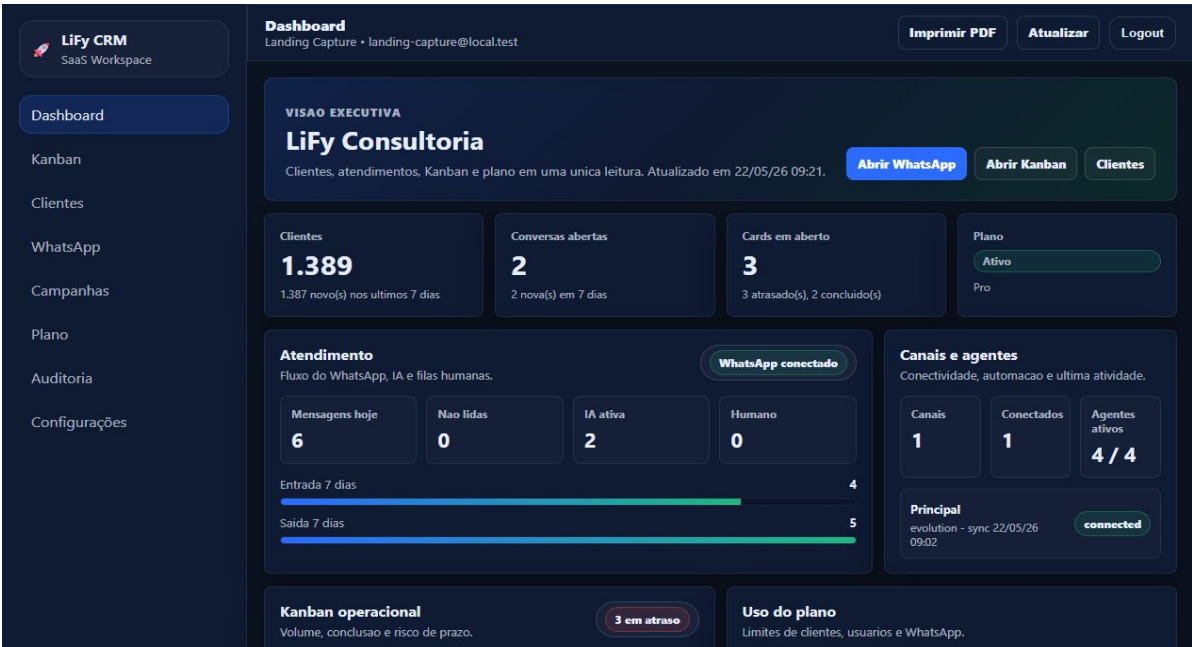


MANUAL DE PRODUTO SAAS

Manual operacional do LiFy CRM

Guia profissional para clientes pagantes: implantacao, operacao diaria, administracao, FAQ, checklist e glossario.

Versao	Atualizado em	Uso
3.0	08/06/2026	Distribuicao para clientes e administradores do LiFy CRM



Dashboard: visao executiva com indicadores, cards de atencao e leitura rapida da operacao.

Objetivo
Orientar usuarios e administradores a usar o LiFy CRM com segurança, produtividade e padronização, sem alterar regras de negocio do sistema.

Sumario

1. Comece por aqui
2. Primeiros 15 minutos
3. Dashboard
4. Clientes
5. Agenda
6. WhatsApp
7. Campanhas
8. Estoque
9. Kanban
10. Shopify
11. Planos
12. Permissoes
13. Auditoria
14. Manual do administrador
15. FAQ
16. Checklist de implantacao e rotina
17. Glossario

1. Comece por aqui

O LiFy CRM centraliza clientes, agenda, WhatsApp, campanhas, estoque, Kanban, Shopify, planos, permissões e auditoria em uma rotina operacional única.

Area	Para que serve	Quem usa
Dashboard	Leitura rápida de indicadores, alertas, agenda, Kanban e uso do plano.	Gestores e operação
Clientes	Cadastro, busca, importação, segmentação e deduplicação por telefone.	Comercial e atendimento
Agenda	Serviços, profissionais, horários, lembretes e link público.	Recepção e atendimento
WhatsApp	Canais, conversas, contatos, agentes, respostas prontas e atendimento humano.	Atendimento e vendas
Campanhas	Envios programados, mídia, janela de disparo, fila e resultado.	Marketing e vendas
Estoque	Produtos, categorias, fornecedores, movimentos e alertas.	Estoque e operação
Kanban	Cards, colunas, prazos, responsáveis e anexos.	Operação e vendas
Shopify	Instalação, status, sincronização e gestão da integração.	Admin e e-commerce
Auditoria	Rastreamento de alterações e consulta operacional.	Administradores

Regra central
Permissões não liberam recursos fora do plano contratado. O sistema cruza plano, módulo, perfil e permissão antes de permitir cada ação.

