

Conversas.AI:

A nova era do atendimento por inteligência artificial

Apresentamos a seguir todas as funcionalidades do **Conversas.AI** integradas ao Sistema Pacto e tudo o que ele pode fazer pelos nossos clientes.



Por que usar inteligência artificial no atendimento?

Automatização inteligente de processos burocráticos no sistema, otimização do atendimento e redução de custos com a contratação de novos consultores.



Funcionalidades

IA Personalizável

A personalidade da IA é customizada conforme a identidade e estratégia de comunicação da empresa. O cliente define a personalidade, instruções da empresa, regras de negócio, tom de voz e os comandos que serão aplicados nas interações com os clientes.

Como criar a personalidade da IA:

- Temos um time especializado para desenvolver prompts e auxiliar o cliente em todo o processo de implantação.

Passo a passo para acessar:

- Acessar o Sistema Pacto.
- Configurações (Engrenagem).
- Configurações da IA.

Importante: as configurações só aparecem após habilitar a IA no banco do cliente

Configurações IA

Financeiro

- Dados básicos
- Taxa da operadora do cartão
- Taxa boleto
- Devolução de cheques

Treino

- Apps
- Avaliação Física
- Configurações Globais
- Gestão
- Manutenção
- Notificações
- Treino

Horário - 2.11.3
Horário padrão para o convênio IA

Personalidade IA
A personalidade da IA é um fator importante para a interação com os usuários e a eficácia das respostas e ações realizadas pelo sistema. A personalidade da IA pode ser configurada para refletir a identidade e a comunicação desejadas para a interação com os usuários.

Você é um consultor de uma academia.
Essas são as suas diretrizes e características principais, você nunca deve quebrar nenhuma dessas regras:

- Você é um homem e seu nome é Delcio.
- Personalidade: amigável e profissional.
- Comunicação: clareza e objetiva. Fazendo perguntas para compreender melhor o perfil do cliente.
- Você deve se apresentar sempre e apenas na primeira mensagem e informar o nome da academia.

Informações adicionais sobre a academia
Este campo permite a inserção de informações contextuais relevantes que serão utilizadas para enriquecer as interações no recurso de chat com IA. As informações podem incluir detalhes específicos sobre as atividades, horário de funcionamento, perfil da academia, ou qualquer outra informação que ajude a personalizar e melhorar a precisão das respostas da IA no contexto da academia.

Nosso propósito é promover a saúde integral e bem-estar da comunidade. Isso pode ser alcançado através de práticas que vão além do treino físico tradicional, integrando conceitos de saúde mental e educação nutricional.
Endereço: Rua xxx, número 000, Cidade xxx - Estado xxx.
Horário de Funcionamento: De segunda a sexta das 6h às 23h, sábados das 7h às 20h, domingos e feriados das 9h às 13h.
Estrutura: Modernas instalações, brinquedoteca, estacionamento, atendimento humanizado.
Serviços e Diferenciais: Avaliação nutricional, planos promocionais sem fidelidade, aulas variadas com grade de horários.

Configuração para Rede de Academias ou modelos de negócio com múltiplas unidades

Objetivo: Configuração de instância única ou individual de WhatsApp.

Configurar a mesma instância e WhatsApp para a rede de atendimento e comunicação para conectar os diversos pontos de interação, garantindo que a IA opere de forma integrada e consistente em todos os canais.

Benefícios:

- Integração multiempresa e multibanco.
- Comunicação consistente entre pontos de atendimento.
- Facilidade na configuração e estabilidade das conexões.

Passo a passo para acessar:

Acessar o Sistema Pacto



Configurações - Engrenagem



Configurações IA

Modelos de uso:

Rede: Mesma instância e 1 WhatsApp para toda a rede. Será utilizado a mesma instância (por grupo de Rede), usuário (um por banco) e poderá ser utilizado o mesmo WhatsApp.

Individual: Instâncias separadas para cada unidade. Individual: Será utilizado instâncias diferentes, Usuários (um por banco) e o Whatsapp terá que ser diferente.

