Spur × INDIAN ELEGANCE PREMIUM

ESTUDO DE CASO · ROUPAS ÉTNICAS D2C · DIRECT SEND · ÍNDIA

Direct Send do WhatsApp: pedidos COD confirmados após 24 horas

A Indian Elegance vende roupas étnicas, em sua maioria com pagamento na entrega. Seu atendente envia atualizações de pedido pela caixa de entrada da Spur com o Direct Send do WhatsApp, mesmo depois de a janela de 24 horas do cliente ter fechado: um aviso de envio quando um pedido é confirmado e um acompanhamento quando a equipe não consegue falar por telefone com um cliente COD. De 12 a 22 de outubro de 2026, o atendente enviou 497 dessas mensagens, todas depois da janela, sem modelo.

Instalar no Shopify | **Agendar demo**

497
Atualizações de pedido enviadas após a janela de 24 horas
12 a 22 out 2026

452
Clientes alcançados

334
Avisos de envio em pedidos confirmados

90
Clientes COD acompanhados após uma ligação perdida

Período analisado
12 a 22 de outubro de 2026 (IST) · números da Spur em 24 de outubro de 2026

A Indian Elegance é uma marca indiana de roupas étnicas que vende sarees, lehengas e conjuntos na própria loja Shopify. A maior parte dos pedidos é com pagamento na entrega (COD).

NESTE ESTUDO

O desafio
A configuração
Os resultados

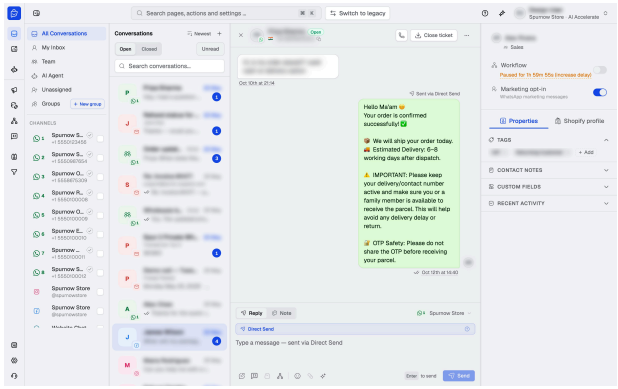
As atualizações de pedido muitas vezes precisam sair depois da janela de 24 horas

Quando um pedido COD é enviado, muitos clientes não escrevem para a marca há mais de um dia.

Os pedidos da Indian Elegance passaram de 1.843 em julho de 2026 para 3.895 em setembro. O fluxo de confirmação COD da Spur rodou em 2.951 dos pedidos de setembro, enviando um modelo de WhatsApp com os botões Confirm Order e Cancel Order.

Quando um pedido é confirmado, a equipe quer avisar o cliente que ele sai hoje e que deve manter o celular ligado para a entrega. Quando um cliente não toca em nenhum dos botões, o que aconteceu em 28% dos pedidos COD de 11 de setembro a 11 de outubro, a equipe liga para ele, e alguns não atendem.

Nessa hora, a última mensagem de WhatsApp do cliente costuma ter mais de um dia. Fora da janela de 24 horas, o WhatsApp só entrega um modelo aprovado, então cada nova redação exigiria antes um modelo e a aprovação da Meta.



A confirmação de pedido que o atendente da Indian Elegance envia com o Direct Send, vista na caixa de entrada da Spur. O texto da mensagem é deles; os dados do cliente estão desfocados e o resto da caixa de entrada são dados de exemplo.

O que é o Direct Send e o que a Spur acrescenta

O Direct Send é um recurso da Meta que permite a uma empresa enviar uma mensagem de utilidade depois da janela de 24 horas sem criar um modelo. Na Spur, o atendente só responde na caixa de entrada: se a janela fechou, a resposta sai com o Direct Send. Se a Meta não ativou o Direct Send para o número, a Spur envia a resposta como Magic Message, então ela sai de qualquer jeito. A Spur também preenche antes o formulário de acesso ao Direct Send da Meta com o WABA ID e o nome da empresa da marca. É só para atualizações de pedido e de conta, nunca para ofertas.

