



Como o template funciona

Template

Controle de Entregas

A lógica do template: cada nota vendida no caixa com entrega vira um card que só fecha com a entrega comprovada, e a loja sabe a qualquer hora o que saiu, o que chegou e quanto.

Entregas

Venda no caixa

Aguardando saída

Em rota

Entregue

Não entregue

Resumo

Em muitas lojas, a entrega é anotada na própria nota fiscal e vai na mão do entregador. Ele faz a rota que quer, não avisa ninguém e só volta no fim do dia. Até lá, ninguém sabe o que foi entregue, o que voltou nem quantas entregas foram feitas. O **Controle de Entregas** transforma cada nota em um **card**, que sai do caixa e só fecha com o canhoto assinado.

O que a Olie faz sozinha

Grava a hora da saída e da entrega, avisa o cliente no WhatsApp, devolve para a fila as entregas que falharam, alerta o gerente sobre atrasos e falhas por e-mail.

O que a equipe faz

O caixa abre o card com a ficha, a expedição escolhe o entregador, e o entregador marca a saída e a entrega pelo celular, com a foto do canhoto.

O que a Olie garante

Nenhuma entrega some: toda nota tem dono, toda saída tem hora, todo "entregue" tem comprovante e toda falha tem motivo.

Neste documento

1 Para quem é o template

2 Como o processo funciona

3 Papéis da equipe e mensagens

4 Controles e boas práticas

5 Limites da versão 1

6 Perguntas frequentes

1 Para quem é o template

Serve bem para

- Lojas que vendem no balcão e entregam na casa do cliente: materiais de construção, móveis, eletrodomésticos, mercado de bairro, agropecuária, farmácia.
- Quem tem de 1 a 20 entregadores, próprios ou terceirizados.
- Quem hoje só descobre no fim do dia o que foi entregue.
- Quem quer reduzir ligações de cliente perguntando "minha entrega já saiu?".

Não é o ideal para

- Operações de e-commerce com transportadora e código de rastreio.
- Quem precisa de roteirização automática ou do entregador no mapa em tempo real (ver seção 5).
- Entregas com agendamento por data em semanas futuras (montagem, instalação). Esse caso pede uma variante do template.

2 Como o processo funciona

O card nasce no caixa, no momento da venda com entrega. As entregas que já estavam pendentes no dia da instalação entram por planilha. As regras da loja (entregadores, e-mail do gerente, prazos e aviso ao cliente) são definidas na **configuração guiada**, logo depois de instalar.

Funil Entregas

ETAPA	QUEM ATUA	O QUE ACONTECE
Venda no caixa	Caixa	Ficha da entrega: número da nota fiscal, cliente, WhatsApp, endereço, bairro, volumes e período (manhã ou tarde). Sem nota, endereço, telefone e volumes, o card não sai. Com a ficha completa, o card segue sozinho e o cliente recebe "entrega registrada".
Aguardando saída	Expedição	A expedição escolhe o entregador, que vira o responsável do card e vê a entrega no celular. Prazo para sair: 3 h. Passou disso, o gerente recebe e-mail.
Em rota	Entregador Automático	O entregador move o card para Em rota ao sair. A Olie grava a hora e avisa o cliente com o nome de quem vai entregar. Prazo em rota: 4 h. Passou disso sem retorno, o gerente recebe e-mail. Na porta do cliente, o entregador preenche o Resultado da entrega e a Olie move o card.
Entregue	Fim	Só fecha com a foto do canhoto assinado, o nome de quem recebeu e os volumes entregues. A Olie grava a hora e manda ao cliente a confirmação.
Não entregue	Entregador Automático	O motivo é obrigatório: ausente, endereço não encontrado, recusou ou avaria. O cliente recebe um pedido de melhor período e o card volta sozinho para Aguardando saída, marcado como "Nova tentativa". Se o cliente recusou, se houve avaria ou se já foram 3 tentativas, o card fica aqui e o gerente decide.

Acompanhamento do dia

O gerente não precisa esperar o entregador voltar. O quadro do funil mostra a qualquer hora quantas entregas há em cada etapa. Filtrando por responsável, aparece o que cada entregador levou, entregou ou trouxe de volta. Os problemas chegam por e-mail na hora em que acontecem: venda parada sem sair, entrega em rota além do prazo e falha que precisa de decisão.

Quer ver o fluxo rodando? Abra o mockup interativo do template, disponível na página do marketplace.

3 Papéis da equipe e mensagens

Uma pessoa pode ter mais de um papel. Numa loja pequena, o próprio caixa pode fazer a expedição.

Caixa

Abre o card na hora da venda e preenche a ficha. Substitui a anotação na nota fiscal.

Expedição

Separa a mercadoria, escolhe o entregador e põe na próxima rota as entregas que voltaram.

