

Por dentro do Serviço de Agentes

Por que os dados, o design
e o conhecimento do
domínio são importantes



Sumário

- 03 Além da repercussão
A realidade da IA de agentes nas empresas
- 05 O diferencial dos dados
Por que os agentes de IA são tão eficazes quanto os dados que recebem
- 08 Impulsionado por loops de aprendizado
Como criar um serviço mais inteligente com IA
- 09 Especialização em domínios em escala
Agentes pré-configurados que entendem o trabalho real de atendimento
- 10 Bases para o futuro
Por que uma plataforma unificada se destaca
- 11 A vantagem da Microsoft
Plataforma unificada, inteligência modular
- 13 Conclusão
Transforme as operações com inteligência escalável

Além da repercussão

A realidade da IA de agentes nas empresas

A realidade da IA de agentes na empresa

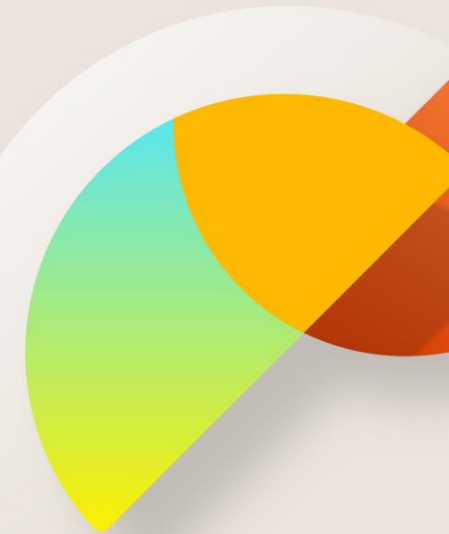
Conforme as organizações correm para adotar a IA no serviço de atendimento ao cliente, muitas ignoram a verdade fundamental: a inteligência não é gerada, mas projetada. O sucesso dos agentes de IA não depende apenas da capacidade de um modelo, mas da qualidade dos dados, do rigor do design do sistema e do detalhamento da experiência de domínio por trás dele.

Com amplas bibliotecas de dados e processos automatizados já em vigor, as equipes de serviço de atendimento ao cliente estão bem posicionadas para colher os benefícios da transformação da IA e dar às organizações uma vantagem estratégica. Com a IA de agentes se destacando, as organizações podem implantar os agentes de IA prioritários nas operações de serviço que melhorarão a experiência do serviço de atendimento ao cliente de maneira econômica.

Os benefícios dos agentes de IA

Entender os recursos dos agentes de IA é a primeira etapa para maximizar o impacto que produzem. Seja liberando representantes de serviço humanos das tarefas demoradas que dificultam a capacidade de resolver melhor os problemas dos clientes, processando grandes volumes de dados em segundos para fornecer insights práticos ou garantindo que o conhecimento do centro de atendimento ao cliente esteja sempre atualizado, o futuro é brilhante para a IA de agentes no atendimento ao cliente. Incorporar efetivamente os agentes de IA ao centro de atendimento ao cliente exigirá visão clara, planejamento cuidadoso e abordagem adequada aos dados e fluxos de trabalho.

Se você deseja melhorar a experiência do cliente (CX) e aumentar a eficiência operacional, continue lendo para saber em os detalhes de como os agentes de IA funcionam e obter recomendações para realizar uma implementação bem-sucedida.



Além da repercussão

A realidade da IA de agentes nas empresas

Quando devidamente treinados e implantados, eles podem:



Realizar as tarefas
de forma independente



Ajudar os representantes
do atendimento
a aumentar a produtividade



Ajudar a gerenciar os
fluxos de trabalho sob
orientação humana



Tornar-se mais inteligentes
com o tempo aprendendo
com ações anteriores



Ser personalizados para
atender às necessidades
específicas

Descubra como os agentes de IA estão remodelando os negócios e dando origem à "[Empresa de Fronteira](#)".

O diferencial dos dados

Por que os agentes de IA são tão eficazes quanto os dados que recebem

Quando você busca implementar soluções que priorizem a IA em seu centro de atendimento ao cliente, **essencial estabelecer as bases certas**. A IA generativa e a IA de agentes se baseiam em grandes modelos de linguagem (LLMs) que têm a capacidade de analisar grandes volumes de dados em segundos.

