INTEGRAÇÃO COM DELIVERY DIRETO

- INTEGRAÇÃO COM DELIVERY DIRETO
- DÚVIDAS COMUNS - DELIVERY DIRETO
- PEDIDOS NA MESA - DELIVERY DIRETO
- APONTAMENTO DE DOMÍNIO - SITE DD
- CONTROLE DE ESTOQUE DD + CPLUG
- TAXAS CARTÕES E PIX PARA PAGAMENTO ONLINE NO DD
- CHAT BOT PARA WHATSAPP DA DD

INTEGRAÇÃO COM DELIVERY DIRETO

O **Delivery Direto** é a solução de delivery próprio da CPlug, permitindo que o estabelecimento tenha sua própria loja de pedidos, por site e aplicativo, com integração direta ao ERP e ao PDV.

Com a integração, os produtos podem ser enviados do ERP para o cardápio do Delivery Direto e os pedidos realizados pelos clientes são recebidos diretamente no PDV, evitando lançamentos manuais.

https://www.youtube.com/embed/eq3BBh9BfTE

Neste ambiente, o usuário poderá:

Funcionalidade	Descrição
Integrar o Delivery Direto	Conectar a loja do Delivery Direto ao ERP e ao PDV.
Exportar produtos	Enviar produtos, categorias, preços e demais informações do cadastro para o cardápio.
Definir preços do delivery	Utilizar uma lista de preços específica para os produtos disponibilizados no Delivery Direto.
Receber pedidos no PDV	Os pedidos realizados pelo cliente entram diretamente no ambiente de pedidos Delivery.
Aceitar pedidos automaticamente	Definir se os pedidos serão aceitos automaticamente ou dependerão de confirmação.
Controlar disponibilidade por estoque	Tornar produtos indisponíveis no Delivery Direto quando o estoque chegar a zero.
Configurar notificações	Receber no PDV notificações sobre pedidos novos, alterados ou cancelados.

Funcionalidade	Descrição
Gerenciar pedidos	Acompanhar e atualizar os status dos pedidos diretamente pelo PDV.

Informações importantes

Antes de iniciar a configuração, verifique:

Requisito	Informação
Módulos	É necessário possuir o **Delivery Direto** e o **Hub Delivery** contratados.
PDV	A integração utiliza o **PDV 2.0** para recebimento e gerenciamento dos pedidos.
Pagamento online	Caso o estabelecimento utilize pagamentos online, é importante possuir o **Contrato de Cartões** para gerenciar os métodos de pagamento e suas respectivas taxas.
Acesso ao Delivery Direto	É necessário ter acesso ao painel administrativo da loja para obter os dados da integração.

1. Configurando a integração

Primeiro, é necessário obter os dados de integração no painel do Delivery Direto.

No painel administrativo do Delivery Direto:

1. Acesse **Administrar**.
2. Localize **Acessos para integrações**.
3. Clique em **Nova credencial**.
4. Selecione **ConnectPlug**.
5. Após realizar o vínculo, serão disponibilizados os dados necessários para configurar a integração.

Entre as informações disponibilizadas estão o usuário, senha, **ID da integração** e **ID da loja**.

Configurando no ERP

No ERP, acesse:

Engrenagem > Integrações > Integrações Delivery > Delivery Direto

Preencha as informações da integração:

Campo	Informação

Login do Delivery Direto	Usuário disponibilizado na credencial da ConnectPlug.
Senha do Delivery Direto	Senha disponibilizada na credencial.
ID da integração	Código gerado/disponibilizado pelo Delivery Direto.
Unidade ID	ID da loja no Delivery Direto.
Método de pagamento online	Método utilizado para identificar pagamentos realizados online.
Vendedor	Vendedor que será vinculado às vendas recebidas pela integração.
CNPJ	CNPJ utilizado na operação.

O mesmo ERP pode ter mais de uma **Unidade ID** vinculada, permitindo receber pedidos de diferentes lojas do Delivery Direto no mesmo ambiente.

Após preencher os dados, **salve a configuração**.

O status da integração deverá indicar que a autenticação foi realizada com sucesso.

2. Configurando o recebimento dos pedidos

Na configuração da integração, existem algumas opções importantes para definir o comportamento dos pedidos.

