

# Contratação

Processo de contratação e onboarding

- [Processo de contratação do Chatbot](#)

# Processo de contratação do Chatbot

## 1. Cadastro inicial do lead no CRM

Assim que surgir uma oportunidade, o lead deve ser cadastrado no Adapt Nuvem CRM com, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do responsável
- Nome da empresa
- Etapa: **Apresentação**

## 2. Agendamento e realização da apresentação

Após o cadastro, o comercial deve agendar a apresentação com o cliente.

Durante a apresentação, o objetivo é:

- Apresentar a plataforma
- Entender como funciona a operação do cliente
- Identificar como o chatbot pode ajudar no dia a dia
- Oferecer um **teste de 7 dias**, contemplando:
  - 1 canal
  - conexão com 1 linha do cliente
  - até 4 usuários

## 3. Definição do fluxo inicial para teste

Se o cliente aceitar o teste, o comercial deve alinhar um fluxo inicial de atendimento que servirá como base para a operação piloto.

Esse fluxo pode ser criado com apoio do ChatGPT como exemplo inicial e enviado ao cliente para validação.

O cliente poderá:

- aprovar o fluxo
- solicitar ajustes
- editar e devolver a versão desejada

Somente após o retorno do cliente com o fluxo validado o processo segue para a equipe de suporte.

## 4. Abertura do card no Teams

Com o fluxo definido, o comercial deve criar um card no Teams, dentro do quadro **CHATBOT**, com o seguinte padrão:

### **Título do card:**

Nome da empresa + nome do responsável

### **Responsáveis atribuídos:**

Todos da Nuvem JTI, para que recebam as notificações e interações do card

### **Informações que devem constar no card:**

- Nome do responsável
- Contato do responsável
- Empresa
- Observações relevantes do cliente

### **Comentários do card:**

- Fluxo definido para o teste

Após isso, o card deve ser movido para a etapa **Criar Chatbot**, com a **TAG TESTE**.

## 5. Criação do ambiente de teste

A partir desse momento, a responsabilidade passa para o suporte, que deverá:

- criar o ambiente de teste do chatbot
- entrar em contato com o cliente
- agendar a implantação do teste
- realizar o treinamento de uso

## 6. Período de teste

O teste terá validade de **7 dias**.

Durante esse período, o cliente utilizará o ambiente piloto para avaliar a ferramenta na prática.

## 7. Follow-up comercial após o teste

No **8º dia**, é responsabilidade do comercial entrar em contato com o cliente para:

- verificar como foi a experiência
- entender percepções, dificuldades e pontos positivos
- identificar interesse na continuidade
- conduzir a conversão para contratação

## 8. Elaboração da proposta comercial

Se o cliente aprovar a experiência do teste, o próximo passo é a elaboração da proposta comercial.

Após o envio da proposta, o comercial deverá acompanhar até obter o aceite formal do cliente.

## 9. Coleta de dados para contratação

Com a proposta aprovada, inicia-se a fase de onboarding comercial.

O comercial deve coletar os seguintes dados:

- CNPJ ou CPF
- Razão Social
- Nome Fantasia
- Endereço completo
- E-mail de faturamento
- E-mail para assinatura digital do contrato

## 10. Emissão e envio do contrato

Com os dados em mãos, o comercial deve criar o contrato do cliente no Autentique, preenchendo as informações cadastrais e anexando a proposta comercial aprovada junto ao contrato.

Em seguida, o contrato deve ser enviado para assinatura digital.

# 11. Assinatura concluída

Após a assinatura do contrato pelo cliente:

- anexar o contrato assinado no card do cliente
- manter o histórico documental centralizado no card

# 12. Retorno do card para implantação definitiva

Com o contrato assinado, o card deve ser movido novamente para **Criação do CHATBOT**, agora para a implantação oficial.

Nesta etapa, o suporte deverá:

- alinhar as configurações finais com o cliente
- realizar os ajustes definitivos
- concluir a entrega do ambiente contratado

---

# Resumo do fluxo por etapas

## Comercial

1. Cadastra lead no CRM
2. Agenda apresentação
3. Realiza apresentação
4. Oferece teste de 7 dias
5. Define fluxo inicial com cliente
6. Cria card no Teams
7. Move card para Criar Chatbot com TAG TESTE
8. Faz follow-up no 8º dia
9. Elabora proposta
10. Coleta dados cadastrais
11. Gera e envia contrato no Autentique
12. Anexa contrato assinado no card

# Suporte

1. Cria ambiente de teste
  2. Faz contato com cliente
  3. Agenda implantação e treinamento
  4. Acompanha o período de teste
  5. Após contratação, realiza implantação definitiva
- 

## Estrutura sugerida de status

Para deixar o processo mais organizado, você pode padronizar assim:

### **No CRM**

- Apresentação
- Teste em andamento
- Proposta enviada
- Contrato em assinatura
- Cliente fechado

### **No Teams / Planner**

- Novo
- Aguardando fluxo do cliente
- Criar Chatbot
- Teste em andamento
- Follow-up comercial
- Contratação
- Implantação final
- Concluído