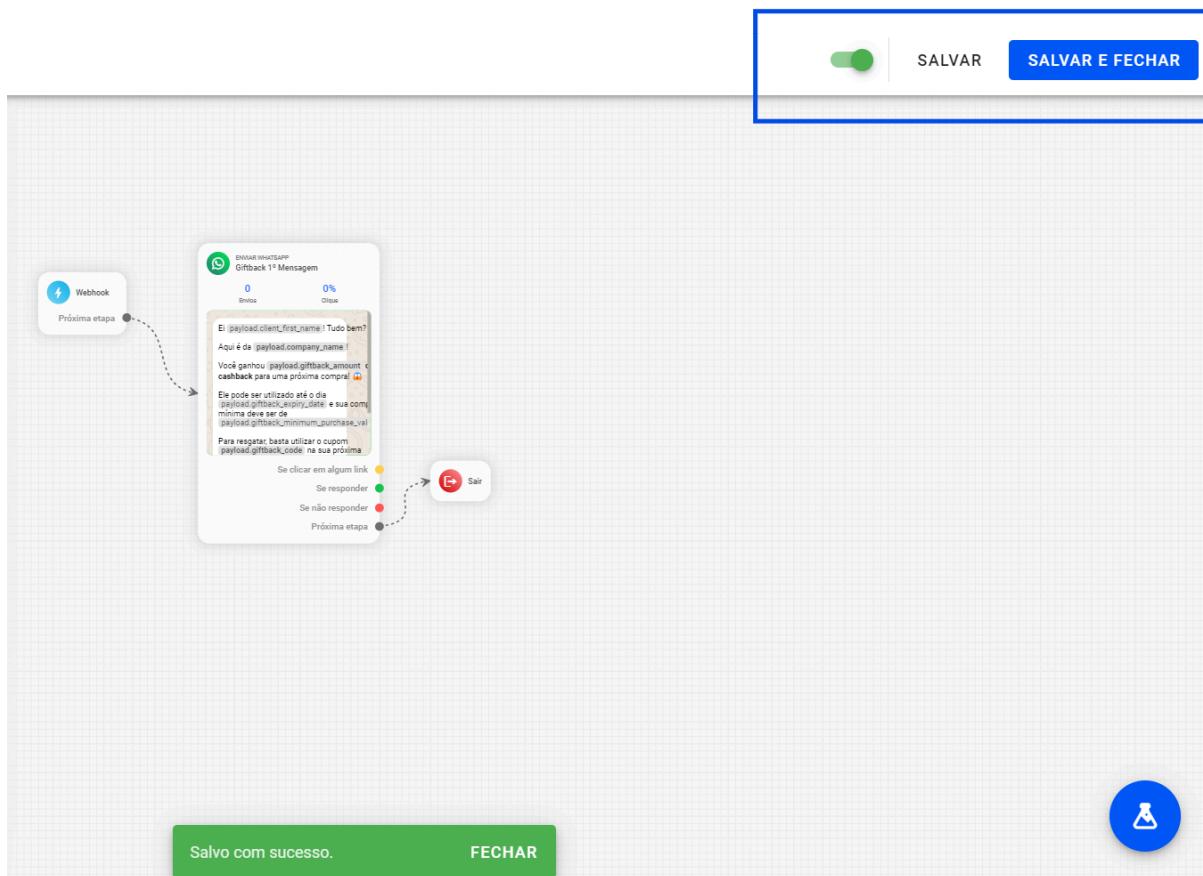
 {{payload.giftback_expiry_date}}

`{{payload.giftback_minimum_purchase_value}}`
`{{payload.giftback_code}}`
`{{payload.store_url}}`

25. Conecte o Fluxo.



26. Salve o Fluxo.



Observação: Faça mais um teste (Faça um lançamento de vendas na Zappy) para verificar se a mensagem está sendo enviada corretamente.

O envio do Giftback pode demorar entre 5 à 15 minutos, espere o máximo até a mensagem chegar e cheque se as variáveis estão corretas.

Se estiver com um espaço no lugar do nome que deveria ser a variável, confira a mensagem e veja se tem alguma variável (texto de requisição) errada.

ERRADA:

Ei Celso! 😊

Aqui é da **!

Tô vindo aqui pra te lembrar que seu cashback está te esperando! 💰

Você tem um saldo de **R\$ 1.363,50** para usar em nossa loja até o dia 24/11/2024 em compras acima de R\$ 4.545,00.

Para resgatar, basta utilizar o cupom **giftback8ykyj** na sua próxima compra!

zoppy.com.br

Te aguardamos. 🛍️



CORRETA:

Ei Celso! Tudo bem?



Aqui é da **Rush Praia**!

Você ganhou **R\$ 1.363,50 de cashback** para uma próxima compra! 💰

Ele pode ser utilizado até o dia 25/11/2024 e sua compra mínima deve ser de R\$ 4.545,00

Para resgatar, basta utilizar o cupom **giftbackwlrzg** na sua próxima compra em loja física ou em nosso site!

zoppy.com.br

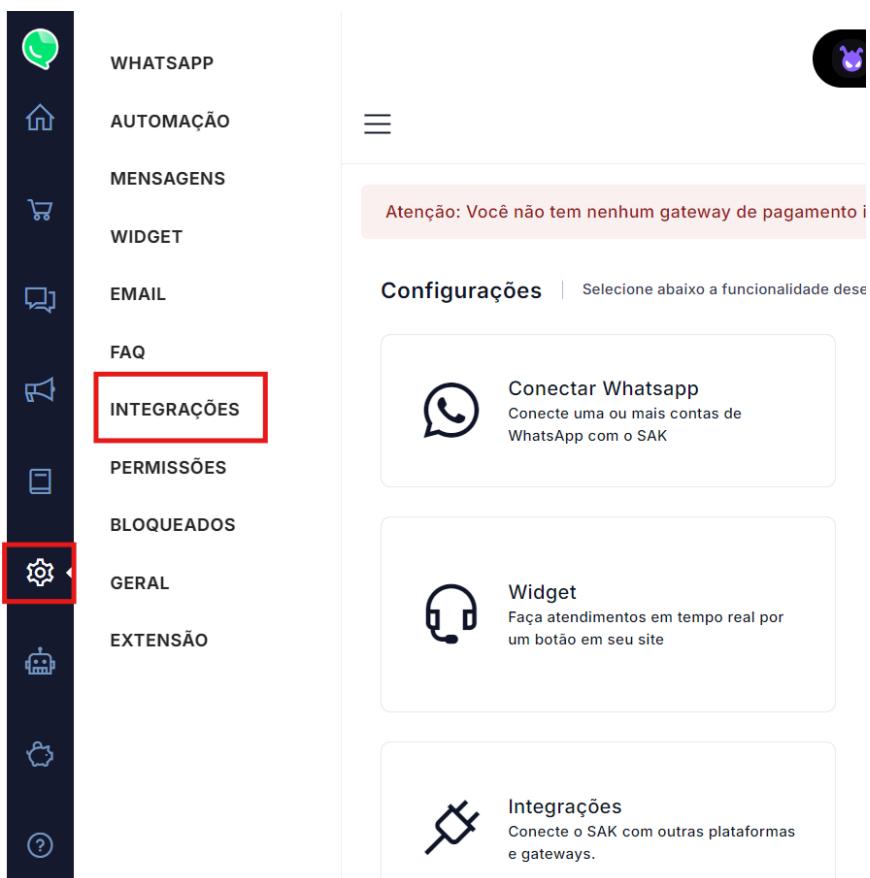
Te aguardamos! 😊

Sak

💡 As integrações via webhook são uma maneira eficiente de conectar diferentes sistemas e automatizar a troca de informações entre plataformas. Com esta tecnologia, sempre que um evento específico acontece em uma ferramenta, os dados são enviados automaticamente para outra, sem necessidade de intervenção

manual. Isto torna os processos mais ágeis, reduz erros e melhora a eficiência operacional. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como configurar uma integração via **Sak**, garantindo que suas aplicações trabalhem de forma sincronizada e automatizada para otimizar seus resultados.

1. Acesse a sua conta em app.sak.com.br.
2. No menu lateral, clique em "**Configurações**" e, em seguida, em "**Integrações**".



3. Desça a tela até o final e clique em "**Webhook de envio de mensagens**".

Funcionalidades | Funcionalidades para desenvolvedores



4. Copie o Token e o URL e clique em "ATIVAR".

Configuração para o webhook de envio de mensagens via Sak

Para o envio de mensagens via Whatsapp através do Sak, você deve enviar um webhook com os dados descritos na documentação.

