



Como Configurar

seu Agente Autônomo

hablla

Índice

[O que é o perfil do agente?](#)

[O que você precisa configurar?](#)

[Como definir a Identidade ao Agente?](#)

[Como definir a missão do agente?](#)

[Como definir as diretrizes gerais?](#)

[Checklist rápido: o que você precisa entregar para configurar o perfil](#)

[Habilidades, o que é o comportamento da habilidade?](#)

[Por que dividir o agente em várias habilidades?](#)

[Como configurar o comportamento da habilidade?](#)

[Função do bot?](#)

[Instruções de atendimento](#)

[Etapas da habilidade](#)

[Boas práticas ao configurar o comportamento da habilidade](#)

[Modelos de IA Escolha estratégia](#)

[Modelos de IA disponíveis](#)

[Como escolher?](#)

[Tipos de conteúdo permitidos](#)

[Dividir mensagem](#)

[Fontes e resumo](#)

[Como construir uma base de conhecimento eficiente?](#)

[Variáveis](#)

[Chave e valor](#)

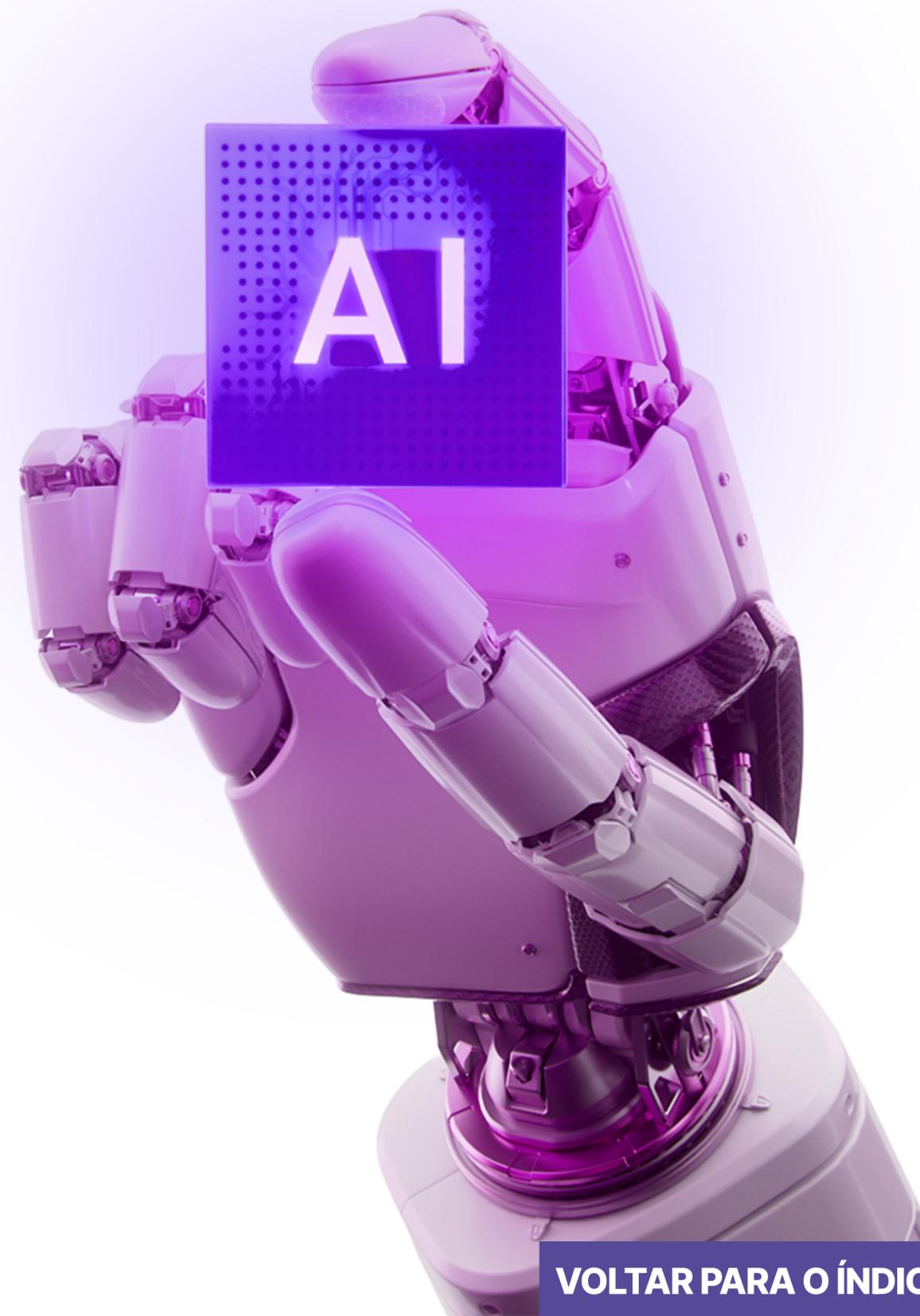
[Adicionando múltiplas saídas](#)

Introdução:

O que é o Perfil do Agente?

O **Perfil do Agente** define a **essência e personalidade** do seu bot. Ele orienta como o agente se apresenta, se comunica e conduz as interações com clientes.

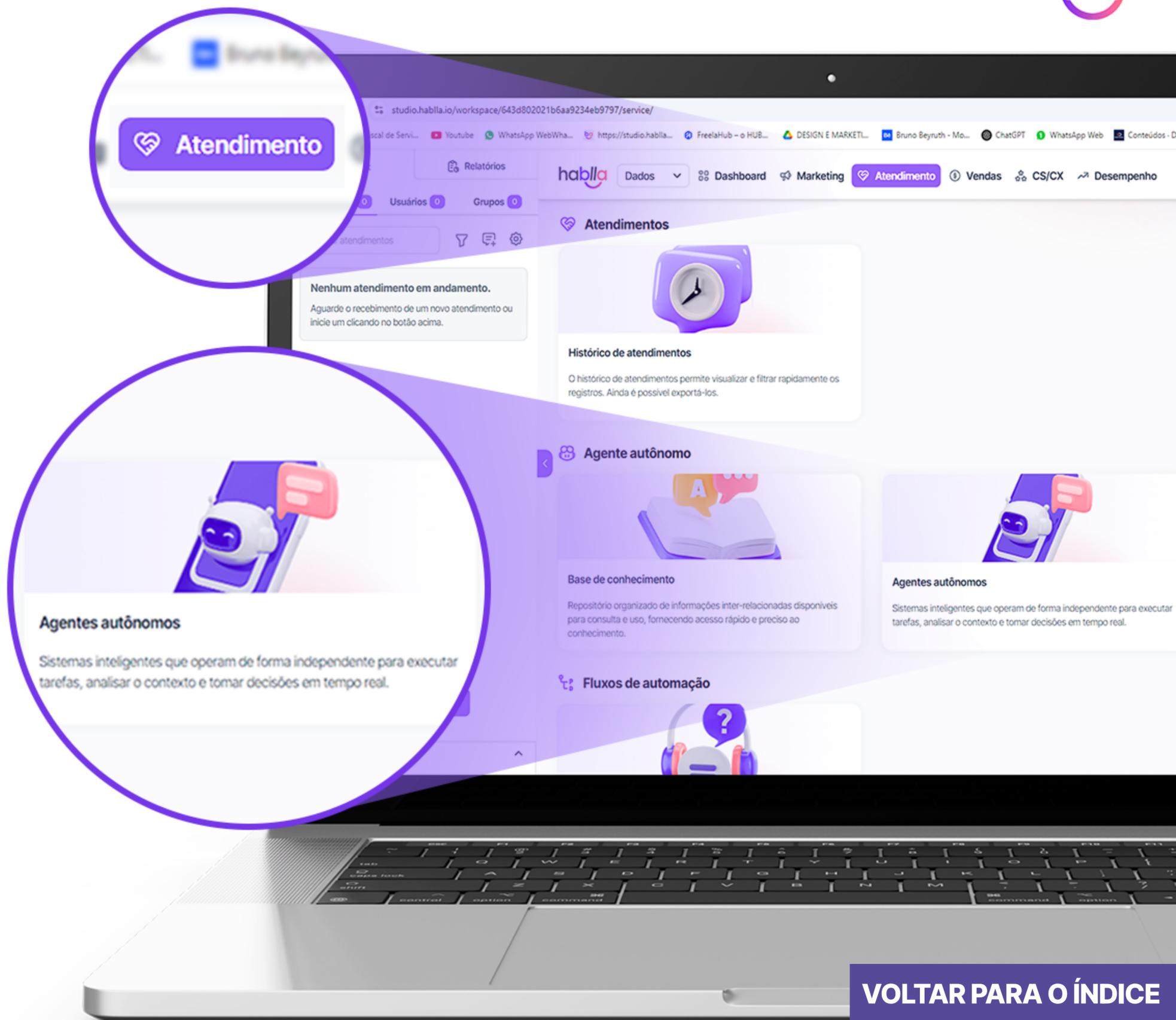
Configurar bem este perfil é essencial para garantir que o agente **represente fielmente sua marca**, gere **confiança** e entregue uma **experiência humanizada e eficiente**.



O que você precisa configurar?

No momento de criar o perfil do agente, você deve preencher:

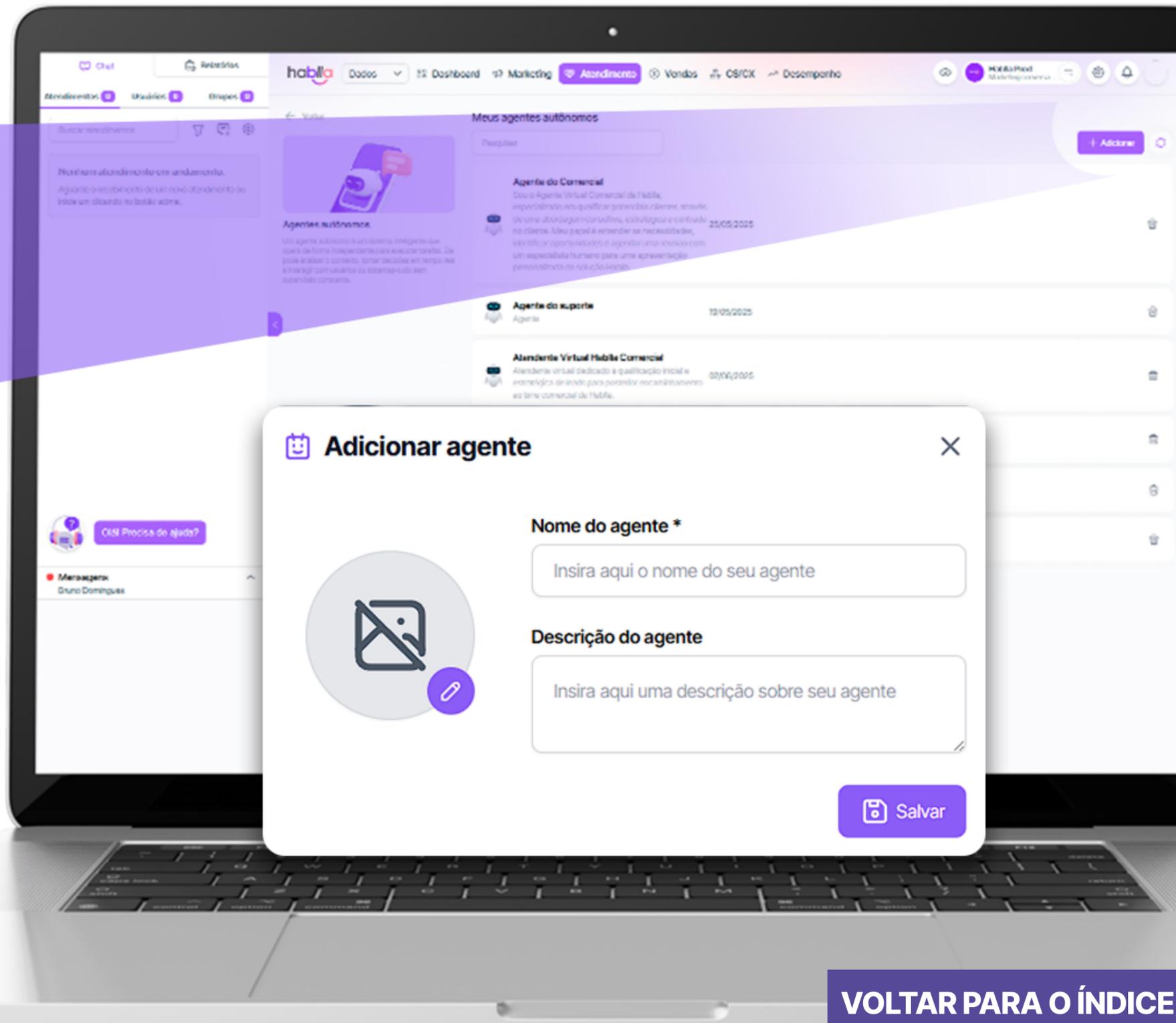
- Nome
- Descrição
- Identidade do Agente
- Missão do Agente
- Diretrizes Gerais



As duas primeiras são simples: nome e uma breve explicação.



Agora vamos focar nas três configurações **mais importantes e estratégicas**, que exigem atenção: **Identidade, Missão e Diretrizes**.



Como definir a Identidade do Agente?

O que é?

A **Identidade** é a forma como o agente **se apresenta e atua**. Define a sua **personalidade e função** no relacionamento com o cliente.

Identidade do agente

Quem é o agente? Sua identidade define como ele se apresenta, age e se relaciona, refletindo sua função e personalidade. Ex: Você é o atendente virtual da empresa e está disponível para oferecer o melhor atendimento

Deve refletir:

- ✓ A linguagem que será usada.
- ✓ O nível de formalidade.
- ✓ O papel do agente (vendedor, suporte, consultor, etc.).

Como escrever?

Explique **quem é** o agente e **como ele deve se comportar** nas interações.

Perguntas para ajudar:

- O agente é mais formal ou descontraído?
- Atua como consultor, vendedor, atendente ou outro papel?
- Deve ser mais objetivo ou mais acolhedor?

Exemplos de Identidade:

→ Exemplo 1 – Vendas:

"Sou o Agente Virtual Comercial da [Empresa], responsável por entender as necessidades dos clientes e encaminhá-los para as melhores soluções."

→ Exemplo 2 – Suporte:

"Sou o Assistente Virtual da [Empresa], sempre disponível para orientar e resolver dúvidas sobre nossos produtos e serviços."

→ Exemplo 3 – Consultoria:

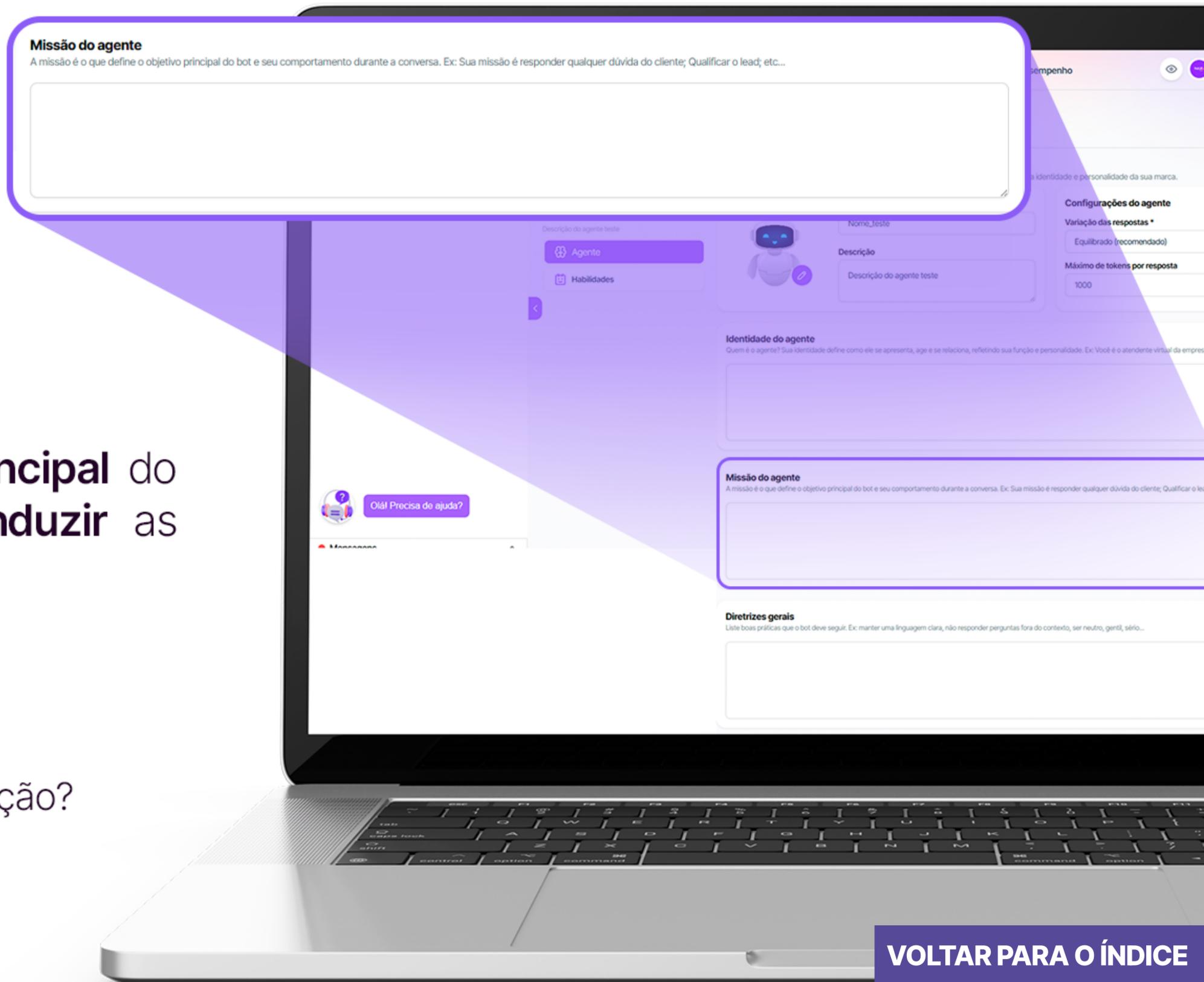
"Sou o Consultor Digital da [Empresa], pronto para fornecer informações estratégicas e auxiliar em decisões importantes."

