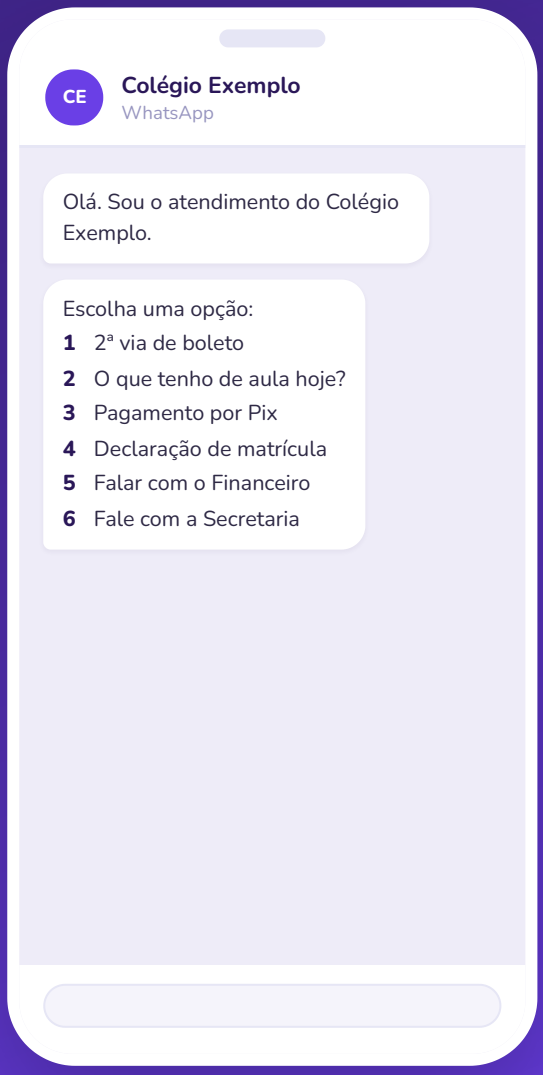
CATÁLOGO DE JORNADAS

WorkChat: o TOTVS Educacional no WhatsApp do aluno

As jornadas de autoatendimento e atendimento que já funcionam integradas ao RM, explicadas tela a tela.



Parceiro homologado TOTVS

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

VISÃO GERAL

Como o WorkChat funciona

O aluno pede no WhatsApp. O WorkChat busca no TOTVS RM. A resposta volta na conversa, em texto ou PDF.



Três tipos de resposta

Relatório

`RM` → `PDF`

O RM gera o documento e o aluno recebe em PDF

Consulta

`RM` → `Texto`

O RM responde e o aluno recebe em texto

API

`Serviço` → `PDF`

O serviço é chamado e o resultado chega em PDF

Requisitos

MÓDULO	VERSÃO MÍNIMA
TOTVS Educacional (ES ou EB)	12.1.29
INSTALAÇÃO	**CONTRATAÇÃO**
Local · Cloud · Cloud TOTVS	SaaS com implantação

MAPA DAS JORNADAS

Um número de WhatsApp. Os serviços da instituição no menu.

FINANCEIRO



2ª via de boleto
p. 4



Pix
p. 5

SECRETARIA E ACADÊMICO



Declaração de matrícula
p. 6



O que tenho de aula hoje?
p. 7



Consultas sob medida
p. 8

ATENDIMENTO



Atendimento humano com fila e departamentos
p. 9

RELACIONAMENTO



Comunicação ativa
p. 10



Captação de alunos com Rubeus
p. 11

GESTÃO



Dashboard, relatórios e controles
p. 12

FINANCEIRO

2ª via de boleto

O aluno ou responsável recebe o boleto em PDF ou a linha digitável sem ligar para o financeiro.



O QUE ACONTECE NO RM

Por trás, no TOTVS

1. Confere o CPF com o telefone cadastrado no RM
2. Lista os boletos daquele CPF
3. Registra o boleto online, se ainda não estiver registrado
4. Gera o PDF pelo relatório de boleto do RM e envia

DETALHE TÉCNICO

Formatos disponíveis: `Boleto PDF`, `Boleto IPTE` (linha digitável) e `PDF com senha`.