Atenção: Essa é uma ferramenta de desenvolvedor. Você deve ser capaz de preparar os dados que serão enviados para o nosso endpoint no formato descrito na documentação. Esta ferramenta não funcionará para importação de pedidos e carrinhos abandonados. Veja mais detalhes na documentação.

[Acessar a documentação](#)

Utilize o token e a URL informados abaixo.

Token

866274093e495d1b8de56f4981ed09ff Copiar

Webhook

<https://app.sak.com.br/Webhook/get/sendmessage/81749/apps/send> Copiar

5. Acesse a sua Zappy.

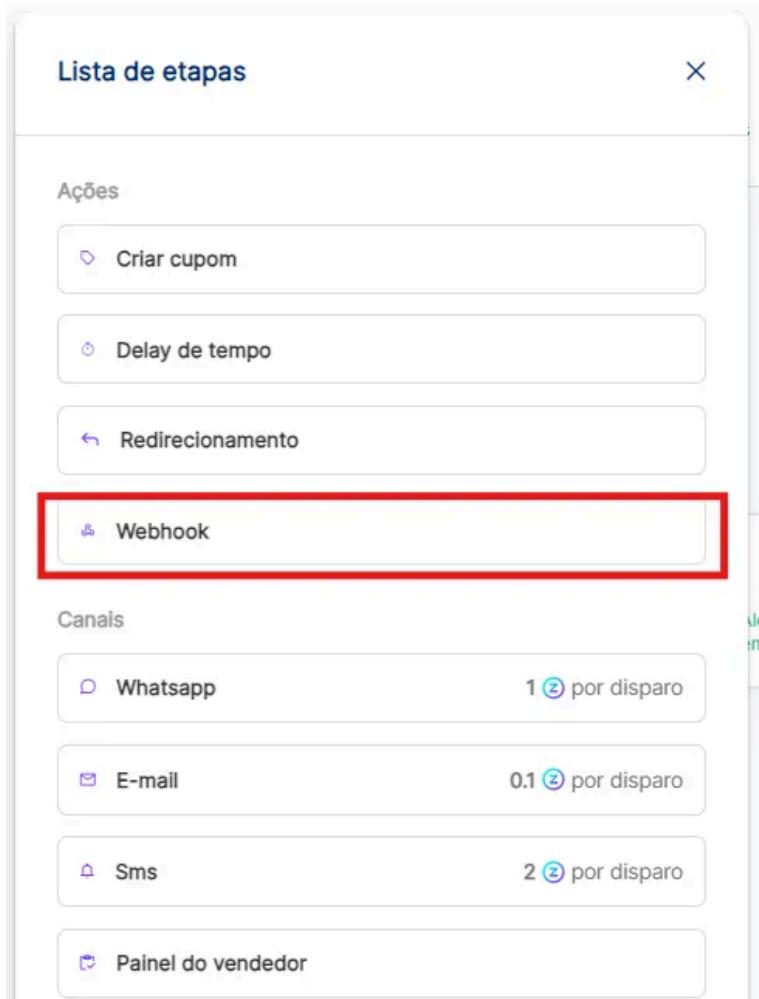
6. Acesse "Fluxo de automações".

The screenshot shows the Zappy dashboard with the following interface elements:

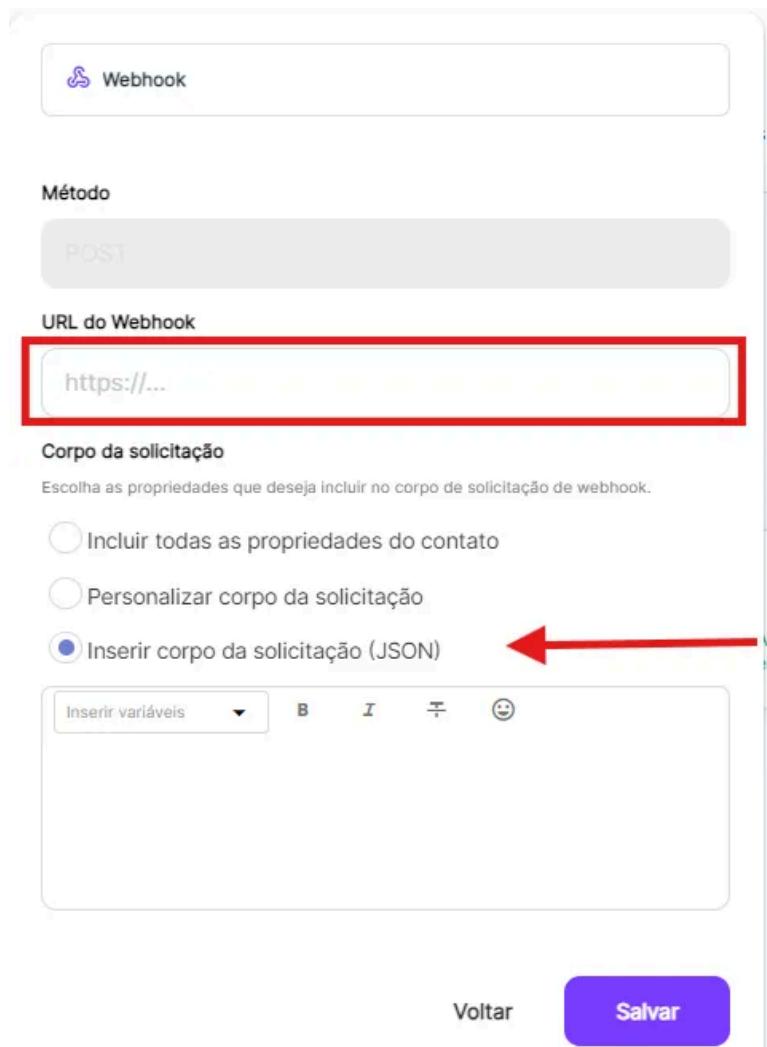
- Left Sidebar:** Includes sections for Relatórios, WhatsApp, Fluxo de automações (with a blue 'NOVO' button highlighted by a red arrow), Modelos de mensagens, Segmentos, Área de clientes, Campanhas, Fidelização, Giftback, Conferência de cupons, Vendas, Lançamento de venda, Painel do Vendedor, and Configurações.
- Header:** Shows 'Uso do plano' at 29,50%, a 'Master' user profile, and a help icon.
- Formar seu negócio!** section:
 - PASSO 02:** Integração com ERP - Status: Completo
 - PASSO 03:** Validação de email - Status: Pendente
 - PASSO 04:** WhatsApp API - Status: Completo
- Central Area:** Shows a summary of sales data:

Item	Valor	% Variação
Total	R\$ 1.768.910,27	+42,30%
Giftback	R\$ 749.685,53	+42,30%
Giftback não rastreado	R\$ 3006	-
Campanhas	R\$ 1.371,12	-32,87%
Painel do vendedor	R\$ 588,46	-
Outros fluxos de automação	R\$ 1.61	-
- Right Side:** Includes a 'Receita gerada pela Zappy' chart and a 'Compras por sexo' donut chart.

7. Crie uma Etapa "Webhook".



8. Cole o URL que você copiou da SAK e clique em "**Inserir campo da solicitação JSON**".



9. Cole o código abaixo no campo:

```
{  
  "token": "af02db10329bc794db5bc00125e6fb60",  
  "email": "{{email}}",  
  "phone": "{{phone}}",  
  "name": "{{client_first_name}}",  
  "message": "Olá, {{client_first_name}} você acabou de ganhar  
  {{giftback_amount}}"  
}
```

 Webhook

Método
POST

URL do Webhook
https://...

Corpo da solicitação
Escolha as propriedades que deseja incluir no corpo de solicitação de webhook.

Incluir todas as propriedades do contato
 Personalizar corpo da solicitação
 Inserir corpo da solicitação (JSON)

Inserir variáveis ▾ B I T 😊

```
{ "token":"af02db10329bc794db5bc00125e6fb60",
  "email":"{{email}}", "phone":"{{phone}}", "name":"
  {{client_first_name}}", "message":"Olá,
  {{client_first_name}} você acabou de ganhar
  {{giftback_amount}}" }
```

Voltar **Salvar**

10. Apague o Token que está no campo "**TOKEN**" e cole o que foi copiado da **SAK**. Lembre de manter as aspas e colar o token sem apagá-las.

