

Instruções de Uso do Zap4Us – Módulo Campanhas e Fluxo

Unifique seus números de atendimento em um só lugar, com funções e métricas importantes para sua empresa alavancar em vendas



MANUAL DE USO DOS RECURSOS NO ZAP4US

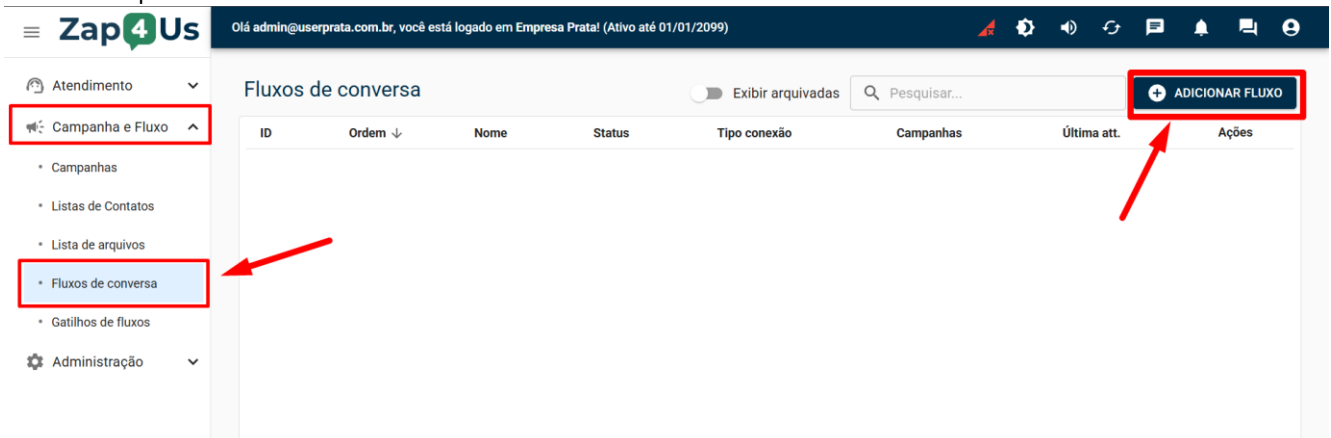
Esse manual tem o Objetivo de instruir o uso dos recursos disponíveis dentro do ambiente.

- Criação de Fluxos
- Gatilhos de Fluxos
- Envios de Campanhas
- Vínculo da Campanha com Fluxo

Acesse a Plataforma pelo link <https://zap4us.com>

1. COMO CRIAR UM FLUXO

Vá em “Campanha e Fluxo” -> “Fluxos de Conversa” -> “+ Adicionar Fluxo”



Abrirá uma janela como esta, coloque um nome de fácil identificação no fluxo e selecione qual tipo de conexão (Meta Oficial ou Não Oficial), como mostra a imagem abaixo.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Adicionar Fluxo". No canto superior direito, há um campo "Ordem" com o valor "1". Abaixo, há um campo "Nome" com o texto "Fluxo de Teste - Treinamento". Logo abaixo, há um campo "Qual tipo de conexão vai usar esse fluxo?" com uma seta para baixo, indicando uma lista suspensa. No canto inferior direito, há dois botões: "CANCELAR" (em cinza) e "ADICIONAR" (em azul escuro).

Após clicar em adicionar ele abrirá uma tela de edição do fluxo, onde será montado toda a estrutura e sua sequência.



Ao clicar no “+” no canto superior esquerdo irá abrir opções de cards para utilizar no fluxo:

Início: Caso delete o módulo de início, pode ser recolocado dessa forma

Conteúdo abre uma janela para selecionar entre:
Texto / Intervalo de tempo / Imagem / Áudio / Vídeo

Menu: Cria um menu de opções para o cliente selecionar a opção

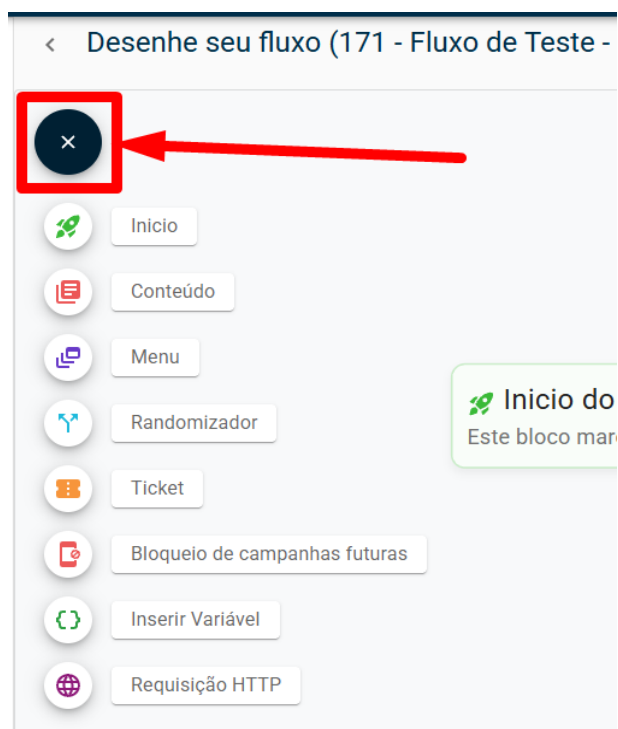
Randomizador: Cria um módulo de porcentagem de escolha, se for 30% / 70%, tem 30% de cair no caminho daquele fluxo e o outro 70%, porcentagem é modificável