2. Primeiros 15 minutos

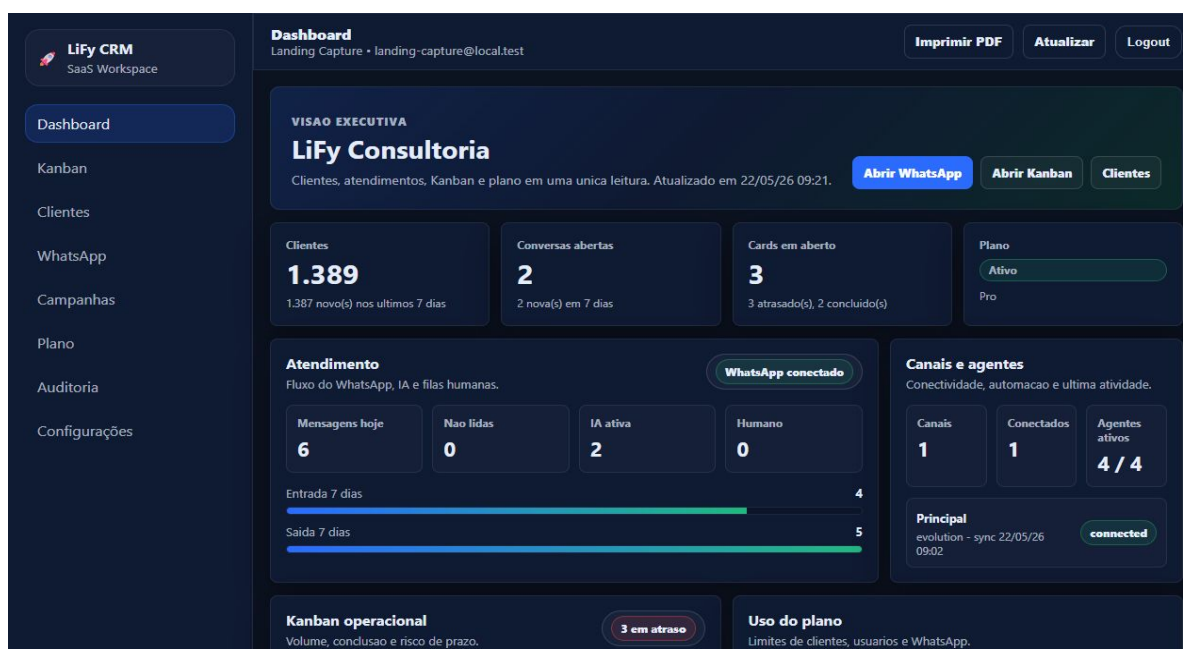
- 1 Cadastrar ou revisar empresa.
- 2 Cadastrar usuários.
- 3 Configurar permissões.
- 4 Cadastrar serviços.
- 5 Configurar agenda.
- 6 Conectar WhatsApp.
- 7 Importar clientes.
- 8 Realizar primeiro agendamento.
- 9 Criar primeira campanha após revisar contatos elegíveis.

Fluxos operacionais

Fluxo	Sequencia	Uso
Atendimento	Cliente -> WhatsApp -> Agendamento -> Atendimento -> Conclusao	Quando conversa vira horario ou servico.
Comercial	Cliente -> Cadastro -> Kanban -> Venda -> Pos-venda	Funil comercial.
Campanhas	Segmentacao -> Campanha -> Envio -> Resultado	Comunicacao em escala.
Shopify	Shopify -> Sincronizacao -> Cliente -> Pedido -> CRM	E-commerce e atendimento.

3. Dashboard

O Dashboard e o ponto de leitura rapida da operacao.



Dashboard: visao executiva com indicadores, cards de atencao e leitura rapida da operacao.

Como usar

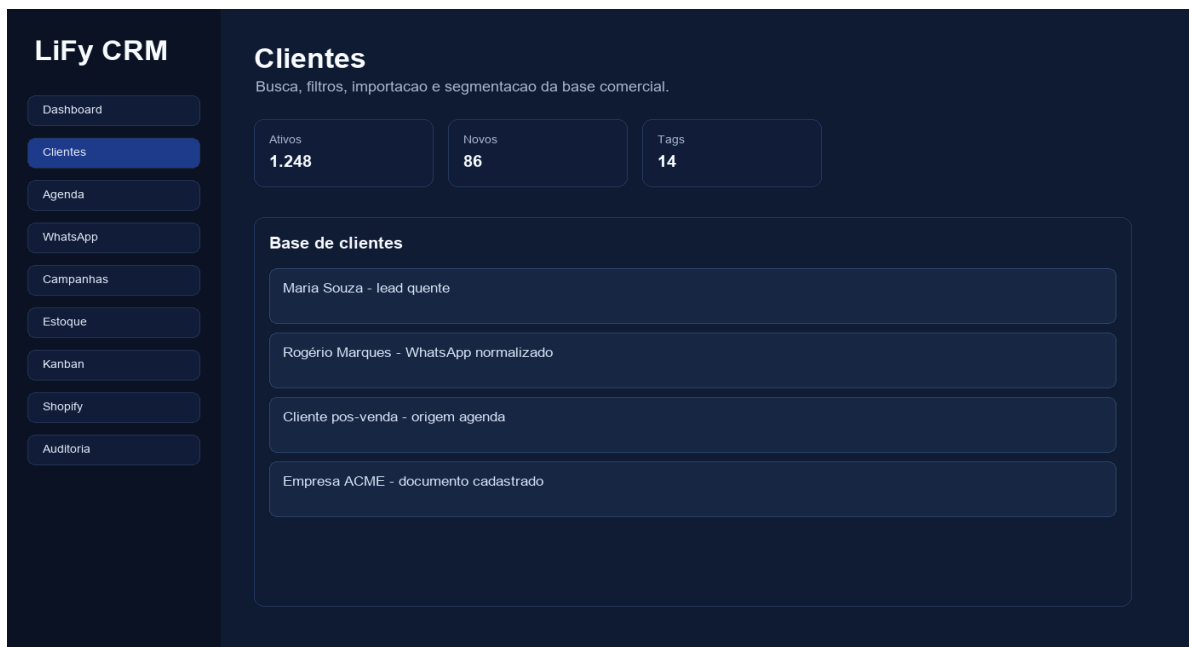
- 1 Acesse Dashboard.
- 2 Escolha periodo quando houver filtro.
- 3 Revise indicadores, alertas e atalhos.

