

APLWeb ERP — Notas de Lançamento

Versão 2026.17 · Setembro de 2026 · O CRM lê as conversas

A versão passada colocou o sistema no bolso. Esta faz o CRM ler o que a sua equipe conversa com os clientes — e transformar isso em número.

Toda empresa que atende por WhatsApp tem a mesma pergunta sem resposta: o que está acontecendo nessas conversas? Quem está perto de fechar, quem foi esquecido, o que os clientes mais perguntam, se alguém ficou sem resposta. A informação existe — está escrita, mensagem por mensagem — mas ninguém tem tempo de ler tudo.

O **Gerente de Conversas** é um grupo novo dentro do CRM que lê essas conversas por você. Todos os canais: WhatsApp, Instagram, Messenger, Telegram, chat do site, e-mail e Mercado Livre. De cada conversa ele monta uma ficha — o que o cliente queria, em que pé ficou, o que travou, como foi o atendimento, qual a dúvida — e a partir daí tudo vira painel, resposta pronta e lista de quem procurar hoje.

A versão traz também uma correção que atinge todo cliente que usa relatórios: gráficos de linha ao longo do tempo saíam fora de ordem.

7 canais lidos, do WhatsApp ao Mercado Livre	1 leitura por conversa — sem mensagem nova, não relê	16 relatórios prontos sobre as conversas	20 informações extraídas de cada conversa	0 conversas enviadas com telefone ou CPF
--	--	---	--	---

CRM · Gerente de Conversas

O grupo novo fica no menu do CRM, entre Relatórios e Consulta de Clientes, com quatro telas na ordem em que se usa: ler as conversas, conferir o que foi lido, transformar as dúvidas em respostas prontas e — se a empresa quiser — avisar o vendedor sobre o que ficou parado.

Como funciona, e por que custa pouco

O sistema lê cada conversa uma vez e guarda o resultado. Conversa que não recebeu mensagem nova não é lida de novo. É o que torna possível ter número sobre milhares de conversas sem que o custo cresça junto: a primeira leitura é a mais cara, e o dia a dia é só o que mudou.

A leitura acontece de madrugada, sozinha. Quem quiser ver funcionando antes disso tem, na própria configuração, um botão que mostra quantas conversas seriam lidas sem consumir nada, e outro que lê cinco para conferir o resultado.

O que o sistema tira de cada conversa

Informação	Para que serve
Resumo	O que o cliente queria e onde a conversa parou, em poucas linhas
Interesse	O quanto o cliente demonstrou querer comprar, segundo o que ele mesmo disse
Estágio	Descoberta, proposta, negociação, fechado, perdido ou pós-venda
Objeção	Preço, prazo, concorrente, confiança, especificação — o que travou
Risco de perda	Chance de esfriar sem alguém agir

Informação	Para que serve
Próximo passo	O que ficou combinado na conversa — ou o aviso de que nada ficou
Qualidade do atendimento	Se respondeu o que foi perguntado, se demorou, se ofereceu alternativa
Dúvida principal	A pergunta do cliente, escrita de forma reaproveitável
Confiança	O quanto o próprio sistema confia na leitura que fez

A última linha é a mais importante e a menos óbvia. Conversa curta, truncada ou quase toda em áudio recebe confiança baixa — e a tela avisa. Em vez de fingir certeza, o sistema diz quando não tem.

O painel do gerente comercial

Um painel pronto, instalado em um clique, com dezesseis análises: conversas por estágio, por canal e por vendedor; objeções mais citadas; motivos de perda; temperatura ao longo das semanas; tempo de resposta; e a tabela das dúvidas mais frequentes.

O que costuma chamar mais atenção na primeira olhada é o gráfico de falhas no atendimento — onde as conversas emperraram. Ele responde, em número, uma pergunta que antes só existia como impressão.

Todos os dezesseis também estão disponíveis no Construtor de Relatórios, para montar o recorte que a empresa quiser: vinte e três indicadores e quatorze formas de agrupar, com os mesmos filtros, gráficos e envio agendado por e-mail e WhatsApp que os demais relatórios já tinham.

A ficha ao lado da conversa real

Painel mostra média; esta tela mostra o caso. Cada conversa lida aparece com o resumo e os números, e um toque abre as mensagens reais logo abaixo — para conferir se a leitura faz sentido antes de uma reunião inteira ser conduzida por um número que ninguém verificou.

Dá para ordenar por mais quente, por maior risco, por menor confiança ou por pior atendimento. Essa última ordenação é a lista de quem precisa de atenção hoje.

CRM • Base de conhecimento

Os clientes repetem as mesmas perguntas, e a resposta certa costuma morar na cabeça de quem atende. Esta tela transforma isso em algo que o sistema sabe responder.

