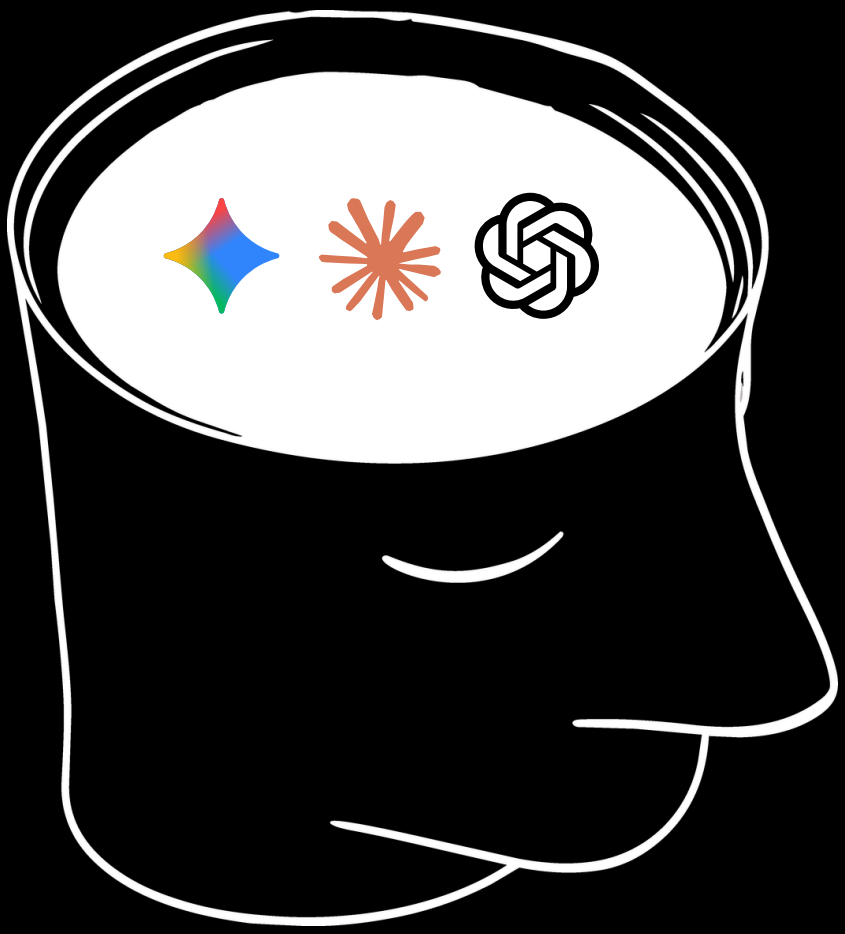


Inteligência Artificial no atendimento.

Um guia de aplicações das **Funções Avançadas**.

(11) 99590-1537

@chatpro.oficial

www.chatpro.com.br

contato@chatpro.com.br

chatPro®

Olá, seja bem-vindo!

A Inteligência Artificial **já deixou de ser tendência** para virar parte do dia a dia de quem atende clientes pelo WhatsApp, Facebook e Instagram.

A pergunta agora não é mais ”será que vale a pena usar IA no atendimento?”, é **”como aplicar no meu negócio?”**.

Separamos cenários reais por segmento de mercado, cada um com o problema que ela resolve, os recursos do chatPro envolvidos e o esforço necessário para colocar em prática.

São sete segmentos cobertos:

E-commerce e Varejo Online.

Clínicas, Consultórios e Área da Saúde.

Imobiliárias.

Restaurantes e Delivery.

Escolas e Cursos.

Empresas B2B e SaaS.

Serviços em Geral.

Como ler o ebook.

Você não precisa ler do início ao fim. Os cenários são independentes, e você pode pular direto para o segmento que faz sentido para a sua operação.

Ao final de cada caso de uso, há um indicador de implementação que mostra o esforço necessário:

🛠️ **Apenas configuração:** montado totalmente dentro da plataforma chatPro, sem necessidade de programação.