11. Apague a mensagem após as aspas do campo "**MESSAGE**" e cole a mensagem que será enviada neste disparo (copie a mensagem que está em Modelos de Mensagem). Lembre de manter as aspas e colar a mensagem sem apagá-las.

```
{"name":"{{client_first_name}}",
"email":"{{email}}",
"phone":"{{phone}}",
"token":"866274093e495d1b8de56f4981ed09ff",
"message":"Ei {{client_first_name}}! Tudo bem?
```

Aqui é da {{company_name}}!

Você ganhou {{giftback_amount}} de cashback para uma próxima compra! 😲

Ele pode ser utilizado até o dia {{giftback_expiry_date}} e sua compra mínima deve ser de {{giftback_minimum_purchase_value}}

Para resgatar, basta utilizar o cupom `{{giftback_code}}` na sua próxima compra em nosso site!

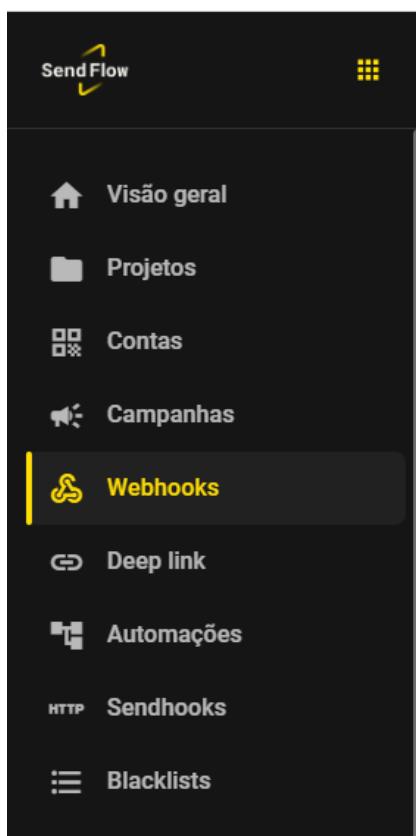
`{{store_url}}`

Te aguardamos! 😊"

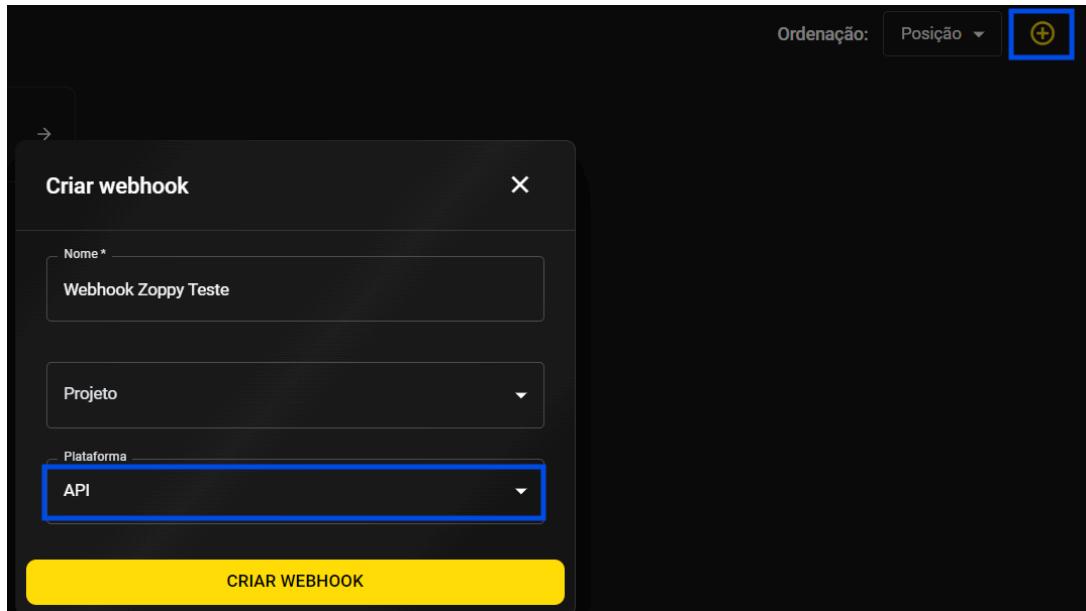
Sendflow

💡 As integrações via webhook são uma maneira eficiente de conectar diferentes sistemas e automatizar a troca de informações entre plataformas. Com esta tecnologia, sempre que um evento específico acontece em uma ferramenta, os dados são enviados automaticamente para outra, sem necessidade de intervenção manual. Isto torna os processos mais ágeis, reduz erros e melhora a eficiência operacional. Neste artigo, você aprenderá, passo a passo, como configurar uma integração via **Sendflow**, garantindo que suas aplicações trabalhem de forma sincronizada e automatizada para otimizar seus resultados.

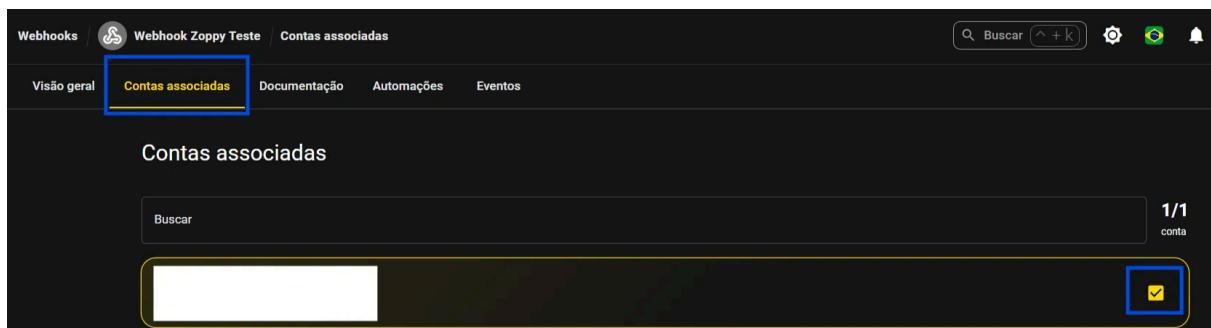
1. Entre na plataforma Sendflow.
2. Clique em “**Webhook**”.



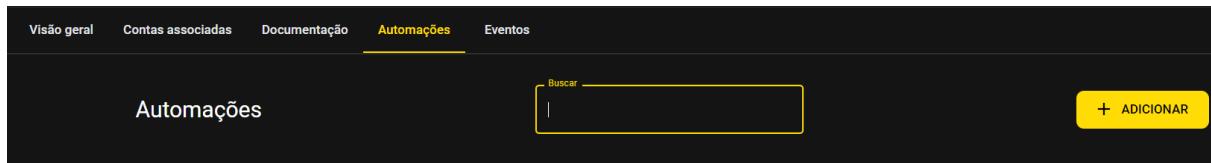
3. Clique em "Adicionar (+)" e coloque o nome identificador da campanha. Em "Plataforma", escolha "API" e, em seguida, clique em "Criar Webhook".



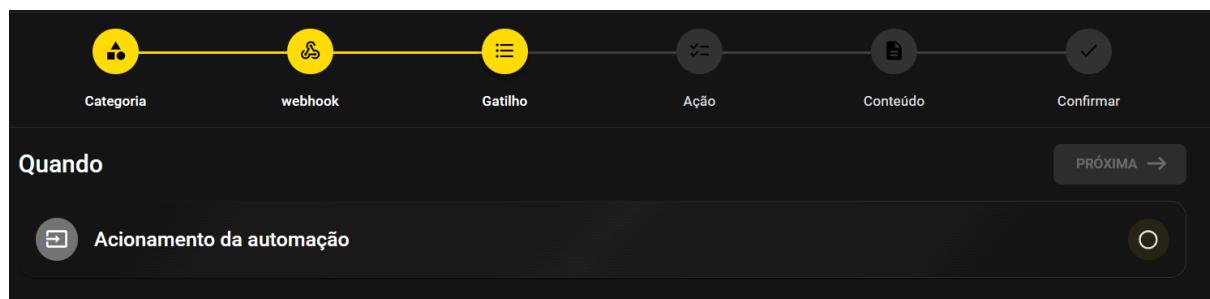
4. Ao entrar na tela de Webhook, clique em "Contas associadas".