Aceitar pedidos automaticamente

A opção **Aceitar os pedidos automaticamente** define como os pedidos serão tratados quando chegarem ao PDV:

Configuração	Comportamento
Sim	O pedido entra no PDV já aceito, sem necessidade de confirmação manual.
Não	O operador deverá aceitar ou rejeitar o pedido diretamente no PDV.

Controle de estoque

Também é possível configurar a opção **Desativar ou ativar produto ao movimentar estoque**.

Quando habilitada, um produto que atingir estoque zero poderá ficar **indisponível no Delivery Direto**, evitando que o cliente realize um pedido de um produto sem estoque.

> **Importante:** ao utilizar essa funcionalidade, o controle de estoque no ERP deve estar atualizado corretamente.

3. Ativando as notificações no PDV

Após salvar a integração, é necessário configurar as notificações para acompanhar os pedidos no PDV.

No **PDV 2.0**:

1. Acesse a **Área Administrativa**.
2. Informe usuário e senha.
3. Acesse **Integrações**.
4. Selecione **Delivery Direto**.
5. Acesse **Notificações**.
6. Habilite as notificações desejadas.

É possível receber notificações sobre:

Notificação	Utilização
Pedidos novos	Avisar quando um novo pedido for recebido.
Pedidos alterados	Avisar quando houver alteração em um pedido.
Pedidos cancelados	Avisar quando um pedido for cancelado.

4. Preparando os produtos para o Delivery Direto

Os produtos podem ser enviados do ERP para o cardápio do Delivery Direto.
Antes da exportação, recomenda-se criar uma **Lista de Preços** específica para o delivery.

Na lista de preços:

1. Crie ou selecione uma lista de preços.
2. Habilite a utilização para **Integrações e Delivery**.
3. Adicione somente os produtos que serão disponibilizados no Delivery Direto.
4. Defina os valores de venda desejados.

Isso permite, por exemplo, utilizar um preço diferente no Delivery Direto em relação ao balcão.

5. Exportando o cardápio

Com a lista de preços configurada:

1. Acesse **Estoque > Produtos** no ERP.

2. Selecione os produtos que deseja disponibilizar.
3. Clique em **Exportar para Delivery**.
4. Selecione a integração **Delivery Direto**.
5. Selecione a loja que receberá os produtos.
6. Escolha como os produtos serão exportados:
   - **Visível**, para disponibilizá-los no cardápio.
   - **Invisível**, para realizar a conferência antes de disponibilizá-los para venda.
7. Selecione a **Lista de Preços** configurada.
8. Clique em **Exportar**.

A exportação envia as informações cadastradas no ERP para o Delivery Direto, incluindo dados como nome, categoria, preço, código e imagem do produto.

> **Recomendação:** utilizar a exportação **invisível** inicialmente permite conferir o cadastro antes de disponibilizar os produtos para venda.

O andamento da exportação pode ser acompanhado pelo status do processo no ERP.

6. Produtos que já existem no Delivery Direto

Caso o estabelecimento já possua produtos cadastrados no Delivery Direto antes da integração com a CPlug, também é possível realizar o vínculo manual.

Nesse cenário:

1. Localize o produto no Delivery Direto.
2. Copie o **código de integração** do produto.
3. Localize o produto correspondente no ERP.
4. Informe o mesmo código de integração.
5. Salve o cadastro.

Esse processo deve ser realizado para cada produto que será integrado.

> **Recomendação:** quando possível, é preferível realizar a exportação dos produtos pelo ERP, pois ela reduz a necessidade de vinculações manuais e mantém as informações do cadastro centralizadas.

7. Conferindo os produtos no Delivery Direto

Após a exportação, acesse o painel administrativo do Delivery Direto e confira o cardápio.

Verifique:

- Categorias
- Produtos
- Preços
- Imagens
- Disponibilidade dos produtos

Quando a exportação for realizada como **invisível**, os produtos deverão ser ativados no painel do Delivery Direto após a conferência.

8. Recebendo e gerenciando pedidos no PDV

Após a integração e configuração do cardápio, os pedidos realizados pelo cliente no site ou aplicativo do Delivery Direto serão enviados automaticamente para o **PDV 2.0**.