🛠️ **Requer desenvolvedor:** depende de Função Personalizada conectada a um sistema externo (ERP, CRM, agenda, etc.), e exige um desenvolvedor para estruturar a integração via API.

🛠️ **Requer plano específico:** depende de recursos adicionais como o chatPro API ou o plano Oficial.



Cenário

Rastreamento de Pedido

Problema: 40% das mensagens recebidas são "cadê meu pedido?".

Solução com IA:

- **Agente de IA** treinado com FAQ de logística e prazos
- **Função Personalizada** conectada à API do seu sistema de pedidos.

Quando o cliente pedir status, a IA solicita o número do pedido, consulta a API e retorna o status real.

- Em caso de pedido com problema, **Função "Transferir para Departamento"** encaminha automaticamente para o pós-venda.

Requer Desenvolvedor: necessário implementar Função Personalizada conectada à API do sistema de pedidos.



Cenário

Dúvida Pré-Compra

Problema: clientes desistem por demora em responder dúvidas básicas (tamanho, cor, frete).

Solução com IA:

- **Chatbot IA** ativo 24 horas com base de conhecimento dos produtos.
- **Função auxiliar de Consulta de CEP** para calcular frete automaticamente.
- **Sugestão de Resposta** para o atendente humano agilizar respostas no horário comercial.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Troca e Devolução

Problema: processo de troca tem várias etapas e gera dúvidas constantes.

Solução com IA:

- Arquivo da política de trocas anexado ao agente via **Busca em arquivos.**
- **Agente de IA** responde dúvidas sobre prazo, condições e procedimento.
- **Função "Transferir para Chatbot"** quando o cliente confirma intenção de trocar — chatbot estruturado coleta dados e gera o protocolo.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário — Agendamento de Consulta

Problema: recepção fica sobrecarregada respondendo agendamentos.

Solução com IA:

- **Agente de IA** com conhecimento sobre tipos de consulta, especialidades e convênios aceitos.
- **Função "Transferir para Chatbot"** dispara o fluxo de agendamento quando o cliente confirma interesse.
- O chatbot coleta dados, oferece horários e confirma o agendamento.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário — Dúvidas sobre Tratamentos

Problema: pacientes querem entender procedimentos antes de agendar.

Solução com IA:

- Documentos sobre cada tratamento anexados ao agente via **Busca em arquivos.**
- **Copiloto** disponível para a equipe consultar protocolos rapidamente durante atendimento.
- **Reescrita com IA** para humanizar respostas em casos sensíveis.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Confirmação e Lembrete de Consulta

Problema: alta taxa de faltas em consultas marcadas.

Solução com IA:

- Disparo de mensagens de lembrete via chatPro API (contratada à parte, junto com o plano Starter) ou via Templates do plano Oficial.
- Chatbot IA processa as respostas dos pacientes — confirmação, remarcação ou cancelamento.
- Quando o paciente solicita remarcação, Função "Transferir para Chatbot" aciona o fluxo de agendamento.
- Após o atendimento, o atendente humano usa o Resumo de Conversa para registrar manualmente o histórico no prontuário do paciente.

Requer plano específico — necessário plano Oficial (templates) ou Starter + chatPro API para disparos proativos.



Cenário

Triagem Inicial de Leads

Problema: corretores perdem tempo com contatos sem perfil definido.

Solução com IA:

- **Agente de IA** treinado para fazer perguntas-chave (orçamento, região, tipo de imóvel, urgência).
- **Função Personalizada** conecta com sua base de imóveis e sugere opções iniciais.
- Quando o lead estiver qualificado, **Função "Transferir para Departamento"** encaminha ao corretor responsável pela região.

Requer desenvolvedor — necessário implementar Função Personalizada conectada à base de imóveis.