Como definir a Missão do Agente?

A **Missão** define o **objetivo principal** do agente e **como ele deve conduzir** as conversas.

Ela responde:

- **Por que** o agente existe?
- **O que** ele deve fazer em cada interação?



Como escrever?

Seja **direto e objetivo**, descrevendo a **função principal** do agente.

Perguntas para ajudar:

- O agente deve qualificar leads?
- Deve encaminhar para vendas?
- Deve tirar dúvidas ou resolver problemas?

Exemplos de Missão:

→ Exemplo 1 – Qualificação de Leads:

“Minha missão é qualificar potenciais clientes, entendendo suas necessidades e conduzindo-os para uma reunião com nosso time de vendas.”

→ Exemplo 2 – Atendimento ao Cliente:

“Minha missão é responder dúvidas e resolver rapidamente as solicitações dos clientes, garantindo uma experiência eficiente.”

→ Exemplo 3 – Pós-vendas:

“Minha missão é acompanhar os clientes após a compra, assegurando sua satisfação e oferecendo suporte sempre que necessário.”

Como definir as Diretrizes Gerais?

O que é?

As **Diretrizes** são um conjunto de **boas práticas** e **regras de comportamento** que o agente deve seguir durante todas as interações.

Diretrizes gerais

Liste boas práticas que o bot deve seguir. Ex: manter uma linguagem clara, não responder perguntas fora do contexto, ser neutro, gentil, sério...

Variação das respostas *

Equilibrado (recomendado)

Máximo de tokens por resposta

1000

Missão do agente

A missão é o que define o objetivo principal do bot e seu comportamento durante a conversa. Ex: Sua missão é responder qualquer dúvida do cliente; Qualificar o le...

Diretrizes gerais

Liste boas práticas que o bot deve seguir. Ex: manter uma linguagem clara, não responder perguntas fora do contexto, ser neutro, gentil, sério...

Elas garantem:

- ✓ Consistência na comunicação
- ✓ Adequação ao posicionamento da marca
- ✓ Experiência alinhada com as expectativas dos clientes

Como escrever?

Liste comportamentos e atitudes que o agente **deve sempre adotar** ou **evitar**.

Perguntas para ajudar:

- Como o agente deve falar? (formal, informal, neutro...)
- Quais assuntos ele não deve abordar?
- Como deve se comportar diante de dúvidas que não consegue responder?

Exemplos de Diretrizes:

→ Exemplo 1 – Diretrizes padrão:

- Manter uma linguagem clara e objetiva.
- Ser educado, gentil e empático.
- Não responder perguntas fora do contexto ou que exijam suporte técnico avançado.
- Sempre conduzir para o próximo passo (ex.: agendamento ou encaminhamento).

→ Exemplo 2 – Diretrizes para um agente técnico:

- Utilizar linguagem formal e técnica.
- Não fazer promessas comerciais, apenas apresentar funcionalidades.
 - Encaminhar dúvidas complexas para o time humano.

→ Exemplo 3 – Diretrizes para um agente descontraído:

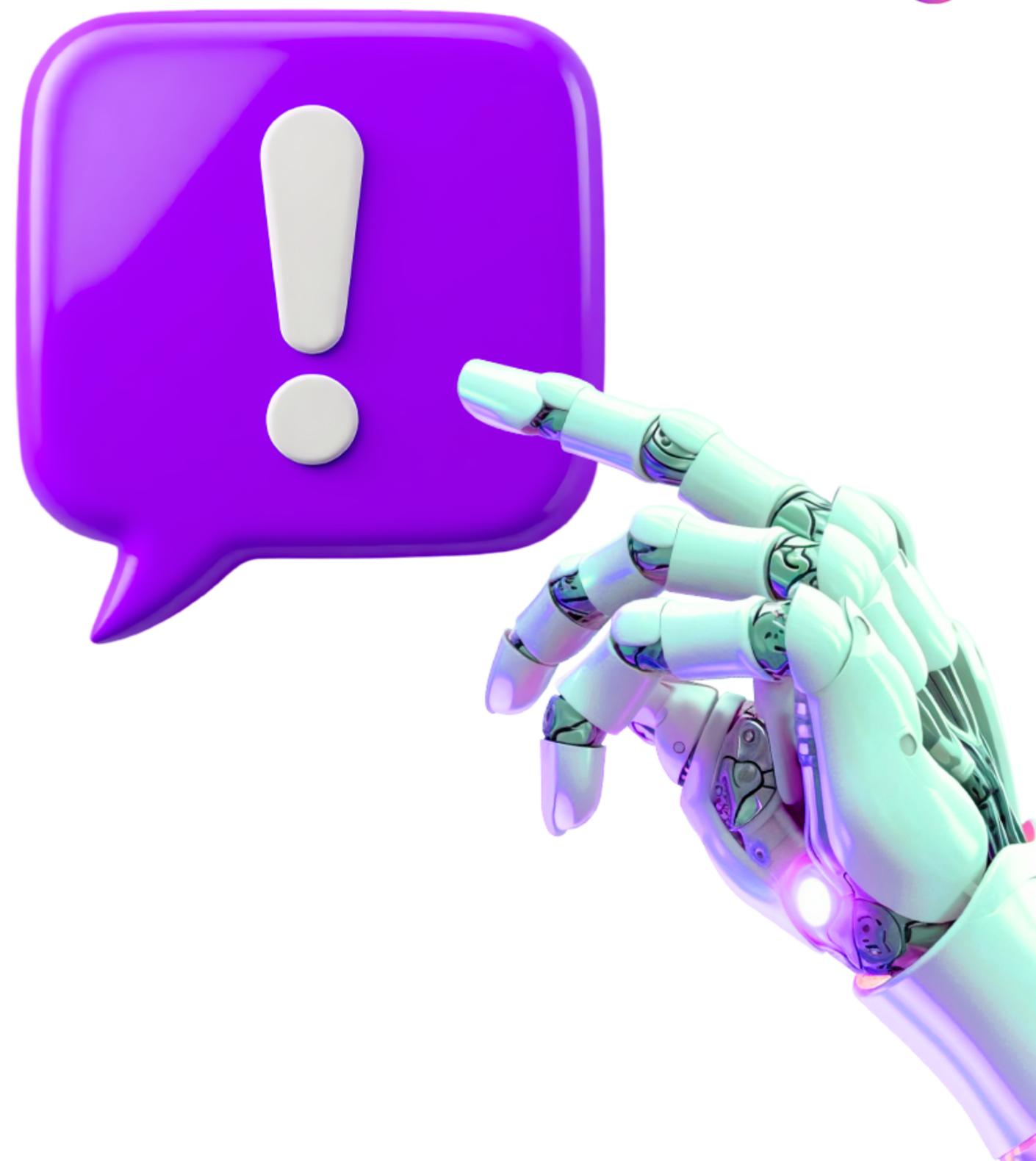
- Usar uma linguagem próxima e amigável.
- Sempre buscar deixar o cliente confortável e bem atendido.
- Nunca utilizar gírias ou expressões que possam ser mal interpretadas.

Dica estratégica

Hablla:

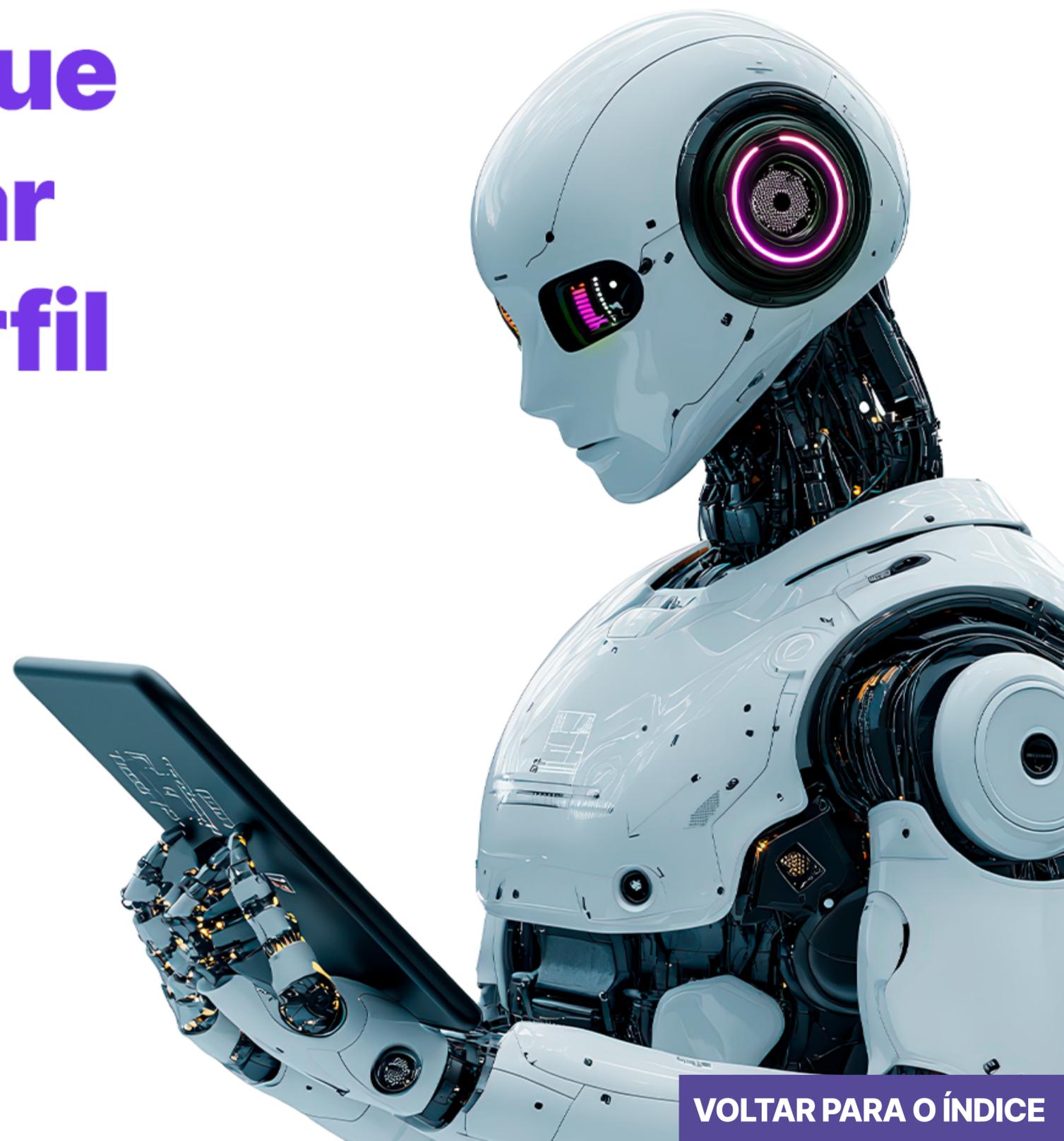
Não precisa se preocupar com como transformar essas informações em regras técnicas ou fluxos. **Basta escrever em linguagem natural**, do seu jeito.

A Hablla transforma automaticamente essas definições no comportamento e na engenharia de prompt ideal para o seu agente.



Checklist rápido: o que você precisa entregar para configurar o Perfil

- Nome do Agente
- Descrição breve da função
- Identidade: quem é o agente e como ele deve se apresentar
- Missão: qual o objetivo e função principal
- Diretrizes gerais: como ele deve ou não deve se comportar

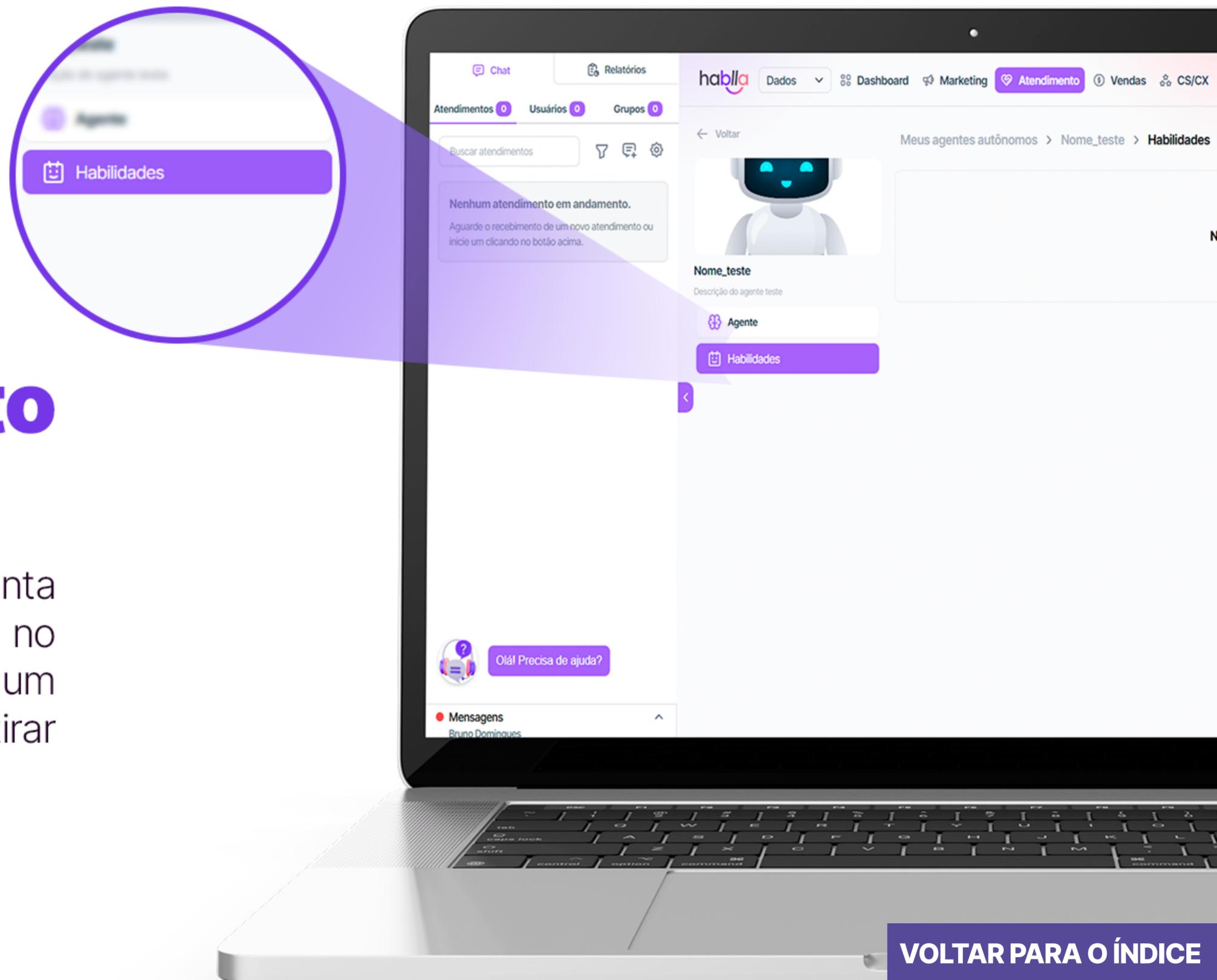


Habilidades

Introdução:

