



**Agentes de IA:**  
a revolução  
do atendimento  
ao cliente  
feito 100% por  
IA Generativa

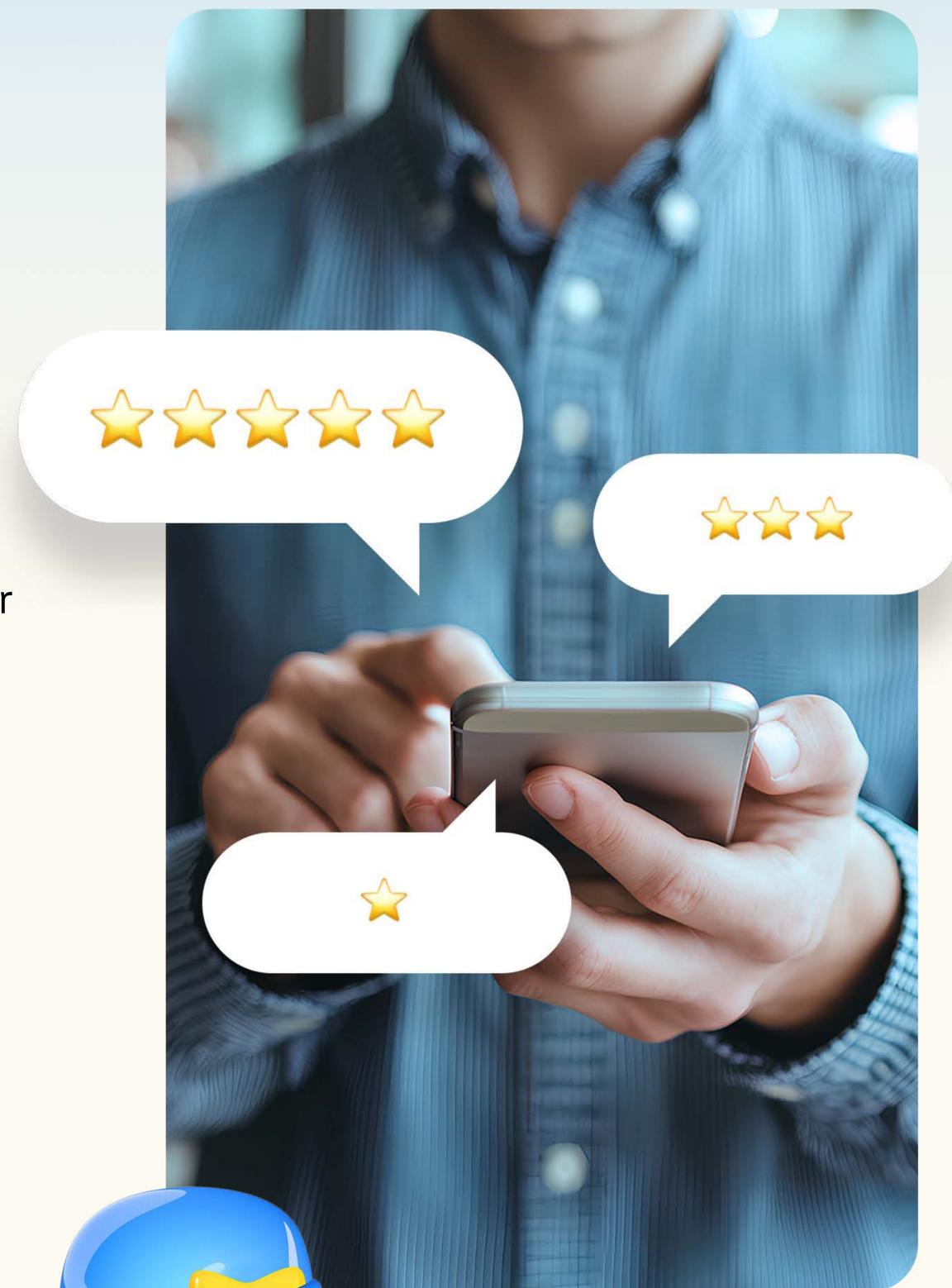
# A quantas anda o atendimento ao cliente na sua empresa?

