



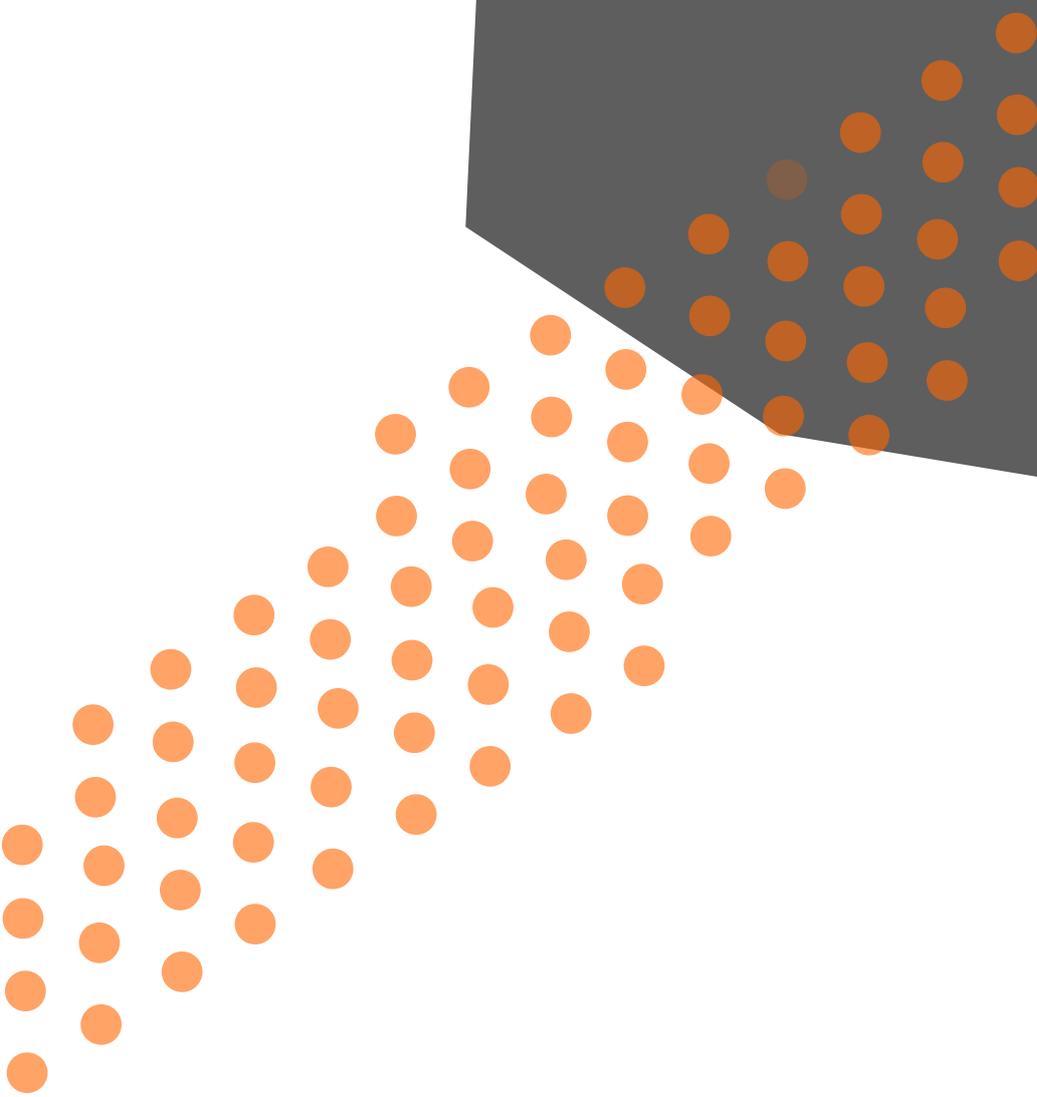
SISTEMA 4GYM

MANUAL CONCEITUAL

MENSAGENS AUTOMÁTICAS

versão 1





Neste manual abordaremos quais as funções que enviam mensagens automáticas para clientes, instrutores e administrador da academia. O nosso objetivo é fazer com que o sistema ajude as pessoas a lembrarem das ações de rotina, como pagamento vencendo, agendamentos marcados, entre outros.

O sistema 4GYM disponibiliza gatilhos para envio de mensagens automáticas em funções importantes do dia-a-dia da academia. Alguns gatilhos são disparados diariamente em horários fixos, outras quando algum evento acontece, como o acesso do usuário na catraca.