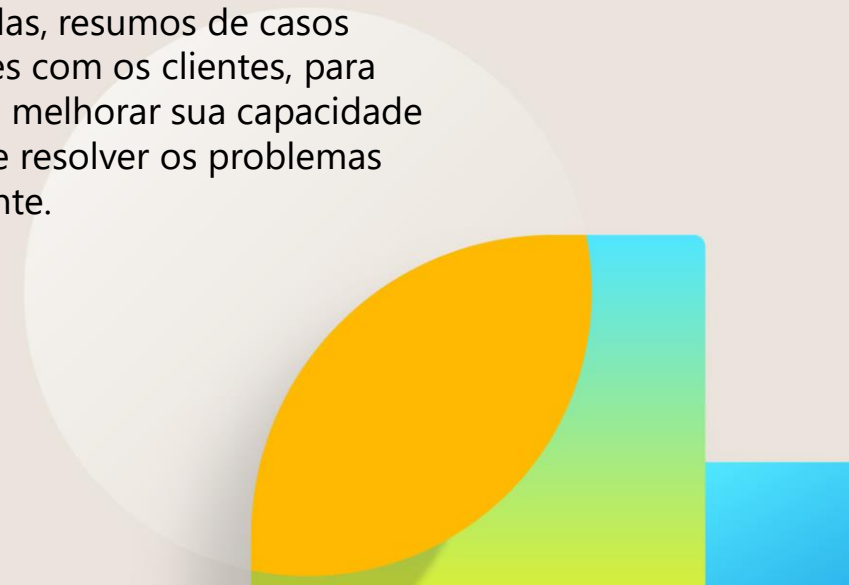
Contudo, para ter impacto positivo na experiência do cliente, será preciso que grande parte desses dados venha de sua organização.

Com bases de conhecimento abrangentes e um fluxo consistente de dados do cliente, os centros de atendimento ao cliente fornecem um ambiente ideal para que a IA prospere.

Dessa forma, **os dados precisam ser de alta qualidade** para que a IA funcione de forma eficiente e precisa.

Isso é **particularmente crucial para os agentes de IA nos centros de serviços**, que dependem de bons dados para aprender e se aprimorar à medida que realizam tarefas e analisam de forma proativa as consultas de entrada.

Depois de treinados, os agentes poderão aproveitar dados do cliente não estruturados, como transcrições de chamadas, resumos de casos e interações com os clientes, para aprender e melhorar sua capacidade de avaliar e resolver os problemas corretamente.



O diferencial dos dados

Por que os agentes de IA são tão eficazes quanto os dados que recebem

Os pilares dos dados de alta qualidade

Limpeza

Dados precisos e atualizados ajudam a garantir que os agentes de IA sejam devidamente treinados e continuem a adquirir os conhecimentos certos depois de implantados.

Além disso, dados limpos garantem que os agentes não tenham acesso a informações confidenciais ou irrelevantes que possam ser indevidamente divulgadas a clientes e funcionários.

Porém, se os agentes forem treinados com dados de baixa qualidade, imprecisos e desatualizados, eles poderão obter conhecimentos incorretos e terão dificuldade para gerar insights precisos com dados não estruturados no futuro.

Um dos principais recursos que diferencia a IA de agentes da IA generativa é sua capacidade de não só aprender com dados de qualidade, mas também criá-los.

Seja elaborando artigos de conhecimento, criando instantâneos de clientes ou resumindo anotações de casos, uma vez que os agentes de IA são implantados no centro de serviços, podem se tornar um valioso produtor de dados de qualidade que os representantes de serviço e os outros agentes podem aproveitar para trabalhar de forma mais eficaz.



O diferencial dos dados

Por que os agentes de IA são tão eficazes quanto os dados que recebem

Os pilares dos dados de alta qualidade

Estruturação

Os dados que são gravados e formatados de uma maneira fácil para os agentes analisarem serão de ajuda para que trabalhem de forma mais eficiente conforme atendem os clientes e os representantes de atendimento.

Da mesma forma, a configuração adequada de controles de proteção e privacidade, a aplicação de rótulos de confidencialidade adequados aos dados e a organização dos dados de maneira lógica ajudarão a garantir que os agentes encontrem com eficiência as informações de que precisam e não acessem as informações que você não deseja disponibilizar a eles.

Foco

Frequentemente, as bases de conhecimento e os outros recursos de dados relevantes poderão conter todas as soluções para um problema que foi documentado ao longo do tempo. Essa falta de curadoria e foco não é o caminho ideal para a IA, que deve então tentar determinar qual é a melhor solução do grupo.

Fornecendo apenas as melhores e mais atualizadas informações e soluções aos agentes, você garante que eles aprendam com eficiência e resolvam os problemas com mais rapidez.



Impulsionado por loops de aprendizado

Como criar um serviço mais inteligente com IA

Diferentemente das ferramentas de IA generativa que têm conhecimento estático e devem ser retreinadas manualmente para se tornarem mais inteligentes, **os agentes de IA são impulsionados por loops de aprendizado** que lhes permitem analisar as ações anteriores a fim de se aprimorar continuamente ao longo do tempo.

Esse ciclo de crescimento, no qual os agentes tomam providências, reúnem resultados e comentários, avaliam erros e se aprimoram, também é aplicado a cada interação que eles têm, seja com um cliente, um representante de serviço ou outro agente.

Em vez de apenas realizar a tarefa atribuída sempre com a mesma abordagem, ele se aprimora de forma proativa todos os dias.

Se um agente tiver a tarefa de manter as bases de conhecimento, aprenderá a identificar padrões, detectar erros e ajustar a tomada de decisão conforme cria e atualiza mais artigos de conhecimento com o tempo.

Se ele sugerir uma solução imprecisa hoje, **aprenderá com esse erro para evitar erros parecidos amanhã.**



Especialização em domínios em escala

Agentes pré-configurados que entendem o trabalho real de atendimento

Por outro lado, os agentes de IA pré-configurados constituem uma solução já testada que pode ser rapidamente treinada e implantada sem os custos adicionais de desenvolvimento.

Os agentes do Microsoft Dynamics 365 em um relance:

O **Microsoft Dynamics 365** oferece o melhor dos dois mundos com três agentes pré-configurados que estão prontos para funcionar imediatamente. Isso permite que você incorpore a inteligência de forma eficiente nas operações de serviço com o mínimo de esforço, proporcionando a flexibilidade de personalizar os agentes para que eles se adaptem melhor às necessidades à medida que novos casos de uso surgirem.

O **Agente de Intenção do Cliente** analisa as interações anteriores entre os representantes do serviço de atendimento ao cliente e os clientes. Usando esses dados, ele pode entender o que o cliente quer e oferecer soluções personalizadas para os problemas do cliente e, ao mesmo tempo, habilitar novas possibilidades de autoatendimento. Embora os chatbots e os prompts tradicionais exijam que os desenvolvedores e a equipe de suporte sempre os atualizem, o Agente de Intenção do Cliente se atualiza continuamente conforme recebe mais dados.

O **Gerenciamento de Conhecimento do Cliente** ajuda a escalar o conhecimento com o mínimo de esforço dos representantes de serviço. As organizações podem usar o **Agente de Gerenciamento de Conhecimento do Cliente** para criar artigos de conhecimento de forma independente com base em casos, conversas, emails e anotações.

O **Agente de Gerenciamento de Casos** reduz o tempo de tratamento e aumenta a satisfação do cliente, pois simplifica e agiliza o processo de criação de casos, atualiza os detalhes, acompanha os clientes e garante os fechamentos em tempo oportuno que podem ser demorados.

O **Agente de Avaliação de Qualidade (QEA)** é um agente impulsionado por IA que avalia automaticamente as interações de suporte (casos ou conversas) em relação a critérios predefinidos. Ele ajuda as organizações a monitorar o comportamento de agentes humanos e agentes de IA, garantir a conformidade com as diretrizes de serviço e melhorar a qualidade das interações.

Bases para o futuro

Por que uma plataforma unificada se destaca

Embora seja possível implantar os agentes de IA na plataforma de serviço de atendimento ao cliente existente, muitas soluções existentes são fragmentadas e sofrem com os silos de dados, o que limita a capacidade dos agentes de capturar um panorama completo da jornada do cliente.

Tirar o máximo proveito dos agentes de IA no centro de serviços exigirá que uma plataforma totalmente criada para a IA tenha as seguintes características:

Unificação

Uma solução integrada de serviço de atendimento ao cliente conecta perfeitamente todos os diferentes canais e pontos de contato no centro de serviços, o que, por sua vez, torna os dados universalmente acessíveis.

Isso não é conveniente apenas para os representantes humanos: permite que os agentes acessem com rapidez e facilidade os dados necessários para que possam atingir seu pleno potencial.