Pontos de atencao

- Use no inicio do turno.
- Indicadores respeitam tenant e modulos ativos.

4. Clientes

Clientes concentra a base comercial e o historico de relacionamento.



Clientes: busca, filtros, segmentacao, cadastro e importacao da base comercial.

Como usar

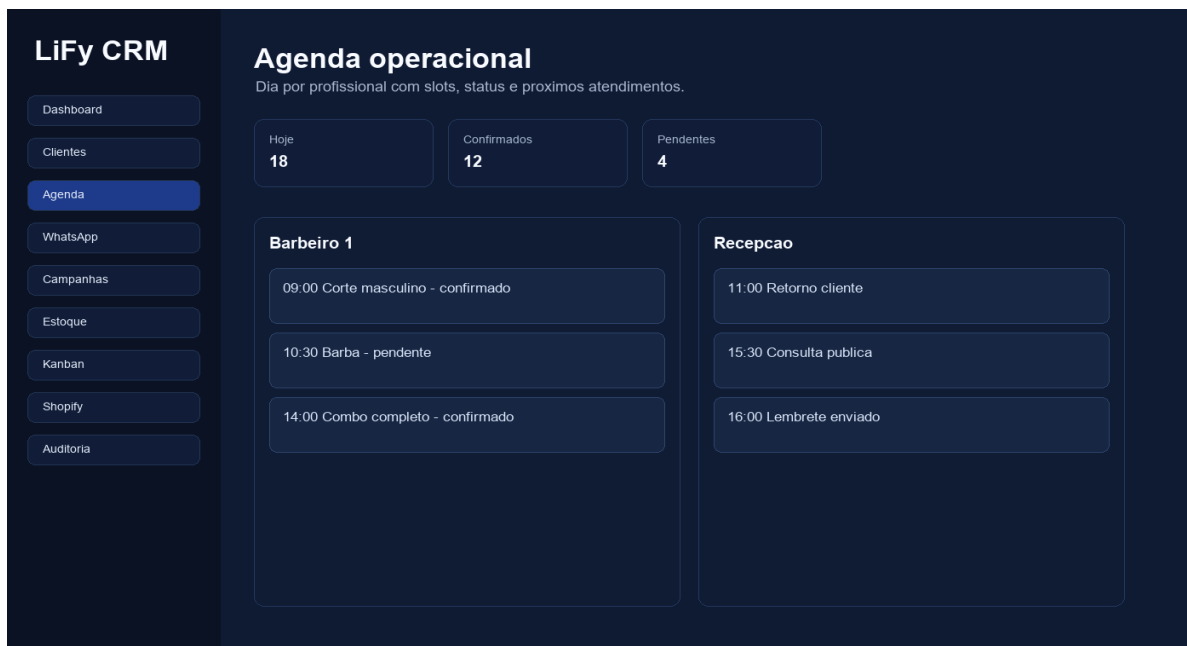
- 1 Acesse Clientes.
- 2 Use busca e filtros.
- 3 Cadastre ou importe clientes.
- 4 Revise telefone, origem, tags e status.

Pontos de atencao

- Telefone normalizado reduz duplicidade.
- Excluesoes exigem cuidado.

5. Agenda

Agenda organiza serviços, profissionais, horários, lembretes e link público.



Agenda: acompanhamento por data, profissional, status, proximos atendimentos e criacao de agendamento.