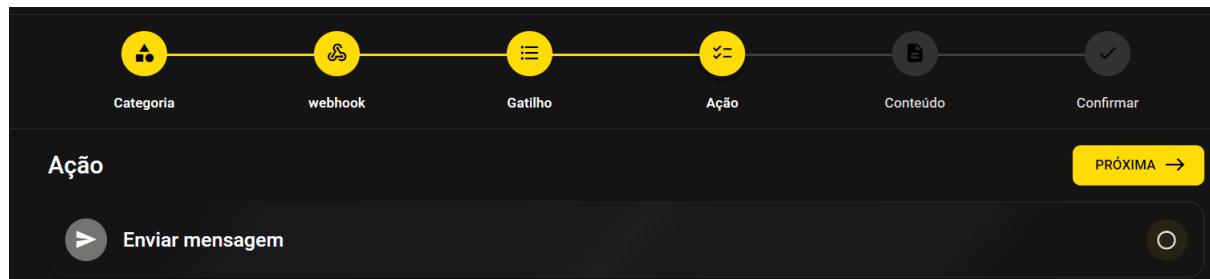
5. Clique em "Automação" e, em seguida, clique em "+ ADICIONAR".



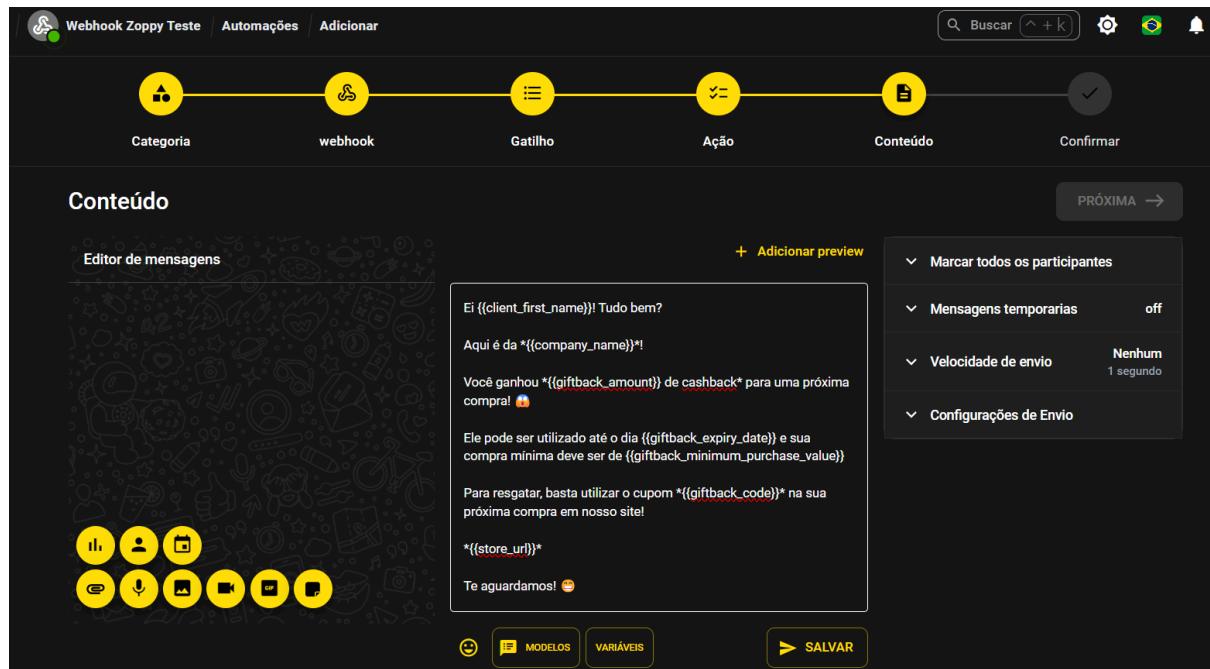
6. Clique em "Açãoamento de automação".



7. Clique em “Enviar mensagem”.



8. Vá até a Zappy e, em "Modelos de mensagem", copie a mensagem de Giftback e cole-a no envio de mensagem. Altere todas as variáveis com {{data}}.



9. Certifique-se que suas variáveis estão corretas, uma vez que erros podem gerar inconsistências no envio das mensagens.

Ei {{data.client_first_name}}! Tudo bem?

Aqui é da *{{data.company_name}}*!

Você ganhou *{{data.giftback_amount}}* de cashback* para uma próxima compra! 🎉

Ele pode ser utilizado até o dia {{data.giftback_expiry_date}} e sua compra mínima deve ser de {{data.giftback_minimum_purchase_value}}

Para resgatar, basta utilizar o cupom *{{data.giftback_code}}* na sua próxima compra em nosso site!

{{data.store_url}}

Te aguardamos! 😊



MODELOS

VARIÁVEIS

SALVAR

10. Veja se as variáveis tem erro de pontuação, escrita, falta de informação da requisição. Clique em "**Salvar**" se estiver correto.

- Copie as variáveis aqui.

