

Proposta de solução — Grand Cru Natal

JBA Tech Solutions • Sommelier virtual, relacionamento e comércio digital

Versão 1.0 • 04 de setembro de 2026 • Proposta técnica e comercial sem valores

Uma experiência de atendimento que continua depois da conversa

A JBA Tech Solutions propõe uma plataforma para acolher clientes, orientar a escolha de vinhos e acompanhar a jornada de compra da Grand Cru Natal. O WhatsApp será o principal canal de relacionamento, apoiado por uma experiência de compra no site, memória de atendimento e gestão integrada.

O projeto busca reduzir tarefas repetitivas, organizar oportunidades e dar visibilidade ao relacionamento com cada cliente. O atendimento cotidiano será automático, com regras comerciais definidas e tratamento rastreável das exceções.

Os materiais recebidos incluem campanhas locais, ofertas VIP e uma campanha nacional. Essa variedade exige que o assistente reconheça preferências e também respeite condições comerciais específicas, preços válidos e disponibilidade da unidade.

1. A solução proposta

Sommelier virtual no WhatsApp

Assistente identificado como virtual, com linguagem educada, elegante, simpática e acessível. Utilizará DeepSeek para compreender a conversa, explicar características dos vinhos e sugerir opções alinhadas a ocasião, gosto e orçamento.

O cliente poderá escrever, enviar áudio ou fotografar uma garrafa/rótulo. O assistente ouvirá por transcrição e responderá em texto. A análise e o envio de imagens ficarão restritos a vinhos e rótulos, utilizando fotos reais e autorizadas.

Atendimento para consumidores e empresas

Fluxos próprios para compra pessoal, presentes e harmonização, além de restaurantes e empresas que precisam compor cartas ou repor produtos. Condições empresariais virão de regras cadastradas pela loja.

Cada oportunidade será organizada por etapa e temperatura — quente, morna ou fria — com histórico do motivo. O acompanhamento considerará o interesse demonstrado, o momento da compra e a autorização para novos contatos.

Coordenação e memória

Um orquestrador central coordenará especialistas em atendimento, dados, memória, qualificação, estoque, relatórios e pós-venda. Cada tarefa terá registro de estado, prazo e resultado.

A memória preservará preferências, decisões e a pergunta pendente, permitindo retomar uma conversa sem obrigar o cliente a começar novamente. Leads e clientes terão áreas próprias de gestão, vinculadas por um cadastro consistente.

Compra no site com acesso protegido

A solução incluirá páginas de produto, imagens reais, preços atualizados, cadastro verificado, checkout, pagamento integrado e acompanhamento de pedidos. O cliente acessará apenas seus próprios dados; a administração contará com autenticação reforçada e permissões por função.

Será verificado primeiro se a estrutura digital da rede pode atender Natal com estoque, preço, identificação e faturamento adequados. Se não atender, será dimensionada uma loja local, respeitando as regras da franquia. O uso de PDF não comprova ausência de site: o material nacional menciona site e aplicativo.

O fluxo desejado de imagem e link do produto no WhatsApp será condicionado à elegibilidade perante a plataforma. O checkout externo, sozinho, não elimina restrições sobre comércio de álcool. A proposta não inclui pagamento ou catálogo transacional nativo de bebidas alcoólicas no WhatsApp.

[Política da plataforma](#)

Estoque e pós-venda

Integração com a fonte operacional para consultar saldo e reduzir divergências entre venda física e digital. Na ausência de sistema adequado, o diagnóstico dimensionará o controle mínimo necessário para uma operação consistente.

Após entrega ou retirada, o squad de pós-venda poderá solicitar feedback sobre atendimento, compra e experiência com o vinho. Se o cliente ainda não tiver consumido, respeitará o momento indicado e sua autorização para contato posterior. Reclamações serão acompanhadas sem misturar oferta promocional com solução de problemas.

Dashboard e relatórios

Painel com atendimento, funil, clientes, oportunidades, pedidos, estoque, origem dos contatos, follow-up e pós-venda. Origem identificada por referência de campanha, links, QR codes ou declaração do cliente, mantendo “desconhecida” quando não houver evidência.

Relatórios diários, semanais, mensais, bimestrais, trimestrais e anuais, sempre comparados ao período equivalente anterior. Mostrarão evolução, diferenças e observações sobre a qualidade dos dados. Não serão apresentados números fictícios para períodos sem histórico.