Flexibilidade



Eficiência



Segurança

Transparência

Ter uma plataforma que ofereça visibilidade de como os agentes trabalham não é apenas essencial quando se trata de garantir que eles não acessem e espalhem dados que não devam, mas também pode fornecer insights valiosos sobre onde esses agentes estão causando o maior impacto e como eles podem ser ajustados.

Nenhuma plataforma é única, e você deve ser capaz de adaptar qualquer plataforma às suas necessidades. Seja tendo a capacidade de integrar soluções de terceiros, como um CRM personalizado, ou adicionar ferramentas personalizadas para aprimorar recursos, a personalização garante que o trabalho dos agentes de IA esteja alinhado aos objetivos da empresa.

Quando a demanda do cliente aumentar, você precisará de uma plataforma que permita escalar de forma econômica à medida que as necessidades mudarem e implantar rapidamente os agentes adicionais prontos para ação.

Proteger os dados é fundamental quando se implementa soluções com IA

A plataforma que os agentes executam deve ser fundamentada em uma base de segurança cibernética robusta que ofereça responsabilidade compartilhada, uma abordagem de Confiança Zero e proteções em várias camadas.

A vantagem da Microsoft

Plataforma unificada, inteligência modular

Com o **Microsoft Dynamics 365 Customer Service**, o **Contact Center** e o **Field Service**, você pode equipar sua organização com uma solução integrada de serviço de atendimento ao cliente que é econômica, flexível e pronta para a IA.

Projetado para ajudar as organizações a reformular a experiência de serviço com agentes pré-configurados que priorizam a IA e estão prontos para uso, o **Microsoft Dynamics 365** é a base necessária para levar inteligência, automação e eficiência a todos os canais de interação.

Oferecendo uma experiência perfeita nos pontos de contato, os agentes do **Microsoft Dynamics 365** ajudarão sua equipe de serviço a trabalhar de forma mais produtiva, pois fornecem assistência em tempo real e insights aos representantes de serviço durante chamadas, facilitam processos de gerenciamento de casos e gerenciam bases de conhecimento. Isso permite que os representantes de serviço se concentrem na resolução de problemas mais complexos e na identificação de oportunidades de vendas que impulsionarão o crescimento da receita.

O **Microsoft Dynamics 365** também foi criado com as necessidades da sua empresa em mente. Além da capacidade de personalizar os agentes pré-criados usando o Copilot Studio, nossa plataforma oferece a flexibilidade de integrar-se com as soluções proprietárias e de terceiros. Também nos comprometemos em fornecer uma experiência segura e transparente. Com base nos princípios de responsabilidade compartilhada e Confiança Zero, a abordagem de segurança em várias camadas do **Microsoft Dynamics 365** incorpora muitos padrões líderes da indústria, o que oferece controles abrangentes de dados e privacidade, privilégios e funções atribuíveis e visibilidade completa de como a IA funciona nos centros de serviços.



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 pré-configurados (como Gerenciamento de Casos, Intenção do Cliente e Gerenciamento do Conhecimento) permitem a 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 no Contact Center”, Forrester Research Inc. e Microsoft Inc., novembro de 2024

Transforme as operações com inteligência escalável

Estimular a transformação significativa da IA no serviço de atendimento ao cliente é mais do que usar algumas ferramentas específicas para melhorar uma série restrita de processos.

Para maximizar seu investimento, será necessária uma abordagem holística que considere como a IA se encaixa em todas as operações: da central de contatos ao campo e da abertura de casos à solução de ocorrências.

Pronto para descobrir o futuro do serviço de atendimento ao cliente com a IA?

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

[Comece sua avaliação gratuita →](#)

Com os dados e a plataforma certos, você pode permitir que os agentes trabalhem de forma eficaz em todas as áreas do seu centro de serviços. Com os agentes oferecendo novos níveis de eficiência conforme completam as tarefas, os funcionários humanos estão livres para dedicar mais tempo e energia a fim de garantir a satisfação do cliente.

Com os funcionários satisfeitos em suas funções e concentrados em atender às necessidades dos clientes, os clientes continuarão sendo uma fonte leal de receita para a empresa. Isso beneficia o resultado final.

Com a Microsoft como seu **parceiro confiável de fornecimento de soluções**, você tem acesso a mais do que apenas as ferramentas baseadas na IA: tem o controle de uma inteligência acessível, considerável e escalável, disponível a qualquer momento.

©2025 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "no estado em que se encontra". As informações e as opiniões expressas neste documento, bem como 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.