Cenário

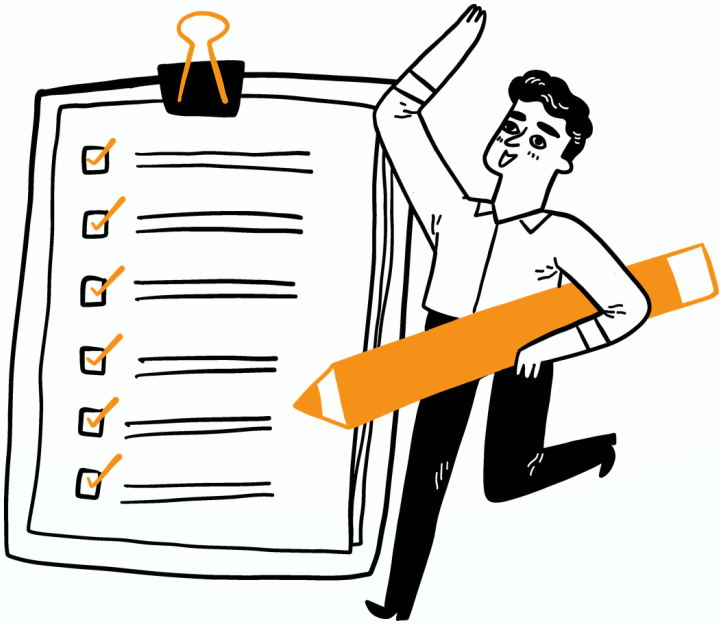
Agendamento de Visita

Problema: agendar visita exige verificar disponibilidade do imóvel e do corretor.

Solução com IA:

- **Agente de IA** entende quando cliente quer visitar.
- **Função "Transferir para Chatbot"** aciona fluxo estruturado que coleta dados do interessado.
- Equipe humana confirma horário com base no chatbot já preenchido.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Dúvidas Sobre Documentação

Problema: clientes têm muitas dúvidas sobre processos burocráticos (financiamento, ITBI, escritura).

Solução com IA:

- Documento explicativo sobre cada etapa anexado ao agente via **Busca em arquivos.**
- **Funções auxiliares de Validação de CPF e Consulta de CEP** para coleta inicial de dados.
- **Sugestão de Resposta** apoia o atendente em casos mais técnicos.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Cardápio e Dúvidas sobre Pratos

Problema: clientes perguntam sobre ingredientes, alergênicos e opções vegetarianas constantemente.

Solução com IA:

- Cardápio completo (com ingredientes e informações nutricionais) anexado ao agente via **Busca em arquivos.**
- **Chatbot IA** responde 24/7 sobre disponibilidade e descrição dos pratos.
- **Sugestão de Resposta** padroniza respostas no horário de pico.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Pedidos via WhatsApp

Problema: volume alto de pedidos no horário do almoço/jantar.

Solução com IA:

- **Agente de IA** identifica intenção de pedido e a **Função "Transferir para Chatbot"** aciona o fluxo estruturado de pedidos.
- **Função Personalizada** conecta com sistema de pedidos para confirmar entrega na região (CEP).
- **Resumo de Conversa** fica disponível para a cozinha conferir.

Requer desenvolvedor — necessário implementar Função Personalizada conectada ao sistema de pedidos.



Cenário

Status do Pedido

Problema: ”meu pedido demorou” lota o WhatsApp em horário de pico.

Solução com IA:

- **Função Personalizada** conectada ao sistema de delivery.
- Cliente pergunta status, IA consulta e retorna o tempo estimado.
- Em caso de atraso real, **Função ”Transferir para Departamento”** encaminha para atendente humano com **Resumo de Conversa.**

Requer desenvolvedor — necessário implementar Função Personalizada conectada ao sistema de delivery.



Cenário

Matrícula e Inscrição

Problema: períodos de matrícula geram pico de atendimento.

Solução com IA:

- **Agente de IA** com informações sobre cursos, datas, valores e processo de matrícula;
- **Função auxiliar de Validação de CPF** para coleta de dados do candidato.
- **Função "Transferir para Chatbot"** quando candidato confirma interesse — chatbot conduz a inscrição.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Dúvidas de Alunos Atuais

Problema: secretaria recebe muitas perguntas sobre calendário, notas e provas.