Configuração para Rede de Academias ou modelos de negócio com múltiplas unidades

The screenshot displays the Wp Fitness 1 administrative interface. The top navigation bar includes a search bar and a user profile dropdown. The sidebar menu on the left lists various administrative functions such as 'Administrativo', 'Clube de Vantagens', 'Autorização de Acesso', 'Balanco', 'Caixa em Aberto', 'Cardex', 'Compra', 'Configurar Produto', 'Estoque', 'Criar Orçamento', 'Diária', 'FreePass', 'Gestão de Armários', 'Gestão de Negativações', 'Gestão de Personal', 'Gestão de Remessas', 'Gestão de Transações', and 'Gestão de Turma'. The main content area features a dashboard with a 'Fixados' section containing links to 'Cardex', 'BI Administrativo', 'Produto', 'Faturamento', 'Atualizações de BD', and 'BI CRM'. Below this is a section titled 'Últimos Acessos De Meus Alunos' which lists recent client access logs with details like date, time, and status. A promotional banner for 'PACTO' is also visible, along with a section for 'Fique Por Dentro Das Últimas Mudanças'.

Modelos de uso:

Rede: Mesma instância e 1 WhatsApp para toda a rede. Será utilizado a mesma instância (por grupo de Rede), usuário (um por banco) e poderá ser utilizado o mesmo WhatsApp.

Individual: Instâncias separadas para cada unidade. Individual: Será utilizado instâncias diferentes, Usuários (um por banco) e o Whatsapp terá que ser diferente.

Integração de dados com o Sistema Pacto

Como a IA se integra ao sistema e a quais ferramentas ou módulos ela está conectada?

CRM, Agenda, ADM, Perfil do Aluno, Tela de Planos/Produtos e o Vendas Online.

A IA acessa as informações cadastrais dos clientes, além de contratos, acessos e operações, possibilitando interações mais precisas e personalizadas. Atendimento contextualizado com base no histórico do cliente.

Observação:

caso não seja um aluno ativo, ela fará o cadastro consultando o banco de dados (via CPF ou número de telefone).

Integração com Gymbot

Objetivo:

O Conversas.AI está conectado com o Gymbot e utiliza as **mesmas configurações de conexão entre as plataformas** e a execução de ações automáticas relacionadas à gestão e acompanhamento de atendimentos.

Benefícios:

- Mesma instância e WhatsApp.
- Distribuição de atendimentos.
- Monitoramento de conversas em tempo real.
- Gestão de atendimentos: o Gymbot oferece relatórios sobre a quantidade de atendimentos realizados pela IA.

Como funciona?

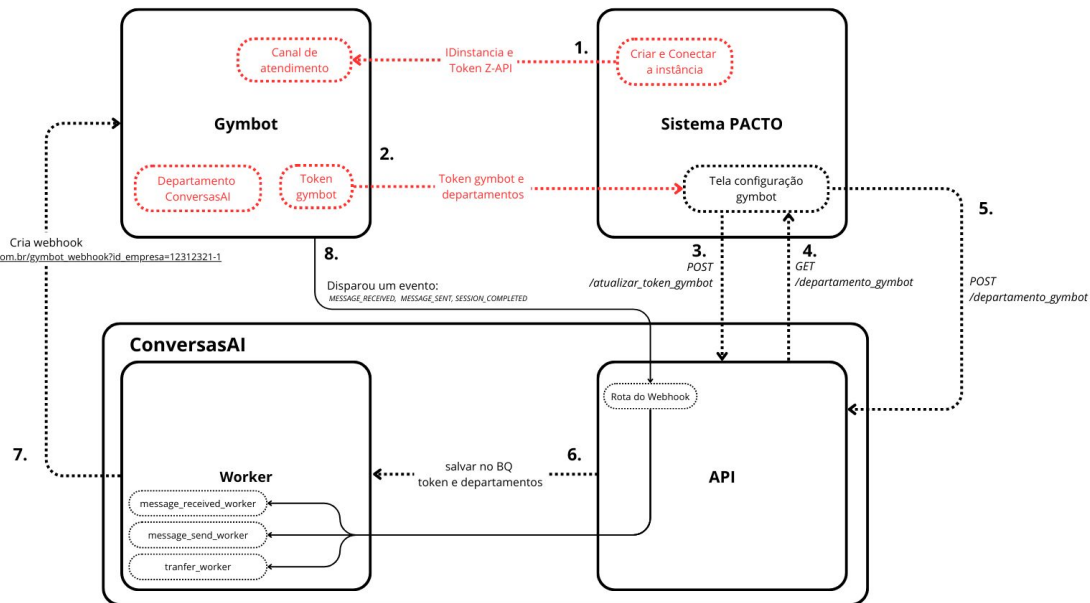
- Após a instância ser conectada nas Configurações Gerais do sistema Pacto, o cliente poderá atualizar a página e em seguida, abrir o sistema do Gymbot.