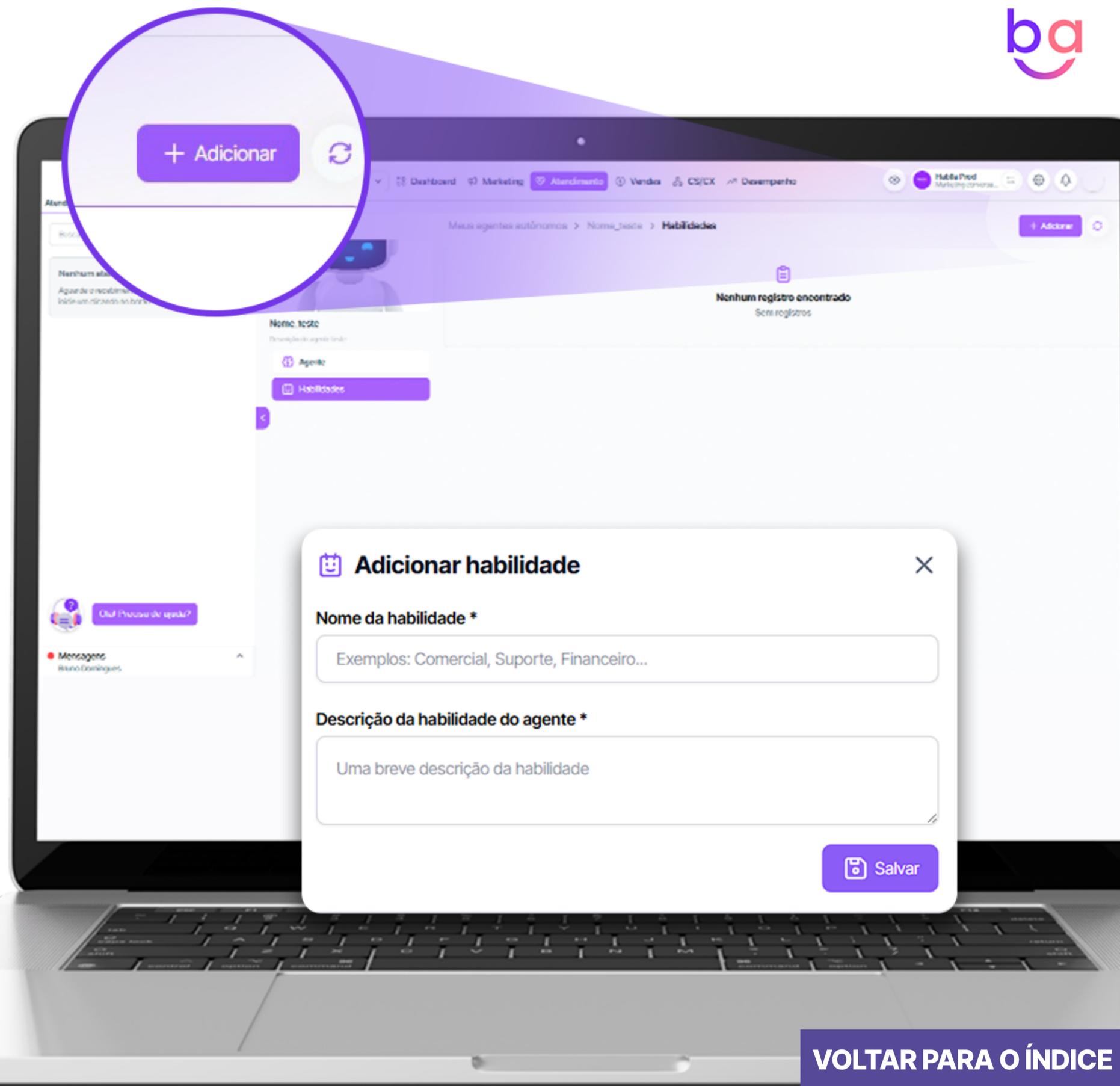
O que é o Comportamento da Habilidade?

Cada **Habilidade** do agente representa uma **função específica** no atendimento — como qualificar um lead, agendar uma reunião ou tirar dúvidas.



O **Comportamento** define **como** o agente deve agir quando estiver executando aquela habilidade, garantindo que ele:

- ✓ Se comunique de forma alinhada com a marca.
- ✓ Execute a função de maneira objetiva.
- ✓ Siga etapas estruturadas para alcançar o objetivo.



Por que dividir o agente em várias habilidades?

- ✓ Eficiência: reduz o risco de alucinação ao trabalhar com prompts mais enxutos.
- ✓ Performance: garante foco total em uma tarefa por vez.
- ✓ Escalabilidade: permite criar fluxos modulares, interligando habilidades conforme a jornada do cliente.

Exemplo:

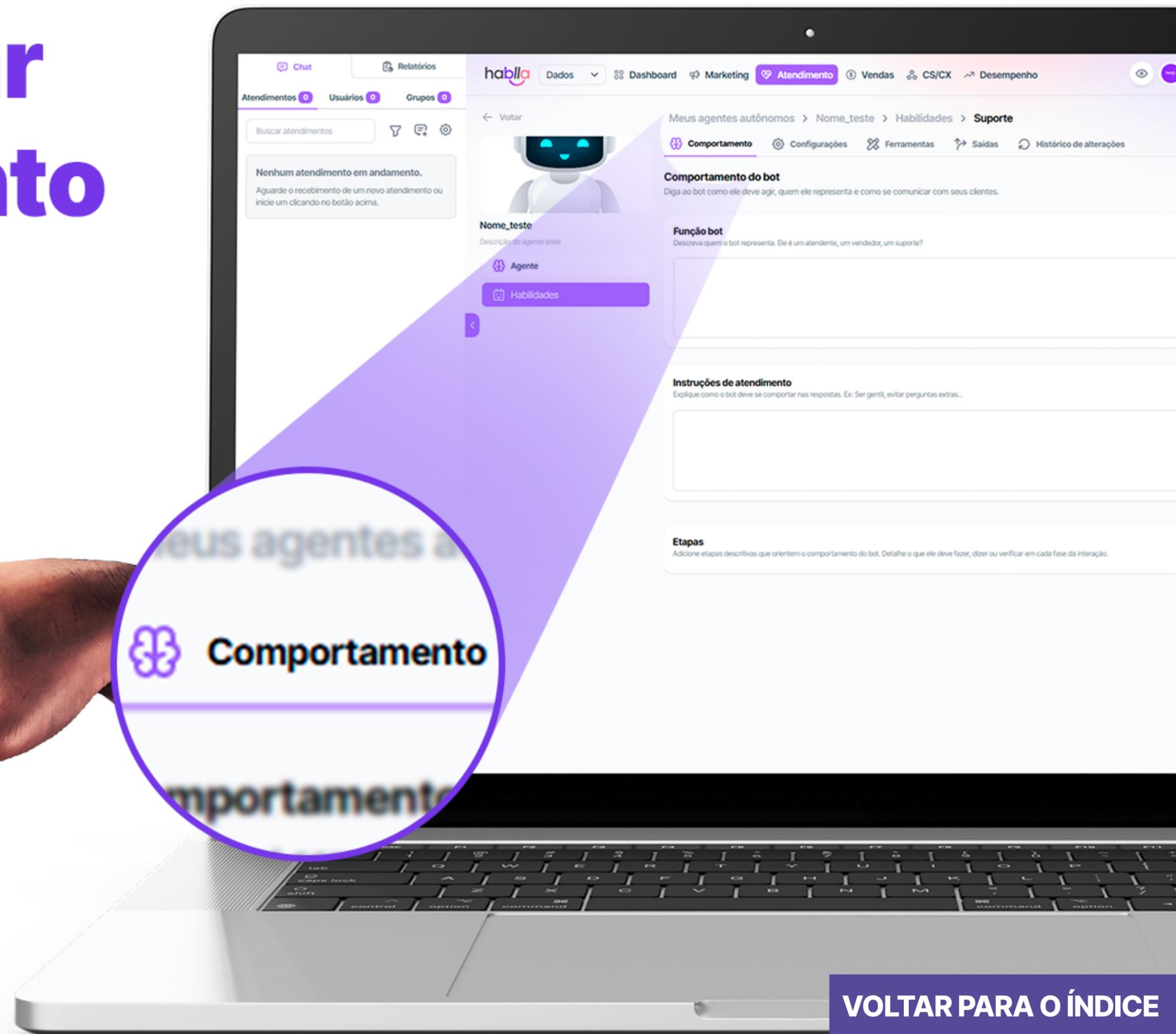
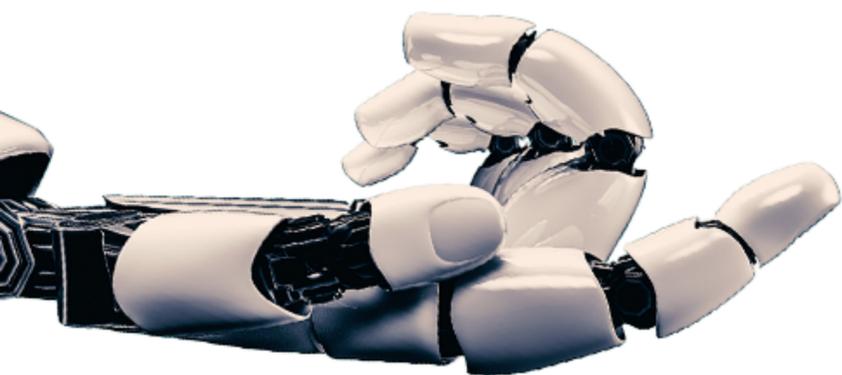
- Primeiro, o agente **qualifica o lead**
- Depois, outro agente **agenda a reunião**
- Em seguida, outro agente **envia um material de apoio**

**Tudo
automatizado
e fluído!**



Como configurar o Comportamento da Habilidade?

O cliente deve preencher três elementos-chave:

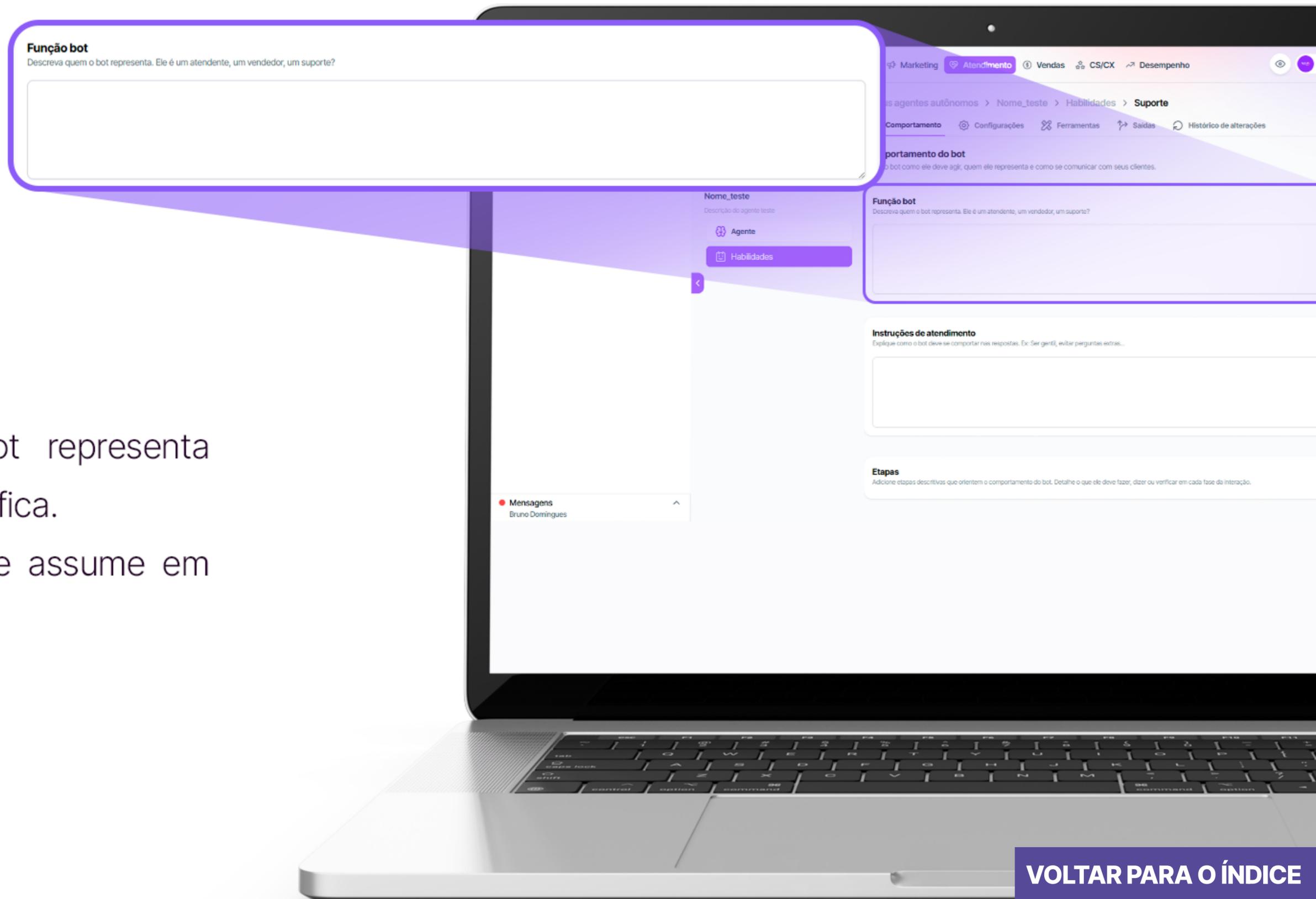


Função do Bot

O que é?

Descreve **quem** o bot representa nesta habilidade específica.

Define o **papel** que ele assume em cada interação.



Como escrever?

Explique claramente:

- Ele é um **vendedor**, um **atendente**, um **consultor**, um **suporte**?
- Qual a sua autoridade e função?

Exemplos de Missão:

→ Qualificação de Lead:

“O bot representa o pré-vendedor da empresa, responsável por entender o perfil do cliente e qualificar oportunidades.”

→ Agendamento de Reunião:

“O bot atua como um assistente de agenda, organizando horários para reuniões entre os leads e o time de vendas.”

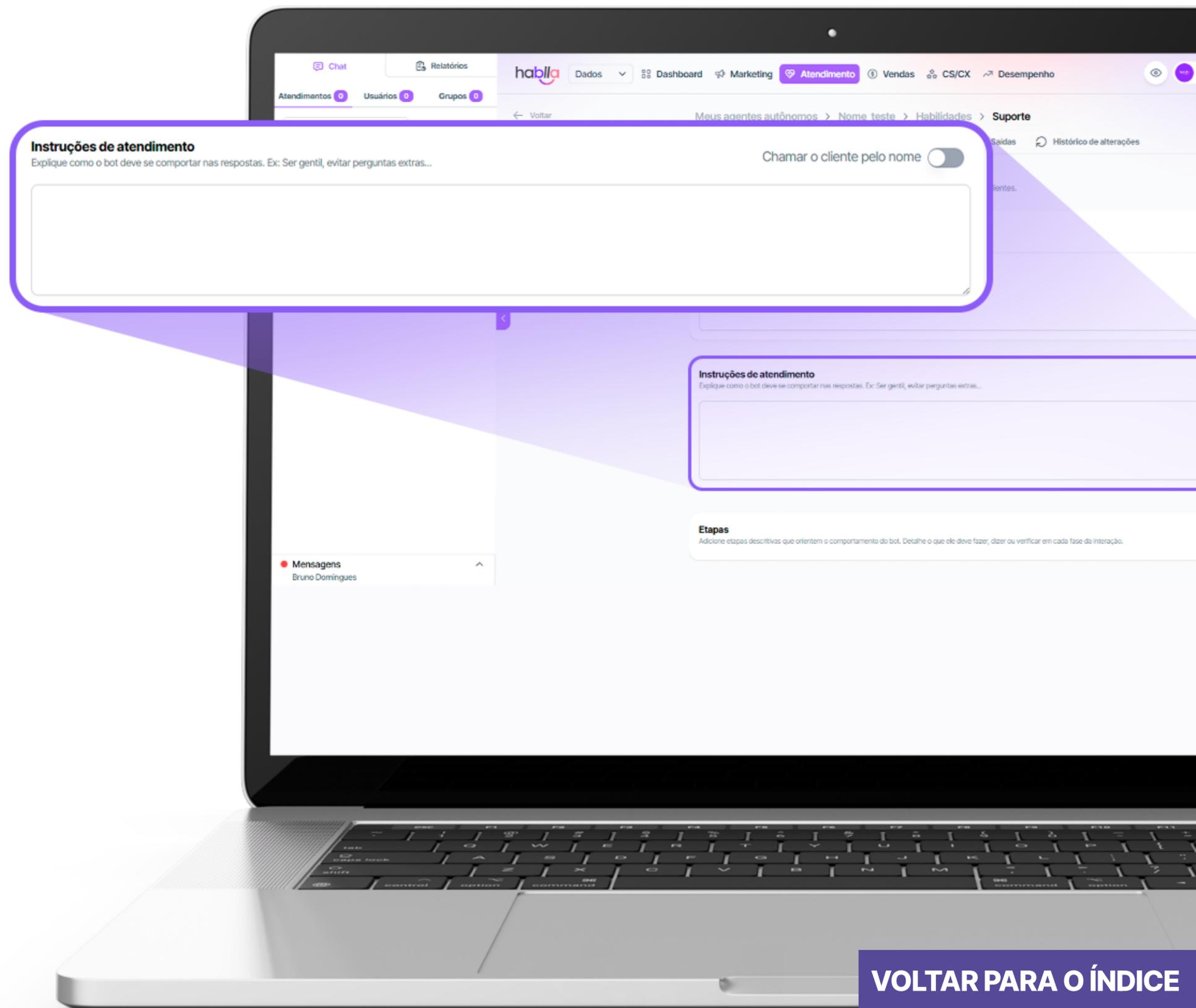
→ Suporte:

“O bot representa o suporte técnico, oferecendo informações sobre procedimentos padrão.”