 {{data.client_first_name}}

 {{data.company_name}}

 {{data.giftback_amount}}

 {{data.giftback_expiry_date}}

 {{data.giftback_minimum_purchase_value}}

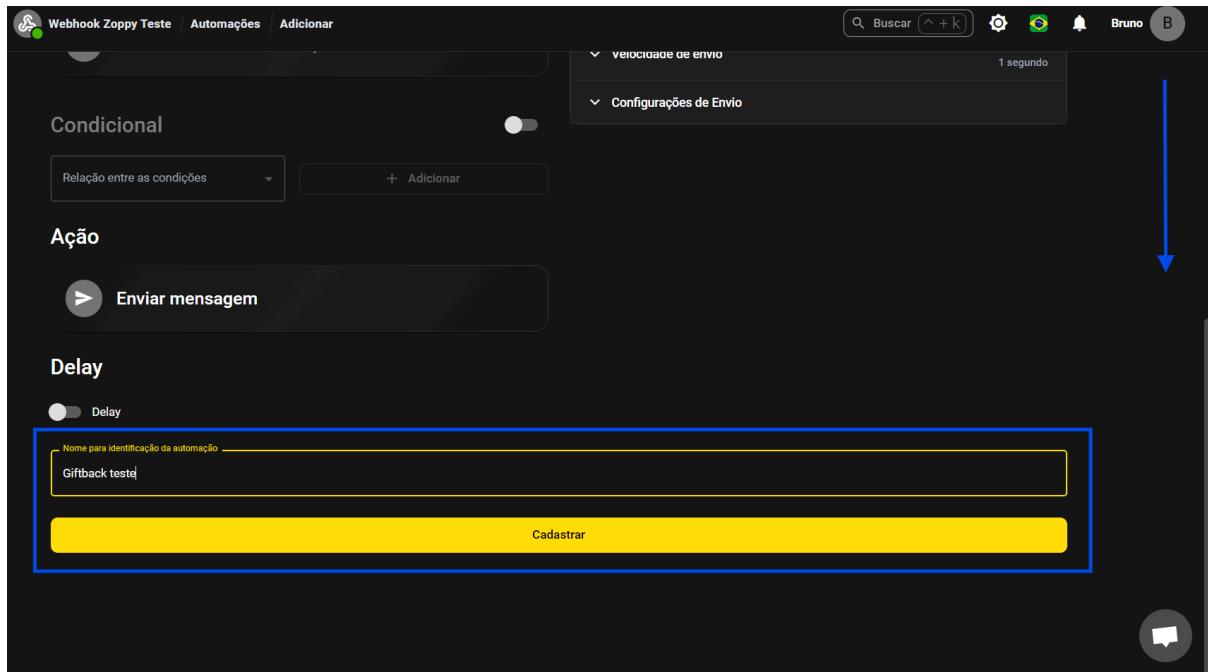
 {{data.giftback_code}}

 {{data.store_url}}

11. Clique em “**Próxima**”.

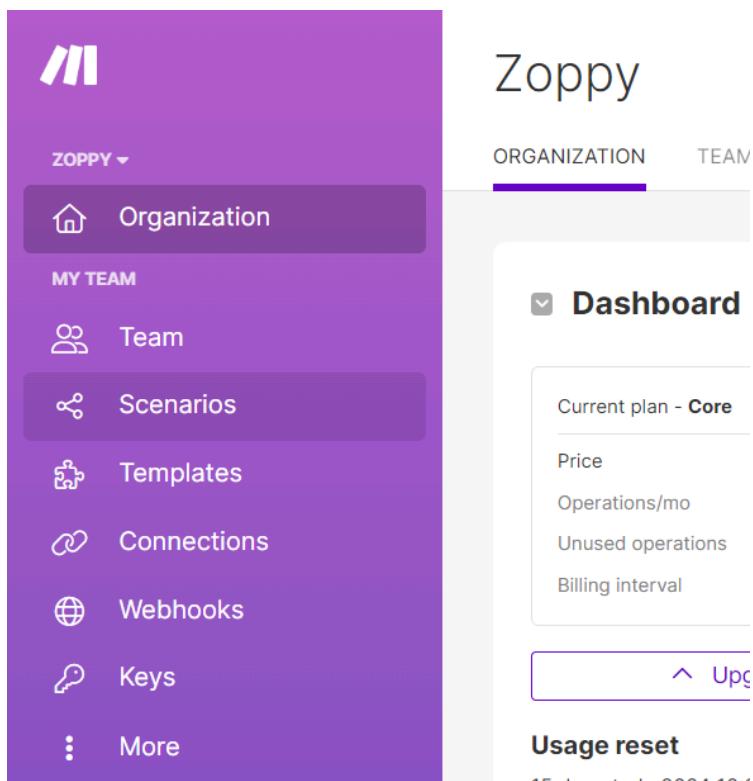
PRÓXIMA →

12. Role para baixo e dê um nome para identificação da automação. Clique em "Cadastrar".



Para o próximo processo será necessário outra plataforma para ativar o webhook na Zappy, o Make: <https://www.make.com/en>

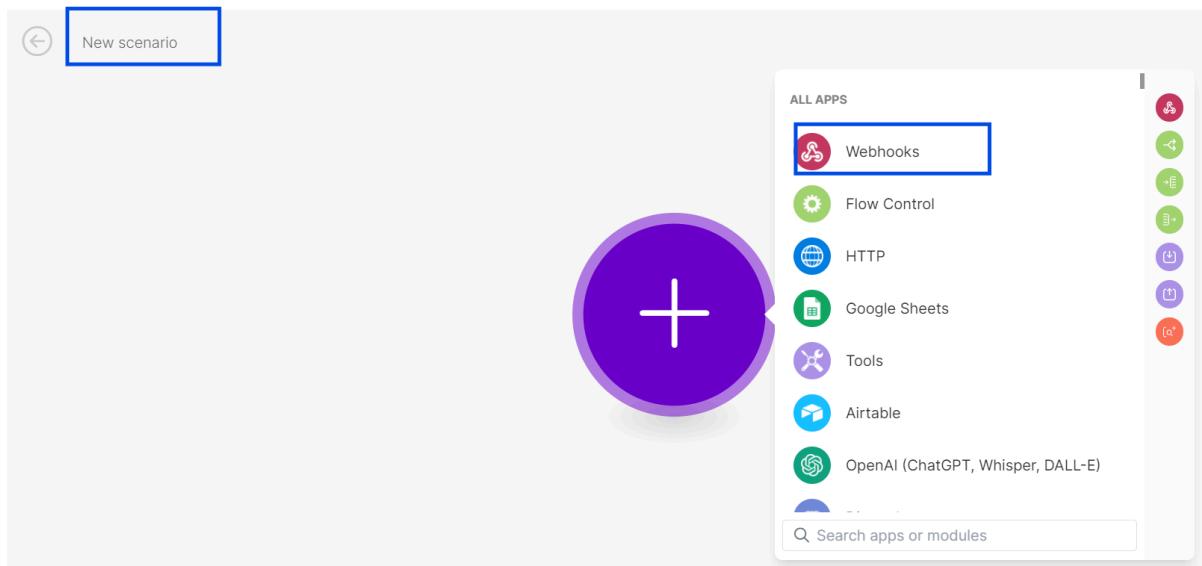
13. Entre no Make e clique em "Cenário".



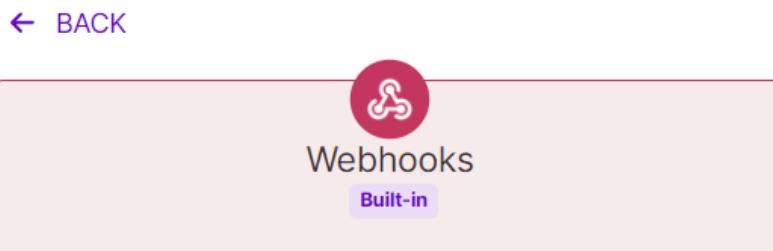
14. Clique em “Criar novo cenário”.

+ Create a new scenario

15. Dê um nome para o fluxo clicando em “Novo cenário” e clique em "Webhooks".



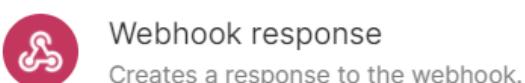
16. Clique em “Custom webhook”.