No ambiente **Pedidos Delivery**, o operador poderá visualizar informações como:

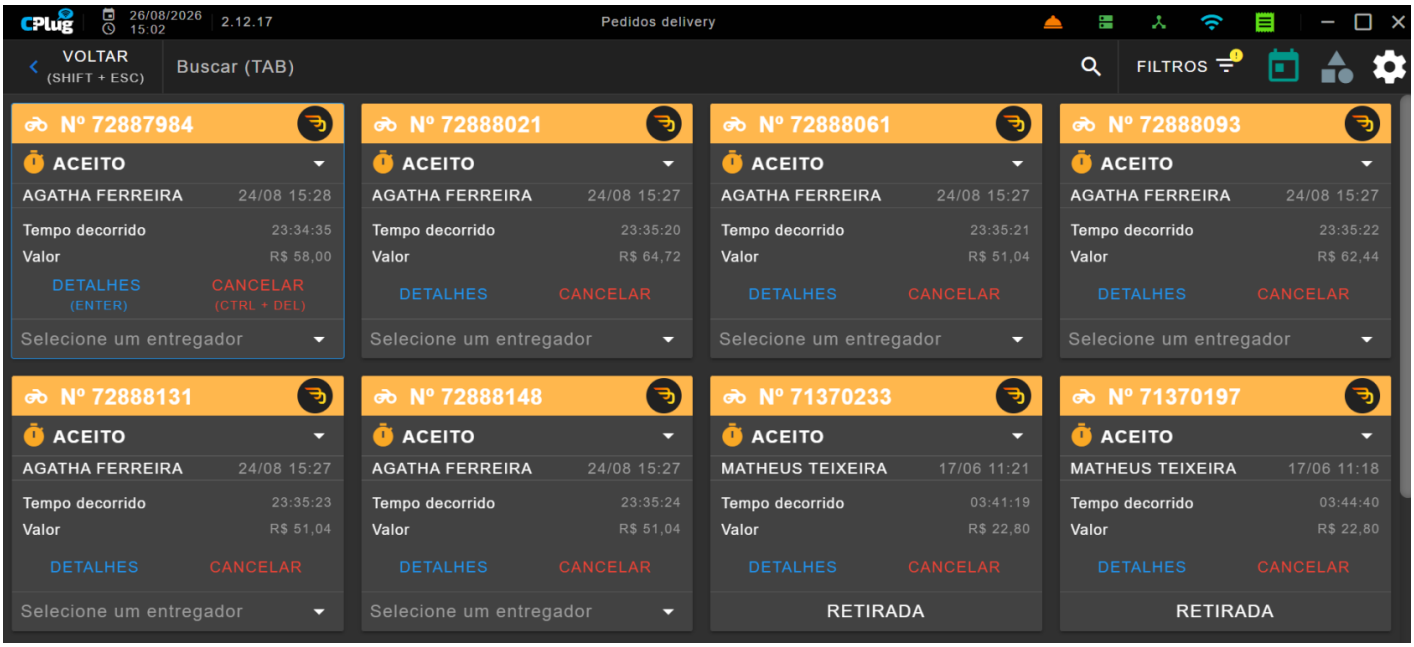
- Número do pedido
- Cliente
- Produtos
- Valor
- Forma de pagamento
- Endereço de entrega
- Status do pedido

O PDV permite acompanhar o pedido durante toda a operação, desde o recebimento até a conclusão.

Os pedidos também podem ser visualizados em diferentes formatos, conforme a configuração escolhida:

Tabela | Cartões | Kanban

O modo de exibição pode ser alterado de acordo com a preferência da operação.



9. Fluxo do pedido

De forma geral, o funcionamento da integração ocorre da seguinte maneira:

Cliente realiza o pedido no Delivery Direto
↓
Pedido é enviado para o PDV 2.0
↓
Pedido é aceito automaticamente ou manualmente
↓
Estabelecimento prepara o pedido
↓
Status é atualizado no PDV
↓
Pedido é despachado/entregue
↓
Pedido é concluído

As alterações de status realizadas no PDV também são refletidas para o cliente no ambiente do Delivery Direto, permitindo que ele acompanhe a evolução do pedido

Conclusão

Com a integração entre **CPlug e Delivery Direto**, o estabelecimento centraliza o cardápio e os pedidos, reduzindo lançamentos manuais e facilitando a operação do delivery. Os produtos são gerenciados pelo ERP e os pedidos chegam diretamente ao PDV para aceite, preparo e finalização.