Como usar

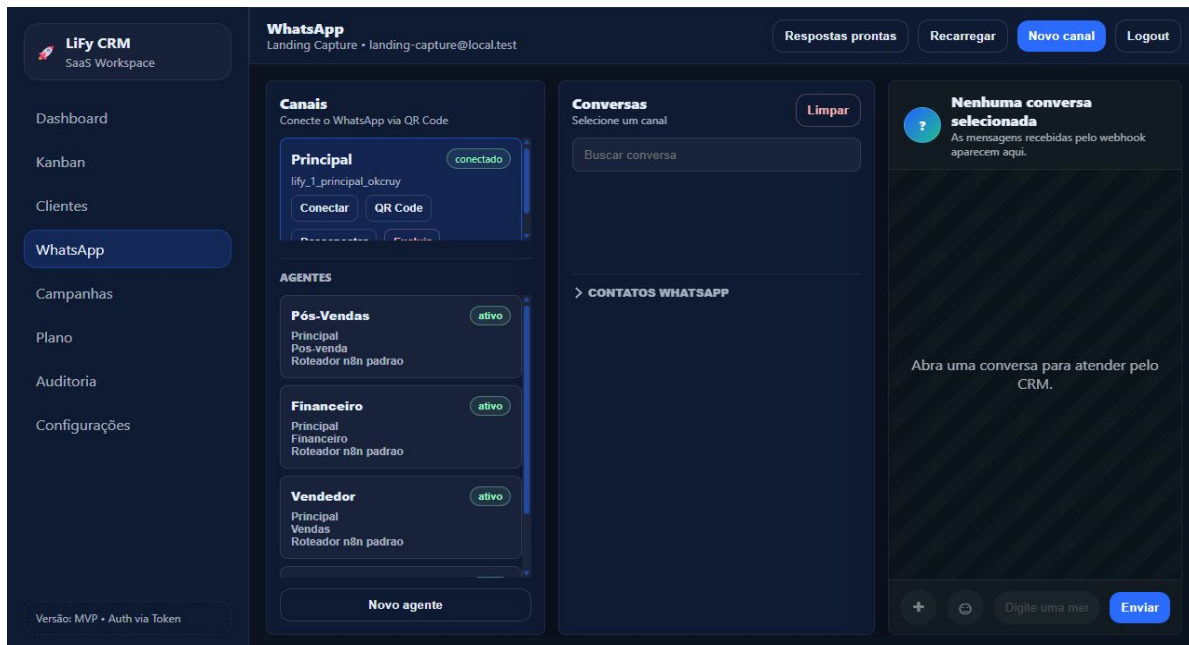
- 1 Cadastre serviços.
- 2 Habilite profissionais.
- 3 Escolha data e horario livre.
- 4 Salve o agendamento.
- 5 Envie lembrete quando necessario.

Pontos de atencao

- Profissional precisa estar ativo e habilitado.
- Agendamentos passados nao devem ser editados.

6. WhatsApp

WhatsApp centraliza canais, conversas, contatos, agentes e atendimento humano.



WhatsApp: canais, contatos, conversas, agentes, respostas prontas e atendimento humano.

Como usar

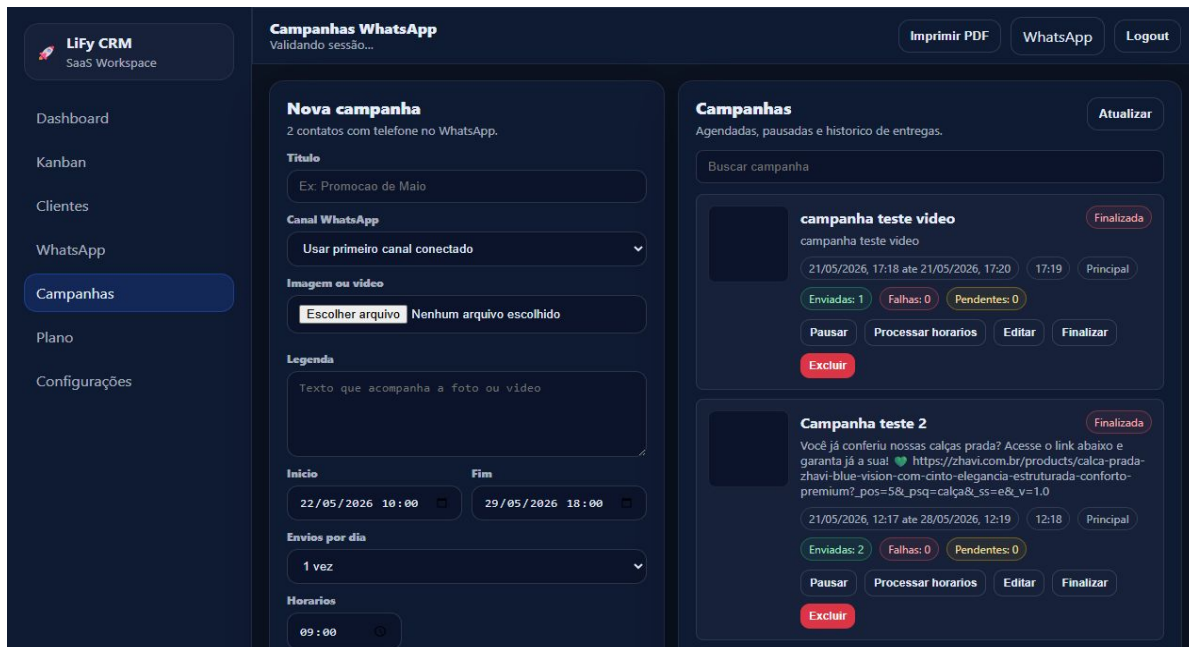
- 1 Conecte o canal.
- 2 Abra conversas.
- 3 Use atendimento humano quando necessario.
- 4 Revise respostas prontas antes de enviar.

Pontos de atencao

- Numero bloqueado nao deve receber resposta.
- Handoff humano pausa o agente automatico.

7. Campanhas

Campanhas programam envios para contatos elegiveis.



Campanhas: criação, agendamento, mídia, status e acompanhamento de entregas.