Envie atualizações de pedido depois de 24 horas

A caixa de entrada da Spur envia respostas com o Direct Send do WhatsApp depois que a janela de 24 horas fecha, sem modelo.

Instalar no Shopify

O que eles configuraram

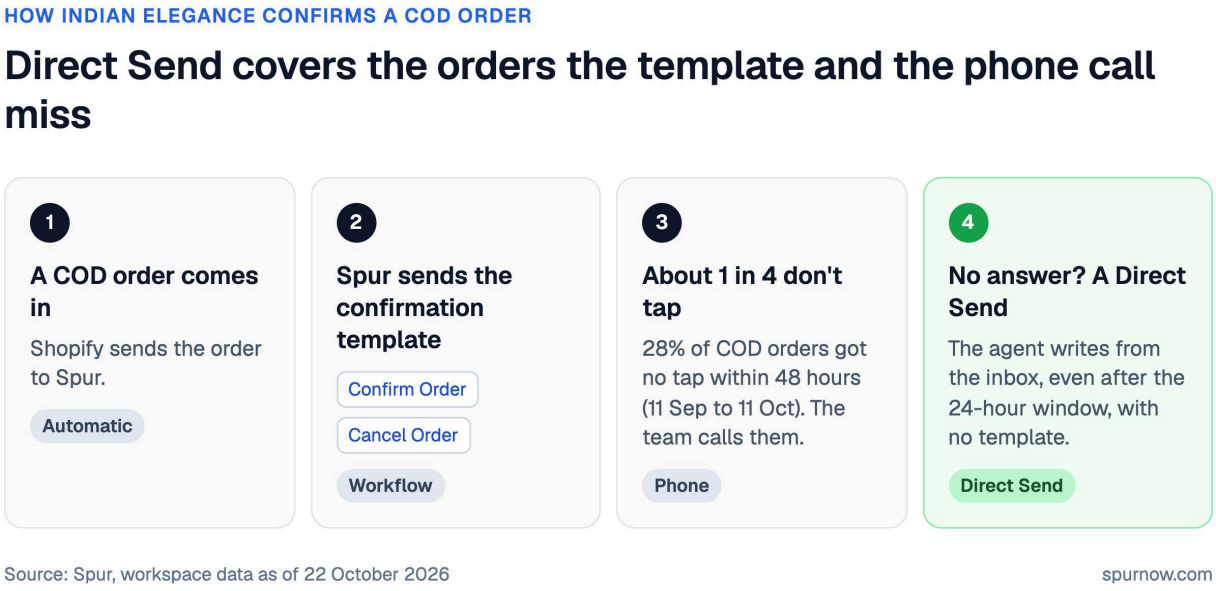
Um modelo de COD disparado por um fluxo da Spur e, depois, atualizações de pedido digitadas na caixa de entrada da Spur e enviadas com o Direct Send quando a janela já fechou.

01. Confirme pedidos COD com um fluxo da Spur

Um fluxo da Spur envia o modelo de confirmação quando o Shopify cria um pedido COD. Ele para quando o pedido recebe a tag COD Confirmed ou COD Cancelled.

Configuration

Setting	Value
Execuções em setembro de 2026	2,951
Sem toque em 48 horas	28% (11 set a 11 out)



Como a Indian Elegance confirma um pedido COD, com números do seu workspace na Spur em 22 de outubro de 2026.

02. Envie um aviso de envio quando o pedido for confirmado

Depois que um pedido é confirmado, o atendente envia um Direct Send pela caixa de entrada: o pedido é enviado hoje, a entrega leva de 6 a 8 dias úteis, mantenha o celular ligado e não compartilhe o OTP antes de o pacote chegar. 334 das 497 mensagens, cerca de dois terços, foram esta.