Quem deixa de fazer manualmente
Financeiro

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

FINANCEIRO

Pagamento por Pix

QR Code ou código Copia e Cola do título em aberto, entregue na conversa.



O QUE ACONTECE NO RM

Por trás, no TOTVS

1. Confere o CPF com o telefone cadastrado no RM
2. Lista os títulos daquele CPF
3. O próprio RM gera o Pix do título escolhido
4. O WorkChat envia o QR Code ou o Copia e Cola

DETALHE TÉCNICO

Serviços `PIX QR Code` e `PIX Copia e Cola`, gerados pelo RM a partir do boleto selecionado.

Quem deixa de fazer manualmente
Financeiro

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

SECRETARIA

Declaração de matrícula em PDF

O documento sai do TOTVS Reports e chega no WhatsApp, sem emissão manual na secretaria.



O QUE ACONTECE NO RM

Por trás, no TOTVS

1. O aluno escolhe a opção no menu
2. O CPF é conferido com o telefone cadastrado no RM
3. O TOTVS Reports gera o relatório com os dados do aluno
4. O PDF é enviado na conversa

DETALHE TÉCNICO

Relatórios do TOTVS Reports configurados com parâmetros de execução podem virar opções do menu.

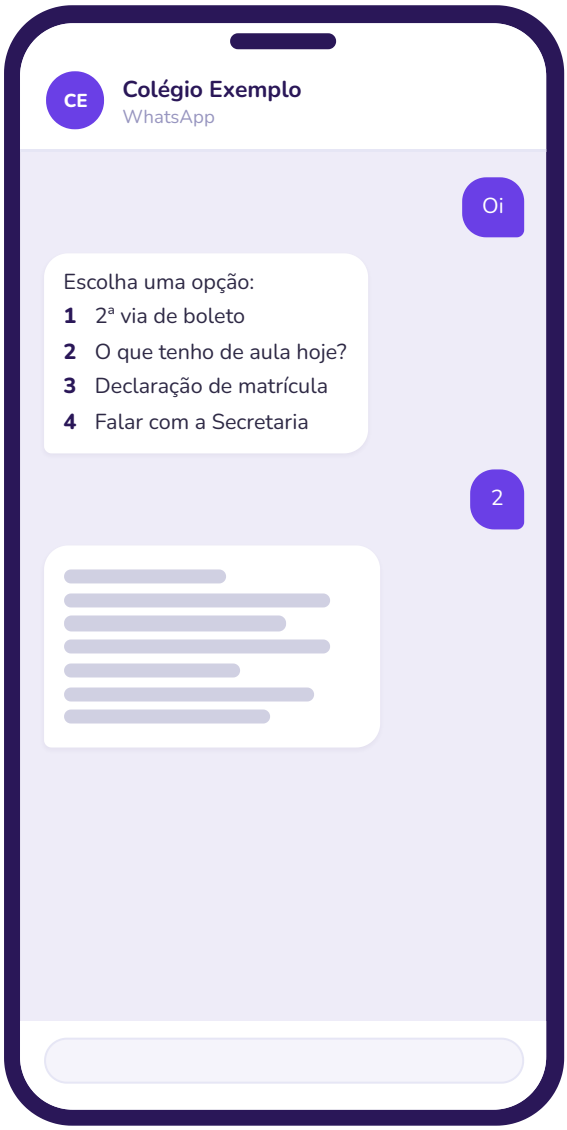
Quem deixa de fazer manualmente
Secretaria

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

ACADÊMICO

O que tenho de aula hoje?

O aluno consulta o próprio plano de aula do dia direto no WhatsApp.



O QUE ACONTECE NO RM

Por trás, no TOTVS

1. O aluno escolhe a opção no menu
2. O WorkChat consulta o plano de aula do aluno no RM
3. A resposta volta na conversa

DETALHE TÉCNICO

Exemplo de atendimento automatizado documentado na página oficial do produto.