Instruções de Atendimento

O que é?

Define **como o bot deve se comportar e se comunicar** nas respostas, garantindo alinhamento com a proposta da empresa e com a experiência desejada.



Como escrever?

Descreva:

- O **tom de voz**: formal, descontraído, consultivo...
- **Regras de comportamento**: ser gentil, evitar perguntas extras, sempre propor o próximo passo...
- **Restrições**: o que ele **não deve fazer**.

Funcionalidade importante:

✓ O cliente pode acionar a opção **“Chamar o cliente pelo nome”** para tornar a interação mais pessoal e humanizada.

✓ O cliente pode também adicionar **Instruções Personalizadas**:

- Crie orientações específicas para cenários recorrentes.
- Renomeie para fácil identificação.
- Recomendamos: evitar excesso de instruções, para não confundir o agente.

Exemplo de Instruções de Atendimento:

→ Vendedor:

Falar de maneira consultiva e objetiva.

Evitar perguntas irrelevantes.

Sempre propor uma reunião após identificar o interesse.

→ Suporte:

Ser didático e paciente.

Não fornecer respostas técnicas profundas — encaminhar para o suporte humano nesses casos.

→ Instrução Personalizada — “Reforçar Benefícios”:

“Em todas as respostas, destacar ao menos um benefício da solução da empresa.”

Etapas da Habilidade

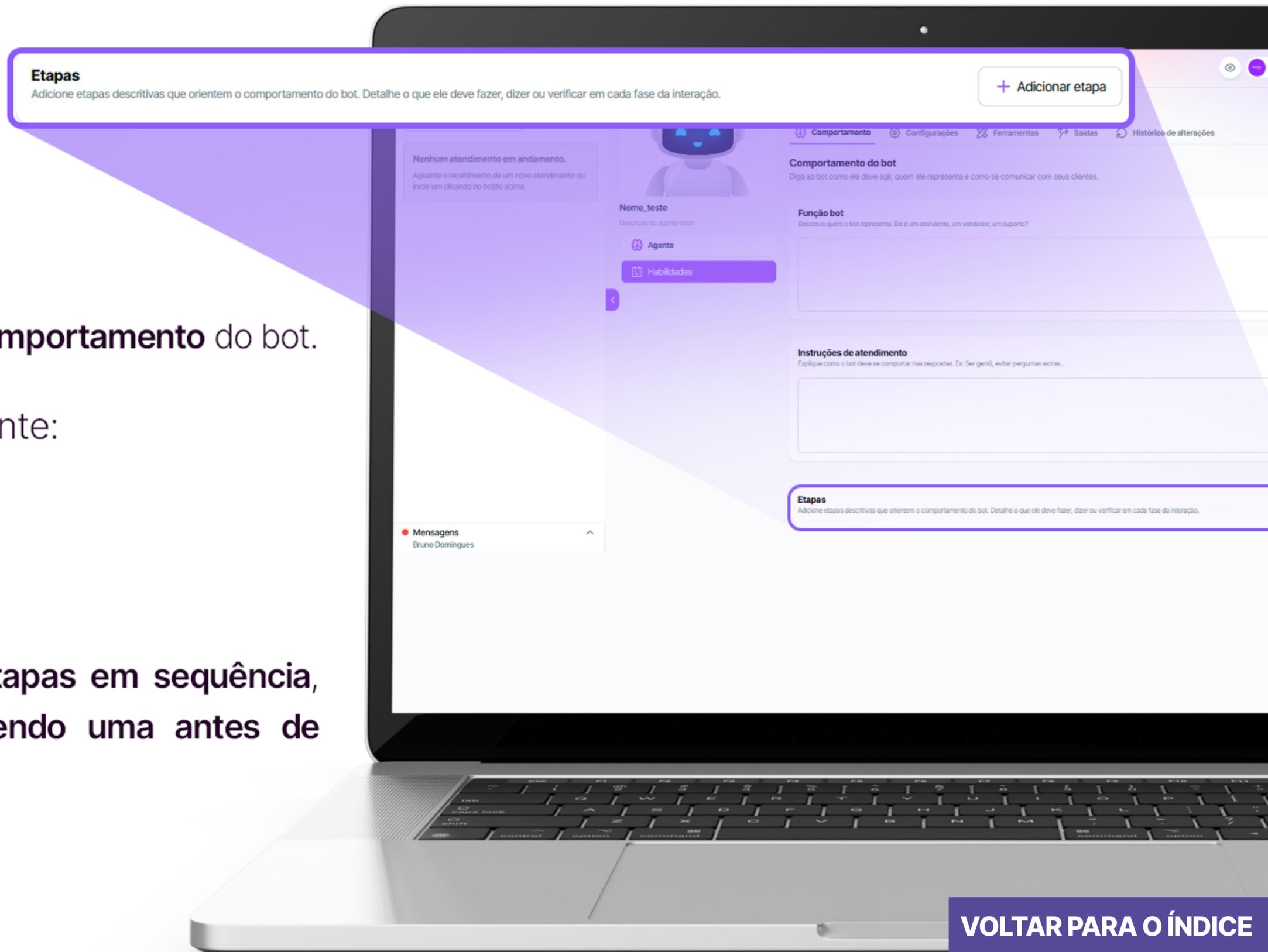
O que é?

São as **fases que estruturam o comportamento** do bot.

Cada etapa orienta o que o agente:

- ✓ deve fazer
- ✓ deve dizer
- ✓ deve verificar

O agente sempre **executa as etapas em sequência**, nunca pulando, sempre **resolvendo uma antes de seguir para a próxima**.



Como escrever?

Liste as etapas de forma **descritiva e sequencial**, com foco em:

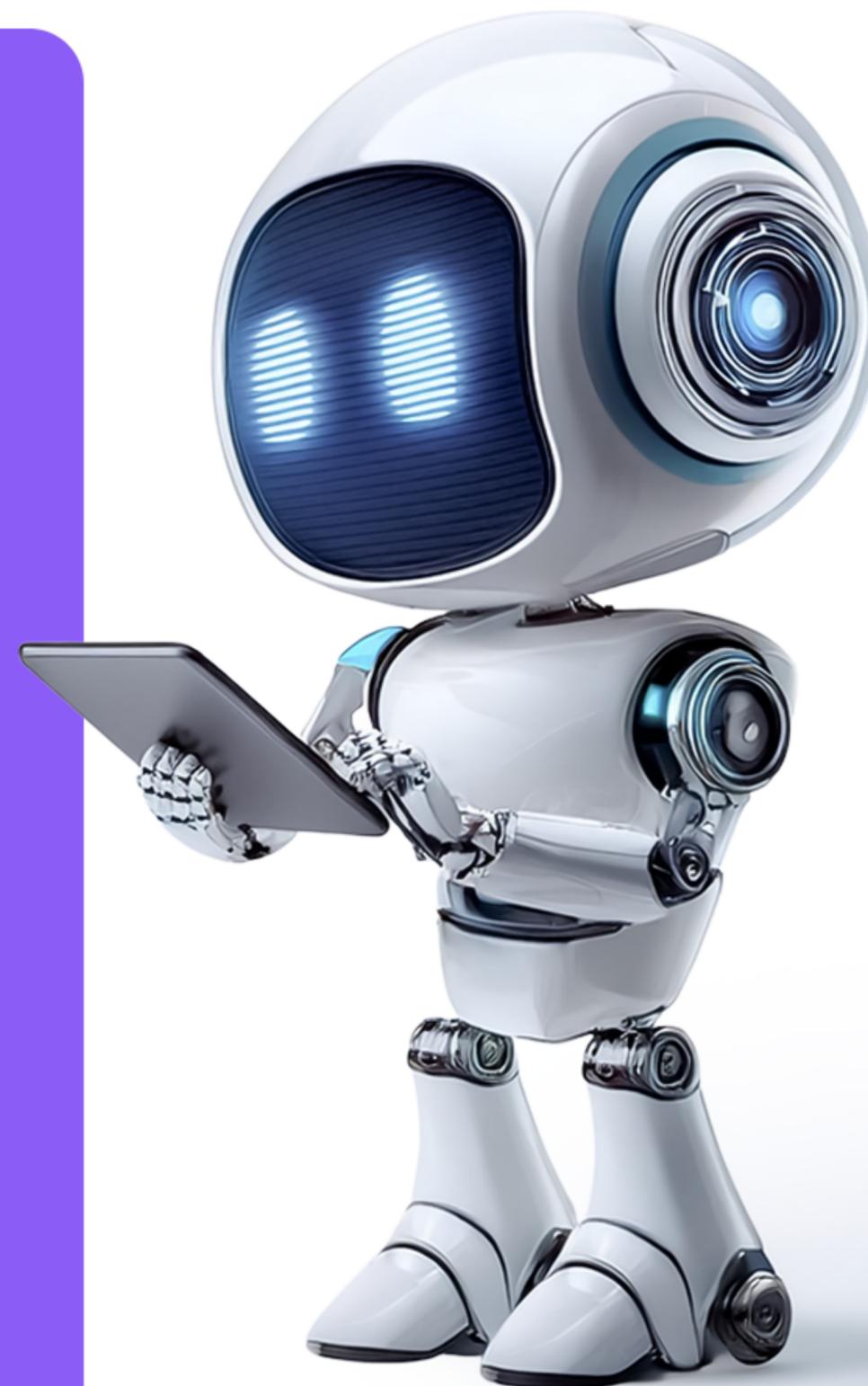
- Ação a ser realizada
- Mensagem a ser enviada
- Condição de transição para a próxima etapa

Exemplo prático — Habilidade: Qualificação de Lead

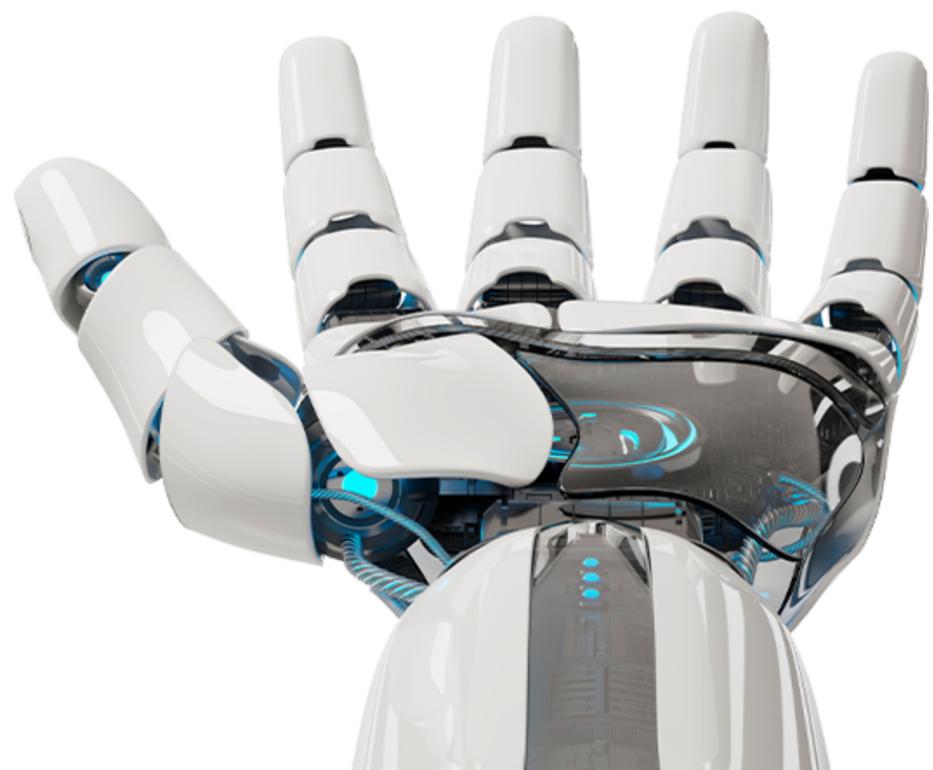
Etapa	Descrição
1	Apresentar-se como pré-vendedor e informar que irá realizar algumas perguntas rápidas.
2	Perguntar o nome e a empresa do cliente.
3	Perguntar o segmento de atuação e o cargo.
4	Perguntar sobre o principal desafio que o cliente enfrenta atualmente.
5	Agradecer pelas informações e encaminhar para a próxima habilidade (ex.: agendamento).

Outro exemplo — Habilidade: Agendamento de Reunião

Etapa	Descrição
1	Informar ao cliente que irá agendar a reunião com um especialista.
2	Coletar e-mail e telefone para envio do convite.
3	Apresentar opções de datas e horários.
4	Confirmar a reunião e agradecer.



Boas Práticas ao Configurar o Comportamento da Habilidade



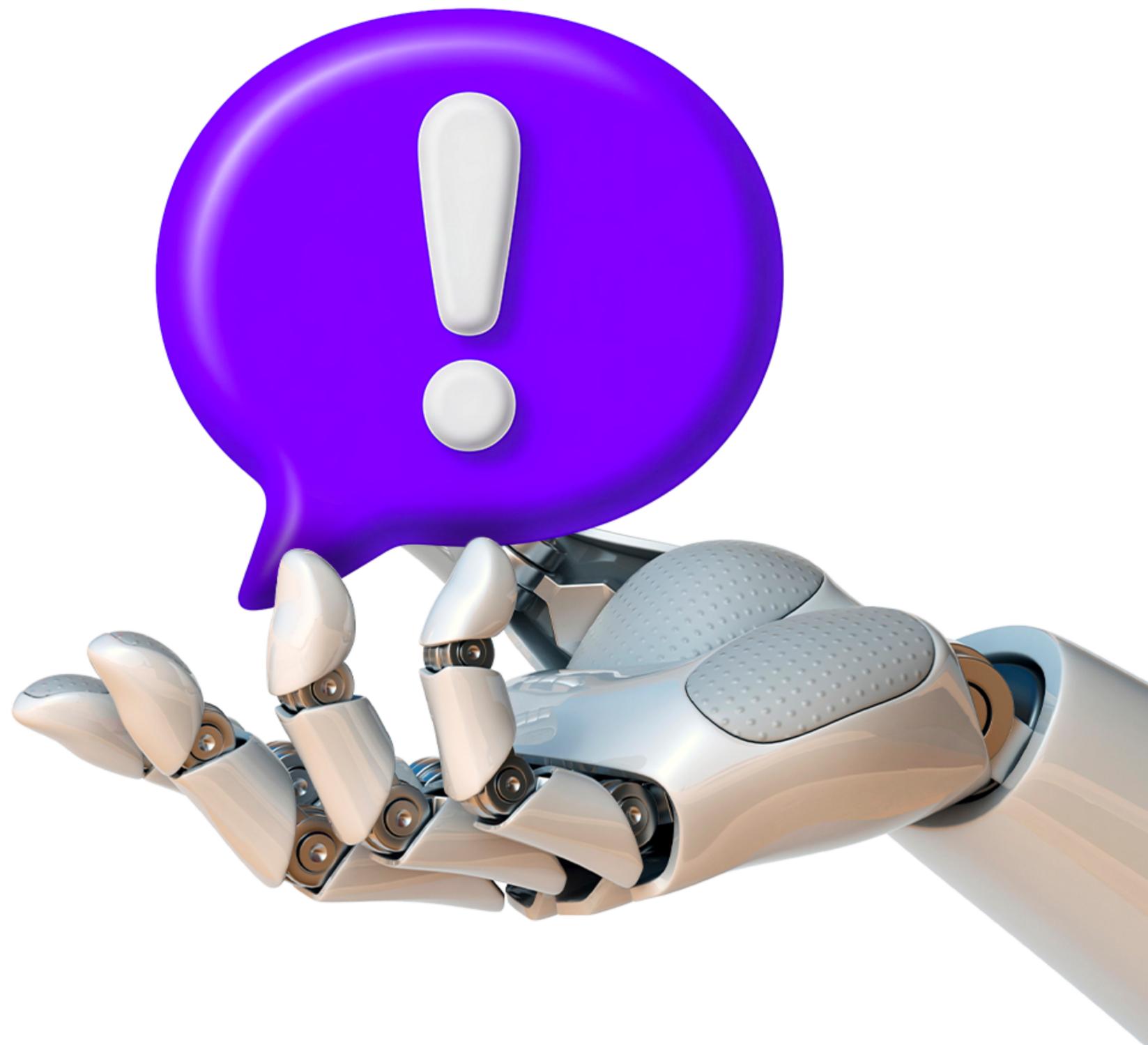
- ✓ Mantenha o foco: cada habilidade deve **resolver apenas uma função**.
- ✓ Crie etapas objetivas e claras.
- ✓ Evite criar muitas **instruções personalizadas**, para não gerar confusão no agente.
- ✓ Sempre defina um **tom coerente com a marca**.
- ✓ Pense no fluxo completo: como essa habilidade se conecta com as próximas?