Configuration

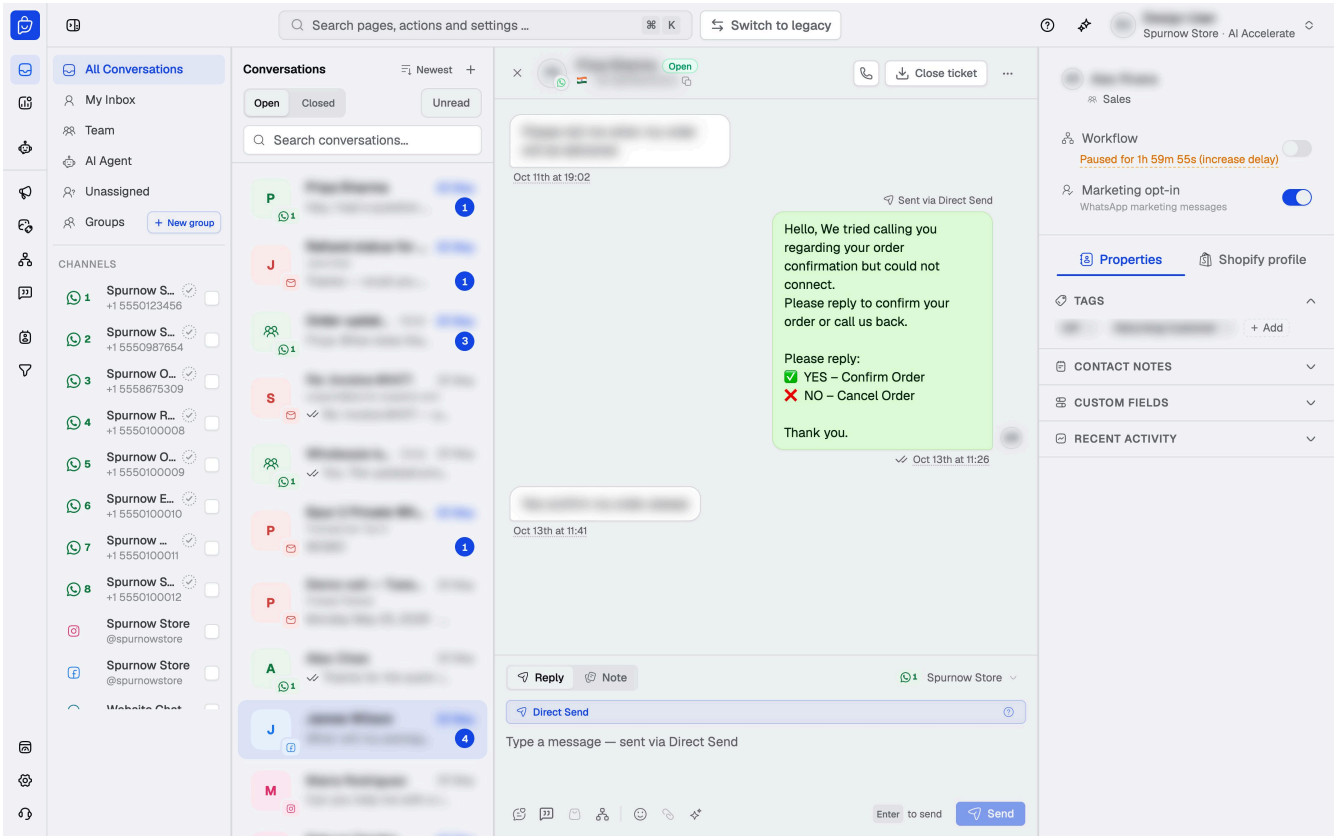
Setting	Value
Mensagens enviadas	334
Modelo necessário	Nenhum

03. Faça o acompanhamento quando a ligação não é atendida

Se um cliente COD não atende, o atendente escreve: tentamos ligar sobre o seu pedido, responda SIM para confirmar ou NÃO para cancelar. 90 clientes receberam essa mensagem, e 18 deles responderam em até um dia.

Configuration

Setting	Value
Clientes contatados	90
Responderam em até um dia	18



Um acompanhamento "tentamos ligar para você" enviado com o Direct Send, e a resposta de um cliente. O texto da mensagem é da Indian Elegance; os dados do cliente estão desfocados e o resto da caixa de entrada são dados de exemplo.

O que ele devolveu

Dos registros de mensagens da Spur, 12 a 22 de outubro de 2026 (IST).

Um atendente enviou 497 mensagens do Direct Send a 452 clientes em 11 dias, todas depois da janela de 24 horas.