Atender bem é uma das mais importantes frentes de atuação de empresas de diversos tamanhos, afinal, quem faz a empresa girar é a clientela, não é mesmo?

**E clientela bem atendida tem mais chance de fidelizar.**

Por isso, encontrar meios de profissionalizar, personalizar e agilizar o atendimento, sem estourar custos, é tarefa que todo/a empresário/a precisa cumprir.

Neste ebook, preparado pelo time da **Blip** de especialistas em automação de atendimento, você vai saber mais sobre os agentes de inteligência artificial que estão revolucionando o atendimento ao cliente e levando a relação cliente-empresa a outro patamar.



# Antes de tudo: atender clientes usando IA dá certo?

Usar um agente de IA pra atender ao público já é realidade.

E tem mais: **a experiência de conversa já é muito próxima da qualidade de conversa entre humanos.**

Então, sim, **atender clientes usando IA dá certo**, mas, pra isso, é preciso **conhecer esse universo** e tirar dele o melhor proveito para sua empresa.



# Agentes de IA: a prova de que dá pra atender bem, em larga escala e com personalização



Os **Agentes de IA** são sistemas autônomos que interpretam dados, tomam decisões e **executam tarefas, sem intervenção humana direta**.

Esse “IA” que aparece no nome (“Agente de IA”, ou “AI Agent”, em inglês) indica que é uma tecnologia que usa **Inteligência Artificial**.

No caso dos Agentes de IA, o uso da inteligência artificial generativa é o que permite **reproduzir padrões conversacionais muito próximos aos padrões humanos**.

Além disso, os agentes de IA são capazes de operar **sem intervenção humana direta**, bem como realizar **tarefas operacionais comumente realizadas por humanos**.

No atendimento ao cliente, esses agentes já têm sido usados pra garantir **escalabilidade** e **personalização**, oferecendo interações eficientes e relevantes para cada usuário.

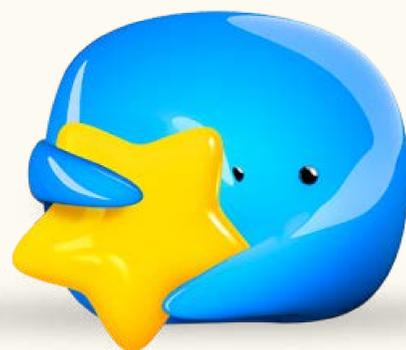
E fazem isso, porque são capazes de perceber o ambiente, processar dados e ajustar suas ações conforme o contexto, **proporcionando experiências mais fluidas e conversas mais “humanizadas”**.



Pra conhecer as principais tendências de uso de IA pelas empresas em 2025, clique aqui.

# Ganhos de uso de Agentes de IA na automação de atendimento

Antes de entrar na lista de ganhos que o uso de Agentes de IA proporcionam para empresas de todos os tamanhos, é importante dizer que você pode estar conversando com Agentes de IA sem mesmo perceber.



Eles estão por trás de chatbots inteligentes, assistentes virtuais, sistemas de recomendação (sabe aquele select de filmes que o streaming faz sob medida pra você?) e até de soluções omnichannel para empresas, que integram múltiplos canais de mensageria, como WhatsApp, e-mail e redes sociais, numa plataforma de visualização única. Legal, né?



**E por que essa febre de uso de Agentes de IA?**

Bem, a resposta tem dois eixos centrais:

- 1 É eficiente.
- 2 Reduz custos.

No atendimento a clientes, as vantagens também passam por esses dois eixos.

Continue lendo pra saber mais sobre o que uma empresa ganha quando usa Agente de IA para atender a clientela.

## REDUÇÃO DE CUSTOS

Ao usar Agentes de IA, a empresa deixa de atribuir tarefas repetitivas/operacionais para seu time de atendimento, podendo **transformá-lo num time mais estratégico**, de relacionamento mesmo.

Com um time focado em relacionamento e uma ferramenta atendendo **24/7**, a empresa **otimiza recursos, fortalece a estratégia de marca** e eleva a forma de conversar com clientes.



