

Agentes de IA no atendimento: o que são e como funcionam

Publicado em 27/02/2024



Um agente de IA é um assistente virtual que usa modelos de linguagem para entender perguntas escritas em linguagem natural e responder com base em informações da empresa. Diferente dos antigos chatbots de menu, ele conversa de forma mais fluida.

Como funciona na prática

O agente é configurado com conteúdos do seu negócio, como serviços, preços, políticas e perguntas frequentes. A partir daí, responde ao cliente seguindo regras e limites definidos por você, e encaminha para uma pessoa quando necessário.

Onde faz sentido usar

- Dúvidas frequentes fora do horário comercial;
- Triagem inicial de pedidos e orçamentos;
- Suporte com instruções passo a passo;
- Apoio a vendas, qualificando o interesse do cliente.

Cuidados

Defina bem o que o agente pode e não pode responder, revise as conversas no início e deixe sempre um caminho fácil para falar com um atendente. A Huts desenvolve agentes de IA personalizados para empresas.

Tags: agentes de ia atendimento automação