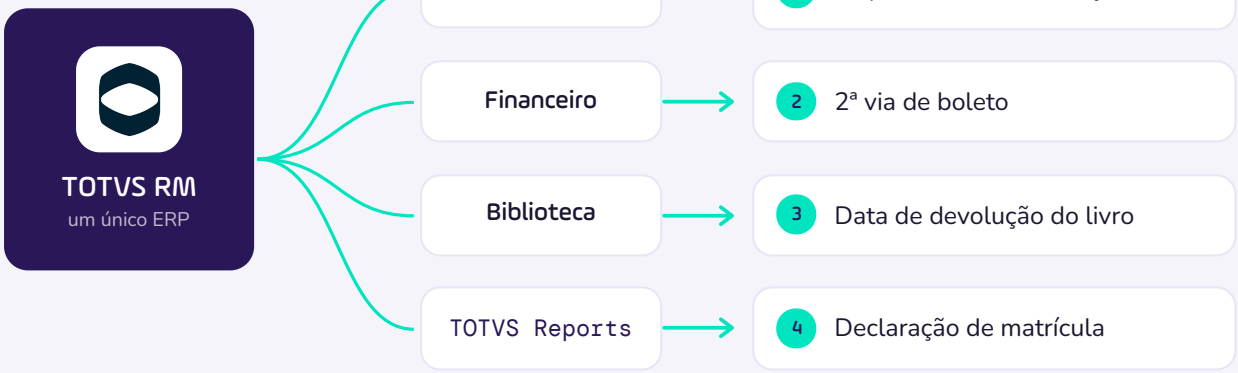
Consulta ao RM
Plano de aula do aluno

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

QUALQUER MÓDULO DO RM

Um dado do RM, uma opção no menu

O TI decide o que o aluno pode consultar. Se a informação está no RM, ela pode virar uma opção do WorkChat.



Consulta SQL

Consulta ao RM

O WorkChat executa uma consulta SQL cadastrada no RM e responde em texto, uma linha por registro.

EXEMPLO DA DOCUMENTAÇÃO

Data de devolução de um livro no módulo Biblioteca.

Resposta fixa + anexo

Resposta informativa

Mensagem fixa, com anexo, para pedidos que têm a mesma resposta para todos.

EXEMPLO DA DOCUMENTAÇÃO

Horário de funcionamento dos setores.

DETALHE TÉCNICO

Tipos de serviço: `Relatório` (PDF), `Consulta SQL` (texto) e `chamada de API`. Consultas e relatórios podem vir de outros módulos do RM, como Biblioteca e Financeiro.

Quem define as opções

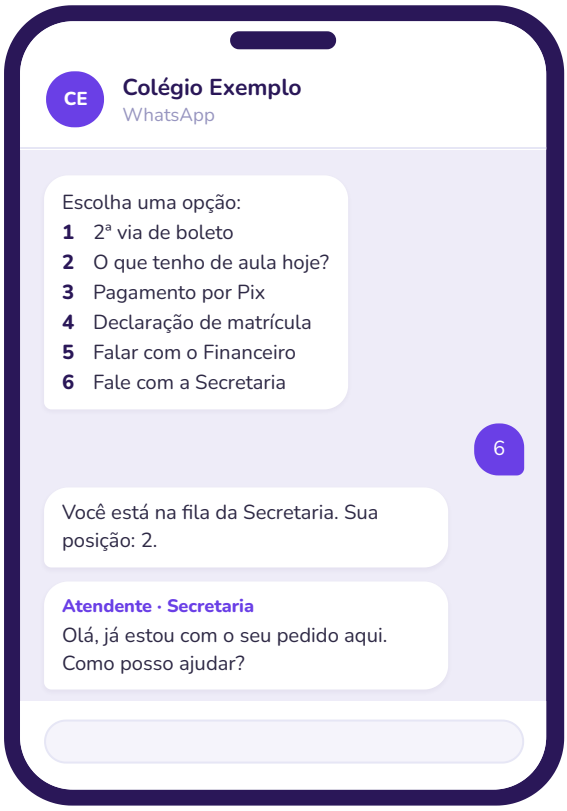
Equipe de TI

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

ATENDIMENTO

Do menu para a pessoa certa, com histórico

Quando o pedido precisa de um atendente, o ticket vai para o departamento certo e quem assume vê toda a conversa anterior.