2. Entregas previstas

Entrega	Resultado para a operação
Diagnóstico e desenho dos fluxos	Sistemas, regras e responsabilidades documentados
Base de conhecimento de vinhos	Informações rastreáveis e adequadas ao atendimento
Sommelier virtual e especialistas	Atendimento coordenado para consumidores e empresas
Memória e CRM	Continuidade de conversa e visão do relacionamento

Entrega	Resultado para a operação
Integração de estoque e pedidos	Disponibilidade e status baseados em dados operacionais
Jornada de comércio eletrônico	Produto, conta protegida, pagamento e pedidos
Follow-up e pós-venda	Contatos contextuais, respeitando preferências e autorizações
Dashboard e seis periodicidades de relatório	Gestão comparativa da operação
Homologação, documentação e piloto	Verificação dos fluxos antes da ativação completa

3. Implantação

A implantação será realizada em etapas: diagnóstico; fundação de dados e memória; atendimento e compra digital; relacionamento e indicadores; homologação e piloto.

Como referência inicial de planejamento, estima-se uma janela de 10 a 14 semanas após disponibilização de acessos, materiais e definições comerciais. A estimativa será revisada após o diagnóstico e não constitui prazo contratual definitivo.

O aceite avaliará continuidade de conversa, entendimento de mídia, qualidade da recomendação, aplicação correta de condições comerciais, acesso seguro à conta, consistência de estoque/pagamento, cumprimento de preferências de contato e relatórios comparativos.

A ativação será gradual, com monitoramento e possibilidade de suspender fluxos que apresentem falha. A compra e o atendimento do site poderão funcionar independentemente de ações comerciais que não sejam elegíveis no WhatsApp.

4. Responsabilidades e condições

JBA Tech Solutions: desenho da solução, implementação do escopo contratado, integrações acordadas, configuração dos agentes, testes, documentação, acompanhamento do piloto e manutenção conforme contrato.

Grand Cru Natal: fornecer dados corretos de produtos e operação; regras de preço, campanhas, troca e entrega; acesso aos sistemas; direitos de uso de marca/imagens e autorização da franquia; responsável por exceções operacionais e políticas de atendimento.

Serviços externos: funcionamento e aprovação de contas, mensagens, pagamento, autenticação, hospedagem e demais integrações dependerão dos provedores correspondentes.

O objetivo é eliminar a necessidade de intervenção humana nos atendimentos rotineiros elegíveis. Situações fora das regras, disputas e falhas externas continuarão tendo protocolo e saída de suporte. O projeto não promete operação física autônoma ou ausência total de exceções.

Informações de clientes serão tratadas com acesso restrito, finalidade definida e minimização de dados enviados aos modelos. Os contratos de tratamento e os provedores serão definidos antes da produção.

5. Estrutura de investimento — sem valores nesta versão

Componente	Composição a dimensionar
Implantação	Diagnóstico, construção/configuração, dados, integrações, testes e lançamento
Mensalidade de operação	Monitoramento, manutenção, suporte e escopo de evolução contratado
Consumo e licenças	Mensageria, DeepSeek, transcrição/visão, hospedagem, banco, armazenamento e autenticação
Transações comerciais	Taxas de pagamento, antifraude e serviços logísticos conforme contratos
Itens condicionais	Loja própria, conector específico de ERP e controle de estoque quando inexistente

Valores, franquias de uso, SLA, prazo definitivo e condições contratuais serão apresentados após o diagnóstico. Separar consumo variável da mensalidade permite dimensionar a operação pelo uso real, sem prometer tráfego ilimitado.

Não estão incluídos nesta versão: tráfego pago, gestão de Instagram, aplicativo nativo, operação logística, ERP fiscal completo, compras autônomas a fornecedores, crédito autônomo e assinatura própria de clube. A integração com programas existentes poderá ser dimensionada quando houver acesso e regras.

6. Base para a contratação

O detalhamento funcional, técnico e de testes está no planejamento do projeto. A análise dos materiais e a base de 76 observações documentais acompanham esta proposta como apoio ao levantamento; os preços extraídos ainda não são uma tabela comercial publicada.

Para consolidar a contratação, o diagnóstico deverá confirmar sistema atual, vínculo com a loja da rede, regras promocionais e empresariais, volume de atendimento e condições de entrega/pagamento. A proposta financeira será construída sobre essas definições.