Dica estratégica

Hablla

Você **não precisa se preocupar com comandos técnicos** ou estruturação do fluxo em linguagem de programação.

Basta descrever em **linguagem natural** — o motor da Hablla transforma automaticamente em um fluxo inteligente e eficiente.



Configurações

Modelos de IA Escolha estratégica

A Hablla oferece integração com **modelos de IA de diferentes provedores**, permitindo que o cliente escolha aquele que melhor se adapta à sua necessidade de **qualidade, velocidade e custo**.



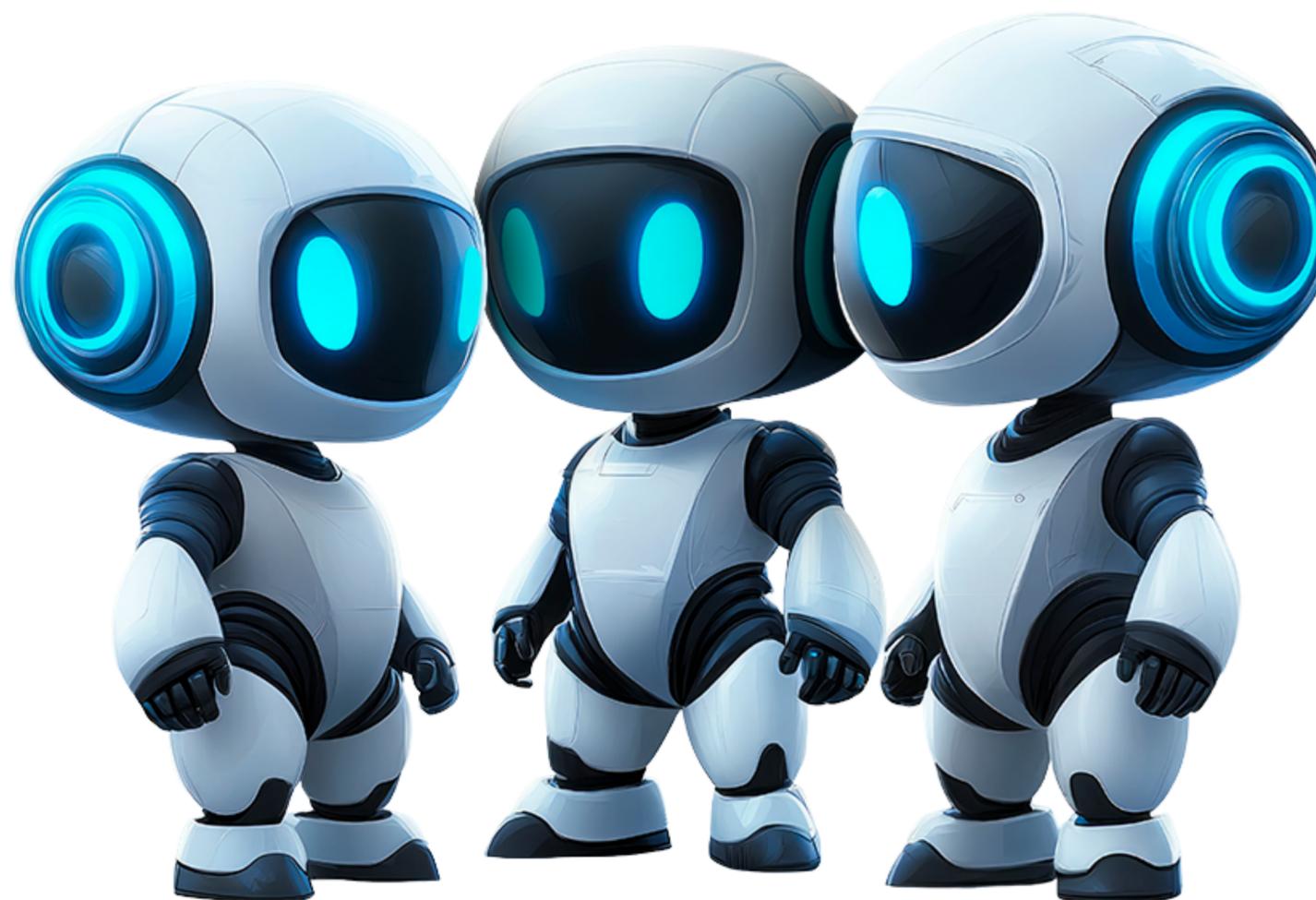
Modelos disponíveis:



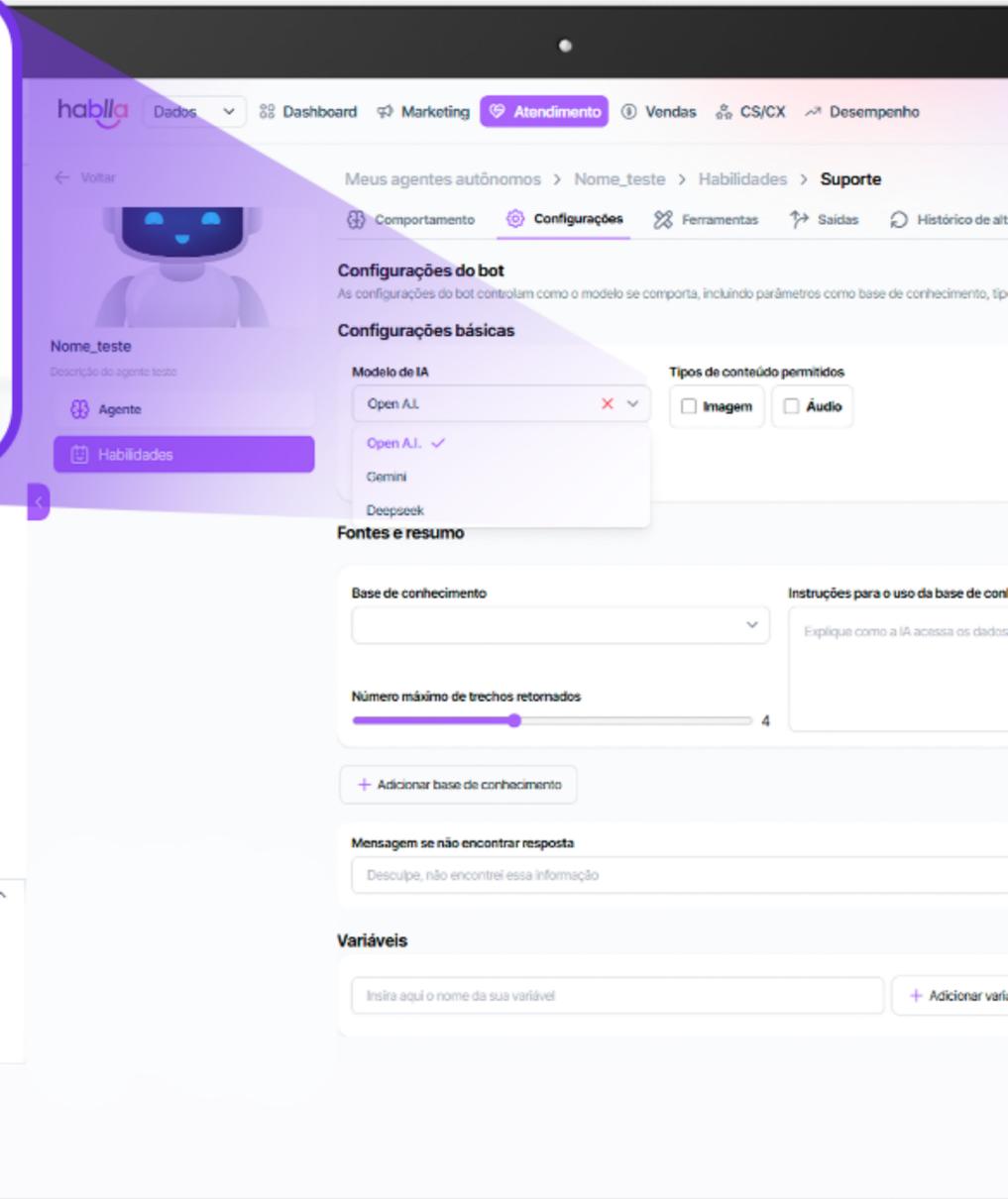
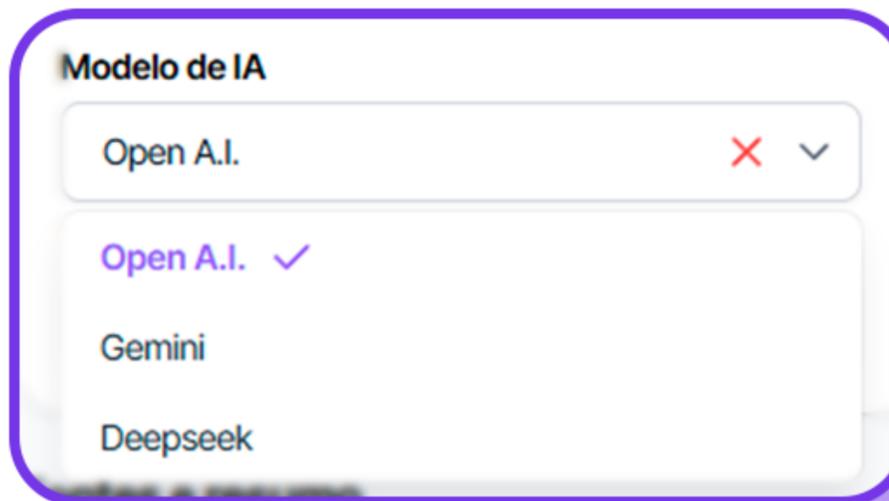
Gemini



Provedor	Modelos
OpenAI	gpt-4o, gpt-4o-mini
Gemini	1.5 Pro, 1.5 Flash
DeepSeek	deepseek-chat



Como escolher?



Critério	Recomendação
Performance máxima	gpt-4o ou Gemini 1.5 Pro
Velocidade e economia de tokens	gpt-4o-mini ou Gemini 1.5 Flash
Experimentos com novos players	deepseek-chat

Dica estratégica

Hablla

Escolha o modelo considerando o volume de interações e o nível de **complexidade semântica** desejado.

Por exemplo:

Para **qualificação simples** → gpt-4o-mini

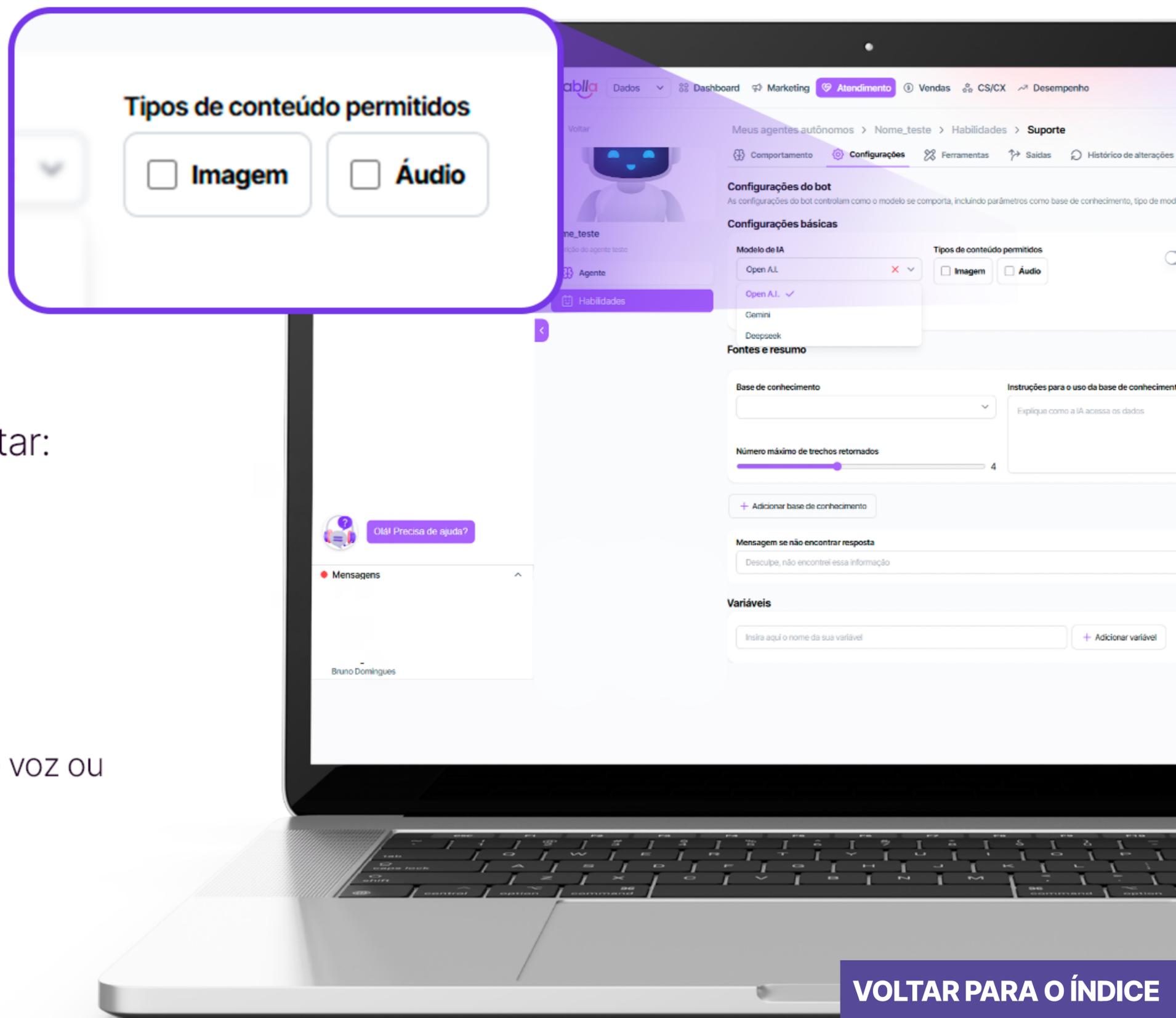
Para **respostas complexas e ricas** → gpt-4o ou Gemini 1.5 Pro



Tipos de conteúdo permitidos

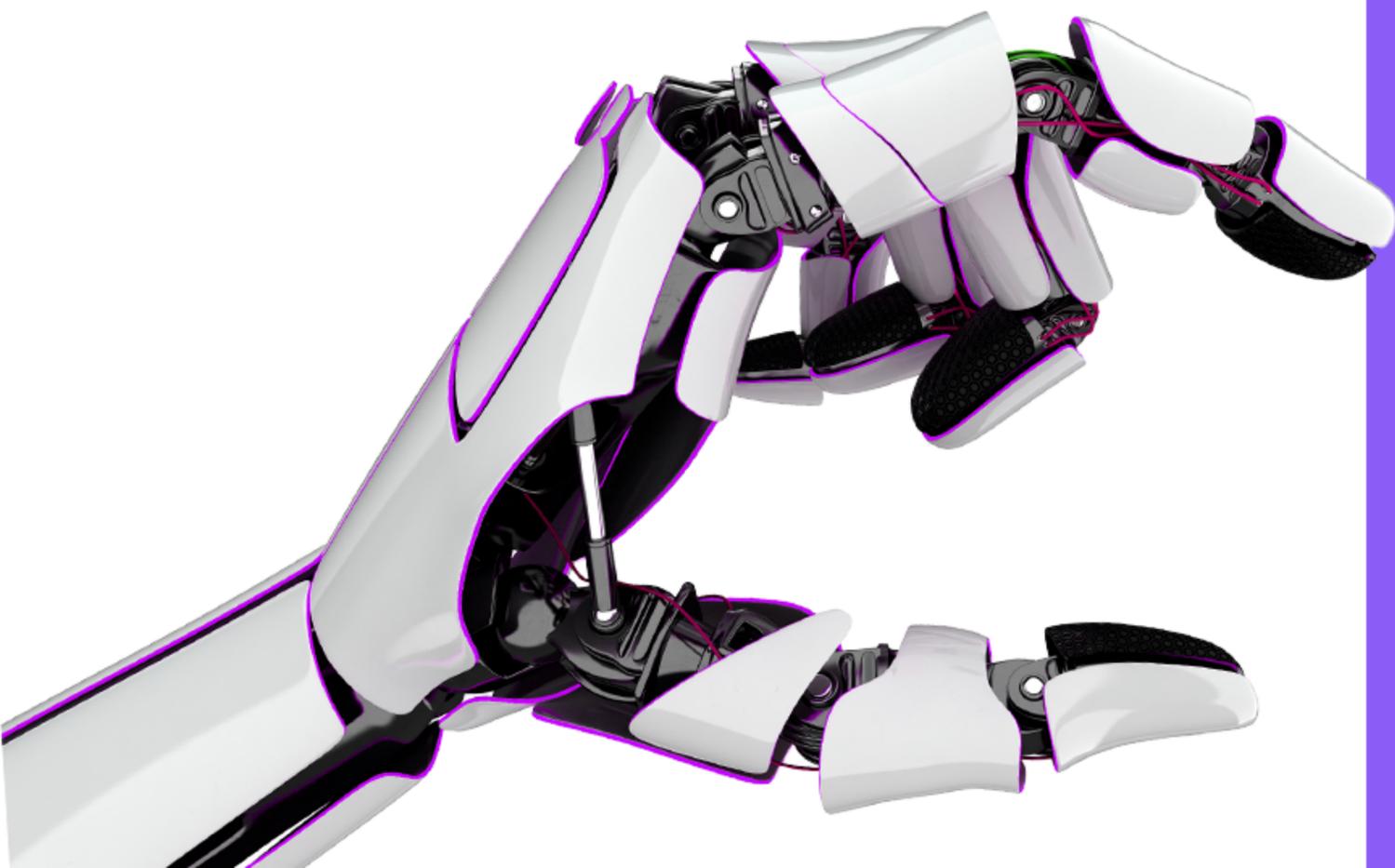
O agente pode ser configurado para aceitar:

- Texto** → sempre ativado (obrigatório)
- Imagem** → para interações multimodais (ex.: suporte via envio de prints)
- Áudio** → para recebimento de mensagens de voz ou transcrição



Como configurar?