Ticket: Faz com que a conversa já vá para uma fila de espera configurável, o que permite que a pessoa já fique no “radar” do atendente

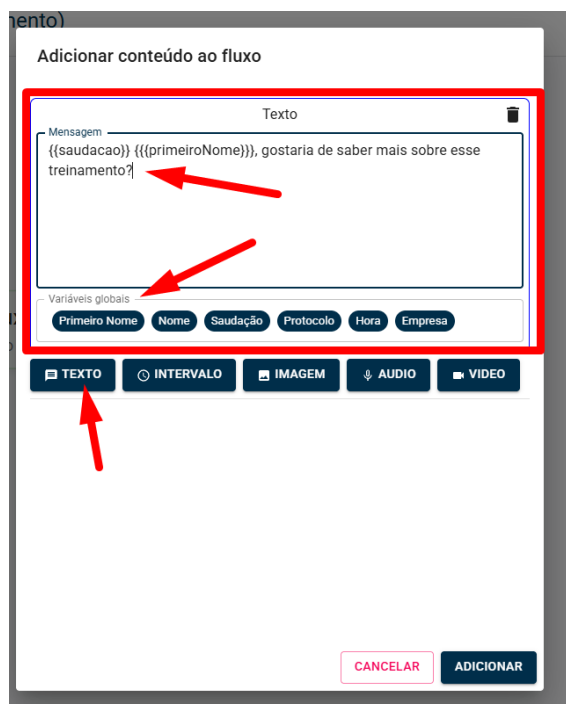
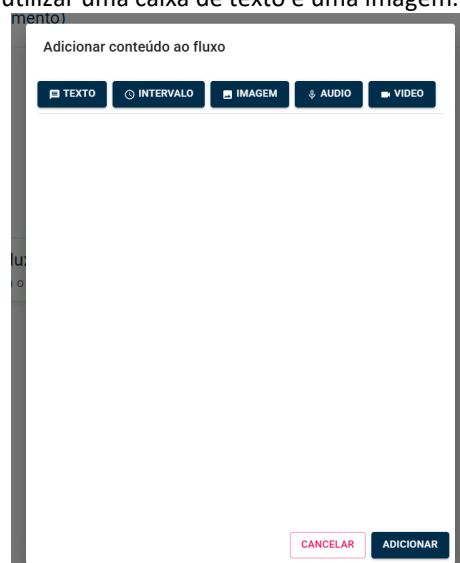
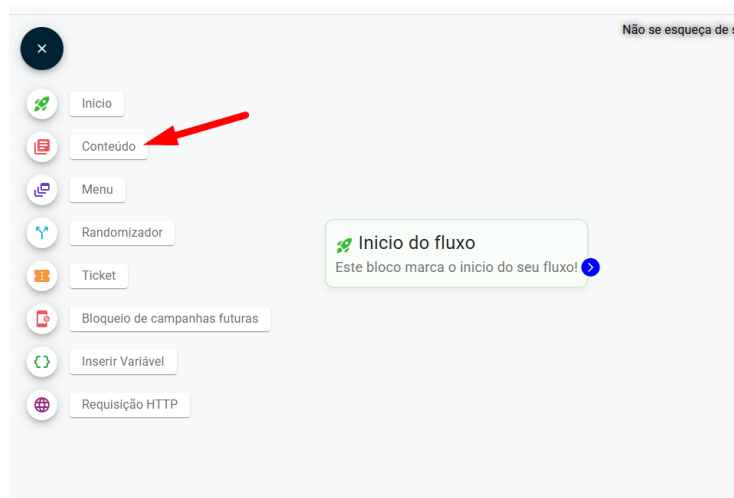
Bloqueio de Campanhas Futuras: Cria uma restrição, impossibilitando enviar campanhas novas para o contato que selecionou essa opção (Normalmente utilizado para que a pessoa selecione se quer ou não receber novidades e campanhas futuras)

Inserir Variável: Faz com que uma resposta do cliente se torne algo armazenado até o fim do fluxo. Ex: Qual é o seu CPF? – A resposta do cliente é armazenada e pode ser usada em uma resposta ou ser armazenada nas informações do contato