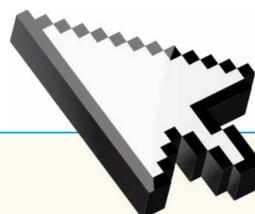
# OTIMIZAÇÃO DE TEMPO DE RESPOSTA

Um dos principais atributos da inteligência artificial é a capacidade de **responder de forma instantânea aos comandos**.

Alie isso à capacidade de **atender muito mais clientes do que um ser humano consegue atender** e a equação está feita: **os clientes não vão ficar horas esperando para receber atendimento de qualidade**.



Quer conhecer dados de desempenho reais que a empresa Granvita alcançou usando o Agente de IA para atender clientes? [Confere aqui](#).



# AUMENTO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Clientes que não ficam horas esperando pra serem atendidos ficam mais satisfeitos - inclusive, sabemos que **o tipo de suporte que a empresa oferece pode ser decisivo para que o cliente volte a fazer negócio com a mesma empresa.**

No geral, os clientes querem agilidade, rapidez e cortesia.

Também querem resolver tudo em um único contato, sem transferências excessivas para outros atendentes. E, quando alcançam isso, o impacto positivo no **NPS** vem!

Sabe como garantir tudo isso?

**Usando um Agente de IA bem treinado.**

# AUMENTO DE ROI

(Retorno sobre Investimento)

A implementação de IA no atendimento ao cliente é um **investimento que se paga rapidamente.**

Isso porque ela mexe o ponteiro: você percebe aumento de eficiência na operação, além da capacidade do Agente de IA **escalar o atendimento e de realizar vendas, tudo isso rodando sem pausa, 24 horas, 7 dias por semana.**



## DISPONIBILIDADE 24/7



Com o AI Agent, é possível automatizar todo o atendimento, oferecendo **suporte e respostas a qualquer hora do dia.**

Assim, sua empresa passa a operar na lógica online, em que as tarefas podem ser realizadas a qualquer tempo, de qualquer lugar.

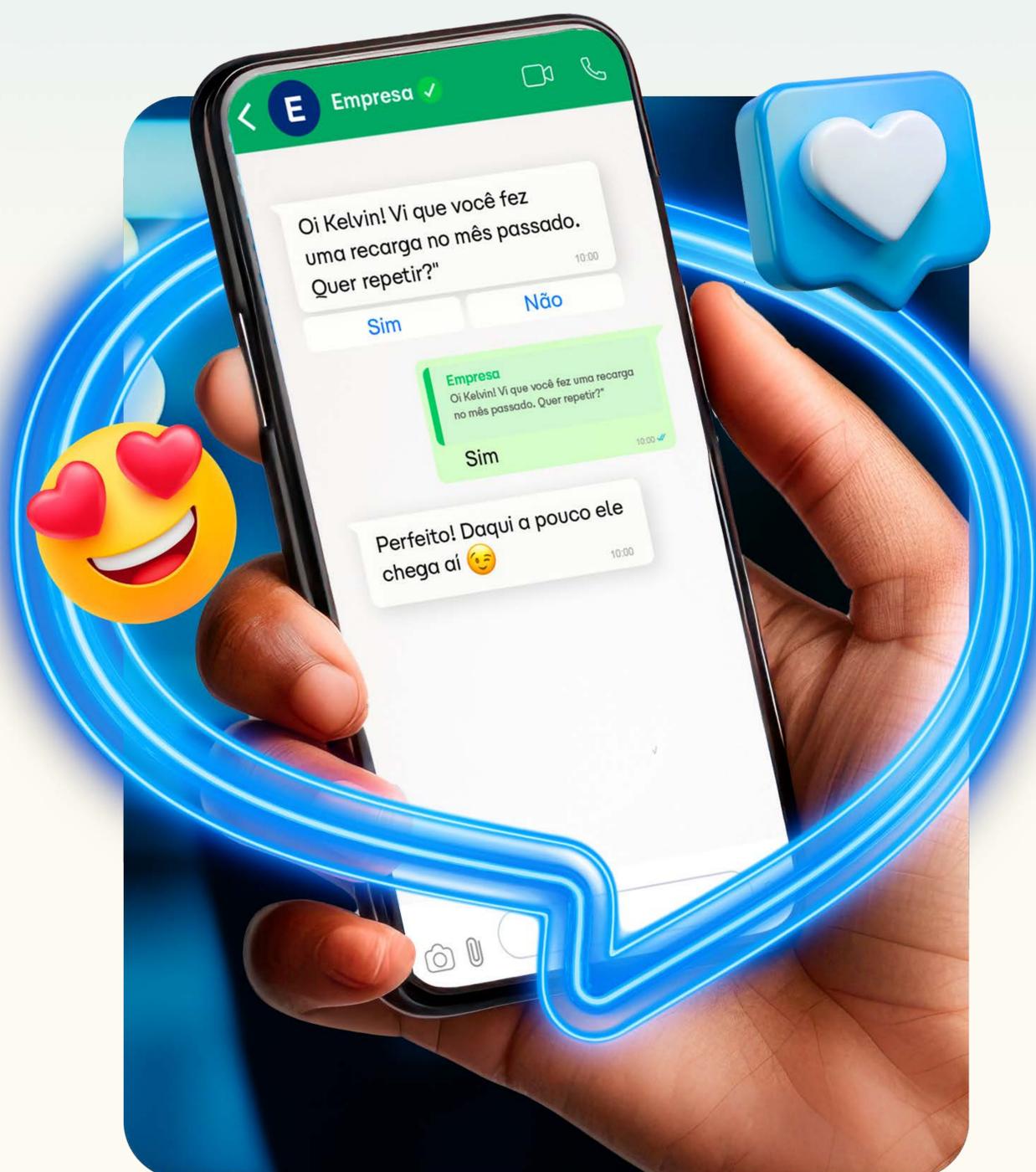
## SUPOORTE PARA VÁRIOS IDIOMAS

O Agente de IA pode ser usado em **vários idiomas**, garantindo liberdade pra que o cliente escolha o idioma de sua preferência.

Além da comodidade para o cliente, a empresa ganha a possibilidade de se relacionar com clientes estrangeiros, **o que pode significar uma abertura de mercado importante para o negócio.**



# RESPOSTAS PERSONALIZADAS



Com todo o poder da IA generativa, o AI Agent fornece **respostas personalizadas e precisas** para as perguntas e demandas dos clientes.

Pra fazer isso, uma das táticas dele é usar como base todo o histórico de interações do usuário com a marca, para adaptar a comunicação.

Ou seja, ele recupera o contexto de cada cliente e, assim, faz **um atendimento personalizado**, que consegue resolver as demandas de forma rápida e intuitiva.

**Claro que um atendimento assim deixa todo mundo satisfeito, não é mesmo?**

# BLIP AI AGENT: o agente de IA feito sob medida para sua empresa

A Blip é pioneira no uso da inteligência artificial para **criar, gerir e manter conversas inteligentes** de diferentes tipos.

Com todo esse know how de empresa pioneira, criamos o AI Agent como uma solução conversacional integrada ao **Contato Inteligente Blip**.

