

Guia de Onboarding de Clientes

Visão Geral

Este documento descreve o processo de onboarding de novos clientes para o sistema de atendimento automatizado com IA.

Processo de Onboarding

Fase 1: Preparação (1-2 dias)

- **Criação de conta**
 - Registro no dashboard
 - Verificação de e-mail
 - Configuração de usuários administrativos
- **Configuração inicial**
 - Definição de nome do assistente
 - Customização de tom de voz
 - Definição de horários de atendimento
 - Configuração de mensagens de boas-vindas
- **Integração de canais**
 - Configuração do WhatsApp Business
 - Verificação de número
 - Testes de conexão

Fase 2: Base de Conhecimento (3-5 dias)

- **Levantamento de material**
 - Lista de documentos relevantes para o treinamento
 - Identificação de FAQs existentes
 - Definição de processos e políticas de atendimento
- **Upload e processamento**
 - Upload de documentos no dashboard
 - Processamento via docling
 - Verificação de qualidade da extração
- **Enriquecimento**
 - Adição manual de FAQs comuns
 - Definição de respostas para cenários específicos

- Configuração de fluxos de escalonamento

Fase 3: Treinamento e Ajuste (1-2 semanas)

- **Treinamento interno**
 - Sessão de treinamento com equipe do cliente
 - Demonstração das funcionalidades do dashboard
 - Boas práticas para gestão da base de conhecimento
- **Teste controlado**
 - Período de teste com usuários internos
 - Simulação de cenários de atendimento reais
 - Coleta de feedback e ajustes
- **Otimização**
 - Análise de conversas de teste
 - Ajuste de parâmetros do modelo
 - Complementação da base de conhecimento

Fase 4: Lançamento (1 semana)

- **Go-live**
 - Ativação do assistente para usuários externos
 - Monitoramento intensivo
 - Suporte prioritário
- **Acompanhamento**
 - Reuniões diárias de acompanhamento
 - Análise de métricas iniciais
 - Ajustes rápidos conforme necessidade

Fase 5: Operação contínua

- **Monitoramento de performance**
 - Revisão semanal de métricas
 - Identificação de oportunidades de melhoria
- **Expansão gradual**
 - Aumento de casos de uso
 - Adição de novos canais
 - Incorporação de novos conhecimentos

Responsabilidades

Cliente

- Fornecer documentação relevante
- Participar de treinamentos
- Revisar e aprovar configurações
- Fornecer feedback sobre performance

Nossa equipe

- Configuração técnica da plataforma
- Processamento de documentos
- Treinamento da equipe do cliente
- Monitoramento técnico e suporte

Cronograma típico

- **Semana 1:** Configuração inicial e processamento de documentos
- **Semana 2:** Testes internos e ajustes
- **Semana 3:** Lançamento controlado e monitoramento
- **Semana 4+:** Expansão gradual e otimização contínua

Checklist de Onboarding

Pré-Onboarding

- ☐ Contrato assinado
- ☐ Informações de faturamento recebidas
- ☐ Contatos técnicos identificados
- ☐ Cronograma definido

Configuração Inicial

- ☐ Conta criada
- ☐ Usuários administrativos configurados
- ☐ Perfil do assistente definido
- ☐ WhatsApp conectado e testado

Base de Conhecimento

- ☐ Documentos principais recebidos
- ☐ Documentos processados via docling
- ☐ Qualidade da extração verificada

☐ FAQs principais configuradas

Treinamento

- ☐ Sessão de treinamento agendada
- ☐ Materiais de treinamento personalizados
- ☐ Treinamento realizado
- ☐ Documentação entregue

Testes e Go-Live

- ☐ Testes internos concluídos
- ☐ Ajustes realizados
- ☐ Aprovação do cliente para go-live
- ☐ Assistente ativado para usuários externos

Recursos de Apoio para Clientes

Materiais de Treinamento

- Manual do Usuário (PDF)
- Vídeos tutoriais
- Guia de melhores práticas

Suporte Técnico

- Portal de suporte
- E-mail dedicado
- Canal de chat para questões urgentes

Relatórios e Análises

- Relatório semanal de performance
- Dashboard em tempo real
- Histórico completo de conversas

Exemplos de Personalização

Personalização de Tom de Voz

Tom	Descrição	Exemplo
Formal	Linguagem corporativa	"Agradecemos seu contato. Conforme solicitado, informamos que..."
Casual	Abordagem amigável	"Oi! Obrigado por entrar em contato. Vi aqui que você quer saber..."
Técnico	Foco em precisão	"De acordo com as especificações técnicas, o procedimento correto é..."

Exemplos de Fluxos de Escalonamento

- **Nível 1:** Questões que o assistente não consegue responder com confiança
- **Nível 2:** Reclamações ou situações sensíveis
- **Nível 3:** Solicitações específicas que requerem autorização

Melhores Práticas para Clientes

Preparação de Documentos

- Priorize documentos atualizados e de alta qualidade
- Organize documentos por temas ou áreas
- Inclua glossários de termos específicos da empresa

Monitoramento Contínuo

- Revise regularmente conversas não resolvidas
- Identifique padrões em perguntas frequentes
- Atualize a base de conhecimento continuamente

Feedback e Melhoria

- Colete feedback dos usuários
- Realize testes periódicos
- Acompanhe métricas de desempenho

Contatos importantes

- Gerente de Implementação: [NOME] - [EMAIL]
- Suporte Técnico: [EMAIL]
- Emergências: [TELEFONE]