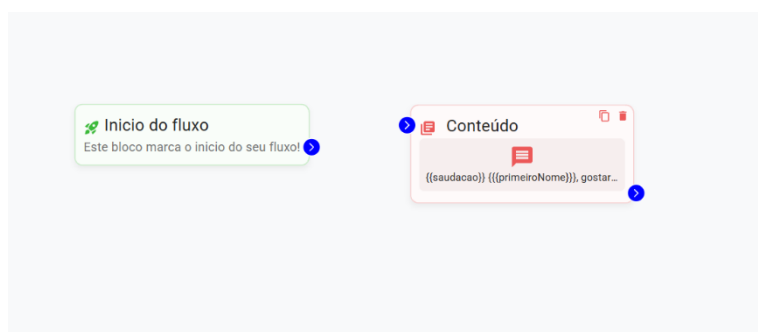
Requisição HTTP: Ainda em desenvolvimento



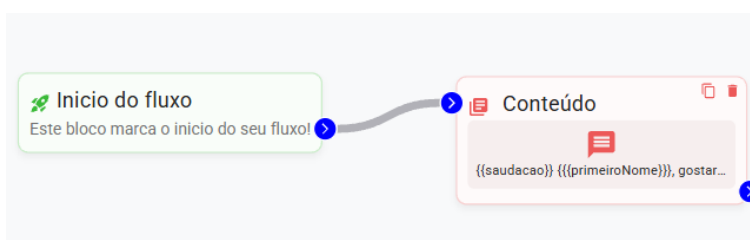
Nesse fluxo de teste vamos utilizar uma imagem, um menu e um direcionador para fila e ao selecionar o “Conteúdo” irá abrir uma janela com opções de dados para serem inseridos, nesse caso iremos utilizar uma caixa de texto e uma imagem.

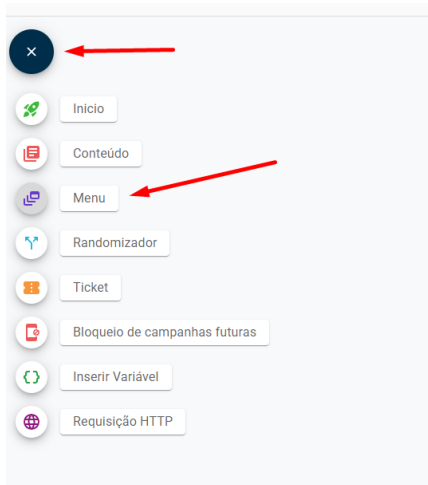


Ao clicar no botão “Texto” abrirá uma caixa para escrever o texto desejado e abrindo opções de variáveis que serão transformadas em texto assim que enviadas por mensagem, ao clicar em adicionar vai criar um módulo na tela de edição igual na imagem a baixo.



Para conectar o início do fluxo com a caixa “Conteúdo”, clique segurando na seta azul de “Início do fluxo” e conecte com a seta azul de “Conteúdo” dessa forma:





Próximo passo é criar o menu de escolha para o cliente “Responder” a pergunta feita no texto colocado em “Conteúdo” para isso repetiremos o processo de adição de um novo módulo, em “+” -> “Menu”

Observação: O “Menu” pode ser utilizado para o fluxo tomar varios rumos, levando a outros caminhos e assuntos diversificados conforme seleção realizada ou até mesmo encerrar o fluxo através da resposta que o cliente dará, iremos utilizar de duas formas aqui, uma para dar sequencia ao fluxo simulando um cliente interessando em um certo assunto e outra forma é o cliente sair do fluxo por desinteresse. Veja abaixo como daremos continuidade!

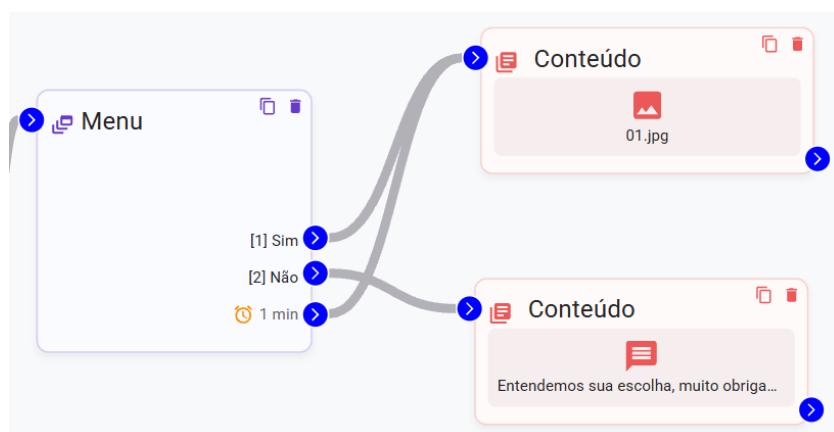
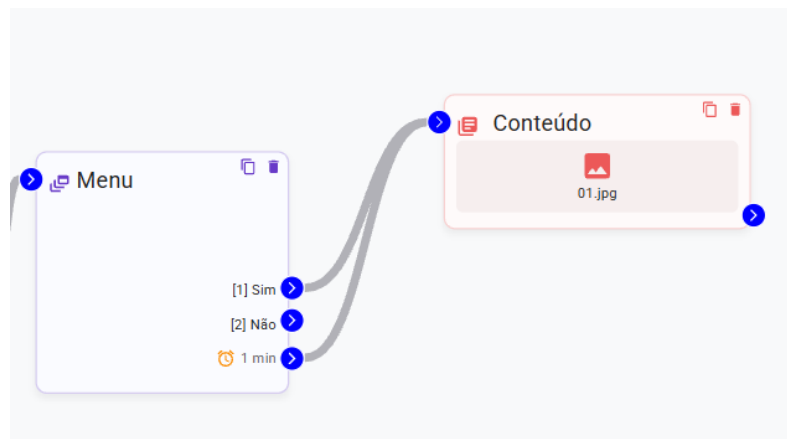
Configurando o Menu:

Pode ser colocado texto acima das opções de resposta, nesse caso como fiz o questionamento no módulo de “conteúdo” deixarei em branco, e apenas vou adicionar as opções clicando em “+”

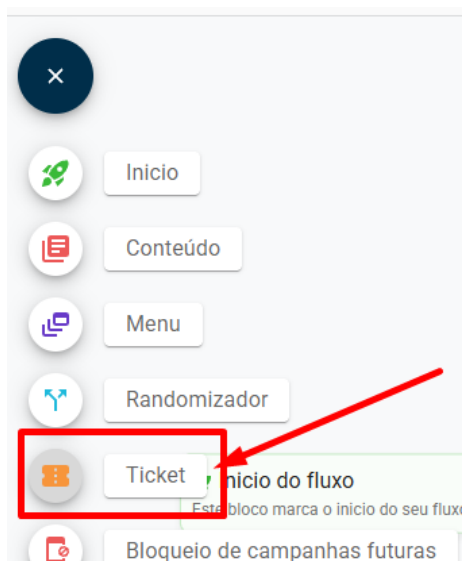
Pode ser adicionado variáveis no texto e até mesmo um temporizador que caso o cliente não responda até atingir esse tempo ele seguirá o fluxo conforme configuração

Irei adicionar duas opções a este menu (Sim / Não), caso a resposta do cliente for Sim, ele seguirá com o fluxo normalmente, caso responda Não, irá encerrar o fluxo simulando o desinteresse do cliente a alguma informação. Juntamente com isso vou definir um tempo caso não haja interação ele irá continuar após o tempo se encerrar.

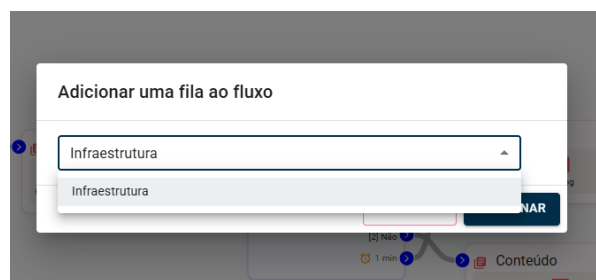
Seguindo com o fluxo definiremos que caso o cliente clicar na resposta “Sim” ou caso não haja interação do cliente ele irá receber uma imagem com mais informações, e caso clique na resposta Não, dará fim ao fluxo conforme mostro a seguir:



Para finalizar o fluxo ao cliente selecionar a opção “Não”, podemos definir uma mensagem para finalizar a conversa com a pessoa seguindo o módulo de “Conteúdo” e em “Texto”, mas pode ser usado esse módulo para as demais opções, vai depender da sua necessidade.

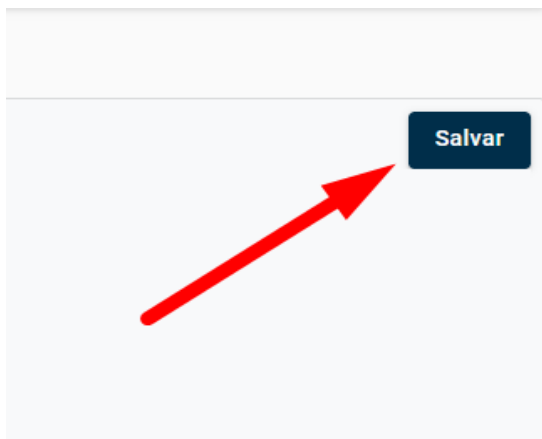


Por fim iremos colocar uma fila para assim que a imagem for enviada entrar na fila para o atendente dar continuidade, após clicar em “Ticket” selecione a fila que deseja colocar o atendimento



Depois de inserido o módulo faça a conexão com o ultimo módulo colocado, como mostra a imagem





Após a finalização da confecção do fluxo clique em “Salvar” para não perder o que foi feito até agora.