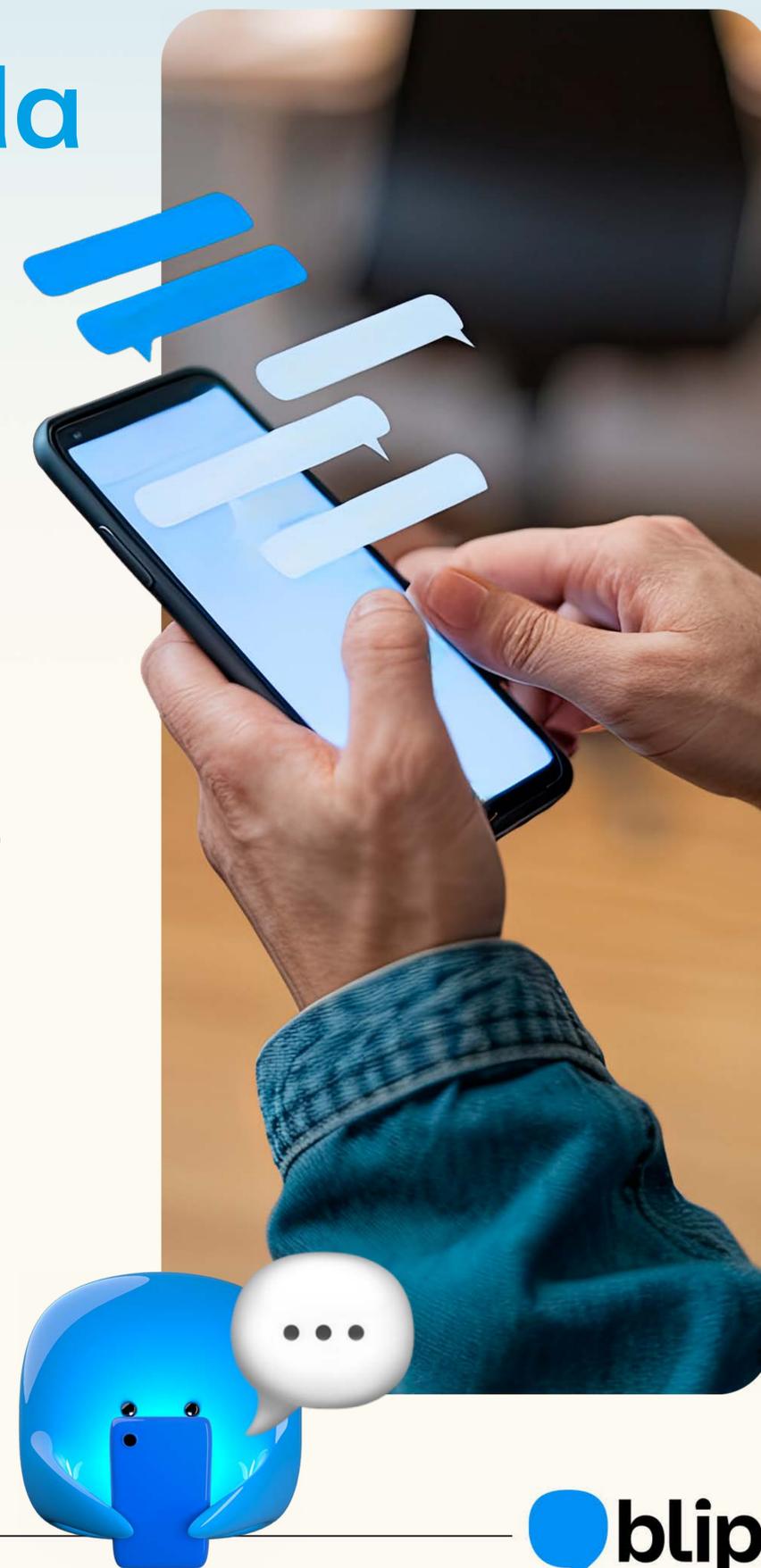
Funciona assim: o Blip AI Agent **conversa com seus clientes de forma totalmente autônoma**, sem a necessidade de intervenção humana direta nas interações e sem perder personalização.

E o mais interessante: **dá pra atender em larga escala, todos os dias da**

**semana, em qualquer horário**, garantindo boas conversas entre marcas e pessoas.

Vale lembrar que **garantir boas experiências conversacionais** entre clientes e marcas é cada vez mais importante, já que isso **mexe ponteiro de negócio**.

Uma evidência da importância do nicho conversacional para as empresas é a previsão de crescimento do setor, que deverá bater 23,1% até 2028, alcançando um valor de US\$ 4,915 bilhões, segundo dados da **Research And Markets**.



# Como o BLIP AI Agent funciona?

O Blip AI Agent age de forma autônoma durante conversas de atendimento ao cliente, oferecendo uma experiência humanizada, fluida e completamente alinhada às necessidades do interlocutor.



Para que o Blip AI Agent funcione, é preciso alimentá-lo com uma **base de conhecimento personalizada**, que nada mais é do que um conjunto de informações, dados e documentos específicos da sua empresa, e que são usados como **referência para a IA conversar**.

