

INSIGHTS · TUTORIAL DA SEMANA

Como criar respostas automáticas de suporte com Microsoft Copilot

Desliza →

Porquê automatizar respostas?

A automatização acelera o atendimento e garante respostas consistentes, reduzindo o tempo médio de resposta e erros humanos.

Defina o objectivo e cenários

Escolha que tipos de questões o Copilot deverá responder: suporte técnico, pedidos de produto, devoluções, etc. Cenários claros limitam respostas erradas.

Reúna exemplos e regras

Colete 8–12 exemplos reais com as respostas ideais. Inclua regras: tom, limite de comprimento e o que nunca mencionar (dados sensíveis).

Escreva um system prompt

Crie um prompt de sistema curto que defina papel e restrições (até 3 parágrafos). Isto ajuda a reduzir alucinações.

Inclua contexto nos prompts de utilizador

Adicione contexto relevante: última interação, produto, estado do pedido. Prompts curtos e estruturados produzem melhores respostas.

Teste e ajuste com exemplos

Envie os exemplos ao Copilot, compare com as respostas ideais e ajuste os prompts até reduzir discrepâncias.

Implemente validações e fallback

Verifique ausência de dados sensíveis e conformidade de tom antes de publicar. Em caso de dúvida, escale para um agente humano.

CONTINUA NO BLOG

Qual é o primeiro tipo de pergunta que pretende automatizar?

www.bconcepts.pt/insights