DÚVIDAS COMUNS - DELIVERY DIRETO

Dúvida	Resposta
É possível solicitar o cardápio de produtos do Delivery Direto para inserir na CPlug?	**Sim.** É possível solicitar a listagem dos produtos no formato **Menu Completo** pelo canal de solicitações do Delivery Direto.
É possível exportar o cardápio da CPlug para o Delivery Direto?	**Sim.** Com a integração ativa, é possível exportar os produtos cadastrados na CPlug para o Delivery Direto, incluindo **nome, foto, valor de venda, descrição e código de integração do PDV**.
É possível exportar o cardápio do Delivery Direto para a CPlug pela integração?	**Não.** A integração não realiza a exportação do cardápio do Delivery Direto para a CPlug.
É possível ocultar ou exibir uma categoria em horários específicos?	**Sim, no plano Pró.** No plano Iniciante, não é possível configurar horários específicos para exibição das categorias.
Duas lojas diferentes do Delivery Direto podem enviar pedidos para o mesmo PDV da CPlug?	**Sim.** É possível vincular mais de uma loja ao mesmo PDV.
É possível integrar o módulo Pizza do Delivery Direto?	**Não.** A integração contempla o cardápio padrão de produtos. Produtos cadastrados pelo módulo **Pizza** não são contemplados.
É possível receber pedidos de várias lojas do Delivery Direto no mesmo PDV?	**Sim.** As lojas podem utilizar **IDs de loja diferentes** e serem vinculadas ao mesmo PDV, desde que utilizem o mesmo e-mail e senha para autenticação da integração.
Existe alguma limitação ao integrar várias lojas no mesmo PDV?	**Sim.** Nesse cenário, a exportação de produtos possui uma limitação quando não há um **Token** configurado. Sem o Token, os produtos precisam ser cadastrados ou vinculados manualmente.
É possível exportar produtos quando há várias lojas integradas?	**Sim, mas somente para a loja que estiver com o Token configurado.** Dessa forma, a exportação automática do cadastro ficará disponível para essa loja específica.

> **Importante:** ao trabalhar com várias lojas do Delivery Direto no mesmo PDV, é necessário considerar a limitação da exportação de produtos e a configuração do Token para definir qual loja poderá receber o cardápio exportado.

PEDIDOS NA MESA - DELIVERY DIRETO

O **Pedidos na Mesa** do Delivery Direto permite que o cliente faça o próprio pedido utilizando o celular, por meio de um **QR Code disponibilizado na mesa**.

Ao realizar a leitura do QR Code, o cliente é direcionado para a loja do Delivery Direto já vinculado à mesa em que está. Após finalizar o pedido, a operação é recebida automaticamente no ambiente de **Pedidos Delivery do PDV**, com a identificação da mesa.

https://drive.google.com/file/d/1KsNnNmX0rw1TI5J1SUYfAP_vr0R5HZEA/preview

Neste ambiente, o cliente poderá:

- Acessar o cardápio pelo QR Code da mesa
- Realizar o pedido diretamente pelo celular
- Escolher entre pagamento online ou pagamento na loja, conforme a configuração disponível
- Acompanhar o pedido pelo ambiente do Delivery Direto

No PDV, o operador poderá:

- Receber os pedidos realizados nas mesas
- Identificar a mesa vinculada ao pedido
- Visualizar os detalhes do pedido
- Atualizar o status do pedido
- Realizar o recebimento do pagamento
- Finalizar o pedido

1. Configurando as mesas

Ao habilitar a opção **Pedidos na Mesa** no Delivery Direto, é necessário cadastrar a quantidade de mesas disponíveis no estabelecimento.

Configuração	Descrição
Quantidade de mesas	Informe a quantidade de mesas disponíveis no estabelecimento
Conjunto de mesas	Permite identificar o ambiente onde as mesas estão localizadas, como Restaurante, Lobby ou outro espaço

Configuração	Descrição
QR Code	É gerado para cada mesa e deve ser disponibilizado no respectivo local

Após configurar as mesas, o Delivery Direto disponibilizará os **QR Codes individuais** para cada uma delas.

2. Acesso do cliente

O cliente deverá utilizar o próprio celular para realizar a leitura do **QR Code disponibilizado na mesa**.

Após a leitura:

1. O cliente é direcionado para a loja do Delivery Direto.
2. A mesa é identificada automaticamente.
3. O cliente acessa o cardápio.
4. Seleciona os produtos desejados.
5. Finaliza o pedido.

