

Por dentro do Serviço de Agentes

Melhorando a experiência do cliente com agentes de IA



Sumário

- 03 Introdução
A próxima fronteira da inteligência artificial
- 04 Compreendendo a IA agêntica
Principais diferenciais e por que eles são importantes
- 06 Efeito positivo
Principais benefícios no atendimento ao cliente
- 08 Aplicação tática
Casos de uso de alto impacto para IA agêntica
- 09 Segurança em larga escala
Estabelecer governança e normas adequadas

- 12 Implementação estratégica
Construindo um roteiro para o serviço de agente
- 14 Conclusão
Um futuro mais seguro e inovador começa com uma IA confiável



A próxima fronteira da inteligência artificial

A previsão é que até 2029, a inteligência artificial cuidará de 80% das tarefas de atendimento ao cliente, reduzindo os custos operacionais em até 30%.¹

Embora a IA generativa tenha trazido velocidade e escala sem precedentes à criação de conteúdo e ao suporte à decisão, o próximo salto à frente é a IA agêntica — sistemas que não apenas auxiliam, mas também agem de forma autônoma.

Líderes de serviço que adotam a automação liderada por humanos em escala podem colher benefícios importantes, como decisões mais rápidas, menos erros, maior personalização, maior sentimento positivo da marca e menores custos operacionais. Em última análise, a IA agêntica permitirá que os agentes de atendimento humano mudem seu foco da retenção para o crescimento, transformando o contact center em um criador de valor proativo que impactará os resultados da empresa.

Este guia traz um ponto de vista empresarial em primeira mão sobre como os agentes de IA estão mudando o atendimento ao cliente: o que são, como funcionam e o que é preciso para fazê-los funcionar na sua organização.

¹ "Gartner prevê que a inteligência artificial baseada em agentes resolverá de forma autônoma 80% dos problemas comuns de atendimento ao cliente, sem intervenção humana, até 2029". Gartner Inc., março de 2025

Principais diferenciais e por que eles são importantes

A inteligência artificial generativa já provou ser líder em termos de eficiência no local de trabalho. Com base nesses pontos fortes, a inteligência artificial agêntica está pronta para transformar ainda mais as operações de atendimento ao cliente. Mas qual é a diferença exatamente?

Enquanto a IA generativa é reativa, a IA agêntica é proativa.

A IA generativa funciona como um assistente superpoderoso, em que clientes e representantes de atendimento podem fazer perguntas e solicitar insights com base em dados de forma intuitiva e conversacional, e com uma velocidade incrível. No entanto, a IA generativa se limita a concluir as tarefas que você solicita, pois ela não age nem toma decisões por conta própria.

Por outro lado, a IA agêntica leva o atendimento ao cliente ao próximo nível ao antecipar necessidades, tomar decisões e concluir tarefas complexas de forma autônoma. Ele é orientado a objetivos e pode gerenciar fluxos de trabalho inteiros de forma independente, desde o reconhecimento de intenções até a resolução delas.

IA generativa no atendimento ao cliente

- Fornece respostas personalizadas às perguntas dos clientes
- Resume chamadas instantaneamente

Inteligência artificial agêntica no atendimento ao cliente

- Antecipa necessidades com base nos dados disponíveis
- Encaminha com precisão as consultas dos clientes
- Mantém automaticamente as bases de conhecimento atualizadas
- Cria novos artigos quando descobre novos problemas



A inteligência artificial generativa e agêntica trabalhando juntas anunciam uma era em que inteligência e produtividade são abundantes, acessíveis e escaláveis.

Essa transformação mudará a maneira como humanos e inteligência artificial colaboram, exigindo modelos de equipe de trabalho em evolução com novas funções e habilidades.



Surge um novo plano organizacional, que chamamos de "Frontier Firm".