2. COMO CRIAR UM GATILHO PARA O FLUXO

Para utilizar o fluxo criado anteriormente precisamos criar uma palavra ou frase que irá chama-lo no meio de um diálogo, abaixo irei mostrar como criar esse gatilho.

Vá em “Campanhas e Fluxo” -> “Gatilhos de Fluxo” -> “+ Gatilho”



Abrirá essa tela para ser preenchida com as informações necessárias

Status

Conexão

Novo gatilho de fluxo por frase

Nome do gatilho

Qual frase dispara o fluxo?

Conexão

Selecione uma Conexão

Escolha um fluxo

Selecione uma conexão primeiro

Status ☒

CANCELAR CRIAR GATILHO

Nome do gatilho: Nome que dará para esse gatilho, algo de fácil entendimento.

Qual frase dispara o fluxo? Aqui é configurado a palavra/frase gatilho que irá desencadear e chamar o início do fluxo.

Conexão que irá usar esse gatilho, é possível configurar apenas uma conexão por gatilho configurado.

Escolha o fluxo que deseja atribuir o gatilho, nesse caso irei selecionar o que criamos

Logo abaixo tem o **Status** do gatilho, se tiver marcado está ativo, se desmarcar ele está inativo.

Depois de preenchido ficou dessa forma, após isso clique em “Criar Gatilho”

Isso significa que se entrar uma mensagem no zap4us com a frase gatilho, irá chamar o fluxo e dar sequência, irei mostrar como fica o funcionamento para o cliente.

Novo gatilho de fluxo por frase

Nome do gatilho
Gatilho de Teste

Qual frase dispara o fluxo?
Quero saber mais

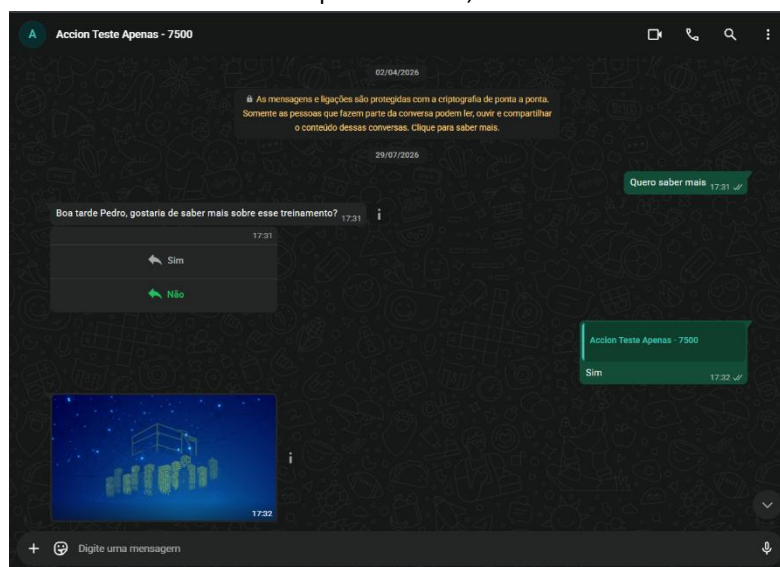
Conexão
ZAP FIXO - 7500 (Conectado) Zap4