De onde vêm as respostas

O sistema agrupa as dúvidas parecidas que apareceram nas conversas e propõe uma entrada para cada grupo — com a resposta saindo do que a sua equipe realmente respondeu, não de conhecimento genérico de internet.

Nada entra em uso sem aprovação. Uma resposta que um vendedor deu há seis meses pode estar errada, desatualizada ou ser uma promessa que a empresa não cumpre. Tudo cai numa lista de pendentes, para alguém ler antes de virar resposta oficial.

Há também um caminho para escrever entradas à mão — preço, prazo, política de troca, caminho de menu. Coisas que não saem de conversa nenhuma e devem sair de você.

Quando a equipe responde diferente

Quando a mesma dúvida recebeu respostas que se contradizem, o sistema não escolhe uma. Ele marca a entrada como resposta divergente e mostra as versões lado a lado.

É um achado que não aparece em painel nenhum e costuma surpreender: descobrir que três pessoas informam prazos de entrega diferentes para o mesmo produto.

A resposta chega ao assistente

Entrada aprovada passa a responder no APLChat, o assistente do sistema. Perguntou "quanto custa?", vem a sua tabela — a que você escreveu, não uma invenção.

Essa é a única parte do Gerente que não consome nada por uso: a resposta já está pronta e validada, então o sistema apenas a entrega.

CRM • Perguntas em português sobre as conversas

O assistente do sistema passou a responder perguntas sobre o atendimento, e não só sobre números de venda.

Você pergunta	O que acontece
"quais conversas estão em risco?"	Vem a lista com nome, canal e o que travou em cada uma
"quantas conversas estão em risco?"	Vem o número, com o link para abrir o relatório
"quem está quente hoje?"	A lista de quem demonstrou mais interesse
"onde o atendimento falhou?"	As conversas com pior avaliação, para agir hoje
"quanto custa?"	A resposta que você cadastrou na base de conhecimento

A distinção entre "quais" e "quantas" é proposital: quem pede nomes recebe a lista de quem procurar; quem pede número recebe o relatório. São perguntas diferentes e merecem respostas diferentes.

As conversas em si nunca são enviadas ao assistente. O sistema consulta as fichas já prontas e entrega apenas o resultado — o que mantém a resposta rápida e o custo previsível mesmo com milhares de conversas na base.

CRM • Aviso ao vendedor

Recurso opcional, que **nasce desligado** e em modo de simulação. Ele avisa o vendedor, por WhatsApp, sobre atendimentos que precisam de ação hoje.

Quem é avisado sai de regra, não de opinião

As pendências saem de condições conferíveis sobre as fichas: cliente com interesse forte sem retorno, cliente que perguntou e ninguém respondeu, proposta parada, conversa avançada sem próximo passo combinado, objeção sem tratamento, cliente que terminou insatisfeito.

O sistema só escreve o texto da mensagem. A escolha de quem entra na lista é do sistema de regras — conferível, igual toda vez, e auditável depois. Conversa que o próprio sistema classificou com pouca confiança nunca vira aviso.

As travas, todas ligadas de fábrica

Trava	Como nasce
Recurso	Desligado
Modo	Simulação — grava a mensagem e não envia

Trava	Como nasce
Destino	O gestor, num número só, antes de ir para a equipe
Limite por pessoa	Uma mensagem por vendedor por dia
Horário	Comercial, apenas em dias úteis
Exclusões	Lista de quem nunca deve receber
Registro	Toda mensagem fica gravada, enviada ou simulada

A recomendação, escrita na própria tela: rode em simulação, leia as mensagens que saíam, depois envie para você mesmo por uma ou duas semanas. Só então aponte para a equipe. Uma cobrança errada custa a confiança do vendedor, e depois disso a ferramenta não se recupera.

Relatórios · Gráficos de linha em ordem

Esta correção vale para **todo cliente que usa o Construtor de Relatórios**, tenha ou não o Gerente de Conversas.

Gráficos de linha ao longo do tempo — faturamento por mês, pedidos por dia, qualquer coisa por semana — saíam com o eixo fora de ordem. Em vez de seguir o calendário, as colunas apareciam ordenadas do maior valor para o menor.

O efeito é traiçoeiro porque o gráfico continua bonito: a linha desce da esquerda para a direita e parece uma queda. Não é queda, é a ordenação. Agora dimensão de tempo sai sempre em ordem cronológica; ranking por vendedor, produto ou loja continua do maior para o menor, que é o certo ali.