O pedido será vinculado à mesa correspondente ao QR Code utilizado.

3. Forma de pagamento

Durante a finalização do pedido, o cliente poderá selecionar a forma de pagamento disponibilizada pelo estabelecimento.

Forma de pagamento	Funcionamento
Pagamento online	O cliente realiza o pagamento pelo próprio site, quando essa opção estiver disponível
Pagamento na loja	O cliente realiza o pagamento presencialmente após o consumo

Quando o pagamento for realizado na loja, o pedido será recebido no PDV para posterior recebimento e finalização.

4. Recebendo o pedido no PDV

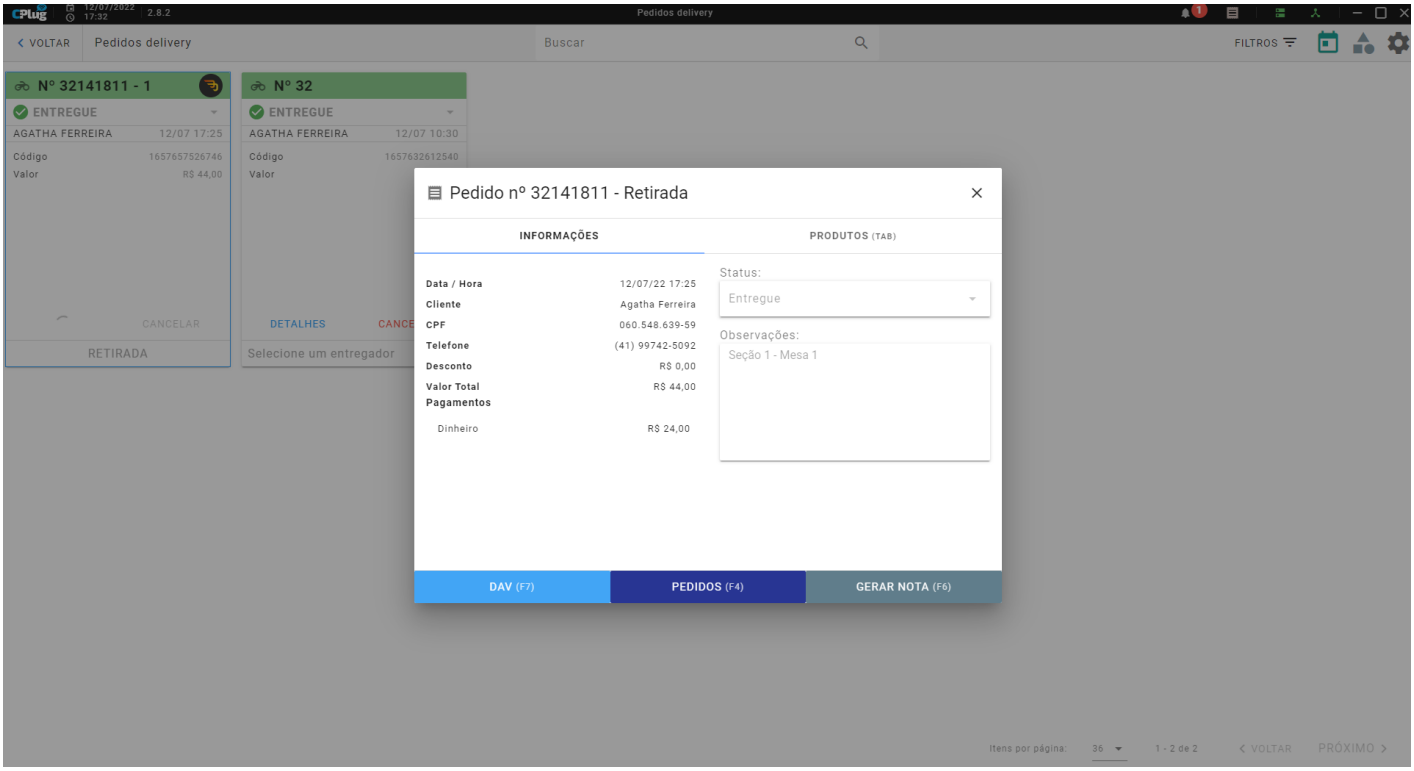
Após o cliente finalizar o pedido, ele será recebido automaticamente na tela de **Pedidos Delivery** do PDV.