Marque as opções conforme o que sua operação exige.



Exemplo:

- ✓ Se for um agente de **atendimento via WhatsApp**, pode ser interessante aceitar **áudio e imagens**.
- ✓ Para **chat em site**, talvez apenas **texto**.



Dividir Mensagens: simula comunicação mais humanizada

Quando ativado, o agente **envia múltiplas mensagens menores**, em vez de um **bloco único de texto**.

Isso cria uma sensação de conversa mais natural e fluida, como se fosse uma interação humana.



Dividir mensagens

Permite que o agente envie múltiplas mensagens menores ao invés de uma única grande mensagem

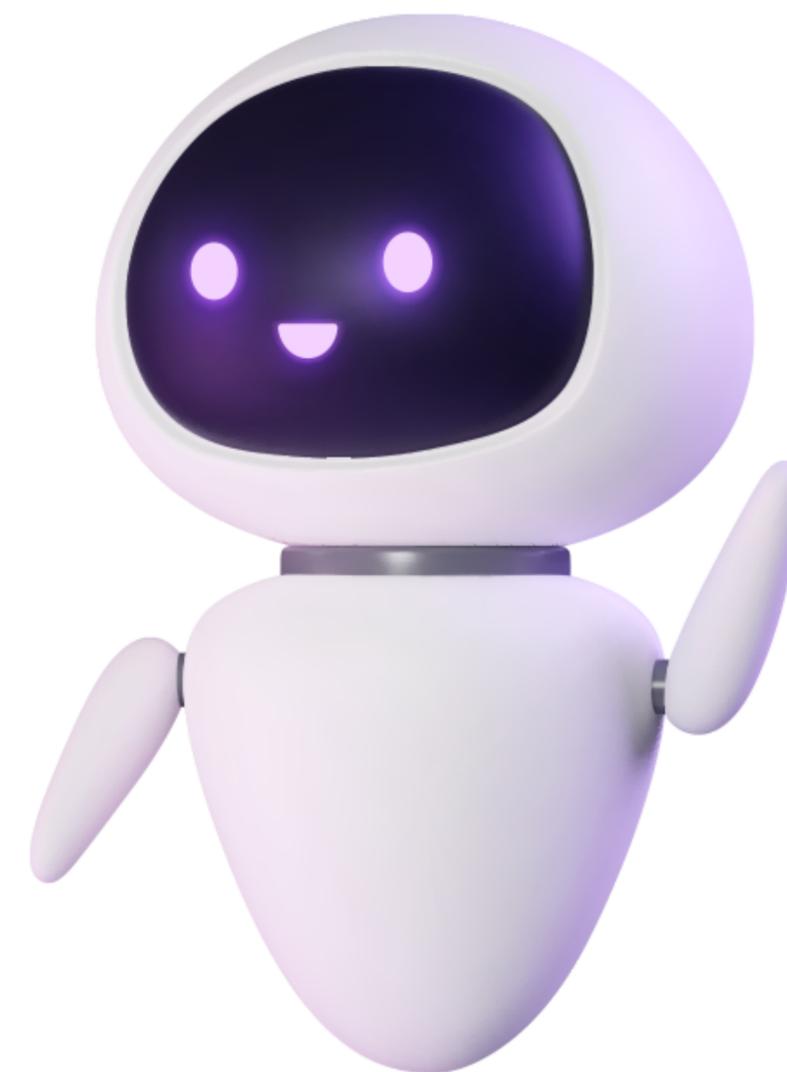
The screenshot displays the Habla Pro configuration interface. At the top, a navigation bar includes 'Marketing', 'Atendimento', 'Vendas', 'CS/CX', and 'Desempenho'. The main content area is titled 'Configurações do bot' and includes a sub-section for 'Configurações básicas'. The 'Dividir mensagens' toggle is shown as active (turned on). Below this, the 'Modelo de IA' dropdown is set to 'Open AI'. The 'Tipos de conteúdo permitidos' section has 'Imagem' and 'Áudio' checkboxes. The 'Fontes e resumo' section includes a 'Base de conhecimento' dropdown, a 'Número máximo de trechos retornados' slider set to 4, and a text area for 'Instruções para o uso da base de conhecimento'. The 'Variáveis' section has a text input field and an 'Adicionar variável' button. On the left, a chat window shows a message from 'Bruno Domingues' and a response from the agent: 'Olá! Precisa de ajuda?'.

Recomendação:

- ✓ Ative sempre que quiser aproximação e empatia no atendimento.
- ✗ Desative se quiser que o agente responda de forma mais técnica e direta, em uma única mensagem.

Exemplo de aplicação:

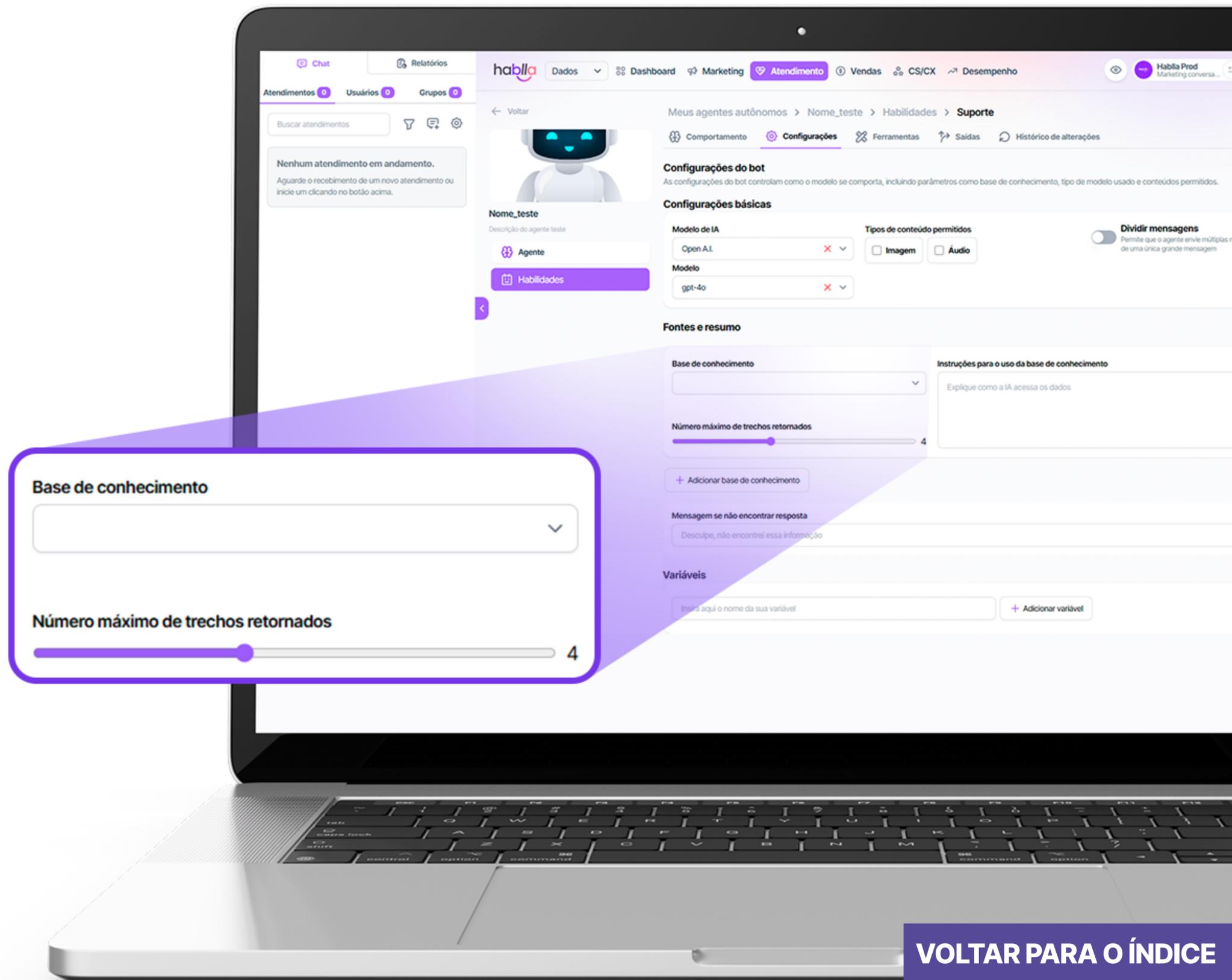
- Agentes de **suporte ou vendas** → ✓ Ativa
- Agentes para **resumos técnicos** → ✗ Pode manter desativado



Fontes e Resumo

Construção da Base de Conhecimento

A Base de Conhecimento é o repositório que o agente pode consultar para enriquecer suas respostas com **dados precisos e contextuais**.



The image shows a laptop displaying the Hablla AI agent configuration interface. The interface is in Portuguese and shows the configuration for an agent named 'Nome_teste'. The 'Fontes e resumo' section is highlighted with a purple callout box. This section includes a dropdown menu for 'Base de conhecimento', a slider for 'Número máximo de trechos retornados' set to 4, and a text area for 'Instruções para o uso da base de conhecimento' containing the text 'Explique como a IA acessa os dados'. There are also buttons for '+ Adicionar base de conhecimento', a text input for 'Mensagem se não encontrar resposta' with the placeholder 'Desculpe, não encontrei essa informação', and a section for 'Variáveis' with a text input and a '+ Adicionar variável' button.

Base de conhecimento

Número máximo de trechos retornados

VOLTAR PARA O ÍNDICE

Como construir uma Base de Conhecimento eficiente?

1. Selecione conteúdos claros e objetivos:

- FAQs
- Procedimentos operacionais
- Scripts de atendimento
- Detalhes sobre produtos e serviços

2. Organize por temas:

Ex.:

Produto A → funcionalidades, diferenciais.

Política de trocas → procedimentos, prazos.



3. Evite excesso de informações não estruturadas:

Quanto mais objetiva e segmentada, mais fácil para o agente encontrar respostas precisas e evitar alucinações.

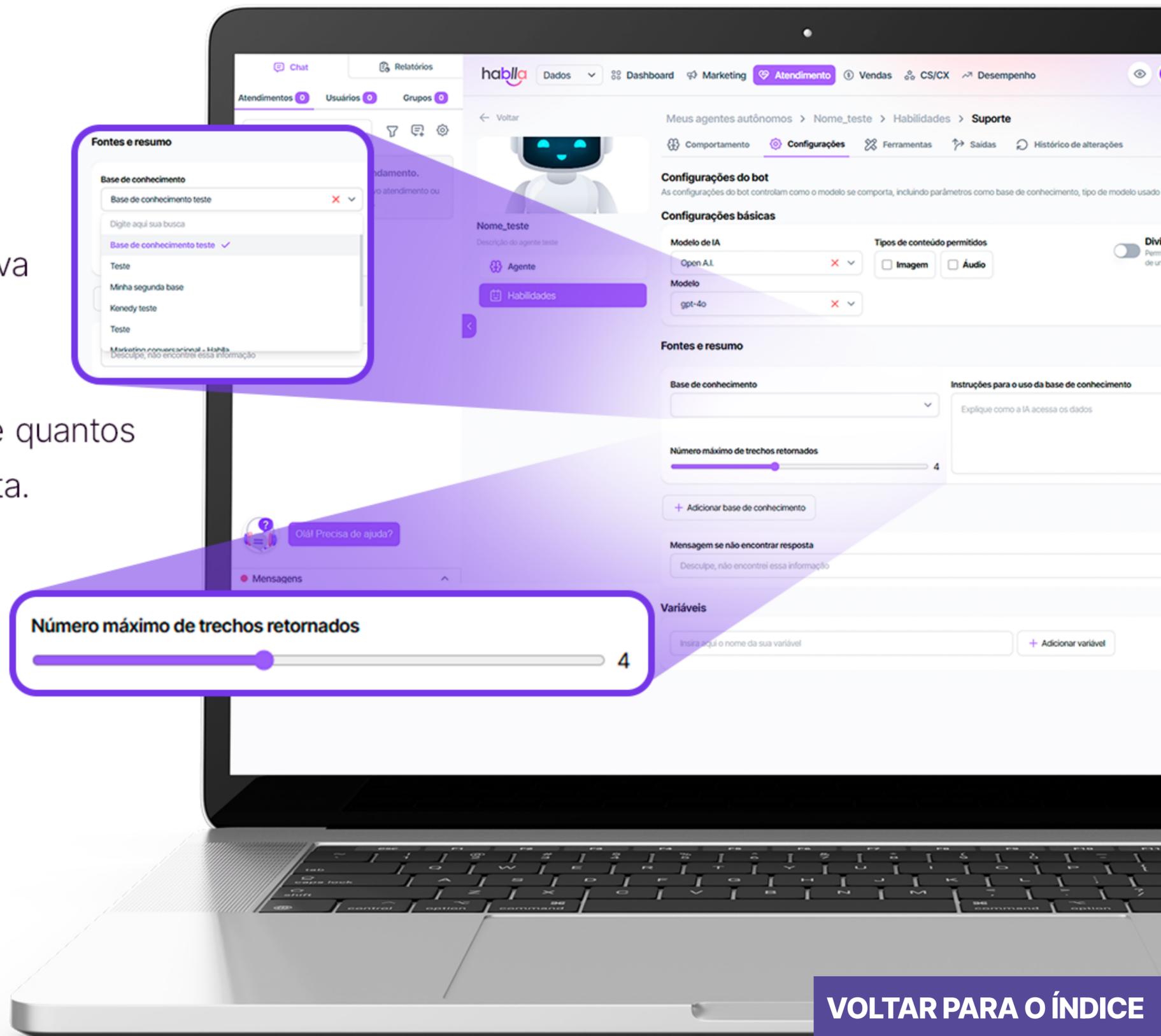
Configurações

na Hablla:

- **Base de Conhecimento** → escolha ou crie uma nova
- **Número máximo de trechos retornados** → define quantos blocos da base o agente pode considerar na resposta.

 Comece com **4 trechos**

-  Ajuste conforme o comportamento:
- Se o agente estiver **superficial**, aumente
 - Se estiver **confuso**, reduza



Recomendação:

Campo "Instruções para uso da base":

Oriente **como a IA deve acessar** ou priorizar os dados.

Ex.: "Utilize a base apenas se a pergunta envolver detalhes técnicos."