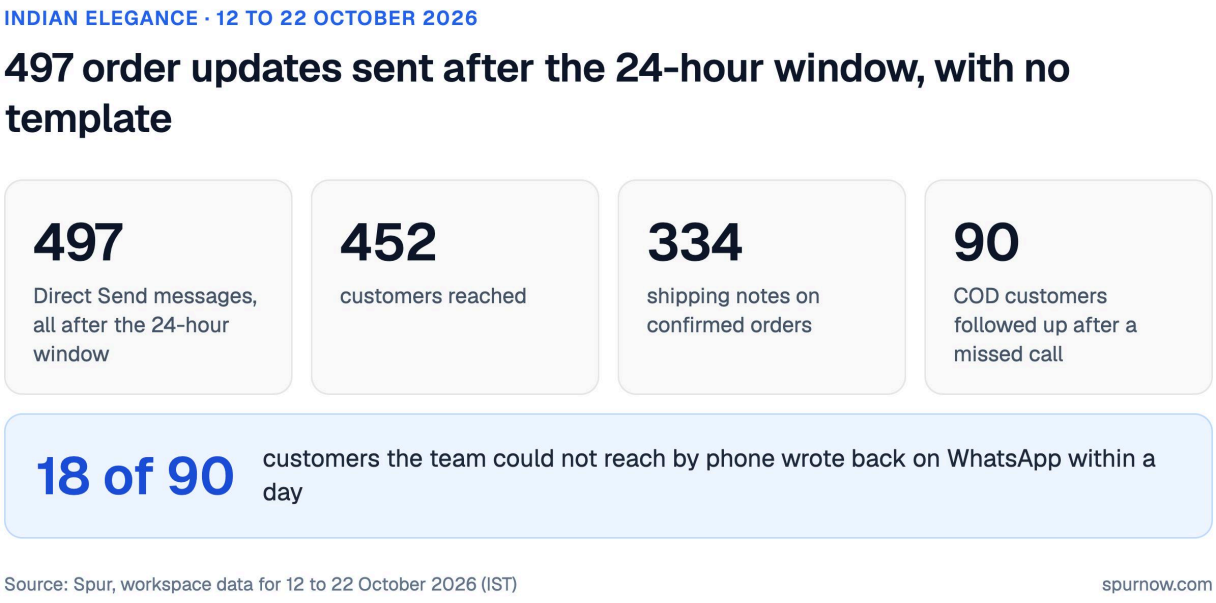
334 foram avisos de envio em pedidos confirmados e 99 foram acompanhamentos "tentamos ligar para você" a 90 clientes COD. As outras 64 foram respostas pontuais, como links de rastreio, avisos de saída para entrega, atualizações de estoque e a política de devolução.

18 dos 90 clientes que a equipe não conseguiu contatar por telefone responderam no WhatsApp em até um dia. 490 mensagens foram entregues e 345 foram lidas, em 24 de outubro.

Mensagens do Direct Send da Indian Elegance, 12 a 22 de outubro de 2026

Indian Elegance	
Mensagens enviadas após a janela de 24 horas	497 de 497
Clientes alcançados	452
Avisos de envio em pedidos confirmados	334
Acompanhamentos "tentamos ligar para você"	99, para 90 clientes
Desses 90, responderam em até um dia	18
Outras respostas pontuais	64
Entregues	490
Lidas	345

Dos registros de mensagens da Spur, dias em IST. Respondeu = um texto ou foto do cliente em até 24 horas; cliques em links não são contados.



O Direct Send na Indian Elegance de 12 a 22 de outubro de 2026, a partir do seu workspace na Spur.

Responda depois da janela de 24 horas, sem modelo

Os atendentes respondem pela caixa de entrada da Spur como de costume. Depois que a janela fecha, a Spur envia a resposta com o Direct Send, ou como Magic Message se a Meta ainda não o ativou.

Instalar no Shopify

Por que funciona com a Spur

Três coisas tornam o Direct Send prático para uma caixa de entrada movimentada.

Todas as mensagens saíram depois da janela

Nenhuma saiu dentro da janela: em 319, a última mensagem do cliente tinha mais de um dia, e os outros 178 clientes nunca tinham escrito, então não havia janela aberta. A Spur usa o Direct Send só depois que a janela fecha; dentro dela, a resposta sai como mensagem normal. Nenhuma delas precisou de modelo.

