

CHATBOT - Contratações, Upgrade, Downgrade e Cancelamento

- [Contratação](#)
 - [Processo de contratação do Chatbot](#)
- [Cancelamento](#)
 - [Processo de Cancelamento](#)

Contratação

Processo de contratação e onboarding

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

Cancelamento

Solicitação de cancelamento pelo cliente

Processo de Cancelamento

1. Entrada da solicitação

- O cliente pode solicitar cancelamento por qualquer canal.
 - **Ação obrigatória:** encaminhar imediatamente para o **Comercial**.
-

2. Etapa de reversão (Comercial)

O Comercial deve:

- Identificar o **motivo do cancelamento**
- Tentar **reverter a decisão**, com:
 - Ajustes no fluxo
 - Correções operacionais
 - Treinamento
 - Condições comerciais

“ Objetivo: **retenção do cliente**

3. Sem reversão ? seguir roteiro padrão

Caso o cliente mantenha o cancelamento:

3.1 Formalização obrigatória

- Solicitar envio de e-mail para:
 - financeiro@nuvemjti.com.br
 - comercial@nuvemjti.com.br
 - O e-mail deve conter:
 - Pedido de cancelamento
 - Motivo
-

3.2 Aviso prévio

- Informar que o contrato é por **período indeterminado**
 - Aplica-se **aviso prévio de 30 dias**, conforme cláusula **8.2**
 - O prazo inicia **a partir da formalização por e-mail**
-

4. Pós-formalização (interno)

Após recebimento do e-mail:

- Registrar no sistema (AdaptNuvem / CRM)
 - Atualizar status para **Cancelamento em andamento**
 - Notificar:
 - Financeiro (encerramento de faturamento)
 - Suporte (planejar desligamento do ambiente)
 - Criar controle de prazo (D+30)
-

5. Encerramento

Após 30 dias:

- Desativar o ambiente do chatbot
- Encerrar acessos e integrações (WhatsApp, APIs, etc.)
- Confirmar encerramento com o cliente