O pedido apresenta a identificação da mesa, permitindo que a equipe saiba onde o cliente está localizado.

Informação	Exemplo

Número do pedido	Número gerado pelo Delivery Direto
Mesa	Mesa vinculada ao pedido
Sessão	Ambiente ou conjunto ao qual a mesa pertence
Produtos	Itens solicitados pelo cliente
Pagamento	Forma de pagamento selecionada

Nos detalhes do pedido, a mesa e a sessão também ficam disponíveis para consulta.



5. Preparação e entrega do pedido

Após receber o pedido, a equipe realiza a preparação dos produtos.

O pedido permanece disponível no ambiente de **Pedidos Delivery**, permitindo acompanhar seu andamento por meio dos status.

Como o cliente está presente no estabelecimento, a entrega do pedido é realizada diretamente na mesa indicada no pedido.

> **Importante:** o acompanhamento do pedido pelo status no PDV não substitui a comunicação presencial com o cliente durante o atendimento.

6. Recebimento e finalização

Quando o cliente optar por realizar o pagamento na loja, o recebimento será realizado após o consumo.

O operador deverá:

1. Atualizar o pedido para **Entregue**.
2. Realizar o recebimento conforme a forma de pagamento escolhida.
3. Confirmar o recebimento.
4. Finalizar o pedido.

Após a confirmação do pagamento, o pedido é concluído no PDV.

7. Fluxo do pedido

O processo pode ser resumido da seguinte forma:

QR Code na mesa → Cliente acessa o Delivery Direto → Realiza o pedido → Pedido recebido no PDV → Preparação → Entrega na mesa → Pagamento → Finalização

8. Pedidos na Mesa x Cardápio Digital DD

É importante diferenciar as duas funcionalidades:

Funcionalidade	Funcionamento
Pedidos na Mesa	Permite que o cliente acesse o cardápio, realize o pedido e envie a solicitação para o estabelecimento
Cardápio Digital	Permite apenas visualizar o cardápio, sem realizar pedidos

O **Cardápio Digital** não deve ser confundido com o **Pedidos na Mesa**, pois não possui a funcionalidade de realização de pedidos.

Conclusão

O **Pedidos na Mesa** permite que o cliente realize o próprio pedido pelo celular, enquanto o estabelecimento recebe e gerencia a operação diretamente pelo **Pedidos Delivery do PDV**, com a mesa identificada em todo o processo.

APONTAMENTO DE DOMÍNIO - SITE DD

Em alguns casos, o cliente do **Delivery Direto** pode optar por utilizar um **domínio próprio** como endereço do site da loja.

Para isso, é necessário realizar o apontamento do domínio nas **configurações de DNS da hospedagem** onde o domínio está registrado.

Informações necessárias

Quando o cliente solicitar a utilização de um domínio próprio no site do Delivery Direto, solicite:

Informação	Descrição
Acesso à hospedagem do domínio	Acesso ao painel onde o domínio está configurado, como Registro.br, GoDaddy ou outro provedor
Domínio desejado	Endereço que será utilizado no site do Delivery Direto
Nome da loja	Nome da loja cadastrado no Delivery Direto
E-mail da loja	E-mail utilizado no cadastro do Delivery Direto

Processo de configuração

Após reunir as informações:

1. Envie os **dados completos** por e-mail para **Matheus Teixeira**.
2. Matheus realizará a configuração necessária no **painel de DNS** do cliente.
3. Após concluir essa etapa, será criado um **ticket para o Delivery Direto**.
4. O Delivery Direto realizará a finalização do apontamento do domínio.

> **Importante:** todos os dados necessários devem ser enviados de forma completa para que a configuração possa ser realizada sem necessidade de novas solicitações ao cliente.

CONTROLE DE ESTOQUE DD + CPLUG

A funcionalidade **Desativar/Ativar produto ao movimentar estoque** permite que o produto seja automaticamente **inativado no cardápio do Delivery Direto quando seu estoque atingir zero na CPlug**.

Essa funcionalidade está disponível apenas para **produtos finais**. Não é possível utilizá-la em produtos que possuem **atributos**, pois a API do Delivery Direto não possui controle de estoque por atributos.

TAXAS CARTÕES E PIX PARA PAGAMENTO ONLINE NO DD

O **Delivery Direto** permite que o estabelecimento ofereça pagamentos online por cartão de crédito e PIX. Para utilizar essa modalidade, o cliente pode criar uma conta na **Vindi diretamente pela plataforma do Delivery Direto**, onde poderá definir as condições financeiras para recebimento.