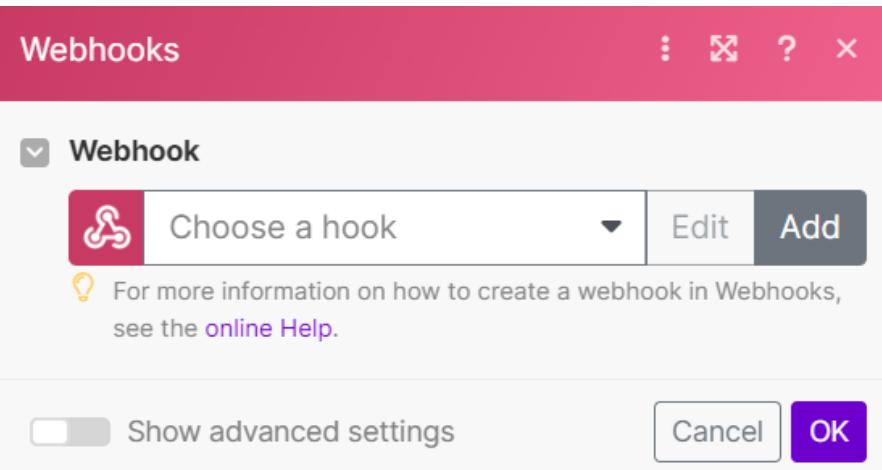
TRIGGERS



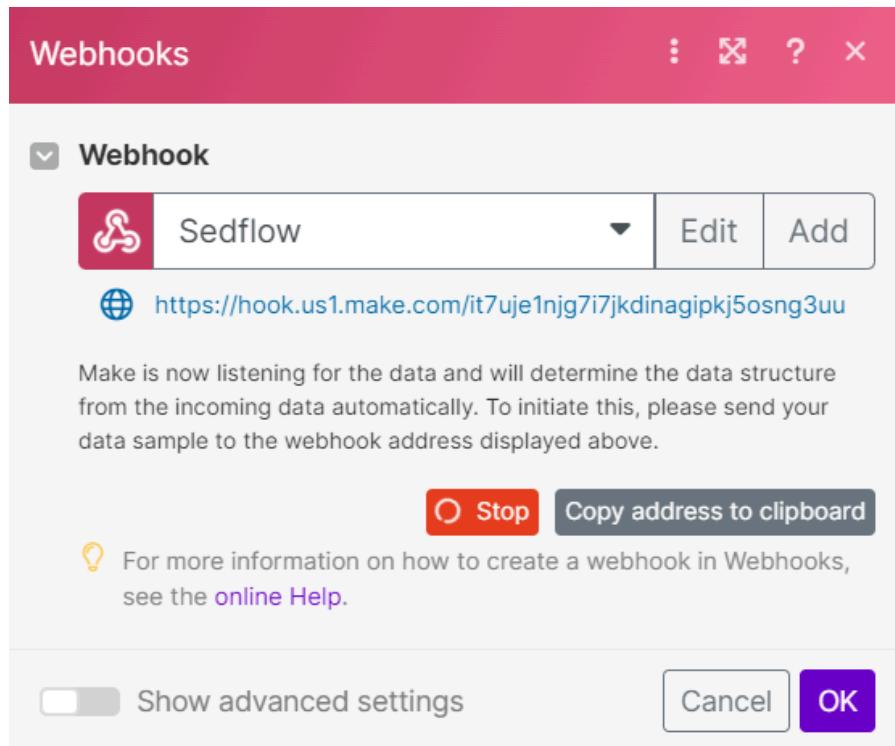
ACTIONS



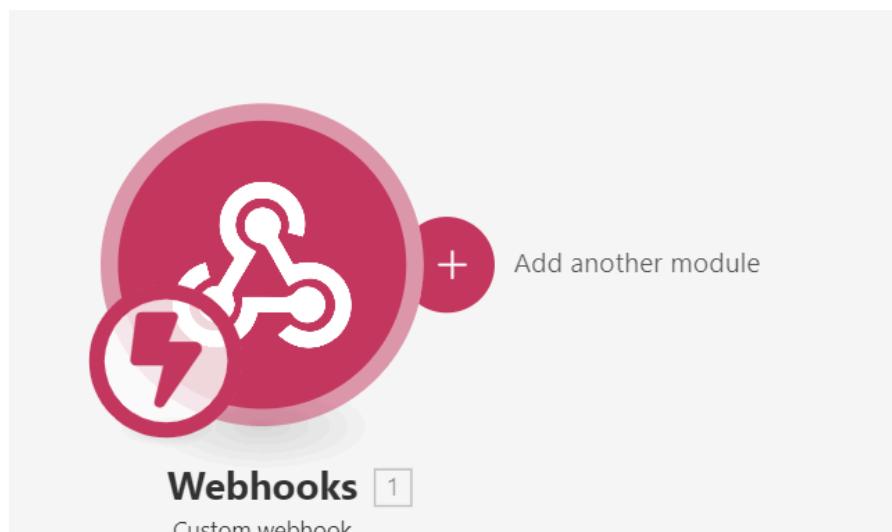
17. Clique em “Add” para criar um link de webhook.



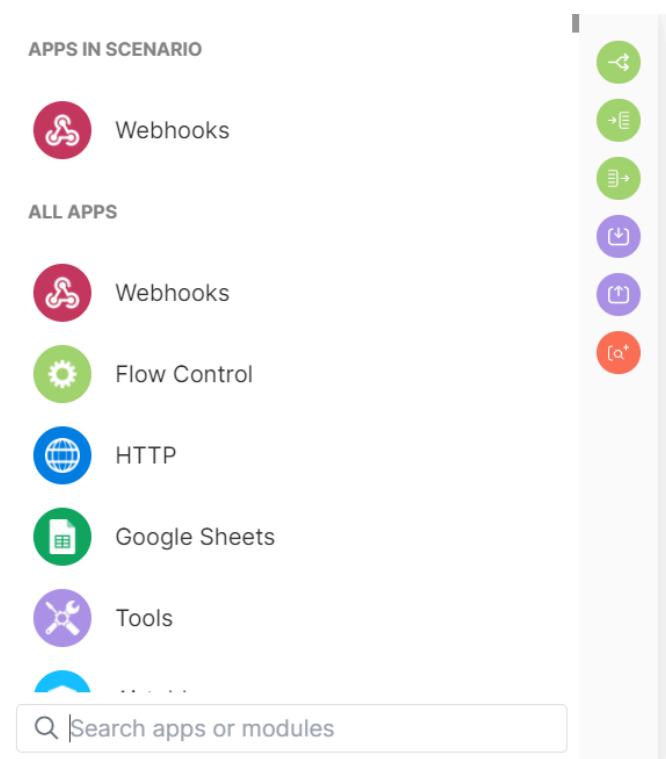
18. Assim que um link for gerado, clique em "Ok".



19. Clique em “Adicionar outro modulo”.



20. Clique em “HTTP”.



21. Clique em “Make Request (Faça uma Solicitação)”.

 BACK

HTTP

ACTIONS



Make an API Key Auth request

Sends an HTTPS request to a specified URL that requires API Key Auth authorization and processes the response.



Make an OAuth 2.0 request

Sends an HTTP(S) request to a specified URL that requires OAuth 2.0 authorization and processes the response.



Make a request

Sends an HTTP(S) request to a specified URL and processes the response.



Resolve a target URL

Resolves a chain of HTTP redirects and returns a target URL.

FEEDERS

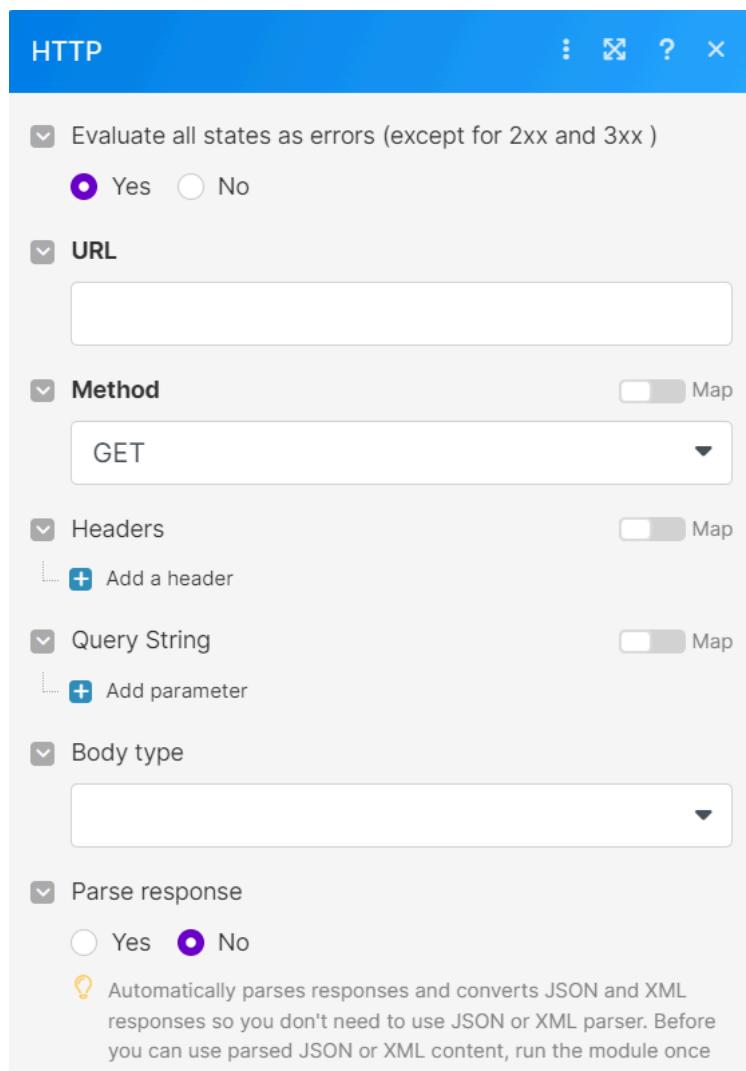


Retrieve headers

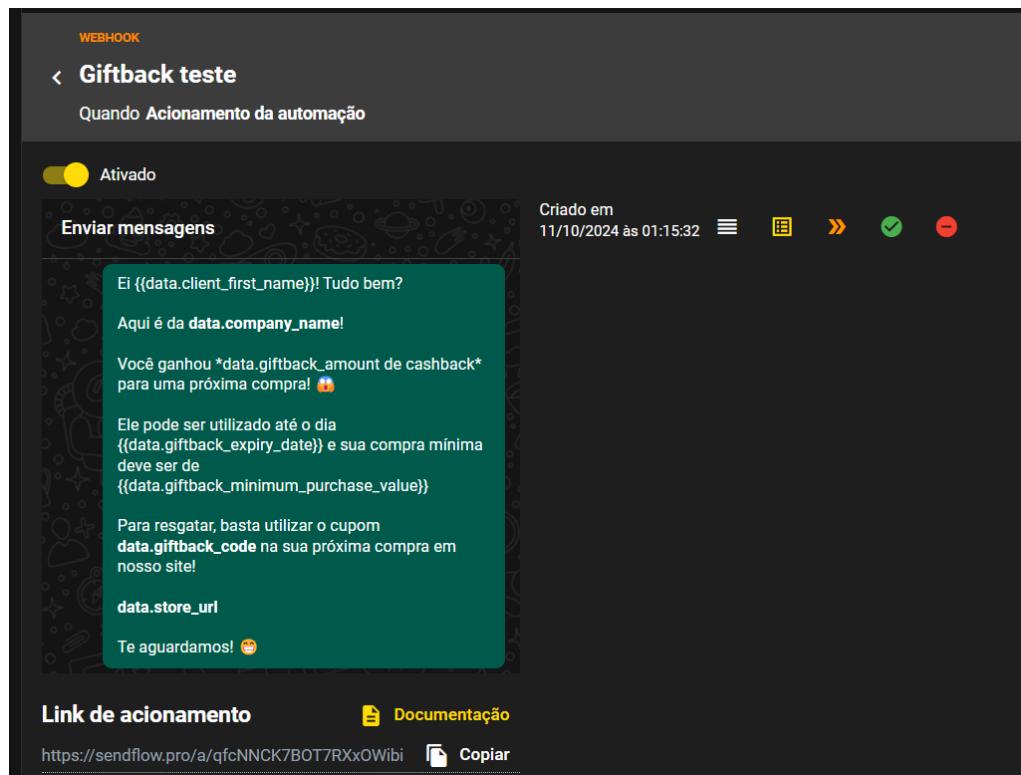
Retrieves each header from the HTTP module separately.