Solução com IA:

- **Agente de IA** com calendário acadêmico e regulamentos anexados via **Busca em arquivos;**
- **Função Personalizada** conectada ao sistema acadêmico para consultar informações específicas do aluno.
- **Copiloto** disponível para a secretaria consultar políticas internas.

Requer desenvolvedor — necessário implementar Função Personalizada conectada ao sistema acadêmico.



Cenário

Pós-venda de Cursos Online

Problema: alunos precisam de suporte fora do horário comercial.

Solução com IA:

- **Chatbot IA** ativo 24/7 para dúvidas técnicas e de acesso à plataforma.
- **Transcrição de Áudio** para mensagens longas dos alunos.
- **Resumo de Conversa** automático para a equipe de sucesso do aluno acompanhar casos.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Qualificação de Leads

Problema: SDRs perdem tempo com contatos sem fit.

Solução com IA:

- **Agente de IA** faz perguntas de qualificação (porte da empresa, dor, urgência, decisor).
- **Função auxiliar de Consulta de CNPJ** traz dados públicos automaticamente.
- Lead qualificado é encaminhado pela Função **"Transferir para Departamento" com Resumo de Conversa** completo.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Suporte Técnico Nível 1

Problema: 70% dos chamados são dúvidas básicas resolvidas com FAQ.

Solução com IA:

- Documentação técnica completa anexada ao agente via **Busca em arquivos.**
- **Chatbot IA** responde nível 1 automaticamente, com transferência para humano se não resolver em X interações.
- **Copiloto** auxilia agentes nível 2 a buscarem informações rapidamente.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Onboarding de Novos Clientes

Problema: primeiros dias de uso geram muitas dúvidas repetitivas.

Solução com IA:

- **Agente de IA** especializado em onboarding com guia da plataforma anexado via **Busca em arquivos.**
- **Função Personalizada** consulta o estado da conta do cliente em tempo real.
- **Reescrita com IA** para padronizar comunicação dos CSMs.

Requer desenvolvedor — necessário implementar Função Personalizada conectada ao seu sistema/painel de clientes.



Cenário

Orçamento e Propostas

Problema: orçamento exige coletar várias informações antes de calcular.

Solução com IA:

- **Agente de IA** conduz o cliente nas perguntas necessárias para orçamento.
- **Função "Transferir para Chatbot"** ou **"Transferir para Agente IA"** especializado quando informações estiverem completas.
- **Transcrição de Áudio** facilita capturar descrições detalhadas que clientes mandam por voz.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Cenário

Agendamento de Serviços

Problema: conciliar agenda do cliente com disponibilidade da equipe.

Solução com IA:

- **Função Personalizada** conecta com sistema de agenda.
- **Agente de IA** propõe horários disponíveis com base no que o cliente pede.
- Confirmação fica documentada via **Resumo de Conversa** automático.

Requer desenvolvedor — necessário implementar Função Personalizada conectada ao sistema de agenda.



Cenário

Reclamações e Suporte

Problema: clientes insatisfeitos precisam de resposta rápida e empática.

Solução com IA:

- **Sugestão de Resposta** com tom "Amigável" para acolhimento inicial.
- **Reescrita com IA** garante que a equipe nunca responda no impulso.
- **Resumo de Conversa** automático ajuda na escalação para gestores.

Apenas configuração — montado totalmente na plataforma chatPro.



Esse material faz parte do nosso projeto:

chatPro®

ao vivo

Ainda não é cliente?

Faça o teste gratuito e aplique tudo que viu aqui na prática!

Já é cliente chatPro?

Esperamos que tenha gostado desse conteúdo, explore nossos canais clicando nos ícones abaixo.

Precisa de ajuda?
Entre em contato conosco →

Siga e acompanhe as próximas edições: