

Atendimento Inteligente com IA para WhatsApp

Automatize conversas, qualifique clientes, consulte informações do seu negócio e transfira o atendimento para sua equipe quando for necessário.

ATENDIMENTO • AUTOMAÇÃO • IA • INTEGRAÇÃO

Uma solução da A.S Informática para empresas que querem atender melhor, responder mais rápido e manter a equipe humana focada nos atendimentos que realmente precisam de intervenção.

O DESAFIO

Seu WhatsApp não precisa parar quando sua equipe está ocupada.

Grande parte do atendimento comercial começa com perguntas repetitivas: disponibilidade, preços, serviços, horários, condições e próximos passos. Quando tudo depende de uma pessoa responder manualmente, o cliente espera e a equipe perde tempo com tarefas que podem ser automatizadas.

Resposta imediata

A IA pode iniciar o atendimento assim que a mensagem chega ao WhatsApp.

Contexto da conversa

O atendimento mantém memória por cliente e sessão para preservar o contexto.

Equipe quando importa

Quando necessário, a conversa pode ser transferida para atendimento humano.

A PROPOSTA

Uma IA que atende seguindo as regras da sua empresa.

A solução identifica a empresa que recebeu a mensagem e utiliza configurações próprias para aquele atendimento, incluindo instruções de comportamento, ativação do serviço, equipe responsável e parâmetros de integração. Isso permite adaptar a experiência ao negócio em vez de usar respostas genéricas.

COMO FUNCIONA

Do primeiro “Olá” até a equipe humana.

1 Cliente chama no WhatsApp

A mensagem entra no fluxo de atendimento da empresa.

2 A empresa é identificada

O sistema carrega as configurações e instruções correspondentes.

3 A IA interpreta a necessidade

O atendente virtual responde usando o contexto disponível.

4 Ferramentas podem ser consultadas

A IA pode acionar fluxos específicos do negócio, como consultas de disponibilidade.

5 Atendimento humano quando necessário

A conversa é encaminhada com um resumo útil do que já foi informado.

6 A conversa pode voltar para a IA

O controle do atendimento permite alternar entre IA e equipe humana.

Resultado: o cliente recebe uma experiência contínua e a equipe entra na conversa com mais contexto, sem precisar começar o atendimento do zero.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Uma conversa natural, com acesso a informações do negócio.

O exemplo abaixo usa uma aplicação de consulta de estoque de veículos já prevista no fluxo enviado. A mesma arquitetura pode ser adaptada a outros processos e bases de informação.

CLIENTE
Olá! Tem algum carro automático até R$ 70 mil?

IA
Claro. Vou verificar as opções disponíveis nessa faixa para você.

CLIENTE
Gostei de uma das opções. Posso falar com um vendedor?

IA
Sim. Vou encaminhar seu atendimento para a equipe responsável.

TRANSBORDO INTELIGENTE
A IA pode gerar um resumo objetivo da conversa e entregar o contexto para a equipe humana continuar o atendimento.

RECURSOS

O que a solução já demonstra tecnicamente.

Atendimento via WhatsApp

Entrada de mensagens pelo fluxo conectado à instância de WhatsApp da empresa.

IA configurável por empresa

Cada operação pode ter instruções, status e parâmetros próprios.

Memória de conversa

Sessões são separadas por empresa, telefone e atendimento para preservar contexto.

Transbordo humano

A IA pode acionar a passagem para a equipe quando o próximo passo exige uma pessoa.

Resumo para o atendente

O fluxo prevê um resumo do lead baseado no que realmente foi informado na conversa.

Integração com Chatwoot

O workflow possui parâmetros de conta e caixa de entrada para o atendimento humano.

Controle IA / HUMANO

O estado do atendimento pode ser alternado e novas sessões podem ser iniciadas.

Ferramentas do negócio

A IA pode consultar fluxos específicos, como estoque e disponibilidade, antes de responder.

Importante: integrações, regras de negócio e fontes de dados podem exigir configuração específica para cada cliente. A apresentação não pressupõe que todas as integrações estejam disponíveis em qualquer empresa sem implantação.

ONDE PODE SER APLICADO

Uma base que pode ser adaptada a diferentes operações.

O workflow foi estruturado para carregar configurações por empresa. Isso abre espaço para implantações personalizadas, desde que as regras, dados e integrações necessárias sejam configurados para cada cenário.

Comércio e vendas

Perguntas sobre produtos, disponibilidade, condições e encaminhamento de oportunidades.

Automotivo

Consulta de estoque, marca, modelo, preço, quilometragem e transferência para vendedor.

Assistência técnica

Triagem inicial, coleta de informações do equipamento e encaminhamento para a equipe.

Serviços profissionais

Atendimento inicial, qualificação da necessidade e direcionamento ao responsável.

Imobiliário

Qualificação inicial e consulta de informações quando houver base de dados integrada.

Outros negócios

Fluxos personalizados conforme regras, informações e sistemas disponíveis.

A implantação começa entendendo o processo da sua empresa.

Antes de configurar a IA, mapeamos quais perguntas ela deve responder, quais informações pode consultar, quando deve chamar uma pessoa e como a equipe continuará o atendimento.

BENEFÍCIOS

Tecnologia para ampliar a capacidade do atendimento.

01 Agilidade
Respostas iniciais sem depender da disponibilidade imediata de um atendente.

02 Padronização
A IA segue as instruções definidas para a empresa e o fluxo configurado.

03 Qualificação
O atendimento pode coletar contexto antes de envolver a equipe humana.

04 Continuidade
Memória e controle de sessão ajudam a preservar o contexto da conversa.

05 Integração
Ferramentas específicas podem conectar a IA a informações e processos do negócio.

06 Escalabilidade
A arquitetura permite separar configurações e atendimentos por empresa/instância.



PRÓXIMO PASSO

Veja como a IA pode ser adaptada ao atendimento da sua empresa.

A implantação é personalizada. Primeiro entendemos seu processo de atendimento, as informações que a IA precisa acessar e em quais situações sua equipe deve assumir a conversa. Depois configuramos o fluxo para o seu cenário.

QUERO CONHECER A SOLUÇÃO

Fale com a A.S Informática e agende uma apresentação.

WhatsApp: (48) 99135-2719
E-mail: ageu@asinformaticas.com
Site: www.asinformaticas.com

Apresentação comercial baseada nas funcionalidades identificadas no workflow fornecido. Escopo final, integrações e recursos de cada implantação devem ser definidos em proposta específica.