



MANUAL



carchat

OBJETIVO

Caro lojista ou equipe, esse é um documento direcionado para o melhor entendimento do nosso sistema ou de algumas situações que podem acontecer no tempo de uso da nossa IA.

Leia com atenção, pois as informações contidas neste manual são essenciais para que você tenha uma experiência positiva e produtiva com a nossa IA.

Em caso de dúvidas, não hesite em contatar a nossa equipe de suporte.



ALUCINAÇÕES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Na inteligência artificial, uma alucinação ou alucinação artificial é uma resposta confiante de um sistema de IA que não parece ser justificada pelos dados de treinamento. Apesar de um treinamento intensivo, ainda existe o risco de a IA cometer esse erro em algum momento.

Infelizmente, isso está fora do nosso controle; no entanto, à medida que os sistemas de IA evoluem, esse será um desafio menos frequente.

PESQUISAS DE ESTOQUE

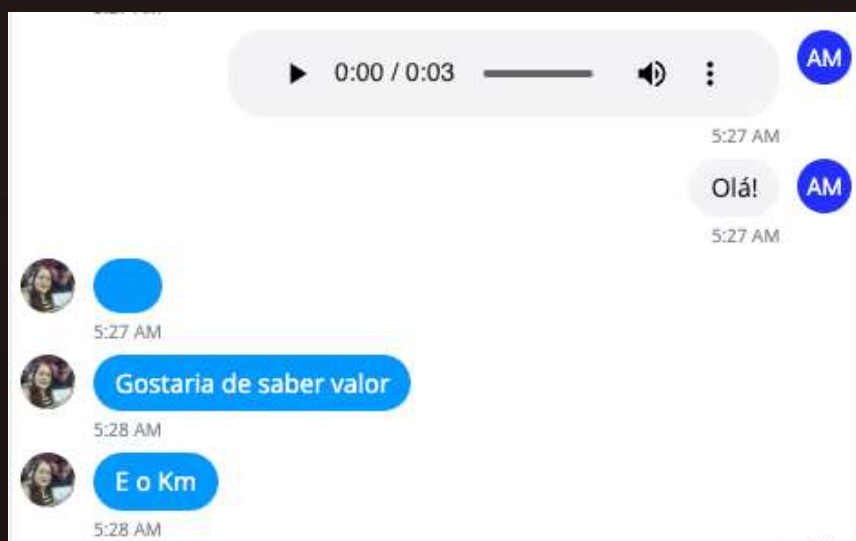
A IA sempre vai tentar qualificar o lead antes de realizar uma pesquisa ao estoque. Ela pode responder de 3 formas diferentes, após a consulta.

- Traz de imediato as informações do carro ou categoria solicitada;
- Encontra veículos similares e os oferece;
- Não encontra um resultado satisfatório e contorna oferecendo uma visita à loja para conhecer o estoque.



MENSAGEM VAZIA NO SISTEMA

Isso acontece porque o WhatsApp usa uma forma de proteção chamada **criptografia de ponta a ponta**. Isso significa que quando você envia uma mensagem, ela é embaralhada de uma maneira que só o dispositivo de quem vai receber pode entender. Cada dispositivo tem uma chave secreta para "desembaralhar" a mensagem.



Às vezes, essa chave não é compartilhada corretamente entre os dispositivos, ou acontece algum problema de comunicação.

Quando isso acontece, o WhatsApp tenta novamente enviar a mensagem até que ela possa ser "desembaralhada" corretamente. Durante esse processo de tentativa e erro, você pode ver a mensagem como "aguardando mensagem" ou "waitingMessage".

SOLUÇÃO:

Para garantir que isso não aconteça, assegure-se de que seu dispositivo estará sempre conectado à internet, com uma boa conexão. Desse modo, a probabilidade de ocorrerem problemas será reduzida.

MENSAGEM DOS ANÚNCIOS PATROCINADOS

Padronizamos as mensagens nos anúncios patrocinados para garantir que a IA inicie o atendimento assertivamente, com o conhecimento prévio sobre qual carro foi anunciado.

A IA não possui a capacidade de acessar o anúncio e identificar qual veículo o cliente mencionou. Se uma conversa for iniciada sem esse padrão configurado, a IA pode ter dificuldades para compreender qual carro foi anunciado, o que pode gerar confusão no atendimento. Utilizamos a seguinte lógica:

Todo texto de mensagem pronta do anúncio deve conter “:” e o nome do veículo em seguida. Dessa forma, a IA irá identificar o nome e modelo do veículo após os dois pontos.

EXEMPLO:

"Quero sair de carro novo e saber mais sobre: [Nome do Veículo]"