 Search modules

22. Ao abrir essa tela, vá para o Sendflow.



23. Vá para o Sendflow e clique em “**Automações**”. Abra a mensagem e copie o link de acionamento.



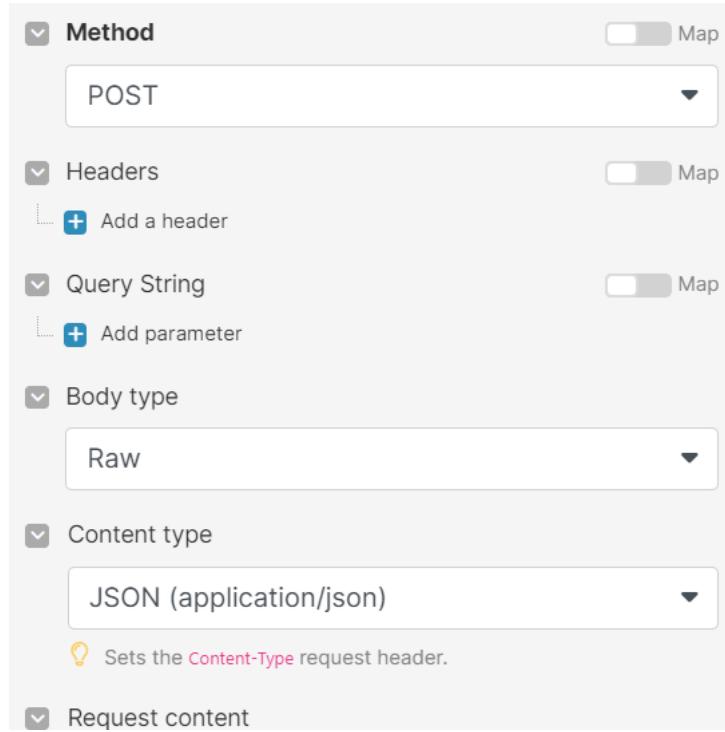
24. Volte para o Make e cole o link.

Evaluate all states as errors (except for 2xx and 3xx)
 Yes No

URL
https://sendflow.pro/a/qfcNNCK7BOT7RXxOWib
[i](#)

Method Map

25. Mude o Method para "**POST**"; mude o Body Type para "**Raw**"; mude o Content Type para "**JSON**".



26. Copie o código abaixo (se estiver fazendo um fluxo diferente do giftback que tem não tem as variáveis indicadas, a lógica é a mesma para outras variáveis “sellerName”): “{{1.seller_name}}” sempre coloque “1.” na frente.

Raw

Content type

JSON (application/json)

💡 Sets the Content-Type request header.

Request content

```
{  
  "apiKey": "CHAVEAPI",  
  "data": {  
    "user": {  
      "phoneNumber": "1.phone",  
      "name": "1.client_first_name",  
      "email": "1.email",  
      "giftbackAmount": "1.giftback_amount",  
      "giftbackExpiryDate": "1.giftback_expiry_date",  
      "minPurchase": "  
        1.giftback_minimum_purchase_value",  
      "giftbackCode": "1.giftback_code"  
    }  
  }  
}
```

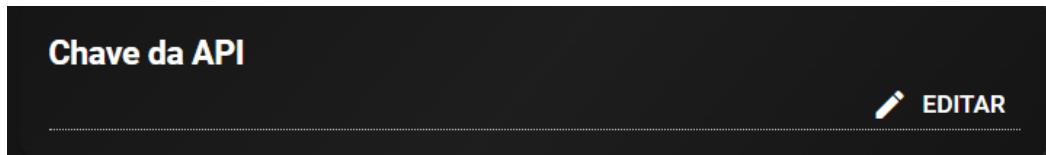
Parse response

Yes No

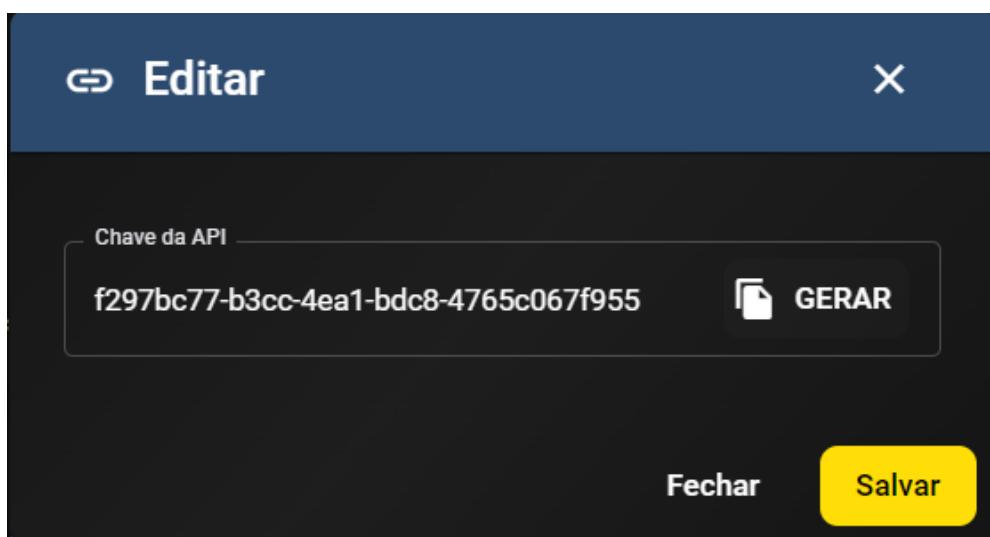
```
{  
  "apiKey": "ChaveAPI",  
  "data": {  
    "user": {  
      "phoneNumber": "{{1.phone}}",  
      "name": "{{1.client_first_name}}",  
      "email": "{{1.email}}",  
      "giftbackAmount": "{{1.giftback_amount}}",  
      "giftbackExpiryDate": "{{1.giftback_expiry_date}}",  
      "minPurchase": "{{1.giftback_minimum_purchase_value}}",  
    }  
  }  
}
```

```
"giftbackCode": "{{1.giftback_code}}"  
}  
}  
}
```

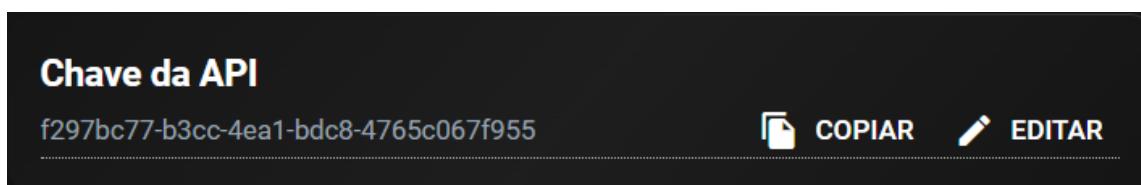
27. Entre no Sendflow. Em "**Chave da API**", clique em "**EDITAR**".



28. Clique em "**Gerar**" e, em seguida, "**SALVAR**".



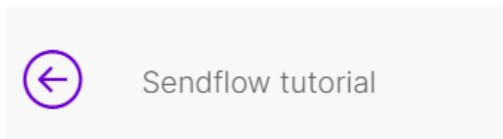
29. Copie a chave API.