Escolha um fluxo
Fluxo de Teste - Treinamento

Status ☒

CANCELAR CRIAR GATILHO

Ficando dessa forma para o cliente, de forma automatizada

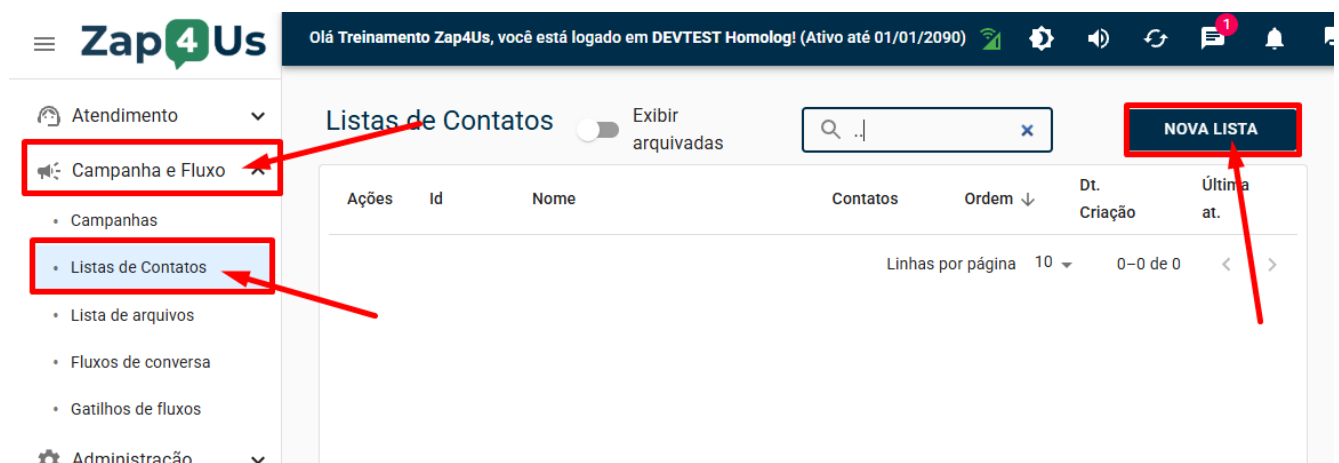


3. CRIANDO UMA NOVA CAMPANHA

Para criar uma campanha, vamos precisar primeiro de uma “Lista de Contatos” pois vai ser para ela que iremos disparar a campanha.

3.1 CRIANDO LISTA DE CONTOS PARA ENVIO DE CAMPANHA

Para criar a lista vá em “Campanha e Fluxo” -> “Listas de Contatos” -> “Nova Lista”



Adicionar

Nome

Ordem

0

Descrição

CANCELAR

ADICIONAR

Ir  abrir uma tela como essa, preencha com um nome de fácil referência e uma breve descrição para atribuir a lista

Após o preenchimento das informações solicitadas, será exibida uma tela para adicionar os contatos desejados. Nessa etapa, é possível importar contatos por meio de uma planilha, selecionar contatos já cadastrados no Zap4Us e também realizar a validação dos números informados, verificando se eles correspondem a números reais de WhatsApp. Conforme os passos a seguir:

<

Pesquisa

IMPORTAR CONTATOS

ADICIONAR CONTATOS

+ AÇÕES EM MASSA

VALIDAR WHATSAPP

Ações	Nome �	Número	Empresa	Whatsapp	Adicionado em
Nenhum registro encontrado					

Adicionar contatos

Pesquisar...

Sara - Logistica

Supporte - ACCION

TESTE

Victor

ZAP ACC - 2084

Zap dev

zap fixo dev

CANCELAR

NOVO CONTATO

ADICIONAR

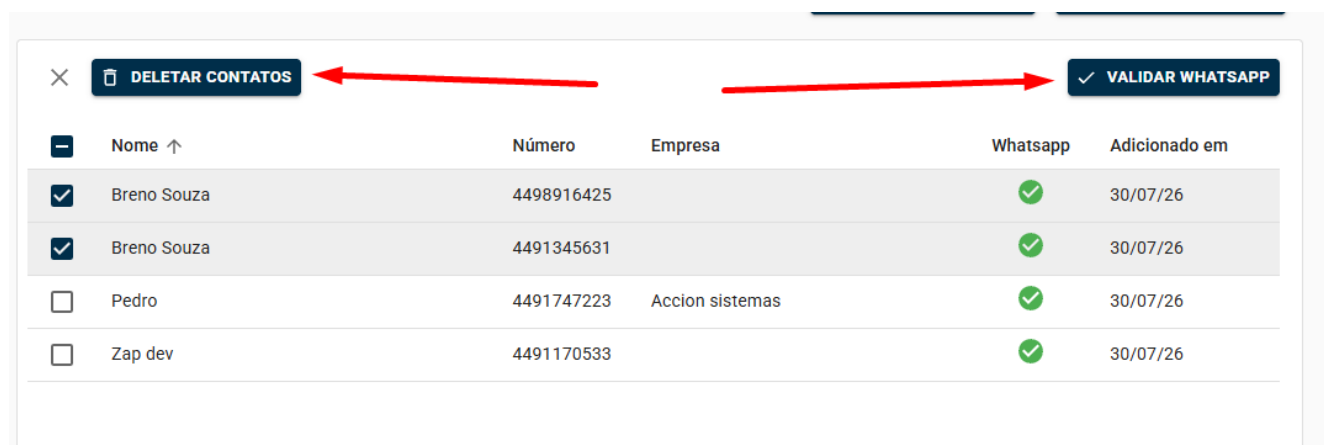
Após clicar em adicionar contatos pode ser selecionado os contatos ja existentes no Zap4Us ou criar um novo contato por dentro dessa tela. Depois de selecionar os contatos que deseja clique em Adicionar.

No caso da importação dos Contatos pode ser seguido o "manual de envio de mensagens pelo Zap4Us", ele irá te guiar como importar os contatos por planilha.