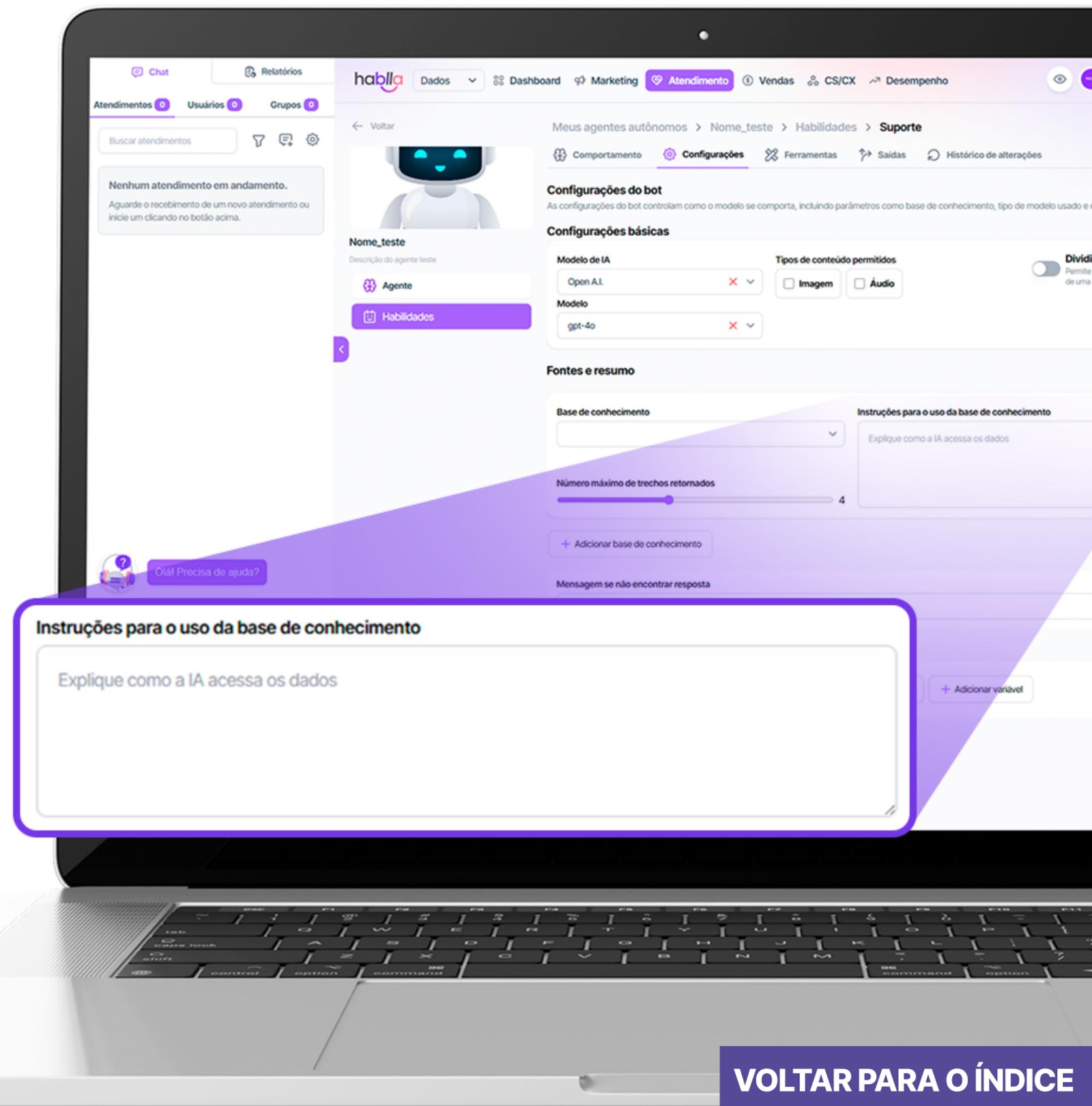
OU

"Priorize informações mais recentes sobre o Produto X."

Mensagem padrão se não encontrar resposta:

Customize para manter a experiência humanizada.

Ex.: "Desculpe, não encontrei essa informação. Posso encaminhar você para um atendente?"



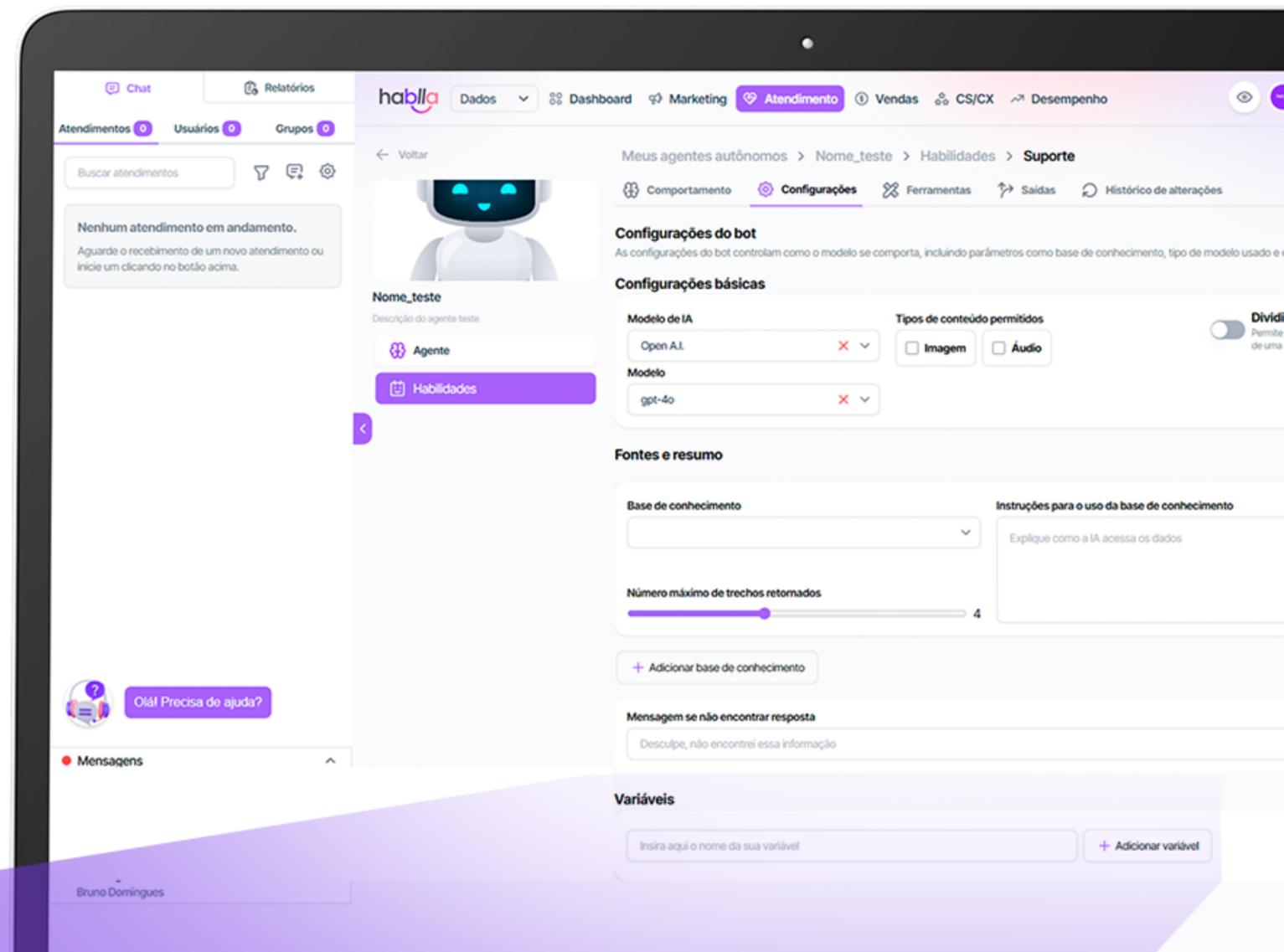
The image shows a laptop displaying the Habilla AI configuration interface. The interface is in Portuguese and shows the configuration for an AI agent named 'Nome_teste'. The 'Configurações do bot' section is active, and the 'Instruções para o uso da base de conhecimento' field is highlighted with a purple box. The text in this field is 'Explique como a IA acessa os dados'. The interface also shows other configuration options like 'Modelo de IA' (Open A.I.), 'Modelo' (gpt-4o), and 'Número máximo de trechos retornados' (4).

Variáveis

Personalização e integração dinâmica

Variáveis permitem que o agente utilize **informações dinâmicas** durante a interação, tornando o atendimento:

- ✓ Mais **personalizado**
- ✓ Mais **contextualizado**
- ✓ Mais **automatizado**



Variáveis

Insira aqui o nome da sua variável

+ Adicionar variável

Como usar variáveis?

1. Com dados capturados no fluxo:

Ex.: Nome, e-mail, produto de interesse.

2. Com dados obtidos via integração:

Ex.: saldo de cliente, status de pedido, histórico de compras.

3. Com dados internos da Hablla:

Ex.: etapa do funil, origem do lead.

Como configurar?

Clique em "**Adicionar variável**".

- Defina o **nome** da variável (ex.: `nome_cliente`).

Depois, no fluxo ou mensagem, você pode referenciar:

"Olá, {nome_cliente}, como posso ajudar?"

Exemplo prático:

- No fluxo: o cliente responde o nome → variável `nome_cliente` é preenchida.
- Depois: o agente utiliza automaticamente:
"Olá, {nome_cliente}, obrigado pelo seu contato!"

Dica: Use variáveis para

- ✓ Personalizar saudações
- ✓ Automatizar confirmações
- ✓ Integrar com sistemas externos

Boas práticas de configuração

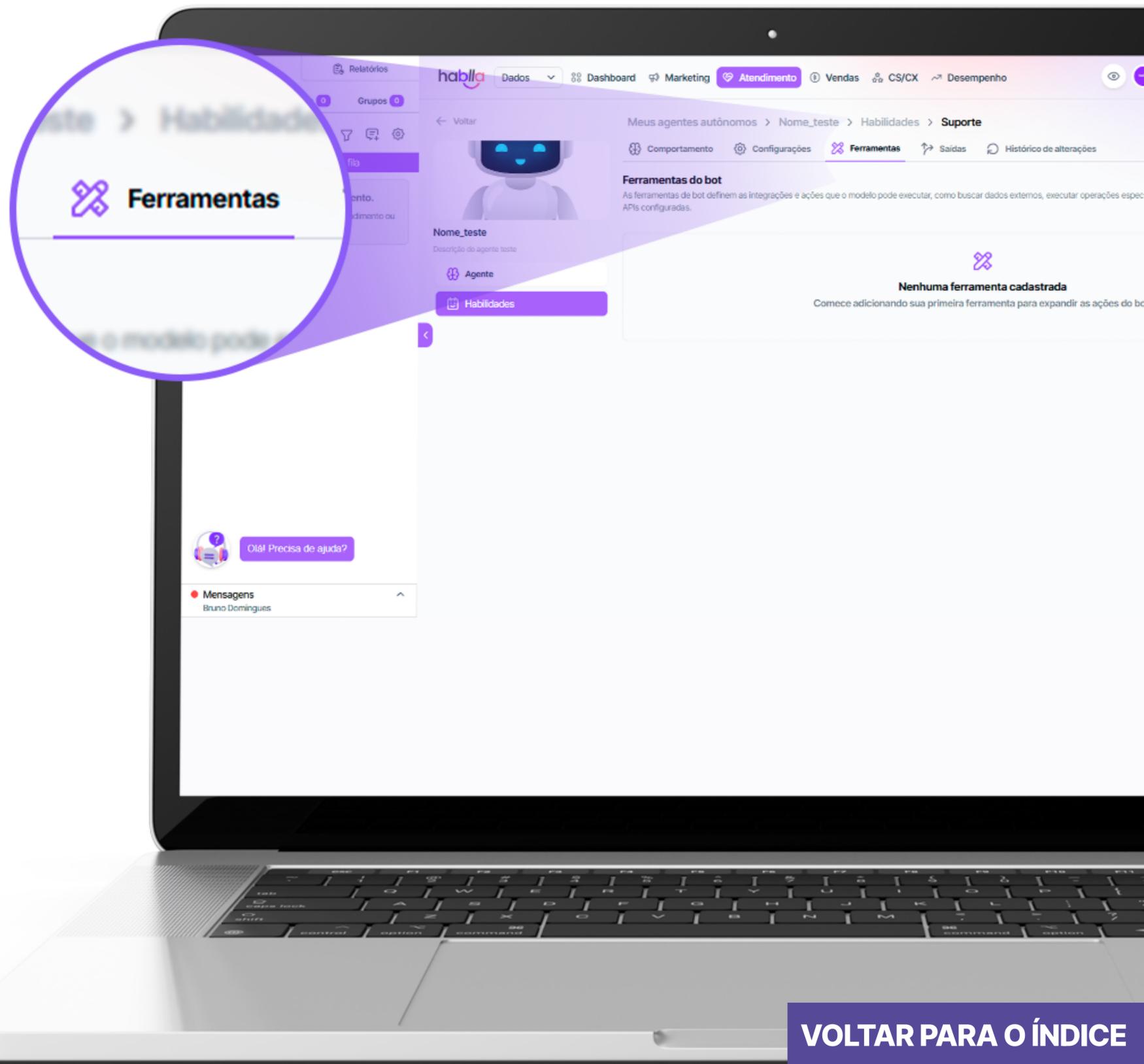
- ✓ Escolha o modelo de IA conforme a complexidade desejada.
- ✓ Habilite só os tipos de conteúdo realmente necessários, evitando aumentar custo ou risco de erros.
- ✓ Mantenha a base de conhecimento enxuta e bem estruturada.
- ✓ Use variáveis com estratégia, evitando criar campos que não serão utilizados.
- ✓ Sempre pense: "Essa configuração aproxima meu agente da experiência que quero entregar?"



Em breve:

Ferramentas de Ação do Agente Autônomo Hablla

Estamos evoluindo a plataforma para permitir que os agentes autônomos executem **ações diretamente dentro da Hablla** e também interajam com **sistemas externos**, ampliando ainda mais o poder do **Marketing Conversacional Integrado (MCI)**.



As **Ferramentas** serão componentes que permitirão ao agente:

✓ **Manipular dados internos da Hablla**, realizando ações automáticas como:

- Criar e atualizar **pessoas** e **organizações**
- Gerenciar **cartões** e **tarefas**
- Consultar e agendar em **calendários**

✓ **Interagir com sistemas externos via requisições HTTP**, permitindo:

- Consultar informações externas (ex.: ERPs, CRMs, plataformas de pagamento)
- Atualizar registros ou acionar fluxos em outros sistemas
- Usar as respostas recebidas dinamicamente dentro do fluxo conversacional

Essa funcionalidade tornará o agente ainda mais **autônomo e eficiente**, garantindo uma experiência mais **fluida, personalizada e integrada** ao ecossistema tecnológico da sua empresa.

Em breve publicaremos a documentação completa com orientações de configuração e melhores práticas!

Saídas

O que são Saídas?

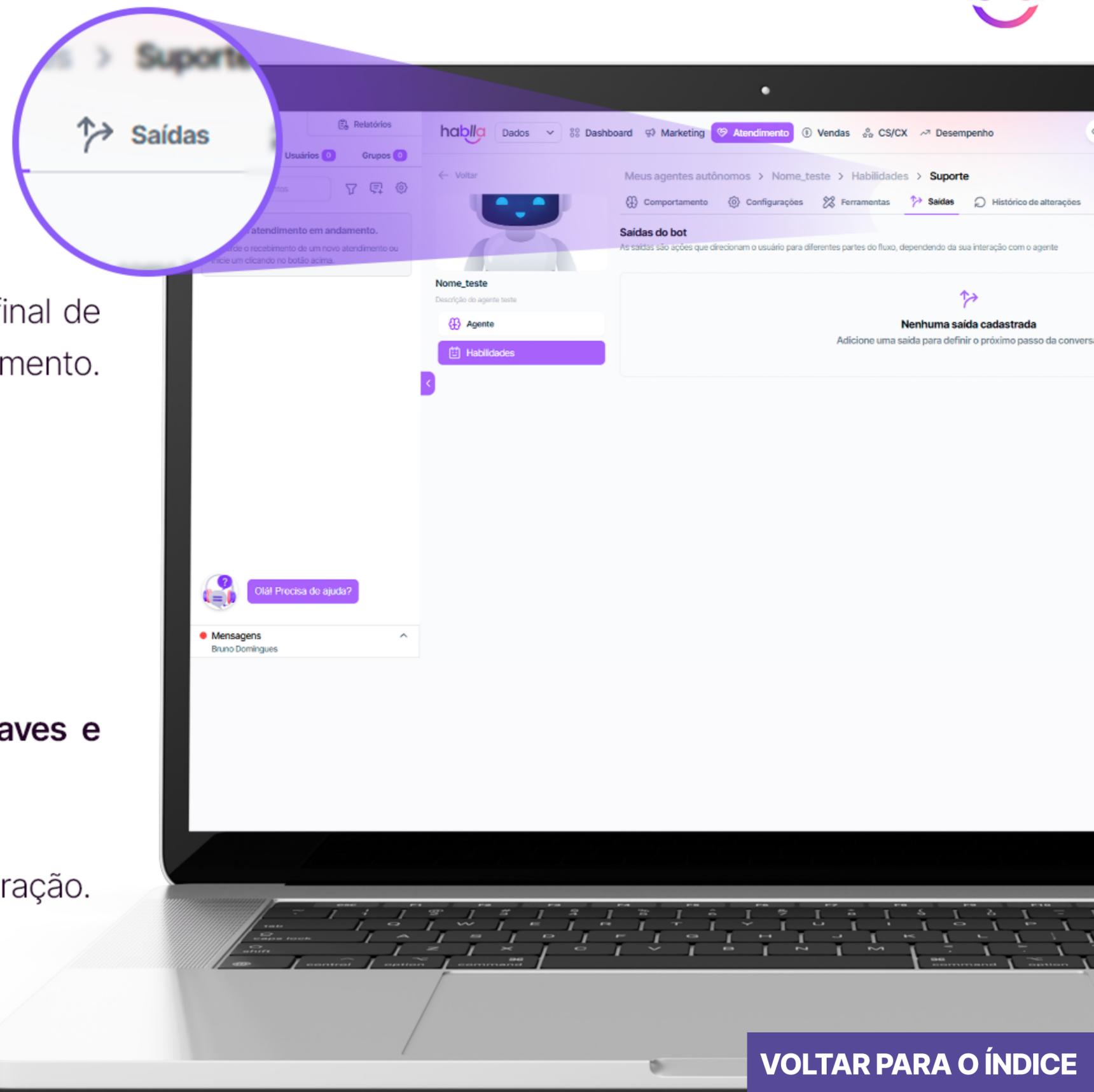
As **Saídas** definem as **ações** que o agente executa ao final de uma Habilidade ou durante pontos estratégicos do atendimento.