SUMÁRIO

1. ANIVERSARIANTES	4
2. PAGAMENTO PRÓXIMO A VENCER.....	5
3. PAGAMENTO VENCEU.....	6
4. CLIENTE ENTRou PARA GRUPO DE RISCO.....	7
5. BOAS VINDAS.....	8
6. AGENDAMENTO MARCADO.....	9
7. ACESSOU CATRACA.....	10
8. AGENDAMENTOS FUTUROS.....	11
9. CLIENTE ACESSOU A CATRACA.....	12
10. INSCRIÇÃO CHECKIN EM GRADE DE HORÁRIO.....	13
11. RELATÓRIO GERENCIAL PARA ADMINISTRADORES.....	14
12. RELATÓRIO DE INATIVAÇÕES DIÁRIO.....	15

1. MENSAGEM PARA ANIVERSARIANTES

Para quem: clientes da academia/studio

No dia do aniversário de clientes ativos, o sistema dispara uma mensagem com objetivo de felicitar aniversariantes.

Horário de envio: É feito diariamente às 12:30

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

2. MENSAGEM AVISANDO O CLIENTE QUE SEU PAGAMENTO ESTÁ PRÓXIMO DE VENCER

Para quem: clientes da academia/studio

Quando estiver próximo o vencimento do pagamento do cliente, o sistema dispara avisos com objetivo de lembrar o cliente sobre isso. O modelo padrão é somente um aviso simples, não é pra transmitir sensação de cobrança para o cliente, só um lembrete pra ajudá-lo a se organizar.

Horário de envio: É feito diariamente às 9:30.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

3. MENSAGEM AVISANDO O CLIENTE QUE SEU PAGAMENTO JÁ VENCEU

Para quem: clientes da academia/studio

Mesmo detalhamento da função: avisar antes de vencer, só que essa é enviada depois de vencer.

Horário de envio: Envio é feito diariamente às 9:30

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

4. MENSAGEM AVISANDO O CLIENTE QUE ESTAMOS SENTIDO SUA FALTA ÆENTROU PARA GRUPO DE RISCO VERMELHOÆ

Para quem: clientes da academia/studio

Quando o cliente ficar 12 dias sem ter acesso (configuração padrão), o sistema dispara mensagem com objetivo de transmitir que a academia sente a sua falta e está disponível e preocupada se precisa de ajuda com alguma coisa.

Horário de envio: O envio é feito diariamente às 13:30

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

5. MENSAGEM DE TEXTO BOAS VINDAS AO SER CADASTRADO EM PLANO

Para quem: clientes da academia/studio

Quando o cliente for cadastrado em plano, o sistema dá uma opção de marcar se deve enviar e-mail de boas vindas. O modelo padrão é um texto simples para transmitir mensagem de bem-vindo, mas a academia pode alterar para incluir dados úteis como: boas práticas na academia, canais de contato úteis, nomes de instrutores responsável, etc.

Horário de envio: no momento de cadastro do plano.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

6. MENSAGEM DE TEXTO AVISANDO SOBRE AGENDAMENTO MARCADO

Para quem: clientes da academia/studio

Quando operador cadastrar agendamentos no sistema, já vem habilitado por padrão o envio por e-mail de lembrete para o cliente sobre o agendamento. No texto da mensagem é enviado as informações: Dia/hora, instrutor, tipo de agendamento. Essa função é muito boa pra ajudar o cliente a não esquecer de comparecer.

Horário de envio: Essa função é muito boa pra ajudar o cliente a não esquecer de comparecer.

Envio é feito **2 vezes por dia**, as 8:00 da manhã e 21:05 da noite.

O *primeiro* é feito as 21:05 do dia anterior, para os agendamentos do dia seguinte marcados das 00:00 até as 10:00

O *segundo* é feito as 8:00 do dia mesmo dia dos agendamentos, para os agendamentos do mesmo dia das 10:00 até as 23:59.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

7. MENSAGEM INFORMANDO DE QUE CLIENTE ACESSOU NA CATRACA

Para quem: clientes da academia/studio

É uma mensagem de texto que pode ser configurada para ser enviada para o familiar responsável pelo cliente, normalmente pai ou mãe, ou ambos. Essa ativação é feita pela área de Configuração de mensagens especiais do cadastro do cliente no sistema. Ao ser habilitado para pai/mãe, o sistema irá carregar o e-mail nos respectivos campos na área de filiação do cadastro, e-mail do pai, e-mail da mãe, para fazer o envio do aviso de acesso. Na mensagem é fornecido as informações: nome do usuário que acessou, data/hora do evento.