Os contatos selecionados aparecerão dessa forma:

< Pesquisa IMPORTAR CONTATOS ADICIONAR CONTATOS					
+ AÇÕES EM MASSA					VALIDAR WHATSAPP
Ações	Nome �	Número	Empresa	Whatsapp	Adicionado em
⋮	Breno Souza	4498916425		✓	30/07/26
⋮	Breno Souza	4491345631		✓	30/07/26
⋮	Pedro	4491747223	Accion sistemas	✓	30/07/26
⋮	Zap dev	4491170533		✓	30/07/26

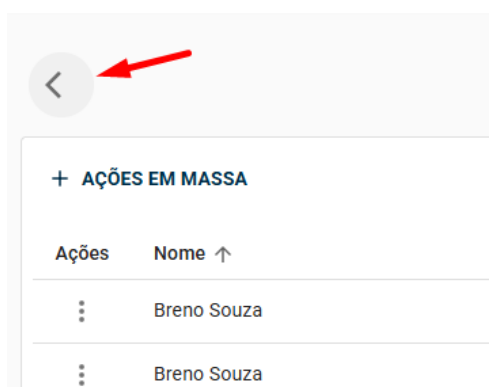
Em caso de deleção ou verificação de contato em massa, pode ser utilizado o botão “+Ações em Massa”, selecione os contatos que deseja excluir da lista ou apenas verificar o whatsapp deles, depois de selecionado a ação que deseja



The screenshot shows a table of contacts with columns: Nome, Número, Empresa, Whatsapp, and Adicionado em. Two buttons at the top are highlighted with red arrows: "DELETAR CONTATOS" (with a trash icon) and "VALIDAR WHATSAPP" (with a checkmark icon).

	Nome ↑	Número	Empresa	Whatsapp	Adicionado em
☒	Breno Souza	4498916425		✓	30/07/26
☒	Breno Souza	4491345631		✓	30/07/26
☐	Pedro	4491747223	Accion sistemas	✓	30/07/26
☐	Zap dev	4491170533		✓	30/07/26

Caso não precise fazer mais nenhuma alteração clique na seta a esquerda superior irá voltar para a lista de contatos



The screenshot shows a sidebar menu with a back arrow icon at the top, highlighted with a red arrow. Below it is a section titled "+ AÇÕES EM MASSA" with a list of actions for selected contacts.

+ AÇÕES EM MASSA

Ações	Nome ↑
⋮	Breno Souza
⋮	Breno Souza

3.2 CRIANDO LISTA DE ARQUIVOS PARA CAMPANHA

Vá até “Campanha e Fluxo” -> “Lista de arquivos” -> “Adicionar”



The screenshot shows the Zap4Us interface. The left sidebar has "Campanha e Fluxo" selected, with "Lista de arquivos" highlighted. The main area shows "Lista de arquivos (0)" with a search bar and an "ADICIONAR" button highlighted with a red box.

Olá Treinamento Zap4Us, você está logado em DEVTEST Homologi! (Ativo até 01/01/2090)

Lista de arquivos (0)

Nome

Ação

Linhas por página 10 0-0 de 0

A lista de arquivos serve para envios em massa, pois diretamente em campanha é possível anexar apenas um arquivo/imagem, aqui pode ser anexado vários tipo de arquivos para serem enviados juntamente a camapanha.

Ao clicar em “Adicionar” irá abrir uma tela como esta:

Form titled "Adicionar lista de arquivos". It contains a text input for "Nome da lista de arquivos", a larger text area for "Detalhes da lista", and a section "Lista de arquivos" with a text input for "Mensagem para enviar com arquivo", a "+ ADICIONAR ARQUIVO" button, and "CANCELAR" and "SALVAR" buttons at the bottom right.

Digite um nome para a lista de arquivos e seu detalhamento, mais abaixo é possível anexar os arquivos e caso queira colocar um texto em cada arquivo diferente

The same form as above, but with a file "01.jpg" added to the "Lista de arquivos" section. Red arrows point to the "Mensagem para enviar com arquivo" input, the file icon, the trash icon, the "+ ADICIONAR ARQUIVO" button, and the "SALVAR" button.

As opções disponíveis são:

Incluir mensagem para ir com o arquivo

Anexar um Arquivo (Ícone de Clips)

Excluir o Arquivo inserido (Ícone de Lixeira)

Adicionar um outro arquivo para somar à lista (+ Adicionar Arquivo)

Após finalizado a lista, clique em “Salvar” para poder utilizar os arquivos em Campanhas ou Fluxos

Vá até “Campanha e Fluxo” -> “Campanhas” -> “Nova Campanha”

Screenshot of the Zap4Us interface. The left sidebar shows the navigation menu with "Campanha e Fluxo" expanded and "Campanhas" selected. The main area shows the "Campanhas" page with a table of campaigns and a "NOVA CAMPANHA" button highlighted in the top right corner.

Para quem é a campanha?

Selecione uma lista de contatos

71 - (4) Lista do Treinamento

CANCELAR AVANÇAR

Ao clicar em Nova campanha, irá aparecer para selecionar a lista de contatos, iremos selecionar a lista que acabamos de criar e após isso em “Avançar”

Depois de selecionar a lista de contatos abrirá uma nova janela para definir um nome para a campanha, o campo descrição puxa automaticamente da descrição da lista de contatos.