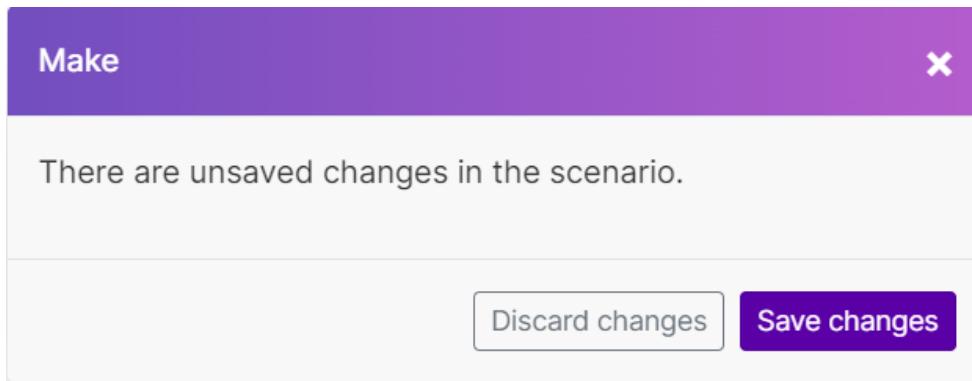
30. Entre no Make e cole a chave de API entre parênteses.

```
{  
  "apiKey": "f297bc77-b3cc-4ea1-bdc8-4765  
c067f955",  
  "data": {  
    "user": {  
      "phoneNumber": "1.phone",  
      "name": "1.client_first_name",  
      "email": "1.email",  
      "giftbackExpiryDate": "1.giftback_expiry_date"  
    },  
    "minPurchase":  
      "1.giftback_minimum_purchase_value",  
    "giftbackCode": "1.giftback_code"  
  },  
}
```

31. Clique em "**SAIR**".



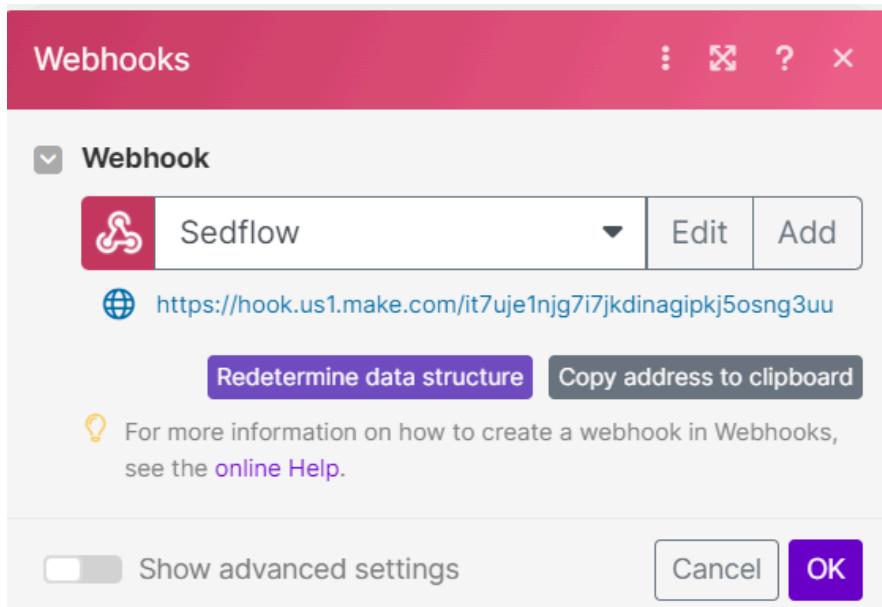
32. Clique em "**SAVE CHANGES**".



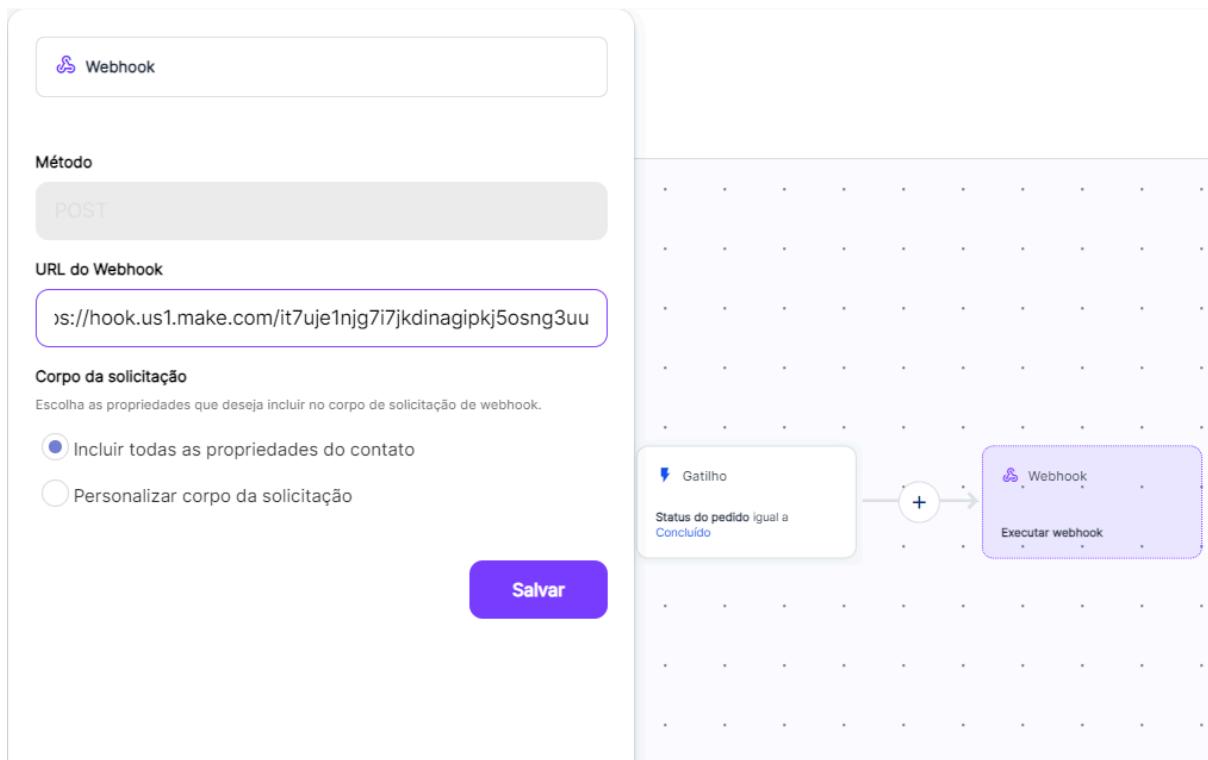
33. Ligue o fluxo do Make.



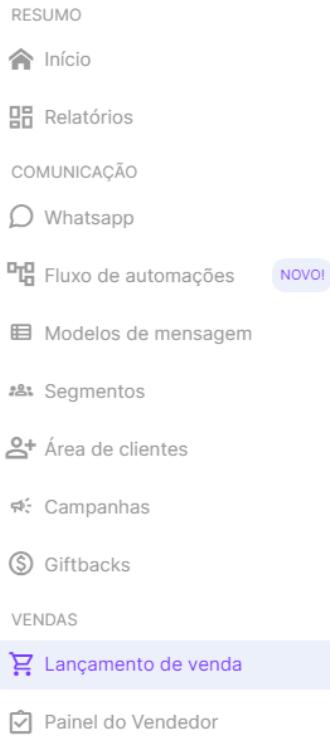
34. Copie o link de Webhook do Make.



35. Entre na Zappy e cole o link na etapa de Webhook.



36. Faça um lançamento de vendas para mapear as variáveis.



37. Veja se foi recebido a variável no Make e verifique se o STATUS está “success”.

A screenshot of the Sendflow application's HISTORY tab. The tab is active, indicated by a purple underline. The interface includes a back arrow, the title "Sendflow tutorial", and a "Hide check runs" toggle switch. Below the title are three tabs: DIAGRAM, HISTORY (underlined), and INCOMPLETE EXECUTIONS. The HISTORY table has columns: STARTED, STATUS, DURATION, OPERATIONS, and DATA TRANSFER. There are two rows of data:

STARTED	STATUS	DURATION	OPERATIONS	DATA TRANSFER
11 de out. de 2024 02:03:36	Success	Less than a second	2	2,1 KB
11 de out. de 2024 02:03:35		Scenario was activated by Antonio Neto.		

38. Finalizado, confira o seu fluxo no Sendflow para ver se foram mapeadas as variáveis da Zappy.

A screenshot of the Sendflow flow editor. The top bar shows "WEBHOOK" and the name "Giftback teste". Below the name is a subtitle "Quando Acionamento da automação". The main area shows a flow diagram with several nodes: a yellow "Giftback teste" node, a green "Zappy" node, and other nodes represented by icons. The flow starts with the "Giftback teste" node, followed by the "Zappy" node, and ends with a red node. There are also some blue and orange nodes in the middle of the flow. The bottom right of the screen has a toolbar with icons for edit, delete, and more.