

# Briefing de implementação da IA

WhatsApp, Instagram, and Facebook

## 1. Dados Básicos da Empresa

Por favor, forneça as seguintes informações sobre a sua empresa:

- **Nome da Empresa:**
- **CNPJ:**
- **Endereço:**
- **Website:**
- **Canais de Atendimento Atuais:** (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telefone, E-mail, etc.)
- **Pessoa de contato responsável pelo projeto:**
- **Cargo:**
- **Telefone:**
- **E-mail:**

**Instruções:** Preencha todos os campos com informações precisas. Isso nos ajudará a entender melhor o seu negócio e as suas necessidades.

## 2. Quem Atende Hoje e Como?

Descreva detalhadamente como o atendimento ao cliente é realizado atualmente:

- **Número de atendentes:**
- **Canais que cada atendente cobre:** (ex: 2 atendentes no WhatsApp, 1 no Instagram)
- **Horário de atendimento:**
- **Volume médio de atendimentos diários/mensais por canal:**
- **Principais dificuldades e gargalos no atendimento atual:**
- **Quais ferramentas são utilizadas para o atendimento?** (CRM, planilhas, etc.)

**Instruções:** Seja o mais específico possível. Inclua informações sobre o fluxo de atendimento, desde o primeiro contato do cliente até a resolução do problema.

## 3. Serviços / Produtos

Liste todos os serviços e produtos oferecidos pela sua empresa. Inclua informações relevantes sobre cada um:

- **Nome do serviço/produto:**
- **Breve descrição:**
- **Preço:** (Se aplicável)
- **Categorias:** (ex: produto físico, serviço online, etc.)
- **Informações adicionais relevantes:** (ex: tempo de entrega, garantia, etc.)

**Instruções:** Organize os serviços/produtos por categoria, se possível. Destaque os mais populares e aqueles que geram mais dúvidas nos clientes.

## 4. Regras (Agendamento, Cancelamento, Pagamento)

Detalhe todas as regras e políticas da empresa relacionadas a:

- **Agendamento:** (ex: como agendar, tempo de antecedência, confirmação, etc.)
- **Cancelamento:** (ex: política de cancelamento, reembolso, etc.)
- **Pagamento:** (ex: formas de pagamento aceitas, parcelamento, etc.)
- **Outras regras relevantes:** (ex: política de privacidade, termos de uso, etc.)

**Instruções:** Seja claro e objetivo. Inclua exemplos e cenários comuns. Forneça links para as páginas relevantes no seu website, se houver.

## 5. Perguntas Frequentes (FAQ)

Liste as perguntas mais frequentes feitas pelos seus clientes, juntamente com as respectivas respostas:

- **Pergunta 1:**
  - **Resposta:**
- **Pergunta 2:**
  - **Resposta:**
- **Pergunta 3:**
  - **Resposta:**

**Instruções:** Inclua o máximo de perguntas e respostas possível. Analise os seus registros de atendimento para identificar as dúvidas mais comuns. Priorize as perguntas que podem ser respondidas de forma padronizada.

## 6. O que NÃO Pode Ser Respondido Pela IA

Especifique quais tipos de perguntas ou solicitações NÃO devem ser respondidas pela IA e precisam ser encaminhadas para um atendente humano:

- **Exemplos:**

- Questões que exigem análise complexa.
- Solicitações de informações confidenciais.
- Reclamações e situações de crise.
- Perguntas sobre tópicos não previstos no briefing.

**Instruções:** Seja específico. Defina critérios claros para que a IA possa identificar quando precisa transferir o atendimento para um humano.

## 7. Frases Típicas dos Clientes

Liste frases e expressões que os seus clientes costumam usar ao entrar em contato:

- **Exemplos:**

- "Qual o valor do frete para...?"
- "Como faço para cancelar meu pedido?"
- "Vocês têm esse produto em estoque?"
- "Preciso de ajuda com um problema no meu pedido."

**Instruções:** Inclua variações e sinônimos. Quanto mais frases você fornecer, melhor a IA poderá entender as intenções dos seus clientes.

## Próximos Passos

Após o preenchimento deste briefing, nossa equipe irá analisar as informações fornecidas e entrar em contato para agendar uma reunião de alinhamento. Nesta reunião, discutiremos os próximos passos do projeto e definiremos um cronograma de implementação.