Como usar

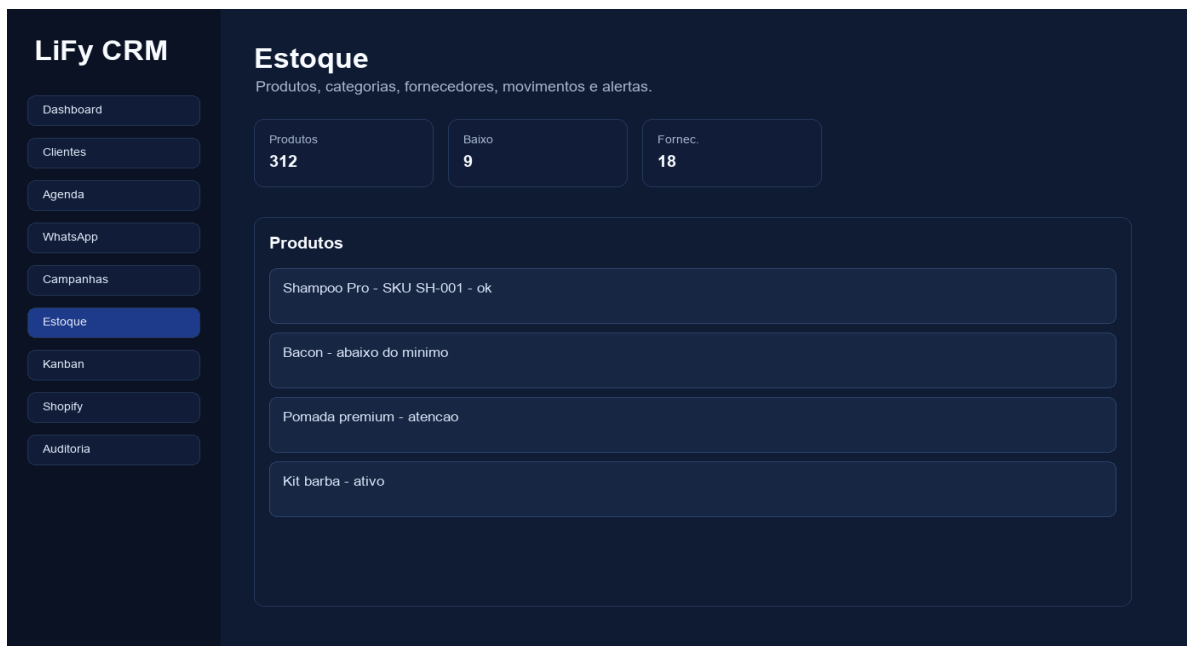
- 1 Crie campanha.
- 2 Escolha canal, texto, mídia e janela.
- 3 Revise publico.
- 4 Dispare ou aguarde a fila.

Pontos de atencao

- Campanhas dependem de plano e licenca.
- Revise antes de enviar.

8. Estoque

Estoque controla produtos, categorias, fornecedores, movimentos e alertas.



Estoque: produtos, categorias, fornecedores, quantidades, alertas e movimentacoes.

Como usar

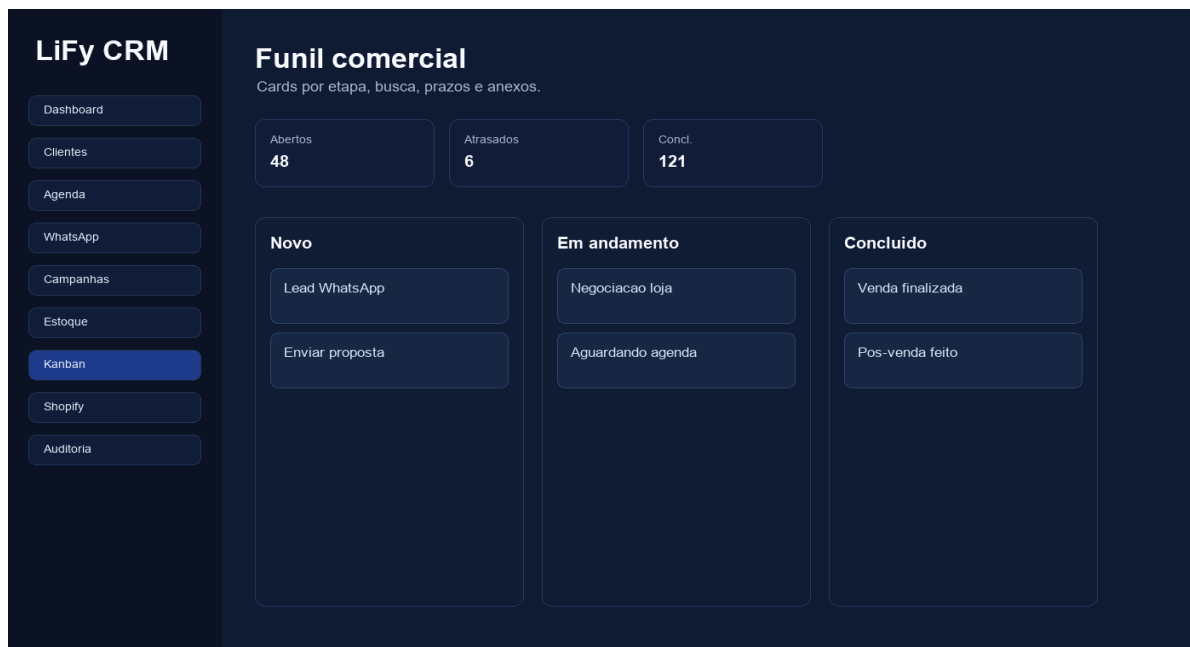
- 1 Cadastre categorias e fornecedores.
- 2 Cadastre produtos.
- 3 Movimento entrada, saída ou ajuste.
- 4 Acompanhe estoque minimo.

Pontos de atencao

- Produtos respeitam limite do plano.
- Fornecedor em uso pode bloquear exclusao.

9. Kanban

Kanban organiza oportunidades e tarefas por etapa.



Kanban: cards por etapa, prazos, responsaveis, busca e anexos.

Como usar

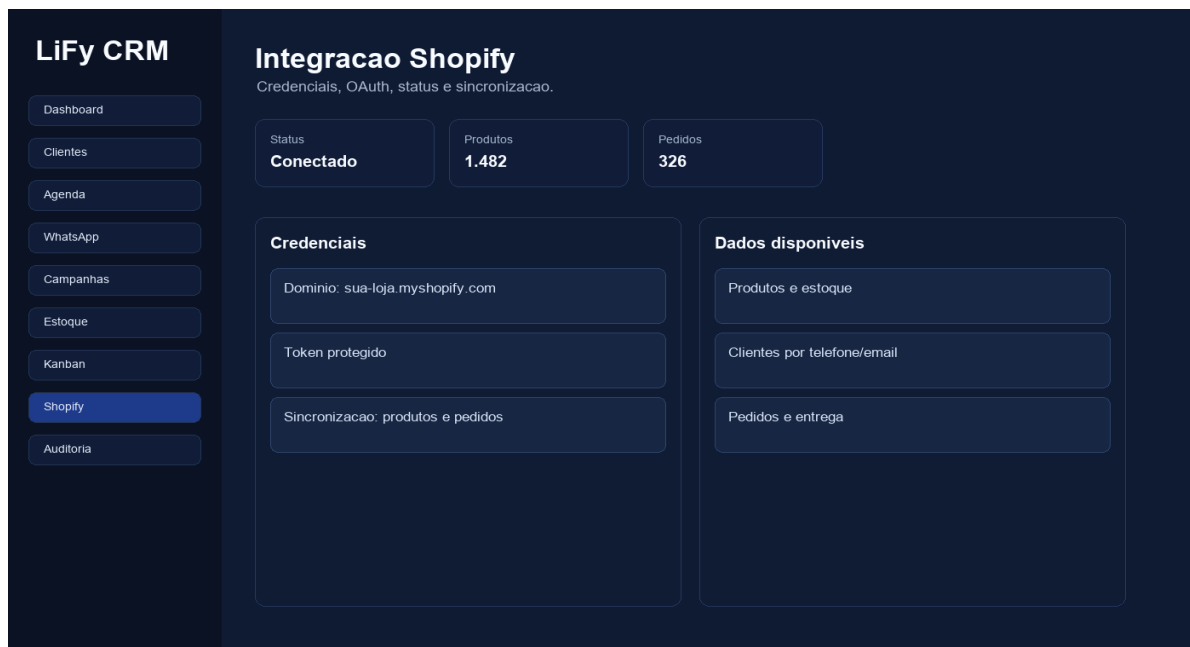
- 1 Crie cards.
- 2 Defina coluna e prazo.
- 3 Mova conforme andamento.
- 4 Anexe arquivos ou links.

Pontos de atencao

- Leitura pode continuar com plano vencido.
- Escrita depende de plano ativo.

10. Shopify

Shopify conecta loja, produtos, clientes e pedidos ao CRM.



Shopify: credenciais, status, sincronizacao, desativacao e reativacao da integracao.

Como usar

- 1 Acesse Integracoes > Shopify.
- 2 Configure credenciais ou OAuth.
- 3 Sincronize quando necessario.
- 4 Desative ou reative com cuidado.

Pontos de atencao

- Tokens nao devem ser compartilhados.
- Integracao depende de plano.

10. Planos

Plano	Limites principais	Recursos
Starter	5 usuarios, 500 clientes, 300 produtos, 1 WhatsApp e 2 agentes.	Operacao inicial. Sem campanhas, auditoria e integracoes.
Pro	15 usuarios, 5.000 clientes, 3.000 produtos, 3 WhatsApps e 8 agentes.	Inclui campanhas, auditoria, integracoes e workflows combinados.
Business	50 usuarios, 20.000 clientes, 20.000 produtos, 5 WhatsApps e 20 agentes.	Maior escala operacional, 100 campanhas, auditoria e integracoes.

11. Permissoes

LiFy CRM

Permissoes e modulos
Controle por usuario respeitando plano contratado.

Modulos: 11 Perfis: 10 Plano: Pro

Modulos liberados

- Dashboard
- Clientes
- Agenda
- WhatsApp
- Campanhas

Permissoes

- clientes.create
- empresa.update
- estoque.manage
- auditoria.read

Permissoes: controle de modulos e permissoes por usuario conforme plano contratado.

- Master, admin e super admin acessam todos os modulos permitidos pelo plano.
- Usuarios comuns dependem de perfil, permissao e modulos liberados.
- Modulo controla acesso visual; permissao controla acao.
- Plano vencido bloqueia escritas protegidas.

