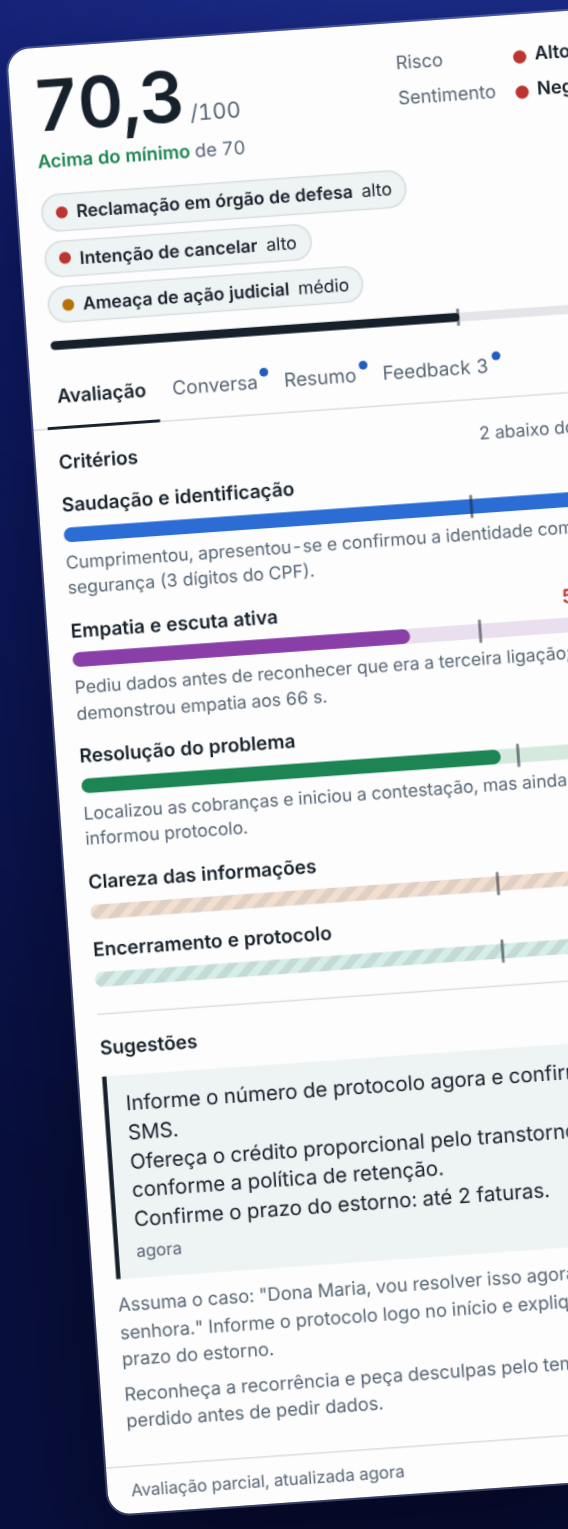
DIALTECH
IRIS SOLUTION

Co-pilot de Atendimento com Inteligência Artificial

Voz e WhatsApp analisados em tempo real: menos risco, mais controle da operação e um atendimento que melhora a cada interação.



Mitigação de riscos

Supervisão em tempo real

Avaliação de 100% das interações

Sugestões ao atendente

VISÃO GERAL

Cada ligação e cada conversa, acompanhada do início ao fim

O Co-pilot de Atendimento acompanha as ligações e as conversas de WhatsApp enquanto elas acontecem. Ele transcreve, entende o contexto, identifica riscos, avalia o atendimento pelos critérios da sua operação e orienta o atendente no momento certo. Ao final, entrega um relatório completo de cada interação.

Mitigação de riscos

Ameaças de ação judicial, reclamações em órgãos de defesa do consumidor, intenção de cancelamento e outras situações críticas são detectadas durante a conversa, com o trecho exato que as comprova.

Acompanhamento

A supervisão vê todas as interações em andamento e encerradas, com nota, risco e sentimento, e pode agir antes que um problema saia da central.

Melhoria contínua

O atendente recebe sugestões em tempo real e a avaliação de cada critério. O gestor recebe dados objetivos de 100% dos atendimentos para treinar e corrigir processos.

O desafio que resolvemos

- A monitoria de qualidade costuma ouvir apenas uma pequena amostra das interações; o restante passa sem análise.
- Riscos como ameaça de processo ou reclamação no Procon só são descobertos depois, quando a reclamação já foi registrada.
- O retorno ao atendente chega dias ou semanas após o atendimento, quando o cliente já foi perdido.
- Registros e resumos manuais consomem tempo e variam de atendente para atendente.

