TUTORIAL 34 · INSTAGRAM DIRECT

Conectar o Instagram (conta profissional)

Para: **proprietário e gerente** | Plano: **Completo** | Tempo: **3 minutos**

Com o Instagram conectado, as mensagens do Direct chegam na plataforma e a equipe responde por lá, junto com o CRM. É um recurso novo: no menu ele aparece com o selo **Beta**.

PARTE 1 Antes de começar

1. A conta precisa ser **profissional**: Comercial (Business) ou Criador de conteúdo (Creator). Conta pessoal não conecta. Para trocar, no app do Instagram, abra as configurações da conta e mude para conta profissional.
2. Tenha em mãos o **usuário e a senha** do Instagram da empresa. Quem conecta é o proprietário ou o gerente.
3. Confira também os **Requisitos para conectar** que a tela mostra: Página do Facebook ligada à conta e permissão de administrador nela.

PARTE 2 Conectar a conta

1. No menu lateral, em **Comunicação**, clique em **Instagram Direct**.
2. No topo, clique em `Contas`. Abre a página **Instagram Direct**, "Gerencie suas contas Instagram conectadas".
3. Clique em `Conectar Conta` (ou em `Conectar Conta Instagram`, se ainda não houver nenhuma).
4. A plataforma leva você ao Instagram. Entre com a conta da empresa e **aceite as permissões** pedidas.
5. Você volta para a plataforma: **Conectando Instagram…**, depois **Conectado com sucesso!** e o aviso **Conta @suaconta conectada.**
6. Clique em `Ver Conversas` para abrir o Direct.



ILUSTRAÇÃO DO MENU E DA PÁGINA DE CONTAS

> **É vendedor?** Você não vê o botão de conectar. A tela mostra "Peça a um gerente ou ao proprietário da organização para conectar a conta."

PARTE 3 Manter a conta conectada

1. Na página de contas, cada conta mostra um selo: **Token ativo**, **Token expira em breve** ou **Token expirado**.
2. Se aparecer "expira em breve" ou "expirado", clique em `Reconectar` e entre de novo no Instagram com **a mesma conta**. As conversas continuam lá.
3. Em **Configurações de CRM**, logo abaixo, você decide se cada conversa nova vira lead sozinha (veja o tutorial 35).



ILUSTRAÇÃO DO CARTÃO DA CONTA

Cuidado com o Desconectar (ícone de lixeira): ele apaga os contatos, as conversas e as mensagens dessa conta, e não dá para desfazer. Para resolver token vencido, use sempre Reconectar.

Prazo para responder: no Direct você responde até **7 dias** depois da última mensagem do cliente. O contador aparece no topo da conversa (ex.: 5d). Passou disso, espere o cliente escrever de novo.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
Não vejo Instagram Direct no menu	O recurso é do plano **Completo**. Fale com o administrador da sua conta.
"A autorização foi cancelada ou negada"	Clique em `Tentar novamente` e aceite todas as permissões no Instagram.
"Não conseguimos ler os dados da conta"	A conta ainda é pessoal. Mude para conta profissional e conecte de novo.
"Esta conta do Instagram já está conectada nesta organização"	Não precisa conectar de novo. Se ela parou de receber mensagens, use `Reconectar`.
"Janela de 7 dias expirada"	O cliente não escreve há mais de 7 dias. Aguarde uma nova mensagem dele para responder.

PRÓXIMO TUTORIAL

35 · Transformar uma conversa do Direct em lead ou vincular a um lead

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____