A resposta sai de qualquer jeito

Se a Meta não ativou o Direct Send para um número, ou se uma resposta passa de 1.024 caracteres, a Spur a envia como Magic Message. Para conseguir o acesso, basta um formulário, que a Spur preenche antes com o WABA ID e o nome da empresa da marca.

Limitado às respostas das próprias pessoas, para proteger o número

A Spur usa o Direct Send para as respostas do próprio atendente, nunca para agentes de IA, fluxos ou transmissões, porque a Meta restringe contas que enviam conteúdo que não seja de utilidade dessa forma. Desenvolvedores podem enviar mensagens individuais pela API de Direct Send da Spur, mas só a clientes que já escreveram para o número e não pediram para sair.

Como configurar isso na sua loja

Para uma loja Shopify que envia atualizações de pedido no WhatsApp.

1. Conecte seu número pela Cloud API

O Direct Send funciona em números de WhatsApp conectados à Spur pela Cloud API, não pela AiSensy, 360dialog ou Infobip.

2. Peça o Direct Send à Meta

A Spur preenche antes o formulário de acesso da Meta com seu WABA ID e o nome da empresa. Até a Meta ativar o recurso, as respostas depois da janela saem como Magic Messages.

3. Responda pela caixa de entrada como de costume

Se a janela de 24 horas do cliente fechou, a Spur envia a resposta com o Direct Send. Sem precisar de modelo.

4. Limite-se a atualizações de pedido

O Direct Send é só para mensagens de utilidade. Ofertas ou códigos de desconto podem fazer a Meta restringir sua conta do WhatsApp.

5. Mantenha as respostas curtas e em texto

Na Spur, as respostas do Direct Send são texto simples de até 1.024 caracteres. Uma resposta mais longa sai como Magic Message.

Perguntas sobre o Direct Send do WhatsApp

O que é o Direct Send do WhatsApp?

Um recurso da Meta que permite a uma empresa enviar uma mensagem de utilidade depois da janela de 24 horas sem criar um modelo antes. Na Spur, é como a resposta de um atendente sai depois que a janela fechou.

Como envio uma mensagem no WhatsApp depois da janela de 24 horas?

Fora da janela, o WhatsApp só entrega um modelo aprovado ou, para mensagens de utilidade, um Direct Send. Na Spur, responda pela caixa de entrada como de costume: a resposta sai com o Direct Send se a Meta o tiver ativado para o seu número, e como Magic Message se não.

Posso confirmar um pedido COD no WhatsApp depois de 24 horas sem modelo?

Sim, com o Direct Send, se a Meta o tiver ativado para a sua conta do WhatsApp e a mensagem tratar do pedido. Na Spur, você a envia pela caixa de entrada.

O que é uma mensagem de utilidade no WhatsApp e quanto custa?

Uma mensagem de utilidade é uma atualização sobre algo que o cliente já comprou ou pediu, como uma confirmação de pedido, uma atualização de envio ou um lembrete de pagamento. A Meta cobra cada uma pela tarifa de utilidade do país do cliente. Na Índia, isso é cerca de um quinto do preço de uma mensagem de marketing, segundo as tarifas da calculadora de preços do WhatsApp da Spur. As mensagens do Direct Send são cobradas como mensagens de utilidade.

Por que agentes de IA, fluxos ou transmissões não podem usar o Direct Send?

A Meta restringe contas de WhatsApp que enviam conteúdo de marketing ou outro conteúdo que não seja de utilidade pelo Direct Send. A Spur o limita a mensagens que uma pessoa escreve, como a resposta de um atendente pela caixa de entrada, para que envios automáticos não coloquem seu número em risco. A API de Direct Send da Spur envia uma mensagem por vez, só para clientes que já escreveram para o seu número e não pediram para sair.

Spur

Você pode enviar atualizações de pedido no WhatsApp depois da janela de 24 horas

O atendente da Indian Elegance enviou 497 mensagens com o Direct Send em 11 dias, todas depois da janela, sem modelo.

Instalar no Shopify | **Agendar demo**

https://apps.shopify.com/spur-automated-support-marketing

Story updated: 2026-11-03. Rebuilt product screens use illustrative example values; they are not customer conversations.