



Depois de instalar

Template

Controle de Entregas

Configuração passo a passo: a configuração guiada que abre logo depois da instalação, os usuários dos entregadores, o aviso ao cliente no WhatsApp e o teste antes de colocar a loja para usar.

Tempo total estimado

Configuração guiada: 10 minutos · Usuários dos entregadores: 5 minutos por pessoa · Teste: 1 hora · Loja rodando: em até 5 dias.

Antes de começar

Tenha estes itens em mãos. A configuração guiada pede quase todos de uma vez.

- ☐ **Nome da loja**, que assina as mensagens ao cliente.
- ☐ **Lista dos entregadores**, com um e-mail para cada um. Cada entregador terá usuário próprio na Olie.
- ☐ **Celular com internet para cada entregador**, para marcar a saída e tirar a foto do canhoto.
- ☐ **E-mail do gerente**, que recebe os alertas de atraso e as falhas que precisam de decisão.
- ☐ **Prazo para sair** (padrão 3 h) e **prazo em rota** (padrão 4 h).
- ☐ **Número de WhatsApp da loja**, só se for avisar o cliente. Use um número dedicado à loja, nunca o pessoal.
- ☐ **Modelo de planilha preenchido** com as entregas que já estão pendentes (acompanha o template).
- ☐ **Um 2º celular** para fazer o papel do cliente no teste.

Resumo dos passos

#	PASSO	OBRIGATÓRIO?	TEMPO
1	Cadastrar os usuários da equipe	Sim	5 min/pessoa
2	Ligar o aviso ao responsável	Sim	2 min
3	Conectar o WhatsApp da loja	Só com aviso ao cliente	5 min
4	Responder a configuração guiada	Sim	10 min
5	Importar as entregas pendentes	Recomendado	10 min
6	Revisar os textos das mensagens	Opcional	5 min
7	Deixar a Olie no celular do entregador	Sim	2 min/pessoa
8	Testar de ponta a ponta	Sim	1 h

Passo a passo

Logo depois da instalação, a Olie abre uma configuração guiada que cobre os passos 4 e 5. Faça os passos 1 a 3 antes, para que os entregadores e o WhatsApp já apareçam nas opções.

1

Cadastrar os usuários da equipe **Obrigatório**

ONDE	Área de usuários da sua empresa na Olie.
O QUE FAZER	Convide cada entregador, a expedição e o caixa com o e-mail de cada um. O entregador entra como usuário comum: ele vê as entregas em que é responsável.
CONFERIR	Cada entregador consegue entrar na Olie pelo celular.

2

Ligar o aviso ao responsável **Obrigatório**

ONDE	Ajustes → Ajustes da empresa , notificação de atribuição.
O QUE FAZER	Ligue a notificação de atribuição, sem selecionar papel. Assim o entregador é avisado quando a expedição passa uma entrega para ele.
CONFERIR	Ao atribuir um card de teste a um entregador, ele recebe o aviso.

Atenção: esse aviso vem desligado na empresa. Sem ligar, o entregador só descobre a entrega se abrir a Olie.

3

Conectar o WhatsApp da loja **Só com aviso ao cliente**

ONDE	Ajustes → Integrações → WhatsApp .
O QUE FAZER	Conecte o número da loja pelo QR code. Não escolha etapa de criação automática para este funil: os cards de entrega nascem no caixa, não na conversa.
CONFERIR	A integração aparece como conectada.

Atenção: se o seu WhatsApp já cria cards de clientes em outro funil, mantenha como está. O template só usa o número para enviar os avisos de entrega.

4

Responder a configuração guiada **Obrigatório**

ONDE	Abre sozinha logo depois de instalar o template.
O QUE FAZER	Informe: • Nome da loja, que assina as mensagens. • E-mail do gerente: recebe alertas de atraso e as falhas que precisam de decisão. • Prazo para sair e prazo em rota, em horas. • Avisar o cliente no WhatsApp? Sim ou não. Se sim, escolha o número conectado no passo 3.
CONFERIR	Ao final aparece "Pronto". Em Automações, as regras que começam com "Entregas" estão ativas.

5

Importar as entregas pendentes Recomendado

- ONDE** Última pergunta da configuração guiada.
- O QUE FAZER** Preencha o **modelo de planilha**, com uma linha por nota: NF, cliente, WhatsApp, endereço, bairro, volumes, período e entregador (opcional). Depois copie as linhas e cole no campo.
- CONFERIR** Cada nota aparece em **Entregas › Aguardando saída**, com a ficha preenchida.
-

6

Revisar os textos das mensagens Opcional

- ONDE** Em Automações, nas regras "Entregas · Mensagem ao cliente".
- O QUE FAZER** Ajuste o tom. Mantenha os trechos entre chaves, que trazem o nome do cliente, a nota, o entregador e a hora.

Saiu para entrega

Olá, {cliente}. Sua compra (nota {NF}) saiu para entrega agora com {entregador}. {loja}

Ninguém em casa

{cliente}, passamos às {hora} e não encontramos ninguém para receber a nota {NF}. Qual o melhor período para entregarmos?