Selecione a conexão que enviará a campanha e pode ser definido uma tag para o disparo de mensagem

Depois de selecionar a conexão irá aparecer novos campos para serem preenchidos

Nova Campanha

Nome

Lista de Contato
71 - (4) Lista do Treinamento

Descrição
Lista criada para treinamento do Zap4Us

Conexão

Tag

Nenhuma campanha foi enviada para esta lista, recomendamos a utilização de uma conexão Meta para o disparo.

FECHAR CRIAR CAMPANHA

Nova Campanha

Nome
Teste Campanha

Lista de Contato
71 - (4) Lista do Treinamento

Descrição
Lista criada para treinamento do Zap4Us

Conexão
ZAP FIXO - 7500 (Conectado) Zap (Recomendada)
44 3040 7500

Campanhas já foram disparadas para esta lista, recomendamos a utilização de uma conexão Zap para o disparo.

Tag

Lista de Arquivos

MSG. 1 MSG. 2 MSG. 3 MSG. 4 MSG. 5

Mensagem 1

Variáveis globais
Primeiro Nome Nome Saudação Protocolo Hora Empresa

FECHAR CRIAR CAMPANHA

Lista de Arquivos: Lista criada no passo anterior, caso queira enviar mais de um arquivo na campanha.

Mensagem a ser enviada na campanha, é possível enviar até 5 mensagens “diretas” e logo após a imagem vinculada será enviada, a lista de arquivos segue a mesma lógica, primeiro os textos e depois os arquivos.

Texto da mensagem a ser enviada. Caso deseje enviar várias mensagens separadas, preencha cada aba individualmente. Cada caixa de diálogo corresponde ao conteúdo de uma mensagem específica.

Variáveis que poderão ser utilizadas no texto

Nova Campanha

Primeiro Nome Nome Saudação Protocolo Hora Empresa

ANEXAR ARQUIVO

Intervalos

Intervalo entre envios: 180 segundos

Intervalo até pausa: 3 a 6 mensagens / 200 a 400 segundos

Tempo de pausa: 360 - 480 segundos

Estimativas da campanha

Duração mínima: 3min
Previsão de término: 06/08 às 17:19

Duração máxima: 14min
Previsão de término: 06/08 às 17:30

Fluxos

☐ Iniciar fluxo após disparo

Selecione um fluxo

Como deseja enviar esta campanha?

☒ Agendar início dos disparos ☐ Disparar Agora

Agendamento: dd/mm/aaaa --:--

FECHAR **CRIAR CAMPANHA**

Botão para Anexar o arquivo único, caso queira enviar mais de um precisa utilizar o campo “Lista de Arquivos”

Intervalo de envios: Pode ser configurado o tempo de espera do envio de uma mensagem a outra.

Intervalo até a pausa: quando atingir o limite imposto ele paralisa até o tempo configurado em “Tempo de pausa”.

Tempo de Pausa: tempo em segundos de espera para dar continuidade no envio de mensagens da campanha.

Duração máxima e duração mínima para a execução do fluxo levando em consideração os intervalos de disparo, tempo de espera e a quantidade de envios.

Fluxos: Caso queira iniciar um fluxo após o envio da mensagem da campanha, ao ativar é obrigatório selecionar o fluxo na lista abaixo da opção.

Configuração de Envio da campanha: Pode ser agendado um início ou pode ser disparada instantaneamente ao clicar em salvar.

Depois de enviada salvar a campanha é possível acompanhar seu andamento e até mesmo seu sucesso na conclusão ao clicar no local indicado abaixo abrirá um painel para o acompanhamento.

Ações	ID	Nome	Status de Início
⋮	504	▼ CAMPANHA TESTE	Finalizada
⋮	393	▼ Campanha teste de intervalo 4	Finalizada
⋮	392	▼ Campanha teste de intervalo 3	Finalizada
⋮	391	▼ Campanha teste de intervalo 2	Finalizada
⋮	390	▼ Campanha teste de intervalo	Finalizada

Ações	ID	Nome	Status de Início	Status do Fluxo	Lista de Contatos	Conexão	Iniciado em ↓	Concluída
⋮	504	^ CAMPANHA TESTE	Finalizada		71 - (4) Lista do Treinamento	ZAP FIXO - 7500	30/07/2026 17:54	30/07/2026 18:00
Na Fila 0 Enviadas 4 Erros 0 Tickets 0 Taxa Sucesso (Tickets/Entregues) 0,00% (0/4) Média de envio(msgs/min) 1.34 (4/29757420) Interações 0 Descrição Lista criada para treinamento do Zap4Us								

Nesse painel contém quantos envios faltam, quando foram enviados com sucesso e falha, quantas pessoas foram levadas a abrir um ticket (Quando o fluxo dentro da campanha tem a finalização a abertura de ticket) e média de envio de mensagens por minuto.