Essa base precisa ter conteúdos relevantes, como **FAQs, manuais, artigos, políticas internas e outros materiais** que ajudem o AI Agent a conhecer o contexto e a fornecer respostas precisas.

A base de conhecimento deve ser alimentada e atualizada com novas informações continuamente, garantindo que o AI Agent tenha acesso às **informações mais atuais e corretas para conversar com a clientela**.



# BLIP AI Agent: funcionalidades

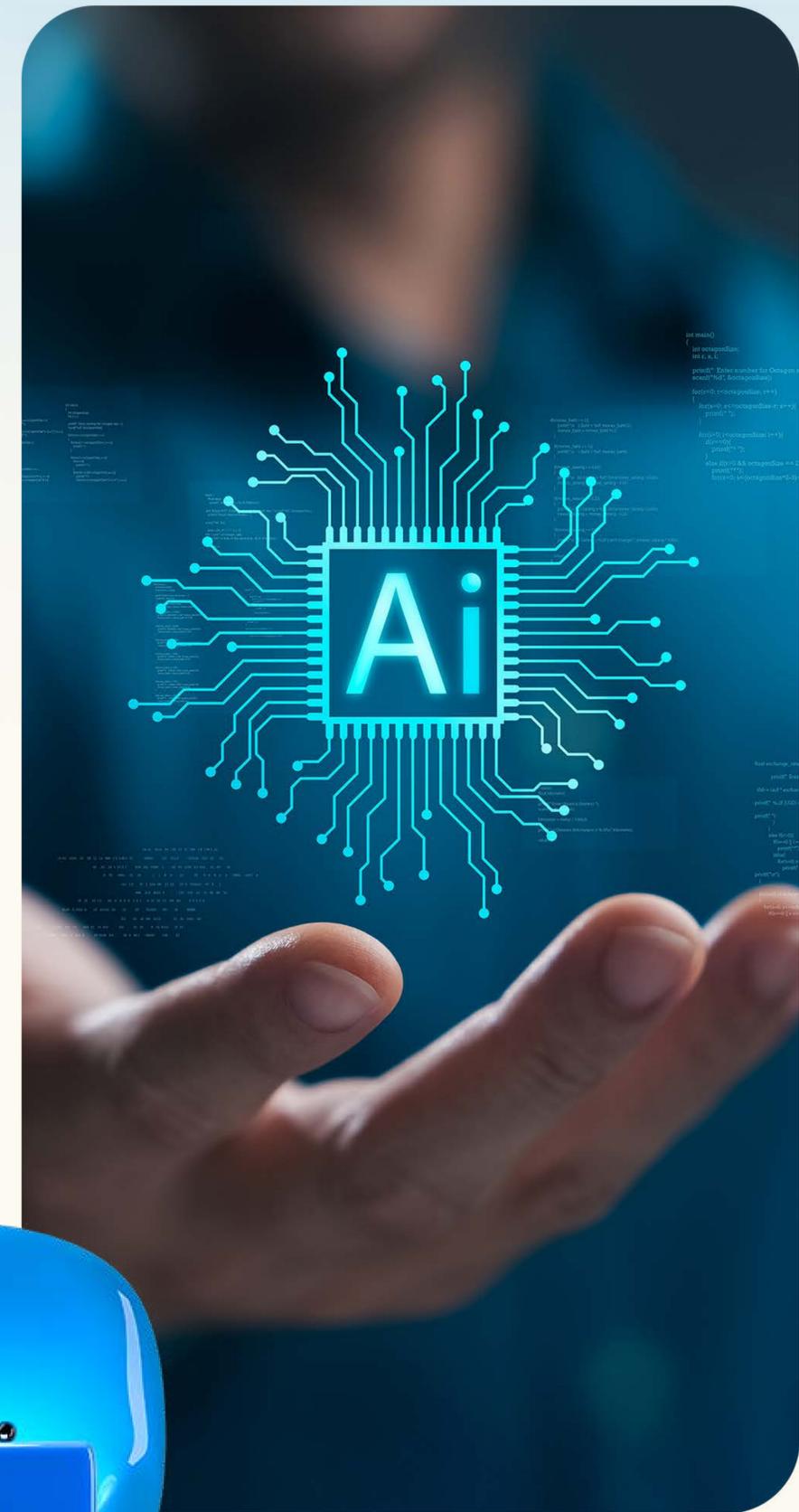
As principais funcionalidades do Blip AI Agent permitem à IA responder perguntas e realizar tarefas com um nível de personalização realmente grande.