Neste ambiente, é possível configurar:

- Bandeiras aceitas para pagamento com cartão de crédito
- Prazo de recebimento das transações
- Taxas de cartão de crédito
- Parcelamento no cartão
- Taxa para pagamentos via PIX
- Prazo para pagamento do PIX
- Prazo para solicitação de reembolso

1. Cartão de crédito

O Delivery Direto permite configurar o recebimento de pagamentos realizados com cartão de crédito.

Bandeiras aceitas

Conforme a configuração apresentada no material, são aceitas as seguintes bandeiras:

Bandeiras
Visa
Mastercard
American Express
Elo
Hipercard
Hiper

Prazo e tarifas

O estabelecimento pode escolher o prazo desejado para receber os valores das transações.

Prazo de recebimento	Tarifa
2 dias	4,09% + R$ 0,30 por transação
7 dias	3,69% + R$ 0,30 por transação
14 dias	3,39% + R$ 0,30 por transação
30 dias	2,79% + R$ 0,30 por transação

As opções e respectivas tarifas são apresentadas na configuração de **Cartão de crédito** da plataforma.

2. Parcelamento no cartão

Também é possível permitir que os clientes realizem compras parceladas no cartão de crédito.

Configuração	Possibilidade
Parcelamento	Até 12 vezes
Juros de parcelamento	1,69% ao mês
Valor mínimo por parcela	Configurável
Parcelamentos sem juros	Configuráveis no painel correspondente

O estabelecimento pode definir até quantas vezes o cliente poderá parcelar a compra.

> **Importante:** a quantidade máxima de parcelas pode ser configurada em até **12 vezes**.

3. PIX

O pagamento via **PIX** também possui configurações específicas na plataforma.

Configuração	Informação
Prazo de recebimento	1 dia útil
Tarifa	0,95%
Valor mínimo da tarifa	R$ 0,00 por transação
Prazo para pagamento	Configurável
Prazo para reembolso	Configurável

A configuração permite definir o tempo máximo que o cliente terá para realizar o pagamento após finalizar o pedido.

Prazo para pagamento

O prazo de expiração do pagamento PIX pode ser configurado entre:

- 10 minutos
- 20 minutos
- 30 minutos
- 1 hora
- 6 horas
- 24 horas

Caso o pagamento não seja realizado dentro do prazo definido, o código de pagamento PIX será automaticamente cancelado.

Prazo para reembolso

Também é possível definir o prazo estimado para entrar em contato com o cliente e combinar um reembolso, quando necessário.

Prazo disponível
24 horas
48 horas
72 horas

Conclusão

As configurações de **cartão de crédito e PIX** permitem definir as condições de pagamento online do Delivery Direto, incluindo tarifas, prazos de recebimento, parcelamento e regras para pagamento e reembolso.

Observação importante: as taxas, prazos, bandeiras e demais condições de pagamento podem ser alterados pelo Delivery Direto/Vindi. Por isso, **consulte sempre o Portal do Delivery Direto**, na área **Administrativa → Pagamento Online**, para verificar as informações e condições atualizadas antes de realizar qualquer configuração.

CHAT BOT PARA WHATSAPP DA DD

O **Chat Bot para WhatsApp do Delivery Direto** é uma ferramenta que automatiza o atendimento da loja pelo WhatsApp, permitindo direcionar clientes para o pedido, apresentar informações da loja e iniciar conversas com atendentes. A funcionalidade está disponível para clientes que contratam o **plano DD VIP**.

O que o Chat Bot permite?

Funcionalidade	Descrição
Fazer pedido	Direciona o cliente para o link da loja no Delivery Direto, facilitando o acesso ao cardápio e à realização do pedido.
Informações da loja	Envia o link da página da loja com informações como horário de funcionamento e localização.
Falar com atendente	Permite iniciar uma conversa com um atendente diretamente pelo WhatsApp.

O bot apresenta essas opções automaticamente quando o cliente inicia uma conversa com o número da loja.

1. Fazer um pedido

Ao selecionar **Fazer pedido**, o bot envia o link da loja para que o cliente possa acessar o cardápio e realizar o pedido.