Observação importante: Caso a academia estiver sem conexão com internet no momento do acesso, o envio não é realizado.

Horário de envio: No momento do acesso do usuário pela catraca.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

8. MENSAGEM POR E-MAIL COM RESUMO DOS AGENDAMENTOS DOS PRÓXIMOS DIAS

Para quem: instrutores cadastrados no sistema

O sistema envia diariamente um resumo com os agendamentos dos próximos 7 dias. Os dias da semana são agrupados em formato de tabela e é fornecido as informações: Contagem de agendamentos por dia, horário, nome do cliente, tipo de agendamento, campo de detalhes, confirmado sim/não.

Horário de envio: Enviado diariamente às 6:00

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

9. MENSAGEM COM INFORMAÇÃO DE QUE CLIENTE ACESSOU NA CATRACA

Para quem: instrutores cadastrados no sistema

É uma mensagem de texto que pode ser configurada para ser enviada para o instrutor responsável pelo cliente. Esse vínculo de responsável é feito no cadastro do plano do cliente, ou depois pela edição da equipe responsável. Na mensagem é fornecido as informações: nome do usuário que acessou, data/hora do evento. Observação importante: Caso a academia estiver sem conexão com internet no momento do acesso, o envio não é realizado.

Horário de envio: No momento do acesso do usuário pela catraca.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

10. MENSAGEM COM INFORMAÇÃO DE INSCRIÇÃO ≡CHECKIN≡ EM GRADE DE HORÁRIO

Para quem: instrutores cadastrados no horário da grade no sistema

Esse envio é feito no evento de o cliente se inscrever (fazer checkin) em grade horário pelo app/internet. O sistema envia por e-mail para o instrutor(es) daquele horário em específico que novo cliente fez a inscrição/checkin. Essa função ajuda o instrutor a ir tendo uma ideia de quantos alunos irá ter em cada turma.

Na mensagem é enviado as informações:

Nome do cliente, descrição da grade de horário(modalidade), dia e data/hora da turma, data ocorreu a inscrição, lotação da turma até aquele momento.

Horário de envio: No momento da inscrição/checkin.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

11. RELATÓRIO GERENCIAL PARA ADMINISTRADORES

Para quem: administrador da academia/studio

IMPORTANTE: Nessa função, os dados enviados no e-mail são do dia anterior ao recebido.

O sistema carrega o email(s) preenchido no campo “E-mail” para relatório gerencial nos dados da academia no sistema para essa função. Esse envio é um e-mail que resume informações diárias importantes para o administrador da academia/studio.

Estão inclusos os dados de:

- (1) Pagamentos recebidos efetuados,
- (2) Total de acessos registrados,
- (3) Logins efetuados no sistema.

Novamente, os dados são referentes ao dia anterior.

Mais dados de relatórios podem ser inclusos no futuro, se a equipe de desenvolvimento decidir expandir essa função

Horário de envio: Diariamente às 11:00.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			

12. RELATÓRIO DE INATIVAÇÕES DIÁRIO

Para quem: administrador da academia/studio

O sistema carrega o email preenchido no campo “E-mail” nos dados da academia, no sistema para essa função.

Esse e-mail normalmente é enviado para alguém responsável pelos clientes na academia, como um gestor ou secretária responsável, que pode entrar em contato com os clientes inativados na listagem para proceder com alguma ação de relacionamento com esses clientes inativados. Esse envio é um e-mail que resume informações em forma de tabela dos clientes inativados naquele dia, seja inativados manualmente pelo operador quanto pelas tarefas automáticas de inativação do sistema. Estão inclusos os dados na tabela: Nome do cliente, Plano inativado, Cadastro de conversas cadastradas
O cadastro de conversas pode ajudar quem recebe o relatório a saber se já foi feito algum contato com esses clientes pra evitar ação duplicada pela equipe.

Horário de envio: Diariamente as 23:58.

	<i>E-MAIL</i>	<i>SMS</i>	<i>PUSH NO APP</i>
<i>CANAIS</i>			
<i>MODELO DE TEXTO EDITÁVEL</i>			