Entregador

Tem usuário próprio na Olie e vê no celular só as entregas dele. Marca a saída e a entrega, com a foto do canhoto, ou o motivo da falha.

Gerente

Acompanha o quadro do dia e recebe por e-mail os alertas de atraso e as falhas que precisam de decisão (nova tentativa, troca ou cancelamento).

Mensagens que o cliente recebe (opcional)

QUANDO	MENSAGEM PADRÃO NO WHATSAPP
Venda registrada	Sua compra (nota 18.452) foi registrada para entrega no período da tarde. Avisamos quando sair.
Saiu para entrega	Sua compra saiu para entrega agora com o Diego.
Ninguém em casa	Passamos às 15:10 e não encontramos ninguém. Qual o melhor período para entregarmos?
Entregue	Entrega concluída: 3 volumes recebidos por Lúcia Ramos às 10:12. Obrigado pela compra.

As mensagens são automáticas e de texto fixo, sem IA, e saem pelo número da loja. A resposta do cliente cai na conversa do próprio card. Não quer avisar o cliente? Basta escolher "não" na configuração guiada: o resto do template funciona igual.

4 Controles e boas práticas

CONTROLE	COMO FUNCIONA
Etapas travadas	Em rota só vem de Aguardando saída. Entregue e Não entregue só vêm de Em rota. Ninguém marca "entregue" sem ter saído.
Formulários obrigatórios	Ficha da entrega, comprovante (canhoto, recebedor e volumes) e motivo da falha não passam em branco.
Horas automáticas	A hora da saída e a da entrega são gravadas pela Olie. O entregador não digita hora.
Alertas de atraso	Venda parada além do prazo de saída e entrega em rota além do prazo geram e-mail ao gerente na hora, sem esperar o fim do dia.
Aviso ao cliente	Liga ou desliga as quatro mensagens de uma vez.

- **Abra o card no caixa, sempre.** Entrega sem card não aparece em nenhum controle.
- **Foto legível do canhoto:** ela é a prova da entrega em caso de reclamação.
- **Dados pessoais:** endereço e telefone do cliente ficam no card. Dê acesso ao funil só para quem precisa e informe o uso na sua política de privacidade.

5 Limites da versão 1

Para ser simples de instalar em qualquer loja, a versão 1 deixa alguns passos com uma pessoa. Eles podem ser automatizados depois, com integração ao sistema que você já usa.

PASSO	NA VERSÃO 1	AUTOMÁTICO DEPOIS (SOB CONSULTA)
Dados da venda	O caixa digita a ficha da entrega	Card criado a partir do PDV ou do emissor de nota
Ordem da rota	O entregador decide; a Olie registra cada parada	Roteirização e localização no mapa
Data da entrega	Período manhã ou tarde	Agendamento por data, que move o card
Cobrança na entrega	Fora do template	Maquininha ou link de pagamento integrado
WhatsApp pela API oficial da Meta	Mensagens pelo número conectado por QR code	Mensagens-modelo aprovadas na Meta

6 Perguntas frequentes

O entregador precisa de celular com internet?

Sim. Ele usa a Olie no navegador do celular, com o próprio usuário, para marcar a saída, tirar a foto do canhoto e marcar a entrega. Funciona no plano de dados comum.

Preciso conectar o WhatsApp?

Não. Sem WhatsApp, o cliente só não recebe os avisos. O controle da entrega, o quadro e os alertas por e-mail funcionam igual.

E se o entregador esquecer de marcar a entrega?

O card continua em rota e, passado o prazo, o gerente recebe um alerta. No quadro, o card aparece em Em rota com o nome do entregador e a hora da saída.

Quantas vezes a Olie tenta de novo?

Até 3 tentativas. Depois disso, ou quando o cliente recusa ou há avaria, o card fica em Não entregue e o gerente decide o próximo passo.

Usa IA? Gasta créditos?

A versão 1 não usa IA: mensagens, horas, alertas e contagens são automações. Por isso não consome créditos de IA.

Posso mudar as etapas depois?

Sim, mas etapas, travas e automações estão ligadas entre si. Mudanças na estrutura devem ser feitas com apoio do seu implantador Olie.

E se eu tiver só um entregador?

Funciona igual. A expedição pode ser feita pelo próprio caixa, e o quadro mostra tudo numa coluna só por etapa.

Já tenho entregas pendentes hoje. Como começo?

Na configuração guiada, cole as linhas do modelo de planilha com as entregas em aberto. Elas entram em Aguardando saída, prontas para a próxima rota.

Pronto para começar?

Instale o template e siga o documento **Controle de Entregas · Configuração**, que traz o passo a passo depois da instalação. Na dúvida, fale com o seu implantador Olie antes de mudar a estrutura do funil.