

# Flow Radar CRM

## Mapa do Sistema Flow Radar CRM

Material de treinamento em linguagem simples, com passo a passo das principais rotinas do CRM.

Atualizado em 01/07/2026

# Sumario

1. Conteudo	Pagina 2
2. Visao geral do sistema	Pagina 2
3. Site de vendas	Pagina 3
4. Login	Pagina 3
5. Empresa demo	Pagina 3
6. Dashboard	Pagina 4
7. Clientes	Pagina 4
8. Funil	Pagina 4
9. WhatsApp	Pagina 5
10. Agendamentos	Pagina 5
11. Tarefas	Pagina 5
12. Financeiro	Pagina 6
13. Cobrancas	Pagina 6
14. Documentos	Pagina 7
15. Assinaturas de contratos	Pagina 7
16. Cora	Pagina 7
17. IA	Pagina 8
18. Radar de Venda	Pagina 8
19. Relatorios	Pagina 8
20. Integracoes	Pagina 9
21. Usuarios e permissoes	Pagina 9
22. Suporte	Pagina 9
23. Central de ajuda	Pagina 9
24. Area master	Pagina 10
25. Fluxo comercial recomendado	Pagina 10
26. Fluxo financeiro recomendado	Pagina 10
27. Indicadores importantes	Pagina 11
28. Boas praticas	Pagina 11

## 1. Conteudo

Este mapa mostra o que existe no CRM, para que serve cada area e como uma empresa pode usar o sistema para vender mais, atender melhor e controlar cobranças.

## 2. Visao geral do sistema

O Flow Radar CRM e um sistema para organizar atendimento, vendas, campanhas, documentos, cobranças e suporte.

Em linguagem simples, ele responde:

- Quem entrou em contato

- De onde esse cliente veio
- Quem esta atendendo
- Em qual etapa da venda ele esta
- Quanto vale a oportunidade
- Ja enviamos proposta
- A venda fechou
- O contrato ja foi assinado e validado
- O servico esta ativo
- Existe cobranca pendente
- A equipe precisa fazer algum retorno

### **3. Site de vendas**

O site publico apresenta o produto, planos e chamadas para contato.

Funcoes principais:

- Mostrar o Flow Radar CRM para visitantes.
- Levar o interessado para checkout.
- Levar o interessado para WhatsApp comercial.
- Levar cliente para suporte.
- Abrir Central de ajuda.

O master pode configurar numero comercial, numero de suporte, mensagem inicial e se os botoes ficam ativos.

O site tambem mostra em destaque a empresa demo, com acesso para interessados testarem o CRM por dentro antes da contratacao.

### **4. Login**

O login protege o sistema.

Cada pessoa entra com e-mail e senha. O que ela pode ver depende do papel e das permissoes.

### **5. Empresa demo**

A empresa demo e uma conta segura para visitantes conhecerem o sistema.

Dados publicos:

- Empresa: Flow Radar CRM - Empresa Demo
- Login: demo@flowradarcrm.com.br
- Senha: Demo@2026

Ela pode ser resetada periodicamente pelo Master para apagar testes anteriores. A demo nao deve receber dados reais de clientes, documentos, contratos, vendas ou conversas.

Na demo, a IA master nao e usada, a configuracao de APIs pelo cliente nao fica liberada e o WhatsApp fica desconectado no reset.

## 6. Dashboard

O Dashboard é o painel de controle.

Ele serve para ver rapidamente:

- Volume de clientes.
- Tarefas.
- Vendas.
- Valores.
- Atendimentos.
- Situação geral da operação.

Uso comercial: começa o dia olhando o Dashboard para decidir onde a equipe deve focar.

## 7. Clientes

Clientes é a base de cadastros.

O que faz:

- Guarda dados de pessoas e empresas.
- Guarda nome, sobrenome e nome comercial.
- Guarda telefone, WhatsApp, e-mail e documento.
- Guarda origem, canal, campanha e responsável.
- Guarda contrato, valores e dados financeiros.
- Mostra histórico e linha do tempo.