Esse nível de personalização garante que o agente funcione como um assistente virtual flexível e adaptável às demandas de diferentes empresas e setores.

Além disso, com uma Custom Skill, é possível conectar o AI Agent a APIs externas, permitindo que ele execute uma ampla variedade de tarefas, **como agendamentos de compromissos, sugestões de produtos, reservas de hotéis, processamento de pagamentos e muitas outras.**

O AI Agent funciona através de habilidades (**skills**) que permitem que ele realize tarefas específicas. Ele conta com a Skill Q&A e a Custom Skill.

Bora conhecer mais sobre elas.





# Skill Q&A

Essa skill permite que o Agente de IA responda perguntas de forma precisa, **a partir de uma base de conhecimento sobre a empresa e sobre as demandas dos clientes.**

**Essa base é inserida na plataforma** e usada como ponto de referência pela IA.

Ou seja, as respostas não vêm da internet ou de bases desconhecidas, é tudo sob medida pra sua empresa.

# Custom Skill

Essa skill, como o próprio nome indica, possibilita a criação de novas skills, com soluções adaptadas para atender a diferentes tipos de necessidades, dependendo do negócio.

Essas tarefas podem incluir diversos tipos de agendamentos, sugestões de produtos baseadas em contexto do usuário, processamento de pagamentos, entre outras.



# Conversation Analytics

Estamos na era dos dados, e uma plataforma de IA precisa ser capaz de gerar dados e informações que suportem a tomada estratégica de decisões.

Por isso, o Blip AI Agent conta com o recurso “Conversation Analytics”.

Essa tecnologia coleta e organiza diversos dados e, a partir deles, gera insights relativos ao funcionamento do AI Agent.

Assim, ele mesmo identifica pontos de melhoria, tornando-se uma ferramenta ainda mais poderosa e personalizada a partir de um processo de feedback loop.



# Blip AI Agent: perguntas frequentes

## 1. Como o AI Agent se diferencia de um chatbot tradicional?

Enquanto chatbots tradicionais seguem scripts predefinidos, o Blip AI Agent permite a realização de conversas avançadas e mais humanizadas. Além disso, tem capacidade de realizar tarefas complexas e personalizadas, aprendendo com interações.



## 2. O Blip AI Agent pode tomar decisões de forma autônoma?

Sim, ele pode tomar decisões a partir da base de conhecimento, aplicando regras pré-programadas e os limites definidos pelo cliente.

## 3. Como o Blip AI Agent aprendem?

Ele aprendem a partir da base de conhecimento, mas também por meio de dados históricos, de feedback de usuários e de interações em tempo real, melhorando suas respostas e habilidades ao longo do tempo.

## 4. O Blip AI Agent pode atender a múltiplos canais de comunicação?

Sim, ele pode ser configurado para atender a múltiplos canais de comunicação, como chat no site e **aplicativos de conversa**, como **WhatsApp** e Messenger.

## 5. Qual tecnologia o Blip AI Agent utiliza para gerar suas respostas?

O AI Agent da Blip utiliza a tecnologia do **ChatGPT-4o**, o modelo de Inteligência Artificial mais avançado do mercado.

## 6. Quanto tempo leva para implantar um Blip AI Agent?

O tempo de implantação depende da complexidade do projeto e das integrações necessárias. Em casos simples, a configuração básica pode ser feita em poucos dias. Projetos mais complexos, envolvendo integrações e personalizações, podem levar mais tempo.

# Quer saber com o Blip AI Agent pode impactar a sua empresa?

Converse com um dos nossos especialistas em automação de atendimento.

Estamos aqui para levar sua empresa para a era do contato inteligente feito por agentes de IA.

[Falar com especialista](#)