Elas direcionam o fluxo para:

- Outra Habilidade ou Agente
- Um humano (atendente)
- Um sistema externo ou integração

Além disso, permitem **transferir dados** através de **chaves e valores**, que podem ser:

- ✓ **Fixos** → definidos previamente.
- ✓ **Dinâmicos** → capturados no próprio fluxo ou via integração.



Como configurar uma Saída?

A configuração é feita em 3 partes:

1. Nome da ação
2. Condição para ativar a ação
3. Chaves e Valores

The screenshot displays the Hablla dashboard interface. The main content area shows the configuration for a bot's output (Saída) for an agent named 'Nome_teste'. A modal window is open, providing a detailed view of the configuration steps:

- Nome da ação:** A text input field containing 'Atendente'.
- Condição para ativar esta ação:** A text area containing the example text: 'Exemplo: Use este comando para transferir a um atendente'.
- Chave e Valor:** A table with two columns: 'Chave' and 'Valor'.

Chave	Valor
Exemplo: Produto	Exemplo: Insira aqui o nome do produtc

At the bottom of the modal, there is a button labeled '+ Adicione chave e valor'.

Nome da Ação

O que é?

Identifica o **destino ou objetivo** da saída

Como preencher?

Use um nome claro e objetivo, que descreva o que o agente fará

Exemplos:

Provedor

Modelos

Atendente

Quando o agente deve transferir o atendimento para um humano.

Agendar Reunião Quando deve iniciar um fluxo de agendamento.

Encaminhar Suporte

Quando deve acionar um processo de suporte técnico.

Recomendação:

- Padronize os nomes para facilitar a gestão do fluxo
- Nomes curtos e descritivos

Condição para Ativar esta Ação

O que é?

É a **descrição funcional** que orienta **quando** a saída deve ser acionada.

Ela ajuda a equipe a entender **em quais situações** o agente executará a saída.

Como preencher?

Explique em linguagem natural.

Exemplos:

- "Use esta ação sempre que o cliente pedir para falar com um humano."
- "Acione este fluxo ao final da qualificação do lead."
- "Encaminhe sempre que não encontrar resposta na base de conhecimento."

Importante:

- ✓ Esse campo é descritivo → não é um campo técnico ou lógico.
- ✓ Serve para documentar a intenção da ação.

Chave e Valor

O que são?

São **dados** que o agente envia junto com a saída para serem usados pelo **próximo componente** ou **integração**.

A combinação de **Chave** e **Valor** permite:

- ✓ Acionar processos específicos
- ✓ Transferir dados contextuais
- ✓ Controlar a lógica do fluxo

Como preencher?

- **Chave** → o identificador do dado.
- **Valor** → o conteúdo ou referência que será passado.

Exemplos:

Chave	Valor	Quando usar
atendente	sim	Para transferir para um humano
status	qualificado	Quando um lead foi qualificado
produto	[nome do produto]	Quando deseja informar sobre um produto de interesse
etapa_fluxo	agendamento	Para indicar a próxima fase do atendimento

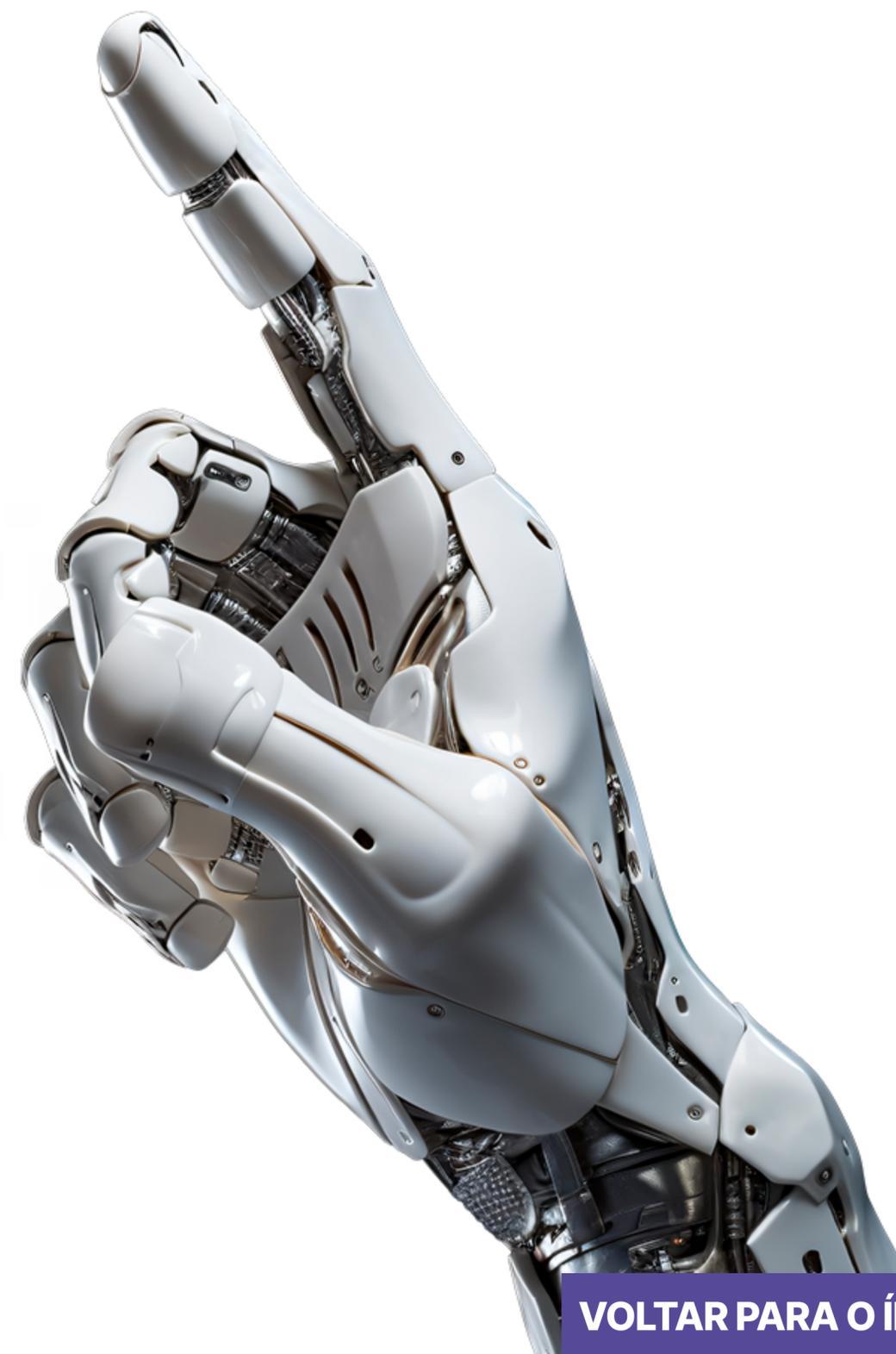
Dica estratégica

- Use **valores fixos** quando a informação for padrão.
- Use **variáveis dinâmicas** quando o dado for capturado do cliente ou sistema externo.

Exemplo de valor dinâmico:

→ Chave: **nome_cliente**

→ Valor: **{nome_cliente}** → preenchido automaticamente com a informação capturada no fluxo.

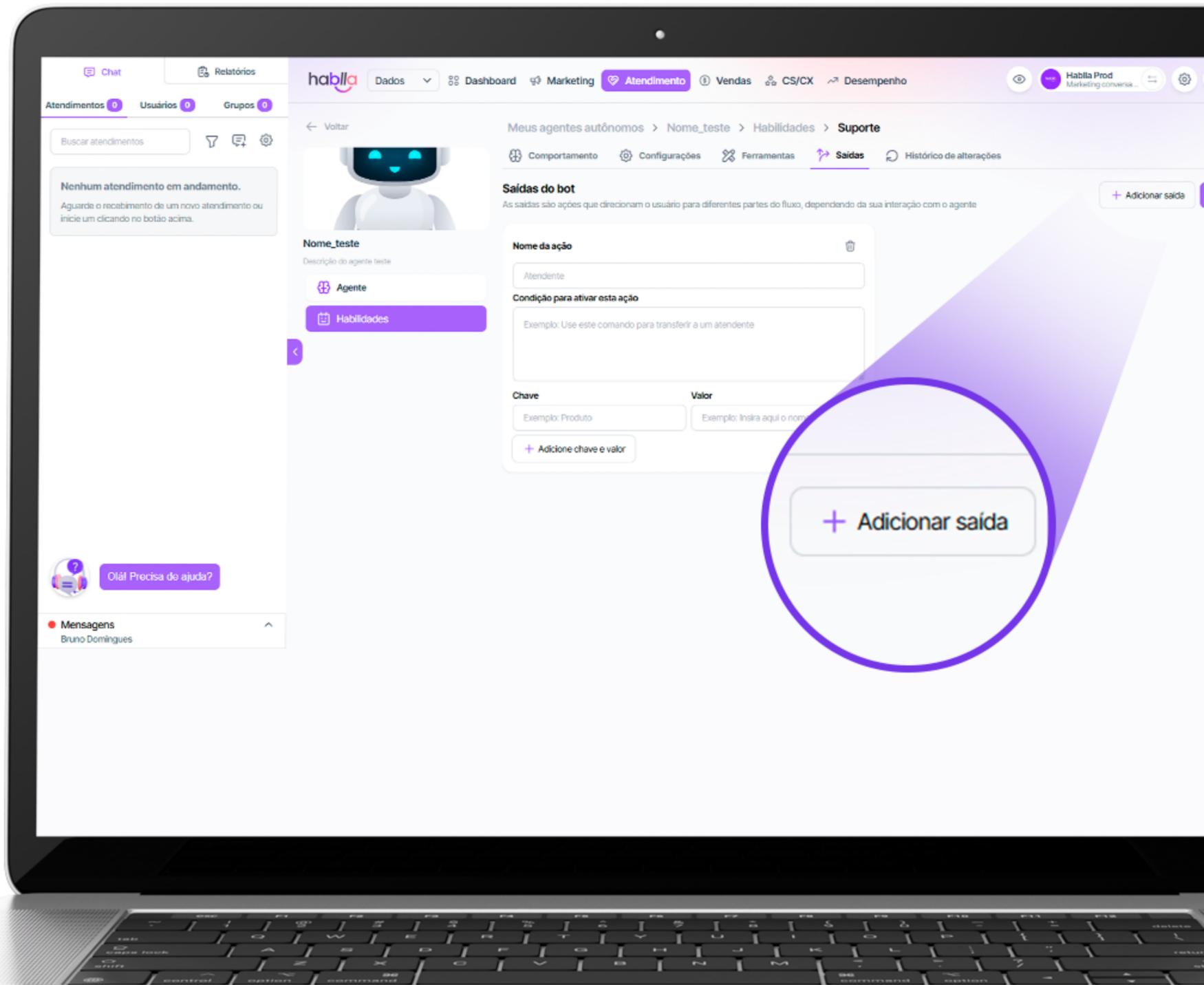


Adicionando múltiplas Saídas

- ✓ O cliente pode adicionar quantas saídas quiser, conforme a necessidade do fluxo.
- ✓ Cada saída representa uma ramificação estratégica no atendimento.

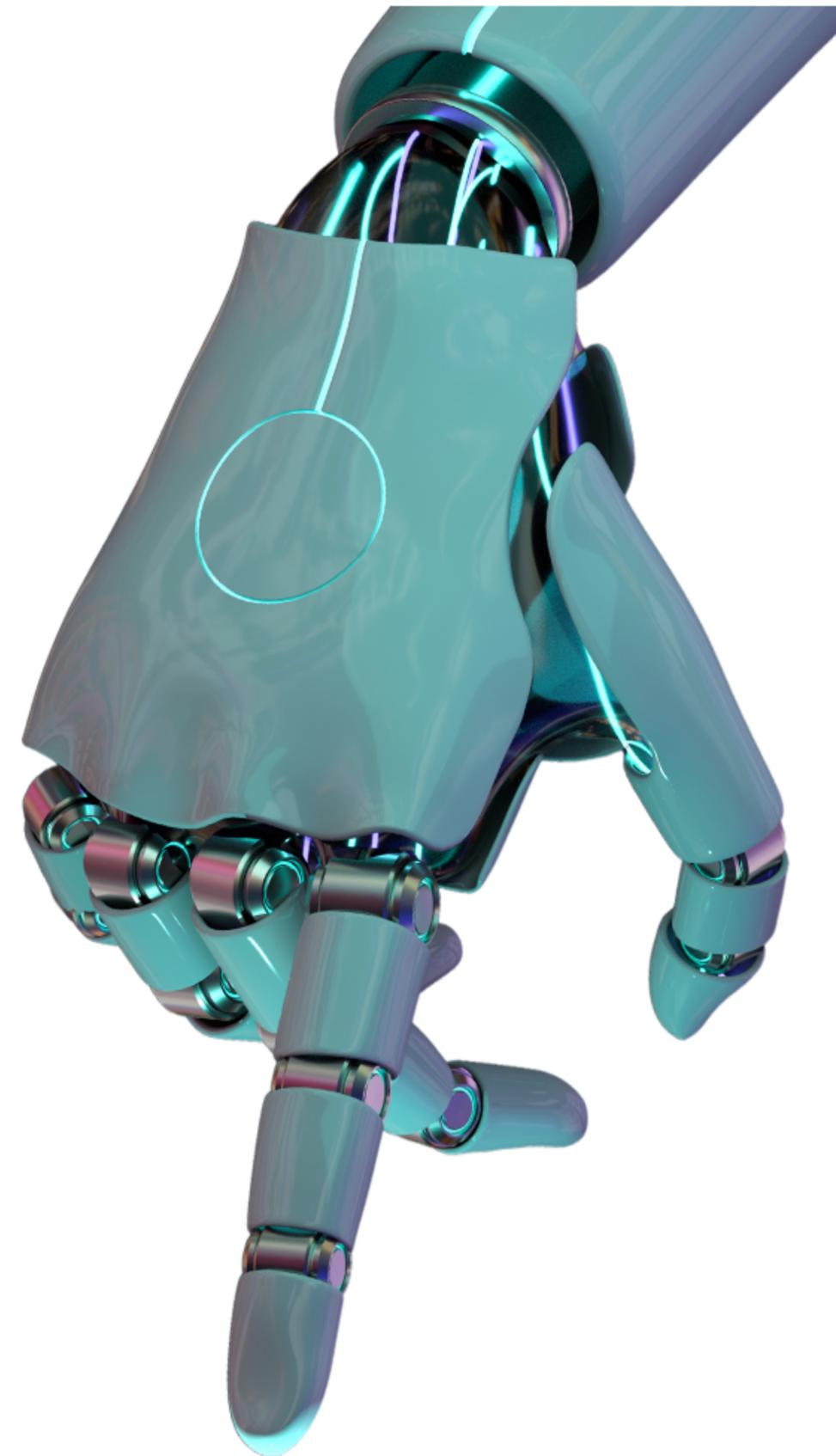
Exemplo de múltiplas saídas para uma habilidade "Qualificar Lead":

- "Agendar Reunião" → quando o lead está pronto.
- "Atendente" → quando há uma dúvida fora do escopo.
- "Enviar para Nutrição" → quando o lead não está qualificado.



Boas práticas de configuração

- ✓ Sempre documente bem a condição para ativar a saída
- ✓ Utilize chaves e valores com nomenclatura padronizada para facilitar integrações e manutenções
- ✓ Pense no fluxo completo: como a saída se conecta com o próximo passo?
- ✓ Priorize saídas que mantêm o atendimento fluido e sem fricção



Exemplo prático

Campo	Preenchimento
Nome da Ação	Atendente
Condição	Use este comando sempre que o usuário quiser falar com o atendente
Chave	atendente
Valor	sim

Resultado:

- Quando o cliente pedir para falar com um humano, o agente envia a saída com a chave "atendente" e valor "sim", ativando a transferência para o atendimento humano.



Estratégia Hablla: modularidade inteligente

O uso de **saídas** é essencial para construir fluxos de atendimento **inteligentes, modulares e escaláveis**.

Em vez de tentar fazer tudo em uma única habilidade, você:

- ✓ Fragmenta por função
- ✓ Encadeia através das saídas
- ✓ Garante **assertividade, eficiência e redução de custo** com IA



Obrigado!



hablla