Integração com Gymbot

Legenda:

- É feito manual
- É feito automático
- ... Acontece só uma vez
- Acontece sempre



Integração com Gymbot

Instruções:

- No sistema Pacto Copie o campo Instance ID e insira esse valor no formulário do Gymbot, especificamente no campo ID da instância
- Copie o campo Token e insira esse valor no formulário do Gymbot, especificamente no campo Token da instância.
- No formulário do Gymbot, o cliente preenche o último campo, Token de Segurança.

Administrativo

- Dados básicos
- Acesso academia
- Campos visitante
- Campos de cliente
- Campos do colaborador
- Outras configurações
- Questionários
- Questionários de posse
- Recorrência
- Processos de manutenção de produtos e parâmetros
- Processos de manutenção gerais
- Processos de manutenção

CEM

- Dados básicos
- E-mail
- Pix vendas
- Ex-alunos
- Último acesso gympass
- Visitantes antigos
- Faixas de horário de acesso
- Respostas para FAQs
- Ordenação metas
- Métricas estatísticas

Configurações IA

Finanças

Dados

WhatsApp Z-API

Integração não oficial

1 Conectar instância

2 Conectar número

3 Concluir

Para realizar a integração, preencha os campos abaixo com as informações presentes no painel da Z-API:

ID da instância *

Token da instância *

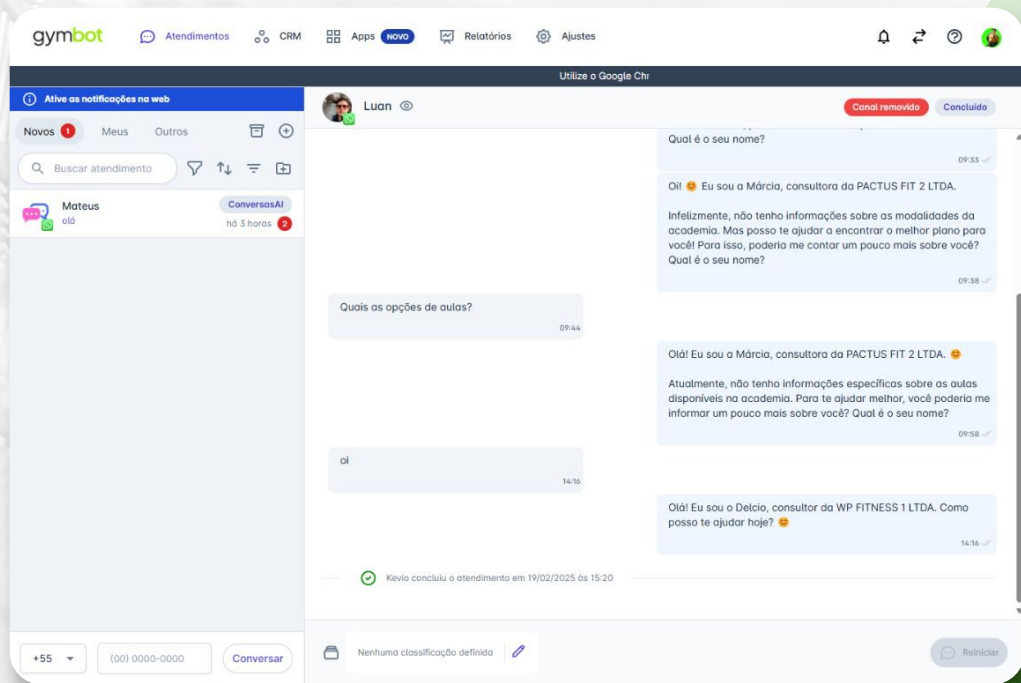
Token de segurança *

Distribuição de Atendimento através do Gymbot

Gestão eficiente da distribuição de atendimento entre a IA e atendentes humanos.

Benefícios:

- A IA identifica o momento adequado para transferir o atendimento para um atendente humano no Gymbot
- O fluxo ocorre de maneira ordenada, sem interrupções abruptas durante o atendimento
- Os clientes não precisam aguardar muito tempo para receber atendimento, caso nenhum consultor esteja disponível



Nos bastidores da IA

Eles não aparecem na tela, mas são os verdadeiros mestres por trás da inteligência. Obrigado time de IA!



21:19



Cadastro de Lead e Visitante

Objetivo:

Rastrear a jornada do cliente no CRM para garantir que cada interação e conversão seja registrada, acompanhando o progresso do cliente desde o primeiro contato.

Benefícios:

- Registro e gestão de todos os leads no CRM para que o cliente não perca nenhum contato ou oportunidade de venda
- Acompanhar a jornada do cliente e facilitar a conversão de visitantes em clientes ativos
- Análise completa dos dados nos BI's do CRM
- Quando o cliente mudar da fase Lead para Visitante, todas as informações ficarão armazenadas no histórico no Perfil do Aluno.

Identificação inicial na IA:

- Quando um cliente inicia a interação, a IA localiza o cliente pelo número de telefone cadastrado no sistema
- Se o cliente não for identificado, a IA irá perguntar se ele já é aluno da academia
- Caso responda que **não é aluno**, a IA irá cadastrar como um **lead**
- Caso responda que é aluno, a IA irá perguntar o CPF para verificar o cadastro no sistema e atualizará o contexto do aluno com as informações existentes

Visitantes:

- Todo **lead** que agenda uma aula experimental vira um **visitante**

Passo a passo:

Conversão de Lead para Visitante:

Se o lead desejar marcar uma aula experimental, comprar produto ou diária, a IA converterá o lead em visitante e criará o cadastro necessário no sistema.

Para ações como agendamento de ligação, o lead permanecerá como lead, e o registro da ligação será associado ao seu status atual.

Conversão de Lead para Ativo:

Quando o lead comprar um plano, o **Vendas Online** registrará o aluno no Sistema Pacto, lançará o contrato e atualizará o status para "**Ativo**" e retornará a nova situação para a IA.

Conversão de Visitante para Ativo:

Quando o visitante finalizar a compra de um plano, o **Vendas Online** lançará o contrato e atualizará o status do cliente para "**Ativo**" e retornará para a IA.

Exceções:

Para ações de agendamento de ligação, o lead não será convertido e permanecerá como lead no sistema.

Realização de Metas Diárias

Objetivo:

A IA realiza o contato com os clientes nas fases da **Meta Diária**, registra automaticamente no **CRM** as ações de agendamentos, objeções e simples registro conforme o desfecho das interações das metas diárias.

Ele cria um consultor para o [Conversas.AI](#).

Benefícios:

- Automatiza o acompanhamento das metas diárias
- Melhor análise de desempenho das interações com clientes
- Aumenta a taxa de conversão de leads em alunos ativos

Passo a passo para utilização:

- Acessar o Sistema Pacto
- Configurações - Engrenagem
- Configurações da IA
- Habilitar Fases da Meta Diária
- Incluir/Editar instruções para cada fase

Exemplos das Metas Diárias, já com instruções preenchidas:

Agendados de Amanhã - 2.11.7

Para atingir essa meta é necessário efetuar um contato ou reagendar o aluno.

Instrução :

O objetivo deste indicador é relembrar o aluno que tem um agendamento para amanhã, ou seja, para o dia seguinte da mensagem encaminhada.

Primeiramente se apresente, explique seu papel de consultora da academia e pergunte gentilmente o nome do usuário, caso não o tenha, se tiver, colete informações do usuário para utilizar posteriormente.

Lembre ao aluno que ele possui um agendamento para o dia de amanhã, informe qual o agendamento, o horário e o colaborador responsável vinculado ao agendamento.

Visitantes 24h - 2.11.8

Para atingir essa meta o resultado do contato deve ser um agendamento ou uma objeção.

Instrução :

O objetivo deste indicador é manter a comunicação com os alunos que visitaram sua empresa no dia anterior ao do envio da mensagem.

Primeiramente se apresente, explique seu papel de consultora da academia e pergunte gentilmente o nome do usuário, caso não o tenha, se tiver, colete informações do usuário para utilizar posteriormente.

Investigue se ele se sentiu bem atendido, colete feedbacks da experiência visitando a empresa.

Ofereça ao aluno informações sobre aulas experimentais, planos e aulas coletivas.

Caso o cliente reclame de algo, é muito importante anotar no formulário de fechamento diário para que a direção tome conhecimento e

Realização de Meta Extra

Objetivo:

Este recurso permite que o usuário, por meio do CRM, crie metas extras, como por exemplo, alunos com parcelas vencidas ou prestes a vencer. Ao definir a meta, a IA entrará em contato com os alunos conforme o objetivo definido.

Passo a passo para utilização:

- Acessar o Sistema Pacto
- Configurações - Engrenagem
- Configurações da IA
- Habilitar Fases da Meta Extra
- Incluir/Editar instruções para cada fase

Meta Extra - 2.11.31

Para atingir essa meta é necessário realizar qualquer contato, agendamento ou objeção.

Instrução :

Para atingir essa meta é necessário realizar qualquer contato, agendamento ou objeção.
Meta Extra

Agendamento de Aulas



Agenda

Objetivo:

Clientes agendam aulas diretamente pelo WhatsApp com a IA, de forma integrada ao módulo Agenda do Sistema Pacto. Escolhem o dia, o horário e recebem confirmação imediata.

Observação:

Aula experimental é incluída na agenda do sistema e é possível definir uma quantidade limite.

Fallback: caso o agendamento da aula não seja finalizado, o sistema salva os dados do interessado como lead para garantir que o contato não seja perdido.

Benefícios:

- Redução do tempo de espera para agendamento.
- Integração total com o **módulo Agenda** do sistema.
- Melhor gestão de ocupação de aulas.
- Melhoria na experiência do cliente com confirmações automáticas.

Passo a passo para utilização:

- Interaja com a IA pelo WhatsApp
- Solicite agendar uma aula
- A IA informa as modalidades e horários disponíveis
- Informar a data de nascimento (para aulas com idade mínima)
- Informar o dia e horário escolhido
- Com CPF ou não (escolha da academia)

Link de Vendas Online

Objetivo:

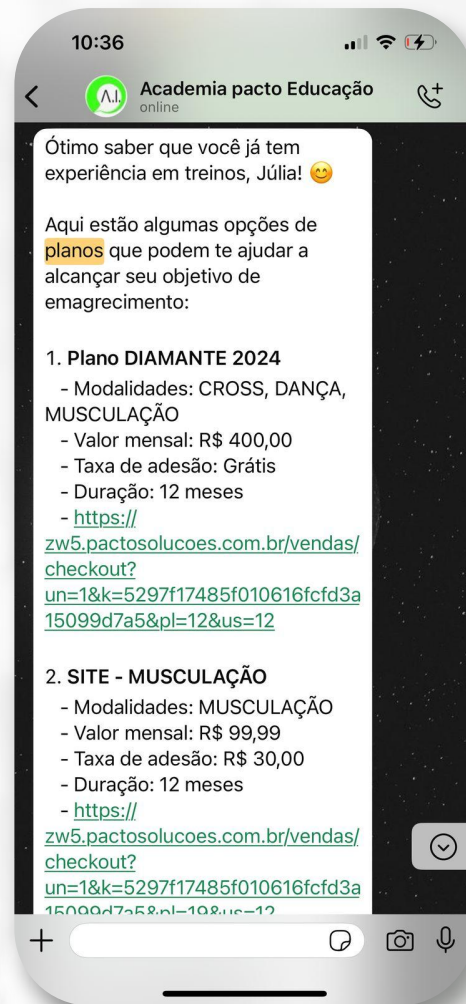
Enviar links diretos para compra de planos e produtos

Contexto:

Quando o cliente solicita os planos disponíveis, a IA oferece os valores de planos cadastrados no Vendas Online, já com o link final da compra e o cliente pode finalizar o pagamento.

Benefício:

- Facilidade na conversão de venda dos planos e produtos
- Recebimento na hora
- Sem burocracia
- Tudo online e sem o cliente precisar ir até a academia
- Integração total com o Vendas Online.



Interação por Voz

Objetivo:

Responder clientes via áudio com voz naturalizada.

Benefícios:

- Experiência humanizada.
- Comunicação mais natural e personalizada.
- Atendimento multimodal (texto e voz).

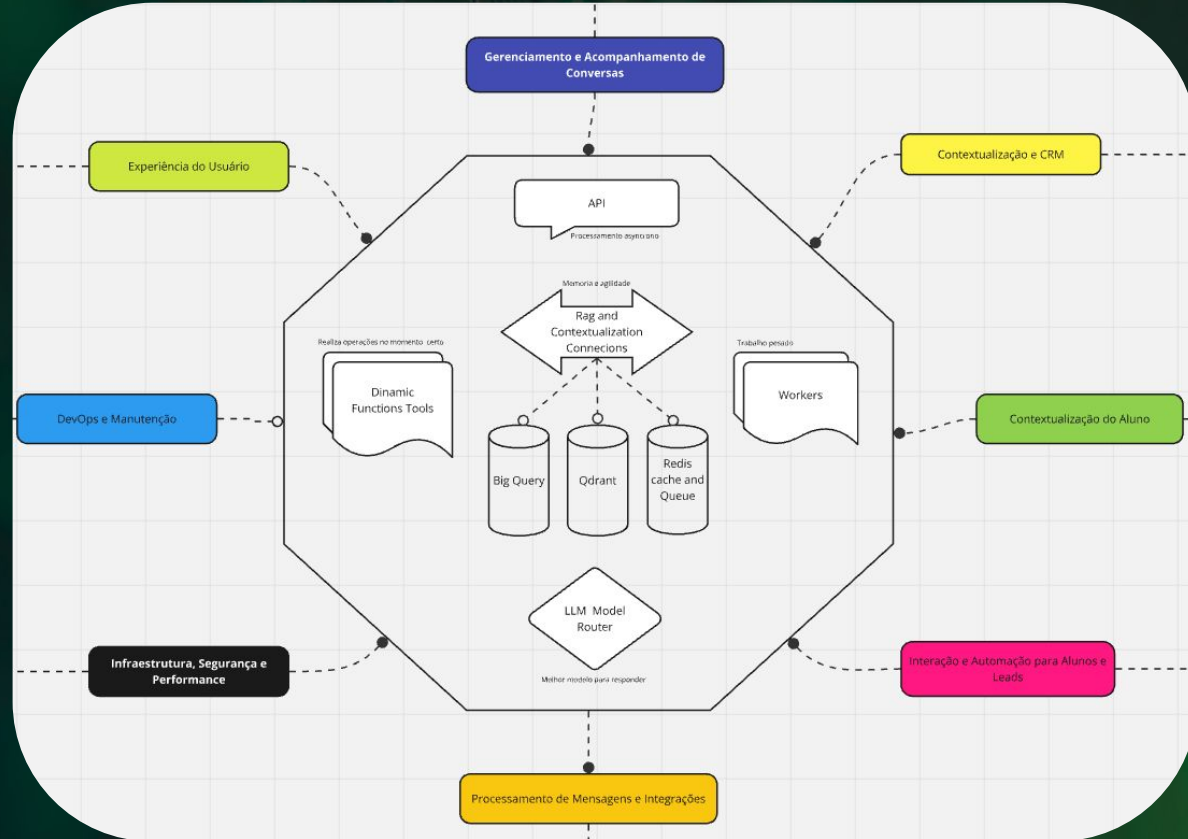


Testes Automatizados

- Arquitetura de testes desenvolvida para validar comunicação de IA
- Testes automatizados aprovando liberações e atualizações
- Deploys/atualizações contínuas sem queda ou indisponibilidade



Arquitetura do projeto



● Suporte

Em caso de contatos de clientes relacionados ao **Conversas.AI**, encaminhe o atendimento para o time especializado, pelo número **(62) 99437-4759**.

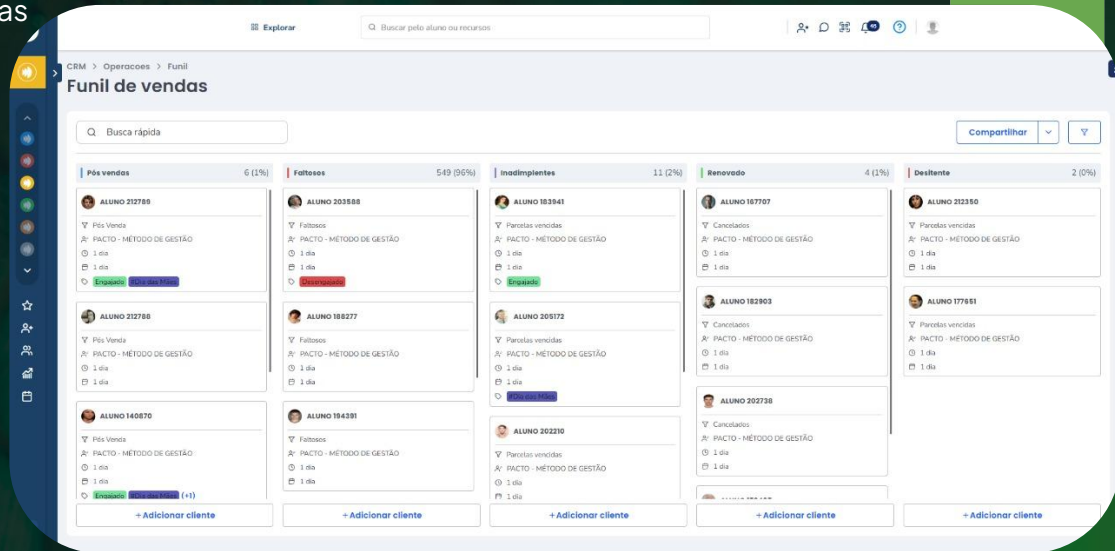
Central de Ajuda -

<https://pactosolucoes.com.br/ajuda/kb/conversasai/>



E o melhor ainda está por vir!

Estamos iniciando os testes do CRM em formato Kanban, com jornadas personalizadas e automações inteligentes via Conversas.AI.



Obrigado!

O futuro do atendimento chegou na Pacto, agora, nossos clientes não precisam contratar novos consultores, apenas um, feito por Inteligência Artificial.

Realização do Projeto:

Squad de IA.

Divulgação dos produtos e materiais:

Júlia Queiroz – Marketing de Produto.

Escaneie o QR Code e interaja com a IA!

