

Base de conhecimento - Copilot CS

Lucas Ferreira do Nascimento
lucaas.nf@gmail.com
(19) 936203278

01

Passo a passo da criação da KB

02

Roteiro Adaptado para Copilot CS

03

A base de conhecimento

04

A Transformação na Prática (Antes e Depois)

05

Superando as dificuldades

06

Ferramentas e referências

1. Passo a passo da criação da KB

01

Análise Crítica

Comparei o roteiro original com as boas práticas para identificar as possíveis alterações e melhorias.

02

Planejamento Estrutural

Desenhei uma nova arquitetura da informação, focada em modularidade.

03

Reescrita e Otimização

Apliquei as regras de estilo, formatação e estrutura para transformar o conteúdo.

04

Validação de informações

Garanti que durante a criação da KB não tivesse alterado o entendimento nenhuma informação do roteiro. Ex: telefone, fontes e canais de atendimento.

2. Roteiro Adaptado para Copilot CS

Por mais que o roteiro funcionasse para um humano, ele apresentava barreiras para a IA:

Linguagem Conversacional: Expressões como "Olá, que bom te ter aqui!" são ruído para a IA, que busca de informação.

Falta de Estrutura: A ausência de títulos e listas dificultava a indexação e a extração de trechos específicos.

Dependência de Contexto Visual: A instrução "observe no desenho abaixo" é uma barreira intransponível para uma IA que processa texto.

Informação Crítica Diluída: Avisos importantes estavam misturados ao texto, sem o destaque estrutural necessário para a IA priorizá-los.



3. A base de conhecimento

O princípio da adaptação foi a modularidade. O conteúdo foi fragmentado em artigos autocontidos, cada um focado em um procedimento ou tema específico.

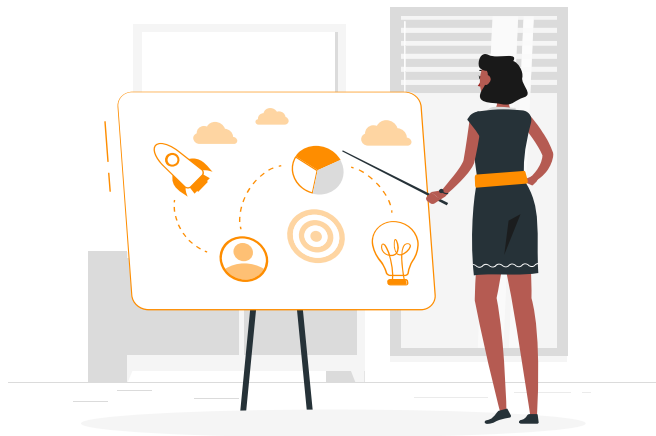
Módulo 1: Consulta de Vendas e Pagamentos

Foco: Como agente deve orientar o cliente na consulta via WhatsApp.

Módulo 2: Identificação de Causas de Não Pagamento

Foco: O que o operador deve fazer/informar quando um pagamento atrasa.

Essa estrutura permite que o Copilot localize e entregue ao agente humano a informação exata que ele precisa, de forma rápida e precisa.



4. A Transformação na Prática (Antes e Depois)



Antes no roteiro

- Smalltalks "Olá, que bom te ter aqui!"
- Parágrafo longo e narrativo.
- "observe no desenho abaixo"
- Instruções misturadas.



Depois e aplicar as boas práticas

- Título descritivo e informativo.
"Traga para os títulos o máximo de informação"
- Seções claras com listas e marcadores.
"Estruture para leitura rápida"
- Informação textualizada e autocontida.
"Garanta que cada artigo seja autocontido"
- Segmentação clara (Operador, Backoffice).
"Traga as instruções apartadas para diferentes segmentações"

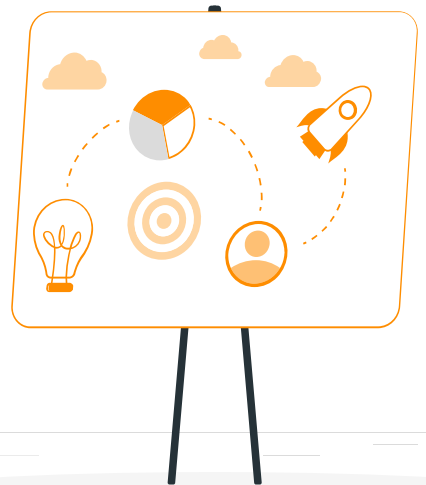
5. Superando as dificuldades

Como traduzir o tom amigável sem perder a informação?

O foco foi transferido da "linguagem amigável" para a "clareza inequívoca". A melhor experiência para o operador vem da precisão da IA, que é alimentada por clareza.

Como garantir que nada importante se perdesse na reestruturação?

Através de um mapeamento cuidadoso, garantindo que cada peça de informação do roteiro original tivesse um lugar lógico e otimizado na nova estrutura.



Ferramentas e referências

Boas Práticas para KB

Adicionar fontes de conhecimento a um agente – workshop online

Notebook LM – Teste e aprimoramento da KB

Gemini – Revisão e insights para KB



Obrigado!

lucaas.nf@gmail.com

19 936203278

github.com/luxasfn

<https://www.linkedin.com/in/luxasfn/>