ROTEAMENTO

Do menu ao atendente

1. **Menu**
   O aluno escolhe falar com um setor
2. **Departamento**
   Secretaria · Financeiro · outros que a instituição cadastrar
3. **Fila**
   Aviso de posição para o aluno
4. **Atendente**
   Assume com o histórico da conversa

- Vários atendentes no mesmo número
- Horário de funcionamento e feriados por setor
- Alerta ao supervisor quando um atendimento demora a ser puxado
- Transferência entre atendentes, com motivo de encerramento registrado

DETALHE TÉCNICO

`Também é possível separar números de WhatsApp por nível de ensino.`

Quem ganha

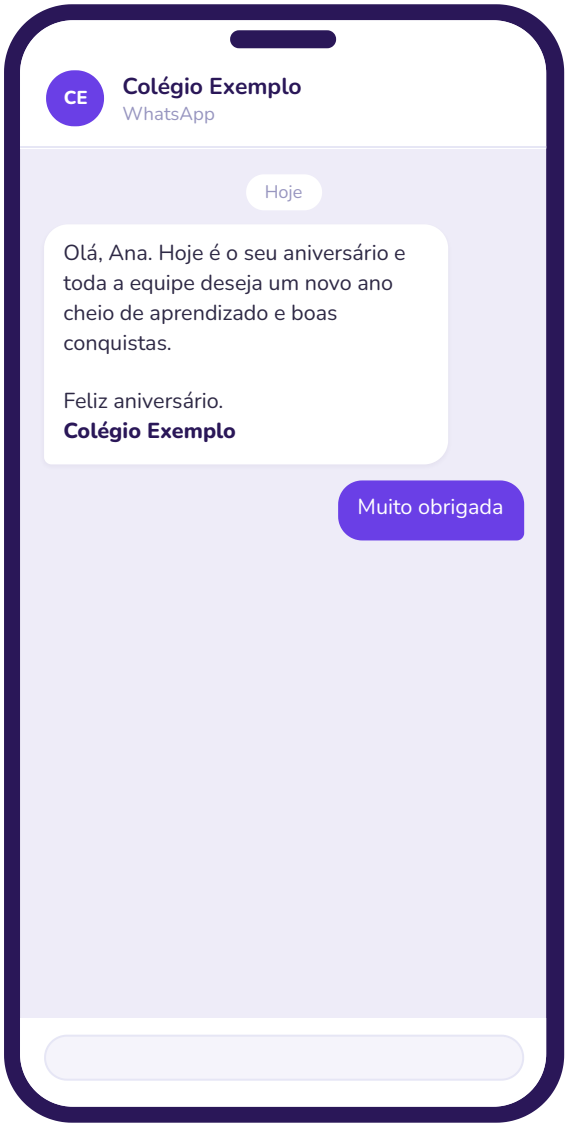
Todas as equipes que hoje atendem por WhatsApp pessoal ou números soltos

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

RELACIONAMENTO

A instituição fala primeiro

Mensagens com template disparadas a partir de dados do RM, sem montar lista de contatos à mão.



TRÊS FORMAS DE INICIAR A CONVERSA

Disparos a partir do RM

`Consulta SQL`

Envios a partir do RM

Uma consulta SQL no RM traz o telefone e os dados de cada contato e preenche o template. Exemplo da documentação: mensagem de aniversário. Cada envio fica registrado no RM.

`Fórmula Visual`

Mensagem disparada por processo

Uma atividade de Fórmula Visual do RM agenda a mensagem. Se o contato não responder no prazo definido, a conversa é redirecionada.

`Fim do atendimento`

Pesquisa de satisfação

Ao fim do atendimento. Nota baixa gera um e-mail automático para o responsável na instituição.

DETALHE TÉCNICO

O `Controle de Envios` registra no RM o `JSON` de envio e de retorno de cada mensagem.

Origem dos contatos
Consulta SQL no RM

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

CAPTAÇÃO · PARA QUEM USA RUBEUS

Do “Quero ser aluno” ao lead no Rubeus

O interessado deixa os dados na conversa e o lead entra no processo e na etapa certa do CRM.