7

Deixar a Olie no celular do entregador Obrigatório

- O QUE FAZER** No celular de cada entregador, entre na Olie com o usuário dele, abra o funil Entregas, filtre por "responsável: eu" e adicione o atalho à tela inicial.
- CONFERIR** Ele consegue mover um card de teste para Em rota e preencher o formulário Resultado da entrega, com a foto do canhoto.
-

8

Testar de ponta a ponta Obrigatório

Siga o roteiro da próxima página antes de colocar a loja para usar.

Roteiro de teste

Crie uma venda de teste usando o 2º celular como telefone do cliente. Nunca use o número de um cliente real no teste. Se algo não acontecer, pare e confira o item da última coluna antes de seguir.

#	FAÇA	DEVE ACONTECER	SE NÃO FUNCIONAR, CONFIRA
1	Crie um card em Venda no caixa e tente movê-lo sem preencher a ficha.	O card não sai e aparece o aviso de campos obrigatórios.	—
2	Preencha a ficha com o telefone do 2º celular.	O card vai para Aguardando saída e o 2º celular recebe "entrega registrada".	Passos 3 e 4.
3	Atribua o card a um entregador.	O entregador recebe o aviso e vê o card no celular.	Passos 1, 2 e 7.
4	No celular do entregador, mova para Em rota.	A hora da saída aparece no card e o cliente recebe "saiu para entrega".	Passo 4.
5	Em Resultado da entrega, marque Não entregue com o motivo "Cliente ausente".	O cliente recebe o pedido de melhor período e o card volta para Aguardando saída como "Nova tentativa".	Motivo preenchido.
6	Responda pelo 2º celular.	A resposta aparece na conversa do card.	Passo 3.
7	Saia de novo e, em Resultado da entrega, marque Entregue com a foto do canhoto e o nome do recebedor.	O card fica verde, a hora da entrega é gravada e o cliente recebe a confirmação.	Formulário do comprovante.
8	Repita com o motivo "Cliente recusou".	O card fica em Não entregue e o gerente recebe e-mail. No formulário Decisão do gerente, "Nova tentativa" devolve o card para a fila.	Passo 4 (e-mail do gerente); caixa de spam.

Dica: no passo 5, o card só volta sozinho para a fila nas duas primeiras tentativas. Na terceira, ele fica em Não entregue e o gerente decide. Ao terminar, apague os cards de teste.

Problemas comuns

O QUE ACONTECE	CAUSA MAIS COMUM	COMO RESOLVER
O card não sai de Venda no caixa	Falta nota, endereço, telefone ou volumes na ficha	Complete a ficha
O entregador não vê a entrega	Card sem responsável, ou filtro do celular em outro usuário	Atribua o card; refaça o passo 7
O cliente não recebe mensagem	WhatsApp desconectado, aviso desligado ou telefone sem DDD	Passos 3 e 4; corrija o telefone na ficha
O card não vai para Entregue	Falta a foto do canhoto ou o nome de quem recebeu no Resultado da entrega	Complete o formulário; a Olie move sozinha
O gerente não recebe os alertas	E-mail errado na configuração guiada, ou na caixa de spam	Confira o spam; peça o ajuste ao implantador
Muitos alertas de atraso	Prazos curtos para a realidade da loja	Peça ao implantador para aumentar os prazos

Colocar a loja para rodar

Depois da configuração e do teste, siga este plano para entrar em produção com segurança.

Dia 1

30 min

Configurar

Passos 1 a 4 deste documento.

Quem faz: dono ou gerente.

Dia 2

1 h

Testar

Roteiro de teste completo, com um entregador de verdade e o 2º celular.

Pronto quando: o card de teste chegou a Entregue e o gerente recebeu o e-mail da recusa.

Dia 3

1 h

Treinar a equipe

- **Caixa:** toda venda com entrega vira card na hora, antes de entregar a nota.
- **Expedição:** atribuir o entregador antes de carregar o veículo e ler a resposta do cliente nas novas tentativas.
- **Entregador:** marcar Em rota ao sair e fechar cada entrega na porta do cliente, com a foto do canhoto.

Dia 4

o dia todo

Primeiro dia valendo

Importe as entregas pendentes (passo 5) e acompanhe o quadro ao longo do dia.

Dia 5

30 min

Revisar

Olhe no quadro as entregas dos dois dias por entregador, os motivos de falha mais comuns e os alertas de atraso. Ajuste os prazos se for preciso.

Checklist final

- ☐ Entregadores, expedição e caixa com usuário próprio.
- ☐ Aviso ao responsável ligado.
- ☐ WhatsApp conectado (se o aviso ao cliente estiver ligado).
- ☐ Configuração guiada respondida e entregas pendentes importadas.
- ☐ Teste completo feito e card de teste removido.
- ☐ Equipe treinada.

Template Controle de Entregas · versão 1.1 · Olie Flow AI. Para entender a lógica do template, leia também **Controle de Entregas · O que faz.**