12. Auditoria

Auditoria registra acoes relevantes para rastreo e governanca.

LiFy CRM
SaaS Workspace

Auditoria
Landing Capture • landing-capture@local.test

Imprimir PDF Logout

Historico de auditoria

Eventos registrados para acompanhar alteracoes importantes feitas no CRM.

Atualizar

Buscar acao, IP, entidade ou meta

Acao exata Entidade exata dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa

Filtrar Limpar

2 evento(s) encontrado(s).

22/05/2026, 08:34:57 users.create IP: 127.0.0.1	ORIGEM Lima lima@teste.com Entidade: User #17	DETALHES { "after": { "id": 17, "empresa_id": 1, "name": "Admin", "email": "admin@admin.com", }, }
22/05/2026, 08:15:39 users.update IP: 127.0.0.1	ORIGEM Lima lima@teste.com Entidade: User #4	DETALHES { "changed": { "name": { "before": "Caio Lima", "after": "Lima" } }, }

Auditoria: historico de acoes, usuario, entidade, IP e detalhes da alteracao.

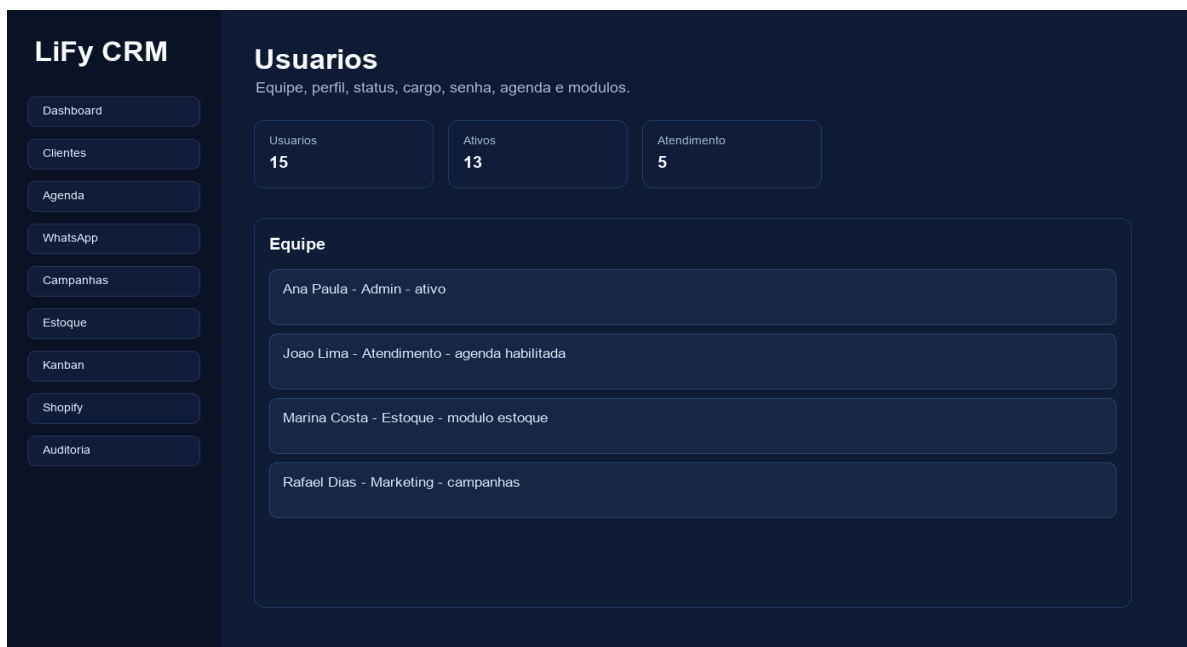
Como usar

- 1 Acesse Auditoria.
- 2 Filtre por acao, usuario, entidade ou periodo.
- 3 Abra detalhes quando precisar investigar.

Pontos de atencao

- Auditoria depende do plano.
- Segredos nao devem aparecer em logs.

14. Manual do administrador



Usuarios: criacao, status, perfil, cargo/especialidade, agenda e modulos liberados.

- Revise empresa, slug e link publico.
- Cadastre usuarios com perfil correto.
- Defina modulos e permissoes por funcao.
- Revise plano e limites.
- Configure Shopify sem compartilhar tokens.
- Use Auditoria para investigar alteracoes.

15. FAQ

1. Como acesso o LiFy CRM?

Use a URL da empresa e entre com email e senha fornecidos pelo administrador.

2. Esqueci minha senha. O que fazer?

Solicite ao administrador o reset de senha pela tela de Usuarios.

3. Por que nao vejo um modulo no menu?

O modulo pode nao estar no plano, pode nao estar liberado para seu usuario ou sua permissao pode nao permitir acesso.

4. O que muda entre permissao e modulo?

Modulo controla a area visivel. Permissao controla a acao, como ler, criar, editar ou excluir.

5. Consigo usar o sistema com plano vencido?

Algumas leituras podem continuar, mas escritas e envios ficam bloqueados conforme a regra do plano.

6. Como cadastrar usuarios?

Acesse Configuracoes > Usuarios, informe dados basicos, perfil, modulos e permissoes.