Gatilho comercial: quanto melhor o cadastro, maior a chance de vender sem perder informação.

## 8. Funil

O Funil organiza as oportunidades por etapa.

Colunas principais:

- Novo contato
- Contato com resposta
- Em atendimento
- Proposta enviada
- Negociação
- Fechado
- Cliente Ativo
- Perdido
- Não lead

O que faz:

- Mostra onde cada cliente está.
- Ajuda a priorizar atendimento.
- Evita esquecer proposta.

- Mostra oportunidades paradas.
- Permite salvar dados pelo botao Aplicar.
- Permite mudar etapa pelo botao Mover etapa do funil.

Fechado significa venda fechada. Cliente Ativo significa servico ou assinatura em andamento.

## 9. WhatsApp

O WhatsApp centraliza conversas e historico.

O que faz:

- Mostra conversas salvas.
- Permite responder pelo CRM quando integrado.
- Ajuda a vincular conversa ao cliente.
- Guarda mensagens no historico.
- Permite ativar IA de tarefas em contatos individuais.
- Permite ativar IA de tarefas em grupos sincronizados.
- Ajuda a equipe a continuar atendimento sem comecar do zero.

Valor comercial: o atendimento fica mais rapido e menos dependente de um unico celular. Quando a IA de tarefas esta ativada, pedidos e pendencias que aparecem em conversas de WhatsApp podem virar tarefa automaticamente, com responsavel e origem registrados.

## 10. Agendamentos

Agendamentos programam mensagens para o futuro.

O que faz:

- Agenda WhatsApp.
- Agenda e-mail.
- Agenda WhatsApp + e-mail quando configurado.
- Permite mensagem para cliente ou destino avulso.
- Permite varios anexos para envio por WhatsApp e remocao de anexos em agendamentos pendentos.
- Registra se enviou ou se deu erro.

Exemplos:

- Retorno de proposta.
- Lembrete de reuniao.
- Aviso de vencimento.
- Pos-venda.
- Reativacao de cliente.

## 11. Tarefas

Tarefas organizam o trabalho interno.

O que faz:

- Cria atividades com responsavel.

- Define prazo.
- Define prioridade Baixa, Media ou Alta.
- Registra status.
- Guarda observacoes.
- Permite varios anexos e exclusao de anexos adicionados com permissao.
- Pode receber tarefas criadas automaticamente pela IA a partir de contatos e grupos do WhatsApp.
- Mostra a origem da tarefa quando ela veio da IA do WhatsApp.
- Mostra as tarefas abertas mesmo quando o vencimento esta em data futura.
- Filtra e ordena tarefas por prioridade, vencimento, etapa, data ou titulo.

Leitura das cores:

- Prioridade: Baixa amarela, Media laranja, Alta vermelha.
- Vencimento: A vencer azul claro, Vencida marrom.
- Etapa: A fazer cinza, Em andamento cinza mais escuro, Transferida roxa, Concluida verde.

Uso comercial: toda promessa de retorno deve virar tarefa. A IA ajuda a capturar promessas, pedidos e pendencias que surgem no WhatsApp para reduzir esquecimento.

## 12. Financeiro

O Financeiro organiza documentos, itens, contratos e cobranças.

O que faz:

- Cadastra planos, produtos e servicos.
- Gera propostas.
- Gera contratos.
- Gera pedidos.
- Gera recibos.
- Cria cobranças.
- Acompanha vencimentos.
- Envia avisos.

Valor comercial: ajuda a transformar venda fechada em contrato, cobrança e recebimento.

## 13. Cobranças

Cobranças mostram o que precisa ser pago.

O que faz:

- Cria cobrança manual.
- Cria serie automatica de parcelas.
- Evita duplicidade por data e valor.
- Guarda status.
- Guarda link, codigo de barras e PIX quando o provedor devolve.
- Registra erro quando o provedor falha.