Com o Co-pilot

Toda interação é transcrita, analisada e avaliada automaticamente, por voz ou por WhatsApp. O risco é sinalizado no momento em que aparece, o atendente é orientado enquanto ainda pode reverter a situação e a gestão passa a decidir com base no conjunto completo dos atendimentos, e não em amostras.

100%

das ligações e conversas transcritas, analisadas e avaliadas

Tempo real

alertas de risco e sugestões durante a interação, não depois

Voz e WhatsApp

os mesmos critérios, riscos e relatórios para os dois canais

COMO FUNCIONA

Do primeiro “alô” ao relatório final

O Co-pilot trabalha junto com o softphone e com o atendimento por WhatsApp, sem mudar a rotina do atendente: as informações aparecem num painel ao lado da tela de trabalho.

1. Interação
Ligação (os dois lados da conversa, separados) ou conversa de WhatsApp, com textos, emojis, imagens e áudios.

→

2. Transcrição
A fala vira texto em tempo real, com o vocabulário da sua empresa (produtos, siglas, nomes).

→

3. Análise por IA
Sentimento e humor do cliente, problema relatado, riscos configurados, avaliação por critérios, sugestões e resumo, atualizados a cada fala.

→

4. Ação e registro
Painel do atendente, supervisão em tempo real, alertas ao seu sistema e relatório final gravado em banco.

O que é gerado em cada interação

- **Transcrição completa**, com quem falou e quando.
- **Nota geral** e nota de cada critério, com a justificativa citando o que foi dito.
- **Riscos detectados**, com nível (baixo, médio, alto) e a frase que comprova cada um.
- **Sentimento, tom e humor** do cliente ao longo da conversa.
- **Resumo** do atendimento e o que ficou combinado.
- **Reclamações e elogios** do cliente, cada um com o trecho literal e o momento.
- **Palavras-chave** encontradas (ex.: “cancelar”, “Procon”).

Para quem

Atendente
Painel com sugestões, alertas e a própria avaliação em tempo real; no WhatsApp, respostas prontas para revisar e enviar.

Supervisor
Visão de todas as interações da ilha, alertas de risco alto, busca no que foi dito e relatório em PDF.

Gestão e qualidade
Dados de 100% dos atendimentos no banco de dados, para indicadores, BI, auditoria e treinamento.

NA PRÁTICA

Uma ligação, quadro a quadro

Simulação de um atendimento na central de uma operadora de plano de saúde, com risco de reclamação na ANS. Personagens e dados fictícios.

1 09:02 · A ligação começa



CO-PILOT · AO VIVO

Beneficiária: faz 25 dias úteis que pedi a autorização da minha ressonância...
Atendente: vou verificar para a senhora.

Sentimento	**Negativo**
Problema	autorização de exame atrasada

2 09:03 · O risco aparece na conversa



CO-PILOT · AO VIVO

⚠ Risco ALTO · Reclamação na ANS (NIP)
"vou abrir reclamação na ANS e procurar meus direitos"
Detectado pelo sentido da fala, com a evidência literal

Palavra-chave	ANS
Risco da ligação	**Alto**

3 09:03 · No mesmo instante, a supervisão é avisada



SUPERVISÃO

Novo risco alto
Ramal 6012 · Fila Autorizações
Reclamação na ANS (NIP): "vou abrir reclamação na ANS"
Aviso na tela e evento para o sistema da operadora

Em andamento	**38**
Com risco alto agora	**1**

NA PRÁTICA

Da ameaça de reclamação ao elogio

4 09:04 · A IA orienta o atendente



CO-PILOT · SUGESTÃO

Reconheça o atraso: o pedido passou do prazo de garantia de atendimento da ANS. Encaminhe agora à regulação com prioridade e informe o protocolo antes de encerrar.

Fontes: manual de prazos da ANS (base de conhecimento) e consulta da guia 88412 no sistema: "em auditoria há 25 dias úteis"

5 09:09 · Problema resolvido



CO-PILOT · AO VIVO

Sentimento Negativo → Positivo

Elogio: "Muito obrigada pela atenção, Rafael."

Reclamação: autorização fora do prazo

Encerramento e protocolo 95

6 09:10 · Depois da ligação



RELATÓRIO FINAL

91/100 Aprovado

Risco registrado: Reclamação na ANS (alto), com a frase da beneficiária

Resumo: autorização atrasada liberada na ligação; protocolo enviado por SMS.

Gravado no banco de dados e vinculado à gravação da chamada.

Sem o Co-pilot, essa ligação poderia terminar numa reclamação na ANS, e a operadora só saberia quando a notificação chegasse.

MITIGAÇÃO DE RISCOS

O risco é identificado enquanto ainda pode ser evitado

Cada operação define os riscos que importam para ela. A IA não depende de palavras exatas: ela entende o **sentido** da conversa. “Vou atrás dos meus direitos”, “meu advogado já está sabendo” ou “vou postar isso no Reclame Aqui” são reconhecidos como risco mesmo sem um termo cadastrado.

Como a detecção funciona

- **Riscos por ilha:** cada ilha tem a sua lista, com nome e uma descrição do que caracteriza o risco.
- **Evidência literal:** todo risco vem com a frase exata do cliente ou do atendente que o comprova. Nada de “caixa-preta”.
- **Nível de gravidade:** baixo, médio ou alto. O risco geral da interação nunca fica abaixo do risco mais grave encontrado.
- **Acúmulo na interação:** os riscos se somam ao longo da conversa e ficam no relatório final, mesmo que o cliente se acalme depois.
- **Alerta imediato:** o atendente vê o alerta no painel; a supervisão recebe o aviso de risco alto; seu sistema recebe o evento para abrir um caso, acionar a retenção ou a ouvidoria.

Exemplos de riscos monitorados

Ameaça de ação judicial · Reclamação no Procon · consumidor.gov / Reclame Aqui · Ouvidoria / agência reguladora · Intenção de cancelamento · Migração para a concorrência · Exposição de dados pessoais (LGPD) · Promessa fora da política · Linguagem inadequada · Indício de fraude



Painel do atendente durante uma ligação: três riscos detectados (Procon, cancelamento e ação judicial), risco geral alto, notas por critério e a sugestão da IA para reverter a situação.

MITIGAÇÃO DE RISCOS

Da detecção à ação, em segundos

Exemplo do fluxo numa ligação de cobrança em duplicidade (dados fictícios):

- **00:07** Cliente informa que é a terceira ligação pelo mesmo problema. Sentimento: **negativo**.
- **00:30** Sugestão ao atendente: *reconheça a recorrência e peça desculpas antes de pedir dados.*
- **00:52** "Vou abrir reclamação no Procon e cancelar tudo. Já falei com um advogado." → **3 riscos detectados**, risco geral **alto**. A supervisão é avisada.
- **00:55** Sugestão: *assuma o caso, informe o protocolo logo no início e explique o prazo do estorno.*
- **01:41** Atendente informa o protocolo, envia por SMS e concede um crédito pelo transtorno.
- **06:52** Cliente encerra mais calma. Nota final **82,7**; relatório com os riscos, as evidências e o que foi combinado é gravado.

Sem o Co-pilot, esse atendimento provavelmente viraria uma reclamação formal, e a empresa só saberia disso quando ela chegasse.

Trilha de auditoria completa

- Transcrição, riscos, evidências, notas e resumo de cada interação ficam gravados e associados ao identificador da chamada (o mesmo da gravação de voz).
- Base objetiva para responder a reclamações, ouvidoria e demandas de órgãos reguladores.
- Busca por qualquer frase dita, por risco, cliente, número ou ramal.
- Relatório em PDF de cada interação, pronto para anexar a um processo interno.

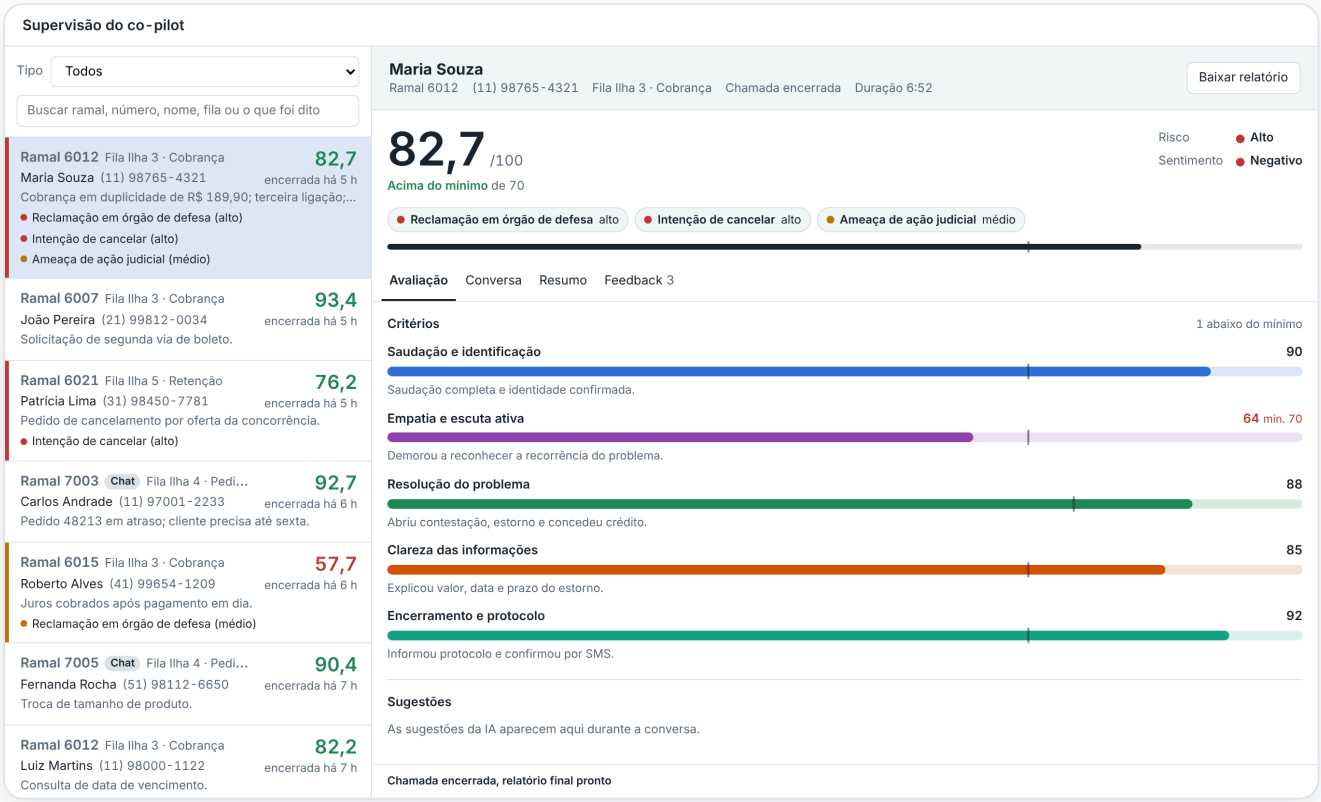


Cadastro de riscos por ilha: o gestor descreve, em linguagem natural, o que caracteriza cada risco. Sem programação.

ACOMPANHAMENTO

A supervisão enxerga toda a operação

Uma tela única mostra as interações em andamento e as encerradas, com nota, risco, sentimento e os riscos detectados de cada uma. Basta um clique para abrir a conversa completa.



Supervisão: lista com nota e riscos de cada ligação e chat; à direita, a interação aberta com avaliação, conversa, resumo e feedback do cliente.

Em tempo real

Acompanhe as interações enquanto acontecem: transcrição, sentimento, riscos e notas atualizados a cada fala. Avisos de risco alto aparecem na tela, e o supervisor pode pedir uma avaliação imediata.

Foco no que importa

Filtre por ilha, fila, ramal ou canal; procure por qualquer palavra dita; destaque as interações com risco alto ou nota abaixo do mínimo.

Histórico e relatórios

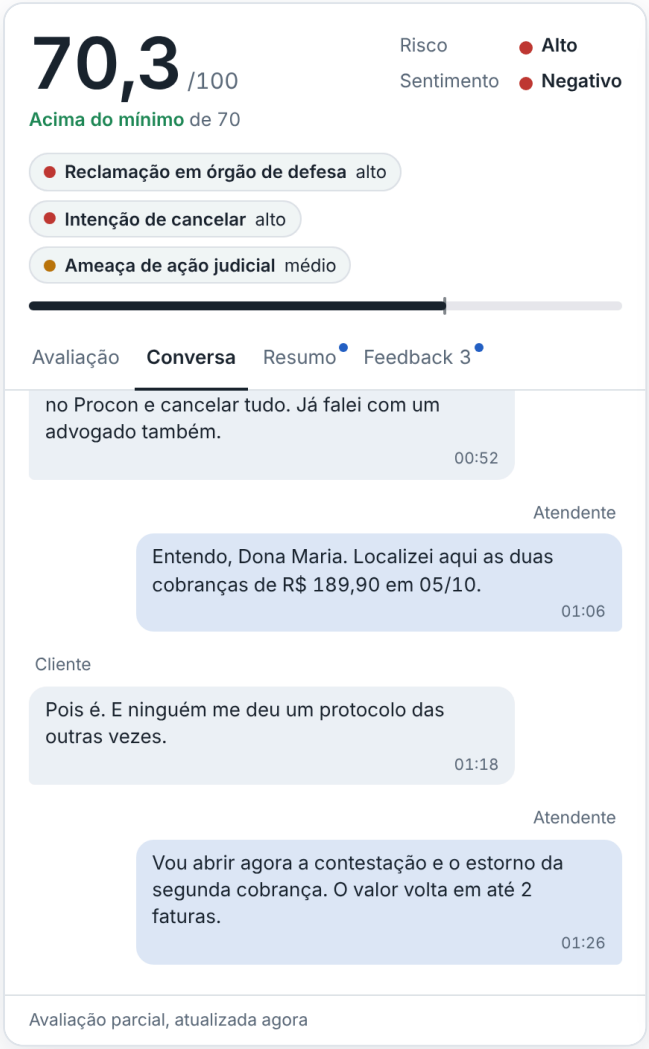
Reveja interações anteriores com transcrição, notas e riscos, e baixe o relatório em PDF com o nome e o logotipo da sua empresa.

Cada supervisor pode ver só a sua ilha, e o acesso é restrito à aplicação da empresa: a supervisão fica dentro do sistema que a equipe já usa.

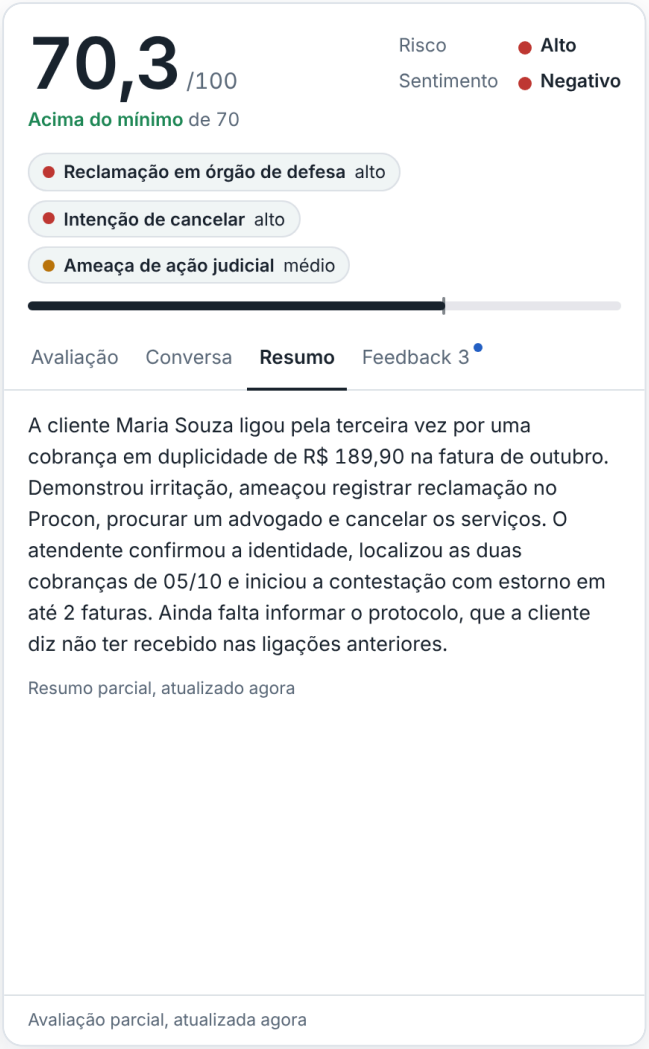
MELHORIA DO ATENDIMENTO

Um treinador ao lado de cada atendente

O atendente sabe, durante a própria interação, o que está indo bem e o que precisa de ajuste, e recebe a orientação no momento em que ela faz diferença.



Aba Conversa: transcrição em tempo real, separando cliente e atendente.



Aba Resumo: o que aconteceu e o que falta fazer, atualizado durante a interação.

Para o atendente

- **Sugestões em tempo real**, completas e objetivas: o que dizer, o que oferecer e o que confirmar.
- **Avaliação visível durante a interação**: cada critério mostra a nota, o mínimo exigido e o motivo.
- **Resumo automático** ao final: menos tempo de pós-atendimento e registros padronizados.

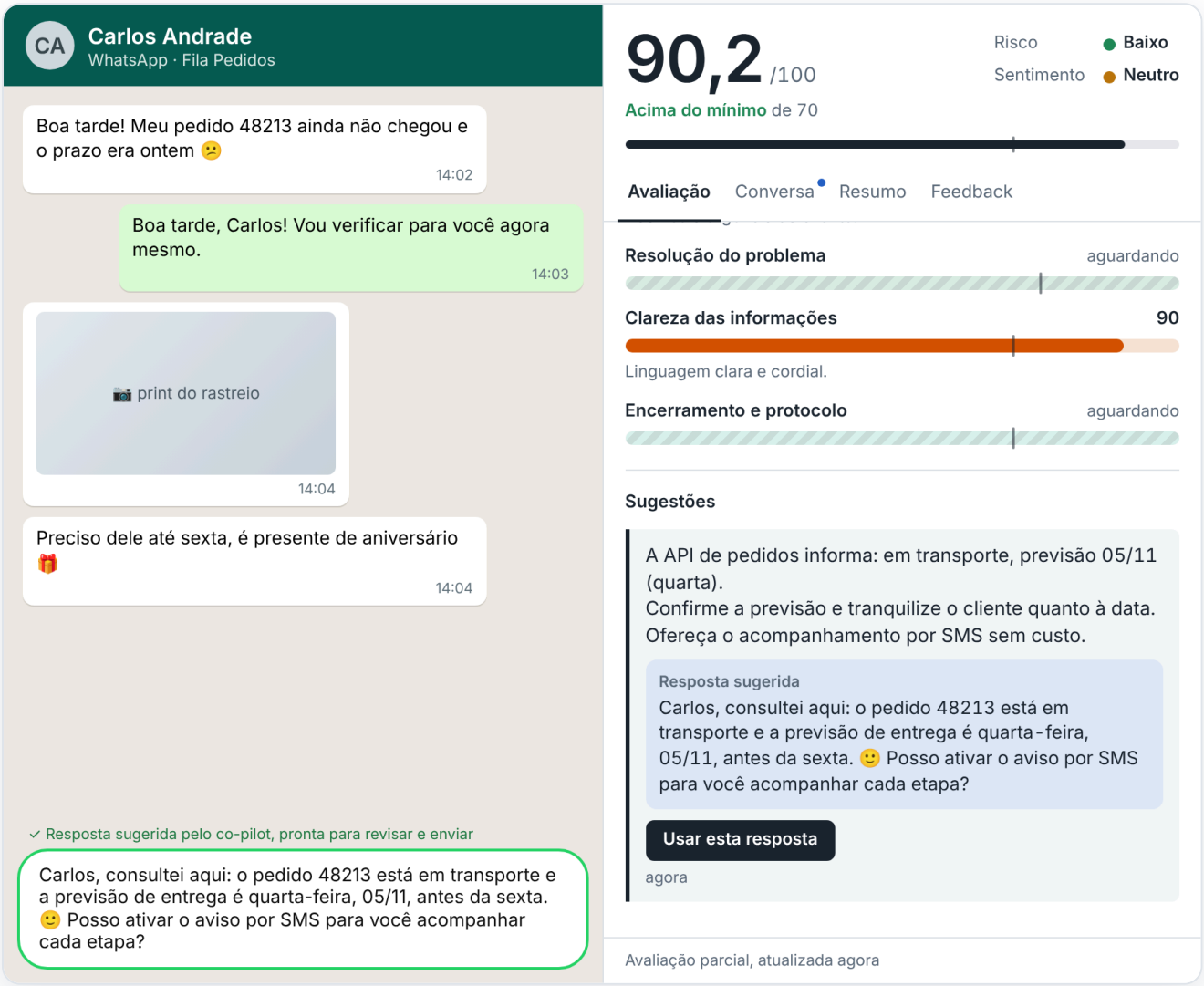
Para a qualidade e o treinamento

- **Critérios com peso e nota mínima**, definidos pela operação e iguais para todos.
- **Feedback do cliente**: reclamações e elogios com o trecho exato em que foram ditos.
- **Dados de 100% das interações** para identificar, por atendente e por ilha, o que mais precisa de treinamento.

WHATSAPP E CHAT

No WhatsApp, a resposta certa a um clique

No atendimento por texto, o Co-pilot acompanha várias conversas ao mesmo tempo e entrega, junto com a sugestão, uma **resposta pronta**, escrita no tom da conversa e com as informações já consultadas. O atendente revisa e decide se envia.



À esquerda, a conversa (tela ilustrativa) com a resposta sugerida pronta para envio; à direita, o painel do Co-pilot com avaliação, a sugestão baseada na consulta ao pedido e o botão “Usar esta resposta”.

Entende tudo o que chega

Textos, emojis, imagens (ex.: foto de um produto avariado) e áudios do cliente são interpretados e entram na análise.

Base de conhecimento

As respostas usam o site, os manuais da empresa e consultas a sistemas (ex.: status do pedido) feitas automaticamente durante a conversa.

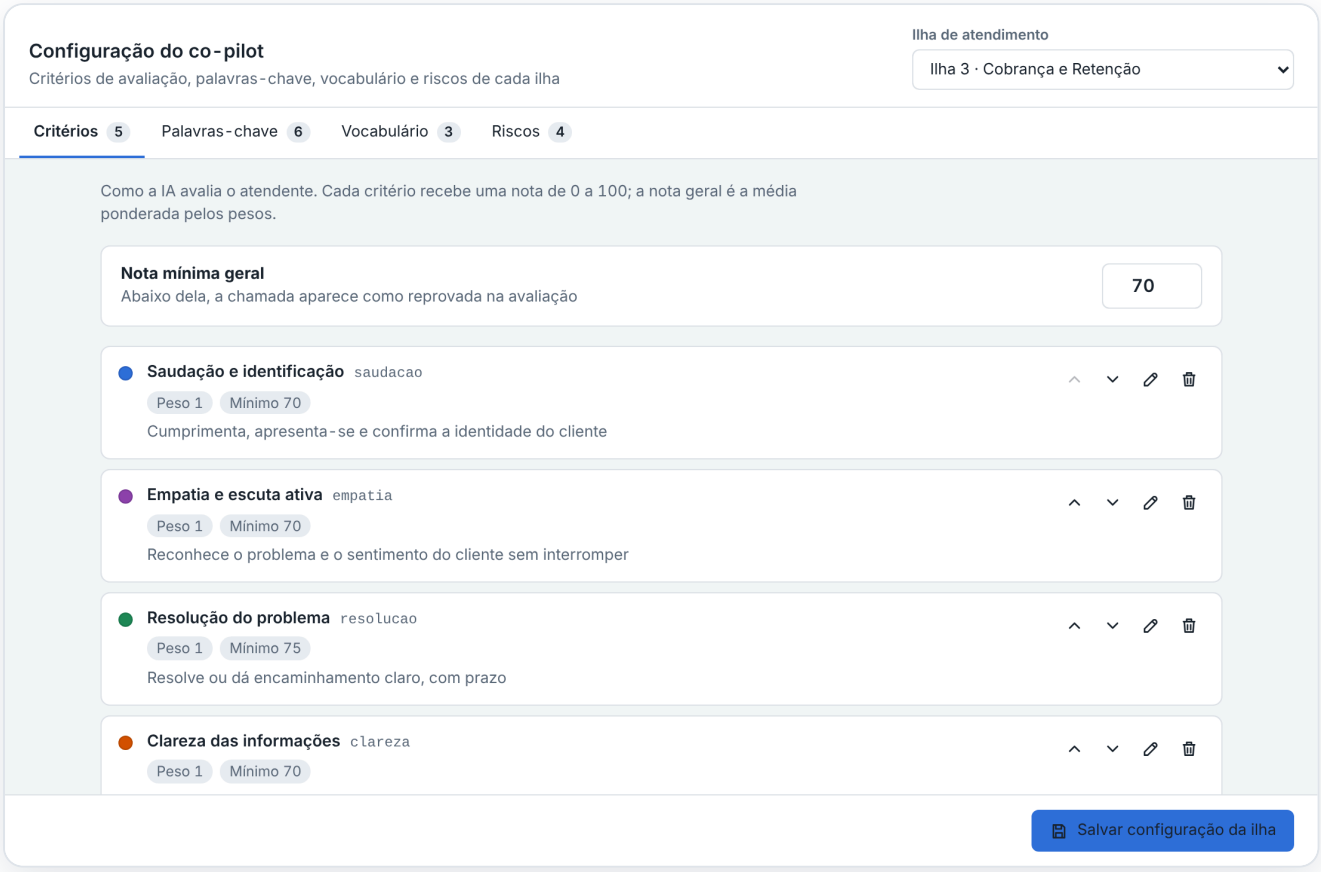
Mesmo padrão da voz

Critérios, riscos, supervisão, relatórios e banco de dados iguais aos das ligações: uma gestão só para os dois canais.

CONFIGURAÇÃO POR ILHA

A operação no controle das regras

Cada ilha tem os seus critérios de avaliação, palavras-chave, vocabulário e riscos. O gestor ajusta tudo numa tela simples, e as próximas interações já seguem a nova configuração.



Tela de configuração: critérios com cor, peso e nota mínima por ilha, além de palavras-chave, vocabulário e riscos.

Critérios de avaliação

Nome, descrição (a regra que a IA segue), peso na nota geral e nota mínima própria ou da ilha. A nota geral é calculada de forma transparente e sempre com o mesmo método.

Palavras-chave

Termos que geram alerta imediato quando ditos (ex.: “cancelar”, “Procon”, “advogado”), com o trecho em que apareceram.

Vocabulário

Nomes de produtos, planos, siglas e marcas da empresa, para uma transcrição mais precisa.

Riscos

As situações críticas da ilha, descritas em linguagem natural, procuradas pelo sentido da conversa.

RESULTADOS PARA A GESTÃO

O que muda na operação

TEMA	HOJE, SEM O CO-PILOT	COM O CO-PILOT
Cobertura da monitoria	Amostra de interações, escolhidas manualmente	100% das ligações e conversas avaliadas, com o mesmo critério
Riscos (judicial, Procon, cancelamento)	Descobertos depois, quando a reclamação chega	Sinalizados no momento, com evidência e aviso à supervisão
Retorno ao atendente	Dias ou semanas depois	Durante a própria interação e ao final, critério a critério
Registro do atendimento	Manual, demorado e despadronizado	Resumo automático e transcrição completa
Voz do cliente	Pesquisas pontuais	Reclamações e elogios extraídos de todas as interações
Respostas no WhatsApp	Busca manual em sistemas e manuais	Resposta pronta com consulta automática, revisada pelo atendente
Auditoria	Dependente de gravações e anotações	Trilha completa e pesquisável, ligada ao ID da gravação

Indicadores disponíveis no seu banco de dados

- Nota média por ilha, fila, atendente e período
- Percentual de interações abaixo do mínimo, por critério
- Ocorrências de risco por tipo e nível
- Distribuição de sentimento dos clientes
- Reclamações e elogios mais frequentes
- Palavras-chave mais ditas e em que contexto
- Consumo e custo de IA por atendimento
- Integração com BI e relatórios gerenciais

> Os dados de cada interação são gravados no banco de dados da operação (uma linha por atendimento, com o relatório completo), prontos para os painéis e relatórios que a empresa já utiliza.

SEGURANÇA, PRIVACIDADE E IMPLANTAÇÃO

Seguro por padrão, flexível na implantação

Segurança e privacidade

- **Credenciais cifradas** (AES-256-GCM): a chave de acesso à IA nunca trafega aberta pelo navegador.
- **Supervisão protegida**: acesso só a partir da aplicação da empresa e, se desejado, só das redes internas.
- **Dados no seu ambiente**: relatórios gravados no servidor e no banco de dados da operação, com retenção configurável.
- **Escolha do motor de IA**: Google Gemini ou modelos abertos (como o Gemma) em servidor próprio, para que as conversas não saiam da sua infraestrutura.
- **Acesso externo controlado**: a base de conhecimento só acessa os endereços autorizados.
- Detecção de **exposição de dados pessoais** como risco, apoiando a conformidade com a LGPD.

Integração

- Funciona com o softphone web e com o atendimento por WhatsApp/chat da plataforma.
- Eventos para o seu sistema a cada análise, avaliação, risco e relatório final.
- API para consultar o relatório de qualquer interação pelo seu identificador.
- Gravação automática em banco de dados MySQL.
- Arquitetura escalável, com vários processos e balanceamento de carga.

Implantação em etapas

1. Definição de critérios, riscos e vocabulário com a sua equipe de qualidade.
2. Piloto em uma ilha, com acompanhamento dos resultados.
3. Ajuste fino das regras a partir das interações reais.
4. Expansão para as demais ilhas e canais.

PRÓXIMO PASSO

Menos risco. Mais controle. Atendimento melhor a cada interação.

Vamos mostrar o Co-pilot funcionando com a realidade da sua operação. Propomos um piloto em uma ilha, com critérios e riscos definidos junto com a sua equipe, e a análise dos resultados ao final.

FALE COM A DIALTECH

Dialtech Telecomunicações e Sistemas Ltda

+55 11 2099-6111

www.dialtech.com.br

As telas deste material usam dados fictícios.