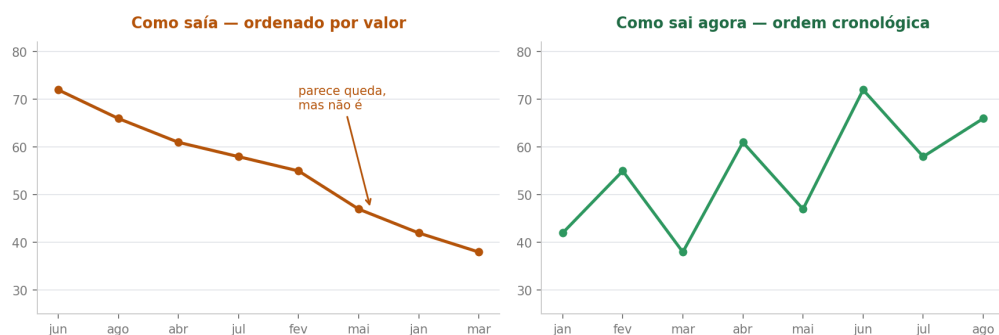


Ilustração com dados de exemplo: a mesma série de oito meses, antes e depois.

Privacidade e controle

O que sai do servidor

Antes de qualquer conversa ser lida, telefone, CPF, CNPJ, e-mail e número de cartão são substituídos por marcações genéricas. O texto original permanece intocado no sistema — o mascaramento vale só para o que é enviado para leitura.

A empresa também escolhe quais conversas ficam de fora: números internos, telefones de teste e o que não deve ser lido.

O custo fica na sua mão

A leitura consome crédito do provedor de inteligência artificial que a empresa já configura no CRM. Quatro ajustes controlam isso: quantas conversas por noite, quantos dias olhar para trás, o mínimo de mensagens para valer a leitura, e quanto de cada conversa é enviado.

E há sempre o caminho grátis: o botão que mostra quantas conversas seriam lidas sem ler nenhuma.

Pontos de atenção

Antes de ligar o Gerente de Conversas

O recurso nasce desligado. Ligue em CRM → Configurações → Inteligência Artificial.

Informe o modelo de inteligência artificial no campo próprio do Gerente. Deixando em branco, ele usa o modelo geral do CRM — e passa a depender dele: trocar o modelo geral um dia pode interromper a leitura sem aviso.

Cadastre os números internos e de teste em "não analisar" antes da primeira leitura. Sem isso, conversas da própria empresa consomem crédito e aparecem no painel.

A primeira leitura é a mais cara. Use a tela "Ler as conversas", que faz em blocos, mostra o andamento e pode ser interrompida — nada se perde ao parar.

Como ler os números

Interesse, risco e qualidade são a avaliação de um programa sobre um texto, não uma medida. Servem para decidir quem olhar primeiro, nunca como probabilidade de fechamento — não existe "82% de chance de fechar".

Conversa com confiança baixa é indício, não dado. Elas ficam visíveis de propósito, num indicador próprio, em vez de escondidas dentro da média.

Conversa majoritariamente por áudio será mal avaliada: o conteúdo do áudio não é lido nesta versão.

A contagem é por conversa, não por cliente: o mesmo cliente falando em dois canais aparece duas vezes.

Sobre o aviso ao vendedor

Nasce desligado, em simulação e com destino ao gestor. Nenhuma mensagem sai sem três decisões conscientes.

Antes de apontar para a equipe, rode enviando para você mesmo por uma ou duas semanas. As regras vão errar em situações que nenhuma simulação antecipa.

Vale combinar com a equipe antes de a primeira mensagem chegar. O aviso fala de atendimentos parados, nunca de meta ou desempenho — mas ninguém gosta de descobrir isso pela mensagem.

Próximos passos (2026.18)

Os itens anunciados na versão anterior seguem em desenvolvimento e entram nas próximas versões:

- Shopee e Magalu como canais do APLPlace, no mesmo modelo do Mercado Livre
- Envio em lote de fotos e fichas técnicas de produto
- Painel de margem real por canal de venda
- Comparação entre vistorias de Ordens de Serviço diferentes do mesmo equipamento
- Duplicar produto também a partir da listagem, sem precisar abrir a ficha
- Unificar o cálculo do CMV entre o DRE e a Análise de Faturamento
- Central de mensagens do aplicativo, para avisar o usuário no celular sem depender de ele abrir a tela
- Perguntas frequentes no manual do aplicativo, organizadas pela dúvida e não pela tela

A partir do que esta versão trouxe, seguem em estudo:

- Leitura do conteúdo dos áudios, hoje o maior limite da avaliação das conversas

- Uma segunda forma de leitura voltada ao suporte, medindo tempo até a primeira resposta e se a dúvida foi resolvida — em vez de proximidade de venda
- Reconhecer quando o mesmo cliente volta com o assunto que já havia sido tratado

APLWeb ERP — Tecnologia que acompanha o ritmo da sua empresa.

Equipe de Desenvolvimento APLWeb · Fortaleza, CE — Setembro de 2026