O QUE ACONTECE NO CRM

Por trás, no Rubeus

1. O contato é cadastrado no processo e na etapa definidos pela instituição
2. O histórico da conversa é enviado ao Rubeus
3. A avaliação do atendimento também chega ao CRM

DETALHE TÉCNICO

Integração nativa via `webhook`. Eventos no Rubeus: `Cadastrado pelo ChatBot`, `Atualização de Conversa` e `Avaliou Atendimento`.

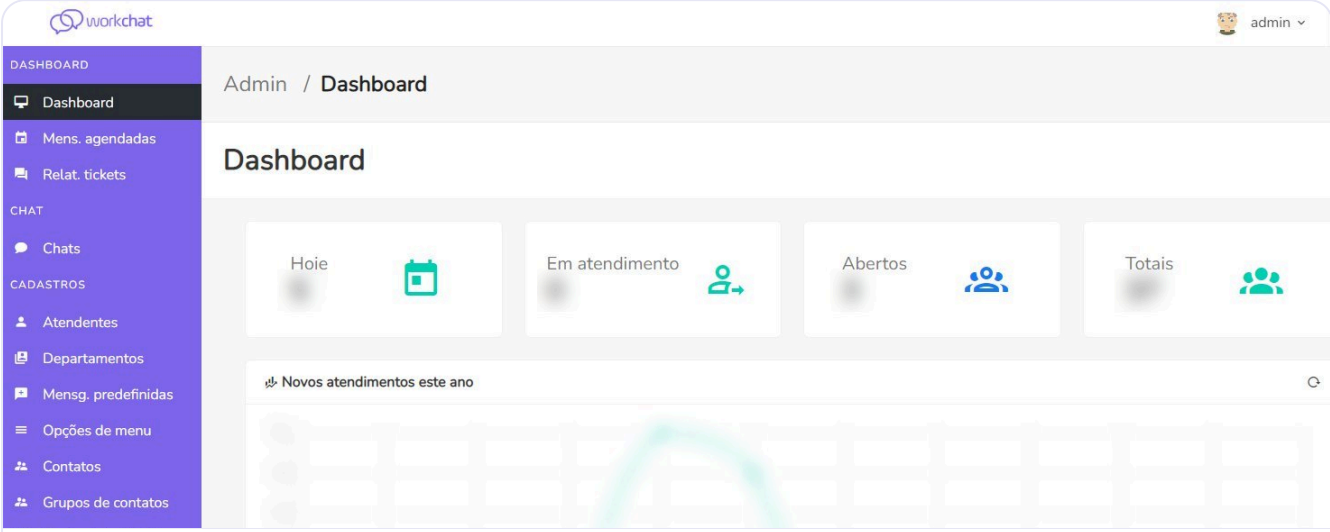
Destino do lead
Processo e etapa no Rubeus

Menu ilustrativo. Cada instituição configura suas opções.

GESTÃO

O que o gestor acompanha

1 Dashboard e relatórios



Tela real do WorkChat, com dados desfocados.

- Volume de atendimentos por departamento, atendente e período
- Tickets abertos e encerrados
- Motivos de encerramento
- Filtro por tags
- Visão de todos os números de uma vez

2 Controles de segurança operacional

Validação de titularidade

CPF/CNPJ conferido com o telefone cadastrado no RM antes de entregar dado financeiro ou documento

Uma sessão por atendente

O mesmo login não entra em duas máquinas

Histórico completo das conversas

Armazenado e classificado

Encerramento automático

Conversas sem resposta são encerradas no tempo configurado

worknow

CHECKLIST

Quais jornadas sua instituição já usa?

Todas as jornadas deste catálogo usam a mesma plataforma e a mesma integração com o RM. Marque o que já está ativo e veja o que falta.

- [ ] 2ª via de boleto
- [ ] Pix
- [ ] Declaração de matrícula
- [ ] O que tenho de aula hoje?
- [ ] Consultas sob medida
- [ ] Atendimento humano por departamento
- [ ] Comunicação ativa
- [ ] Pesquisa de satisfação
- [ ] Captação com Rubeus
- [ ] Dashboard e relatórios

Falar com especialista →

worknow.com.br/contato →