7. O que e Cargo/Especialidade?

E o campo que identifica o profissional na agenda, como barbeiro, recepcionista ou consultor.

8. Por que um usuario nao aparece como profissional?

Ele precisa estar ativo, ter perfil Atendimento, agenda habilitada e Cargo/Especialidade preenchido.

9. Como cadastrar servicos?

Acesse Servicos, clique em Novo servico, informe nome, valor, duracao e status.

10. O que e um combo?

Combo e um pacote formado por servicos avulsos, podendo somar duracao e valor dos itens.

11. Como criar um agendamento?

Acesse Agenda, escolha servico, profissional, data, horario e dados do cliente.

12. Posso editar agendamento passado?

Nao. A regra atual bloqueia edicao e cancelamento de horarios passados.

13. Como funciona o link publico?

O cliente acessa a URL publica da empresa, escolhe servico, profissional e horario sem login.

14. Como o cliente consulta agendamentos?

Pelo link publico, usando telefone normalizado para encontrar os horarios dele.

15. Como conectar WhatsApp?

Acesse WhatsApp, crie ou selecione um canal, clique em Conectar e leia o QR Code.

16. O que e atendimento humano?

E quando a equipe assume a conversa e o agente automatico fica pausado ate o encerramento.

17. Quando usar respostas prontas?

Durante atendimento humano, para acelerar respostas mantendo revisao antes do envio.

18. Por que o bot nao respondeu?

Verifique canal, agente ativo, atendimento humano em andamento, numero bloqueado e licenca do plano.

19. Quem recebe campanha?

Contatos elegiveis em conversas do CRM, respeitando canal, status, bloqueios, plano e janela de envio.

20. Posso enviar campanha com midia?

Sim, quando o plano, canal e configuracao permitirem, anexando imagem ou video no cadastro da campanha.

21. Como acompanhar resultado de campanha?

Pelos status e contadores de enviadas, falhas e pendentes exibidos no card da campanha.

22. Como cadastrar produto no estoque?

Acesse Estoque, informe nome, SKU, categoria, fornecedor, preco, custo, quantidade e minimo.

23. O que gera alerta de estoque?

Produto abaixo do estoque minimo cria alerta para a equipe revisar reposicao ou ajuste.

24. Posso excluir fornecedor em uso?

Nao. Fornecedor vinculado a produto pode ser bloqueado para evitar perda de historico.

25. Como usar Kanban?

Crie cards, defina coluna e prazo, mova entre etapas e anexe arquivos ou links quando necessario.

26. Kanban e Agenda podem funcionar juntos?

Dependendo do plano, a empresa pode operar com Kanban, Agenda ou ambos.

27. Como conectar Shopify?

Acesse Integracoes > Shopify, informe credenciais ou use OAuth, salve e sincronize.

28. Posso desativar Shopify sem perder configuracao?

Sim. A desativacao preserva configuracao para reativacao quando ainda houver credenciais validas.

29. O que aparece na auditoria?

Acoes relevantes como criacao, edicao, exclusao, mudancas de status e integracoes, com usuario, IP e detalhes.

30. Quem pode ver auditoria?

Usuarios com modulo Auditoria, permissao adequada e plano que tenha auditoria habilitada.

31. Como importar clientes?

Use Clientes > Importar, revise os campos e mantenha telefone/email para reduzir duplicidades.

32. Por que um cliente duplicado nao foi criado?

O sistema normaliza telefone e reaproveita cliente existente da mesma empresa quando encontra correspondencia.

33. O que informar ao suporte?

Tela, horario aproximado, empresa, usuario, canal ou agendamento envolvido e o que era esperado.

16. Checklist de implantacao e rotina

Checklist de implantacao

- Empresa revisada.
- Usuarios criados.
- Permissoes configuradas.
- Servicos cadastrados.
- Agenda validada.
- WhatsApp conectado.
- Clientes importados.
- Primeiro agendamento realizado.
- Primeira campanha revisada.

Operacao diaria

- Verificar Dashboard.
- Verificar Agenda.
- Verificar WhatsApp.
- Verificar Estoque.
- Verificar Kanban.

Operacao semanal

- Revisar clientes.
- Revisar campanhas.
- Revisar auditoria.

Operacao mensal

- Revisar plano.
- Revisar usuarios.
- Revisar permissoes.

17. Glossario

Termo	Definicao
Cliente	Pessoa ou empresa cadastrada na base comercial do CRM.
Canal	Conexao de atendimento, normalmente uma instancia WhatsApp.
Agente	Configuracao automatizada que responde conversas conforme regras e conhecimento.
Campanha	Envio programado de mensagem para contatos elegiveis.
Servico	Item agendavel com nome, valor, duracao e status.

Termo	Definicao
Profissional	Usuario habilitado para aparecer na agenda e atender servicos.
Agenda	Modulo de marcacao, remarcacao, cancelamento e lembrete de horarios.
Kanban	Quadro visual de cards por etapa do fluxo comercial ou operacional.
Auditoria	Historico de acoes importantes feitas no sistema.
Tenant	Empresa isolada dentro do SaaS. No sistema, a separacao usa empresa_id.
Permissao	Chave que permite uma acao especifica, como criar cliente ou gerenciar estoque.
Plano	Pacote contratado que define limites e recursos disponiveis.