[Leia o relatório →](#)

Efeito positivo

Principais benefícios no atendimento ao cliente

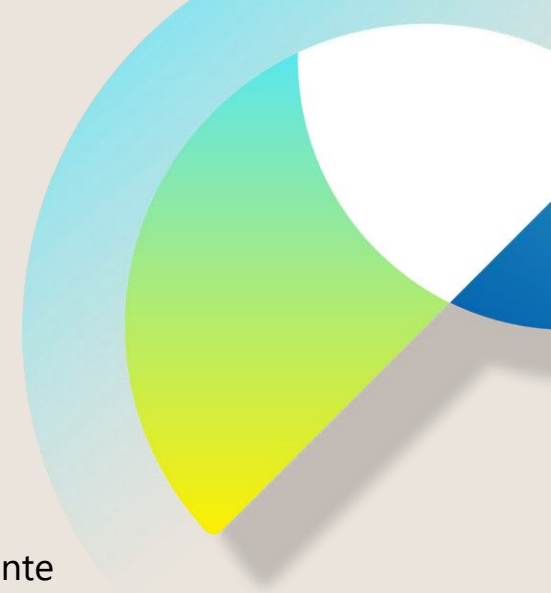
O crescimento potencial da IA agêntica é exponencial. Com os agentes liberando os representantes de atendimento humano para se concentrarem em interações de alto valor e impulsionadores de crescimento, os contact centers podem fazer avanços estratégicos para melhorar a satisfação do cliente, construir vantagem competitiva e impactar os resultados financeiros.

O Dynamics 365 ajudou organizações a reduzir casos encaminhados incorretamente em 20% e o tempo médio de tratamento de casos de chat em 15%.²

Acelere as resoluções

Os recursos autônomos da IA reduzem drasticamente os tempos de espera; no entanto, os agentes de IA também podem multiplicar essa eficiência acelerando decisões tomadas por pessoas. Usando a análise de intenção, os agentes podem acelerar a triagem antecipando as necessidades do cliente e direcionando as consultas para o lugar certo. Além disso, dados agregados do cliente e artigos relevantes da base de conhecimento são fornecidos aos representantes de serviço em tempo real, permitindo interações mais tranquilas e resolução de problemas mais rápida.

² "[A Microsoft capacita engenheiros de suporte a brilhar mais com o Dynamics 365 Customer Service](#)", Microsoft, Inc., setembro de 2023





Redução de custos

Os agentes de IA permitem que você escale rapidamente sua equipe de trabalho quando a demanda aumenta, por uma fração do custo. Por sua vez, as equipes de atendimento estão equipadas para resolver problemas de forma eficaz, mantendo os clientes satisfeitos e evitando possíveis perdas de negócios.

Além disso, como os gerentes de serviço sabem, a rotatividade e a adaptação de funcionários estão associadas a custos significativos. Mas da mesma forma que a inteligência instantânea e a personalização beneficiam os clientes, os agentes de IA também melhoram a experiência dos funcionários.

Além disso, a inteligência artificial pode integrar novos funcionários de maneira conversacional e individualizada, sem restrições de tempo e recursos. Os funcionários estarão mais bem preparados e mais confiantes, o que ajudará a reduzir a rotatividade a longo prazo.

Efeito positivo | 07

Simplifique operações

Agentes autônomos aliviam tarefas tediosas e demoradas, como resumos de chamadas, que reduzem a produtividade dos representantes de atendimento ao cliente.

Eles também lidam com tarefas valiosas que muitas vezes são deixadas em segundo plano devido ao seu alto nível de esforço, como revisar extensos registros de chamadas para gerar insights profundos e atualizar bases de conhecimento.



Juntos, esses benefícios resultam em uma organização de serviços mais ágil e responsiva, que pode ser escalada com eficiência e, ao mesmo tempo, fornecer o suporte sofisticado e personalizado que os clientes de hoje exigem.

Casos de uso de alto impacto para IA agêntica

Abordamos os benefícios, mas agora vamos analisar mais detalhadamente como os agentes autônomos podem se integrar perfeitamente às operações de atendimento ao cliente para criar resultados de alto impacto.

Auxilia os representantes de atendimento ao cliente analisando chamadas de clientes em tempo real, fornecendo documentos e insights relevantes e até mesmo abrindo, gerenciando e fechando casos de forma autônoma.

Mantém bases de conhecimento e elabora novas analisando continuamente notas de casos, transcrições, resumos e outros artefatos de casos assistidos por humanos.

Gera instantâneos abrangentes do cliente coletando informações relevantes do cliente e analisando sua consulta atual em relação a interações anteriores.

Melhora as opções de self-service em conversas intuitivas e naturais, maior consistência em todos os pontos de contato com o cliente e aprendizado e otimização contínuos.

Melhora a análise com insights oportunos, inteligentes e sustentados, obtidos de dados em vários canais e pontos de contato.

Transforme esses casos de uso em realidade com o Dynamics 365.

[Saiba mais →](#)

Segurança em larga escala

Estabelecer governança e normas adequadas



Com o aumento da complexidade das interações digitais, é essencial que as medidas de segurança evoluam para proteger tanto o cliente quanto a empresa. É fundamental que as soluções de atendimento ao consumidor baseadas em IA sejam desenvolvidas com base em padrões rigorosos de segurança, governança de dados transparente e uma abordagem de "Confiança Zero".

Com décadas de experiência na proteção das empresas da Fortune 500, a Microsoft investe mais de USD 1 bilhão anualmente em segurança cibernética, reforçando seu compromisso em proteger organizações no mundo todo.³

³ ["Proteja seus dados e aplicativos do Dynamics 365"](#), Microsoft Inc., janeiro de 2024



Estabelecer governança e normas adequadas

Segurança em várias camadas

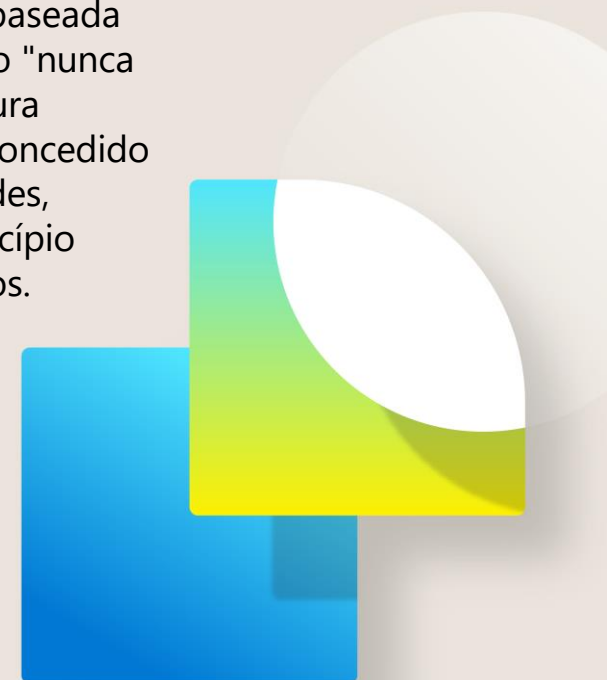
A segurança é uma responsabilidade compartilhada entre a organização e o provedor, garantindo que dados e acessos permaneçam protegidos e confidenciais. Toda solução de serviço, independentemente do uso de IA agentiva, deve contemplar proteções avançadas, tais como:

- Security Development Lifecycle (SDL): um processo em que a segurança é integrada em todas as etapas do desenvolvimento tecnológico, em vez de ser adicionada posteriormente.
- Segregação de dados: garante que o cliente de cada provedor tenha acesso apenas aos seus próprios dados.
- Criptografia de dados: protege os dados em caso de acesso não autorizado, convertendo-os em um código inquebrável, tanto quando os dados estão em repouso quanto durante a transmissão.
- Auditoria e monitoramento: garante que os protocolos de segurança permaneçam dinâmicos e atualizados, diante de um cenário de vulnerabilidades em constante transformação.

Confiança Zero

A Microsoft adota a abordagem de segurança baseada em "confiança zero", fundamentada no princípio "nunca confie, sempre verifique". Essa estratégia assegura proteção em todos os ambientes, com acesso concedido apenas após a verificação contínua de identidades, dispositivos e serviços. Além disso, adota o princípio do acesso de menor privilégio para reduzir riscos.

[Saiba mais sobre nosso modelo de Confiança Zero.](#)





Governança transparente

É fundamental garantir controle absoluto sobre seus dados e transparência completa quanto ao seu uso em qualquer solução de IA. A coleta de dados por terceiros, ainda que anonimizados ou higienizados, eleva significativamente a exposição a riscos — um desafio que ganha destaque na era da IA generativa e do aprendizado de máquina.

Além disso, os agentes de IA acessam dados e conteúdos de toda a organização e os redistribuem aos colaboradores. Nesse contexto, a proteção adequada de dados torna-se imperativa, exigindo que os agentes de IA sejam projetados para respeitar rótulos, permissões e as proteções do RMS (Serviço de Gerenciamento de Direitos), impedindo a extração não autorizada de informações em arquivos rotulados.



Segurança e conformidade nunca devem ser tratadas como algo secundário. Ela deve integrar sua estratégia tecnológica desde o início, sendo planejada e implementada para garantir escalabilidade e máxima proteção para você e seus clientes.



Implementação estratégica

Construindo um roteiro para o serviço de agente

A implementação da IA agêntica no centro de serviços deve ser conduzida de forma estratégica e intencional. Essas etapas são fundamentais para garantir uma adoção em larga escala sem falhas para os funcionários e para maximizar o retorno do investimento em IA para os líderes de serviço.

Atue em estreita colaboração com a área de TI.

O sucesso na adoção depende do esforço coletivo de toda a organização. A implantação de agentes de IA requer colaboração próxima com a TI para assegurar que dispositivos, infraestrutura e medidas de cibersegurança adequadas estejam em vigor. Além disso, colaborar com a TI para adotar uma plataforma unificada e oferecer uma experiência omni-channel integrada maximiza a funcionalidade dos agentes autônomos.

Otimize dados

A qualidade da IA depende diretamente da qualidade dos dados que a treinam. Estruturar, formatar e atualizar adequadamente as fontes de informação, evitando silos, permite que os agentes de IA analisem dados de forma mais eficaz.

Capacite os funcionários

A mudança pode ser desafiadora, sobretudo quando impacta funções no ambiente de trabalho. Oferecer treinamentos acessíveis — desde sessões fundamentais até workshops específicos por função —, promover sessões de perguntas e respostas e envolver os funcionários na implementação aumentará as taxas de adoção e maximizará a eficácia no uso da IA.

Implementação estratégica

Construindo um roteiro para o serviço de agente



"A IA tem o potencial de impulsionar a excelência operacional, fortalecer a fidelidade e gerar valor em toda a jornada do cliente, tornando-se uma das ferramentas mais valiosas para as empresas."

Mala Anand

Vice-presidente corporativo,

Experiência e sucesso do cliente, Microsoft

A Microsoft atua como "Cliente Zero", impulsionando eficiências por meio do uso interno do Dynamics 365.

[Explore nosso roteiro →](#)

Conclusão

um futuro mais seguro e inovador começa com uma IA confiável

Escolher a solução de IA certa é tão crucial quanto decidir adotar os benefícios da IA autônoma. A solução certa de atendimento ao cliente é personalizável às suas necessidades, apoiada por décadas de experiência e com a agilidade necessária para escalar e inovar para o futuro.

"Os centros de contato de alta performance de amanhã mesclarão uma ação cuidadosa com as soluções certas de fornecedores para aproveitar ao máximo a oportunidade do CCaaS.... Isso permitirá que acompanhem as constantes mudanças nas demandas dos clientes e impulsionem o crescimento dos negócios."⁴

— Forrester Research

A diferença do Microsoft Dynamics 365

O Dynamics 365 oferece uma experiência nativa em nuvem, orientada por IA, que adiciona inteligência avançada, automação e eficiência a todos os canais de engajamento. Principais benefícios:

Integração perfeita: integra-se facilmente ao seu CRM existente e a outros aplicativos de negócios da Microsoft.

Implantação rápida: agentes predefinidos (como gerenciamento de casos, intenção do cliente e gestão do conhecimento) permitem uma configuração rápida

Criado para escalar: cresça e escale com suporte multilíngue, localização geográfica e data centers globais

Personalização: crie e refine agentes de IA personalizados de acordo com suas necessidades específicas no Copilot Studio

⁴ "Uma receita para resiliência na central de atendimento", Forrester Research Inc. e Microsoft Inc., novembro de 2024

Descubra o que a IA pode fazer por você

Você está pronto para levar sua experiência de atendimento ao cliente para o próximo nível? Descubra como o Microsoft Dynamics 365 pode ajudar sua organização a prosperar em um mundo impulsionado por IA.

[Saiba mais sobre o Dynamics 365 →](#)

[Comece sua avaliação gratuita →](#)

©2025 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "no estado em que se encontra". As informações e as opiniões expressas nele, incluindo URLs e outras referências a sites da Internet, podem ser alteradas sem aviso prévio. Você assume o risco de utilização. Este documento não concede a você direitos legais sobre a propriedade intelectual de nenhum produto da Microsoft. Você pode copiar e usar este documento para referência interna.