Use para controlar o dinheiro que precisa entrar.

## 14. Documentos

Documentos incluem proposta, contrato, pedido e recibo.

O que faz:

- Usa modelo cadastrado.
- Puxa dados do cliente.
- Puxa valores e itens.
- Permite baixar, enviar ou salvar.

Uso recomendado: antes de enviar, revise nome, documento, valor e datas.

## 15. Assinaturas de contratos

Assinaturas de contratos ajudam a transformar o aceite comercial em um documento assinado, validado e pronto para conferencia.

O que faz:

- Gera contrato a partir do modelo da empresa.
- Preenche dados do cliente, nome comercial, plano, valores, parcelas e datas.
- Envia link para assinatura do cliente.
- Permite assinatura do representante da empresa.
- Insere assinatura e rubrica nos pontos definidos no modelo.
- Captura validacoes como codigo por e-mail, codigo por WhatsApp, selfie e documento quando configurado.
- Registra dados de navegacao, IP, data, hora, navegador, dispositivo e hash.
- Gera PDF completo com contrato, comprovante de assinatura e evidencias visuais.
- Permite baixar o PDF completo e consultar selfie, documento e documento foto quando existirem.

Valor comercial: a empresa fecha a venda, envia o contrato e guarda a prova do aceite no mesmo sistema onde ja controla lead, atendimento, financeiro e cobranca. Isso reduz retrabalho, evita documento perdido no WhatsApp e deixa o processo mais profissional para o cliente.

## 16. Cora

Cora e um provedor de cobranca integrado.

O que faz:

- Autentica com certificado.
- Gera boleto e PIX.
- Consulta status.
- Recebe webhook de pagamento.
- Atualiza dados da cobranca.

Seguranca importante: cada empresa usa sua propria configuracao. O token de uma empresa nao pode ser usado por outra.

## 17. IA

A IA ajuda a analisar conversas, sugerir etapa e criar tarefas a partir do WhatsApp.

O que faz:

- Resume atendimento.
- Sugere etapa do funil.
- Ajuda a encontrar clientes que precisam de retorno.
- Analisa contatos individuais do WhatsApp marcados para IA de tarefas.
- Analisa grupos do WhatsApp marcados para IA de tarefas.
- Cria tarefa automaticamente quando identifica ação clara.
- Evita duplicar tarefas parecidas e registra a mensagem de origem.
- Permite configurar orientações em IA de tarefas: quando criar, o que ignorar, prioridade alta, prazo padrão e confiança mínima.
- Pode trabalhar com confirmação humana, conforme configuração.
- Ajuda a entender sinais de compra, objeções e motivos de perda.
- Ajuda o gestor a perceber se o problema está na campanha, no atendimento, no prazo de retorno ou na proposta.

Uso correto: a IA ajuda a decidir, mas a equipe deve revisar quando a regra da empresa exigir.

Valor comercial: a IA transforma conversa de WhatsApp em leitura de venda. Ela ajuda a responder perguntas como: por que esse cliente comprou, por que esse cliente travou, qual objeção apareceu, qual retorno precisa ser feito e qual campanha está trazendo contato com maior intenção.

## 18. Radar de Venda

O Radar de Venda ajuda a transformar conversa e origem em informação comercial.

O que faz:

- Analisa oportunidades.
- Usa regras de palavras e tags.
- Mostra status sugerido.
- Mostra etapa sugerida.
- Pode aplicar sugestão quando permitido.

Valor comercial: ajuda a separar cliente quente de contato que não é lead.

## 19. Relatórios

Relatórios mostram resultado.

O que faz:

- Mostra clientes por período.
- Mostra origem.
- Mostra vendas.
- Mostra valores.

- Ajuda a entender campanha e retorno.

Pergunta principal: onde vale a pena investir tempo e dinheiro

## 20. Integracoes

Integracoes conectam o CRM com servicos externos.