O acesso é facilitado pelo preenchimento automático do **nome e telefone** do cliente, conforme as informações configuradas no WhatsApp.

2. Informações da loja

Na opção **Informações da loja**, o bot direciona o cliente para a página de informações da loja no Delivery Direto.

Esse espaço pode apresentar informações como:

- Horário de funcionamento
- Localização
- Outras informações disponibilizadas pela loja

3. Falar com atendente

Ao selecionar **Falar com atendente**, uma conversa é criada no painel administrativo da loja.

Os vendedores podem acompanhar e responder às mensagens diretamente pelo ambiente de gestão do Delivery Direto.

> **Importante:** a conversa não pode ser atribuída diretamente a um vendedor específico. Por isso, o atendente deve se identificar ao iniciar o atendimento.

Também é possível criar um pedido diretamente a partir da conversa, e o Chat Bot pode enviar um resumo do pedido para facilitar o atendimento.

4. Mensagem inicial

Ao iniciar o contato, o cliente recebe uma mensagem personalizada com o **nome do cliente e o nome da loja**, seguida das opções disponíveis no Chat Bot.

Esse fluxo funciona como uma árvore de ações, direcionando o cliente para o atendimento desejado.

5. Notificações de pedidos

O Chat Bot também pode enviar notificações relacionadas ao status do pedido, informando o cliente sobre alterações como:

- Pedido aceito
- Pedido em trânsito
- Pedido recusado

6. Campanhas automáticas

O Chat Bot possui recursos de comunicação automática com clientes, incluindo campanhas como:

Campanha	Objetivo
Resgate de compras	Incentivar clientes a retomarem uma compra ou finalizarem uma ação iniciada.
Indique um Amigo	Incentivar clientes a indicar a loja para outras pessoas.

As mensagens podem considerar informações como disponibilidade da loja, agendamentos, itens no carrinho e cupons disponíveis.

7. Regras e limitações

Informação	Regra
Duração da conversa	Cada conversa possui duração máxima de **24 horas**.
Nova conversa	Se o cliente enviar uma nova mensagem após esse período, uma nova conversa será criada automaticamente.
Conversas incluídas	O plano inclui até **1.000 conversas**.
Conversas adicionais	Após esse limite, a Meta cobra **R$ 0,25 por conversa adicional**.
Armazenamento	As conversas ficam armazenadas na plataforma DD por **5 dias**.

8. Pré-requisitos para ativação

Para utilizar o Chat Bot, é necessário:

Requisito	Informação
Telefone	Número de celular ou fixo ativo e sem cadastro no WhatsApp ou WhatsApp Business
Domínio	Domínio próprio ativo
Meta	Conta verificada no Meta Business Suite
Acesso	Concessão de acesso de administrador geral ao gerenciador de negócios da Meta
Plano	Contratação do plano DD VIP

9. Informações necessárias para ativação

Além dos pré-requisitos, são necessários dados para criação e configuração da conta:

Dados da empresa

- Razão social
- Telefone comercial
- Website
- E-mail comercial

Dados do perfil no WhatsApp

- Nome de exibição
- Categoria do estabelecimento
- Descrição da empresa, se desejado
- Número de telefone para verificação
- Endereço, e-mail e website, se aplicável

- Segundo número de WhatsApp para a opção **Falar com atendente**

Foto de perfil

Requisito	Especificação
Tamanho padrão	192 × 192 px
Tamanho máximo	640 × 640 px
Tamanho do arquivo	Até 5 MB

10. Solicitação de ativação

Para iniciar o processo, é necessário **abrir um ticket para a MAV** pelo canal indicado pelo Delivery Direto.

O contato ocorre em até **48 horas**, e o SLA informado para o processo é de até **12 dias após a verificação da conta pela Meta**.

Após o processo de onboarding, a configuração envolve etapas de conexão da infraestrutura, associação da API Key à loja e cadastro dos templates de mensagens.

> **Observação:** o processo de ativação apresentado no material possui informações indicadas como temporárias e sujeitas a atualização. Antes de iniciar uma nova ativação, confirme o fluxo vigente com o Delivery Direto.

Conclusão

O **Chat Bot para WhatsApp** amplia os canais de atendimento da loja, automatizando o direcionamento para pedidos, informações e atendimento humano. Dessa forma, o cliente consegue iniciar sua jornada pelo WhatsApp e ser direcionado rapidamente para o canal mais adequado.