Podem incluir:

- WhatsApp.
- E-mail SMTP.
- IA.
- Plataformas de campanha.
- Provedores financeiros.

Uso correto: configure, teste e salve. Se falhar, leia a mensagem de erro antes de tentar de novo.

## 21. Usuarios e permissoes

Usuarios controlam acesso.

Papeis comuns:

- Administrador.
- Gerente.
- Financeiro.
- Vendedor.
- Atendente.
- Suporte.

Cada pessoa deve ver apenas o que precisa para trabalhar. Isso evita erro e protege dados.

## 22. Suporte

Suporte serve para pedir ajuda e acompanhar respostas.

O que faz:

- Abre ticket.
- Classifica categoria.
- Define prioridade.
- Guarda conversa do suporte.
- Mostra Central de ajuda.
- Mantem historico do que foi solicitado e respondido.
- Ajuda a empresa a acompanhar pendencias sem perder pedido em conversa solta.

Quanto melhor a descricao, mais rapido o suporte entende.

## 23. Central de ajuda

Central de ajuda concentra manual e mapa do sistema.

O que faz:

- Abre manual em nova aba.
- Baixa manual em PDF.
- Abre mapa do sistema em nova aba.
- Baixa mapa do sistema em PDF.

Use para treinar equipe nova e tirar duvidas do dia a dia.

## **24. Area master**

Area master e usada por quem administra o SaaS.

O que faz:

- Gerencia empresas.
- Gerencia planos.
- Libera modulos.
- Configura site.
- Configura suporte.
- Acompanha pagamentos SaaS.
- Define recursos disponiveis por empresa.

Funcoes master devem ser usadas com cuidado, porque afetam varias empresas.

## **25. Fluxo comercial recomendado**

- 1. Lead entra por campanha, site, WhatsApp ou cadastro manual.**
- 2. Cliente vai para Novo contato.**
- 3. Equipe responde e move para Contato com resposta.**
- 4. Atendimento inicia e move para Em atendimento.**
- 5. Proposta e enviada e card vai para Proposta enviada.**
- 6. Cliente pede ajuste e card vai para Negociacao.**
- 7. Venda aceita e card vai para Fechado.**
- 8. Servico inicia e card vai para Cliente Ativo.**
- 9. Financeiro acompanha cobranças.**
- 10. Tarefas e agendamentos mantem relacionamento.**

## **26. Fluxo financeiro recomendado**

- 1. Cadastrar plano, produto ou servico.**
- 2. Gerar proposta.**
- 3. Gerar contrato quando venda fechar.**
- 4. Enviar contrato para assinatura quando precisar de aceite formal.**
- 5. Conferir o PDF assinado e as evidencias.**
- 6. Preencher valor, parcelas e datas no card.**
- 7. Criar cobranças automaticas.**

**8. Acompanhar status.**

**9. Corrigir erros de provedor se aparecerem.**

**10. Usar relatorios para acompanhar recebimento.**

## **27. Indicadores importantes**

Indicadores que ajudam a vender mais:

- Quantos leads entraram.
- Quantos responderam.
- Quantos receberam proposta.
- Quantos fecharam.
- Quantos estao ativos.
- Quanto esta em negociacao.
- Quanto foi fechado.
- Quantas tarefas estao vencidas.
- Quantas cobranças estao pendentes.
- Quais campanhas trouxeram venda.

## **28. Boas praticas**

- Registrar tudo no CRM.
- Nunca deixar card sem proximo passo.
- Usar tarefa para retorno.
- Usar agendamento para mensagem futura.
- Usar Fechado apenas para venda fechada.
- Usar Cliente Ativo apenas para servico em andamento.
- Conferir dados antes de gerar cobrança.
- Conferir modelo, tags de assinatura e dados do cliente antes de enviar contrato para assinatura.
- Conferir permissao antes de liberar usuario.