Guia completo

Avec IA

O **atendimento inteligente** para o setor da beleza

avec by hyperlocal

Avec IA

Sobre

Assistente virtual inteligente que conecta os estabelecimentos de beleza aos clientes

A AvecAI é uma solução que conecta o estabelecimento aos clientes de forma prática e moderna, usando o WhatsApp como principal canal.

O cliente inicia a conversa e a AvecIA continua o atendimento de forma natural e humanizada, facilitando o agendamento de serviços sem complicação.

Mas a AvecIA vai muito além do agendamento! Ela automatiza tarefas essenciais, garantindo que a equipe tenha mais tempo para focar no atendimento de excelência.

Envio automático de confirmação de agendamento para reduzir faltas.

Notifica o cliente no momento ideal para retornar e realizar um serviço, impulsionando a **recorrência e a fidelização**.

Fortalece o relacionamento com o cliente enviando mensagens de aniversário.

Em breve

Promove a fidelização convidando clientes inativos a retornarem

Em breve

Divulga promoções para atrair mais clientes

O que a Avec IA já faz

- ✓ Confirma a reserva de horários
- ✓ Cancela a reserva de horários via módulo de confirmação
- ✓ Reagenda serviços via módulo de confirmação
- ✓ Interpreta mensagens de áudio
- ✓ Interpreta as intenções do cliente
- ✓ Busca horários disponíveis
- ✓ Gerencia a sessão de clientes
- ✓ Realiza o transbordo para o Humano
- ✓ Cadastra o cliente na plataforma
- ✓ Busca e traz informações sobre o estabelecimento

- ✓ Apresenta a lista de serviços e profissionais
- ✓ Envia convite de retorno de serviço
- ✓ Alerta de desconexão
- ✓ Envia mensagens de aniversário
- ✓ Gerencia o histórico de clientes
- ✓ Identifica os clientes que não vêm há algum tempo e convida-os de volta.
- ✓ Confirma mais de um serviço em uma única mensagem
- ✓ Agenda mais de um cliente com o mesmo número ⚠
- ✓ Integração com a API de Agendamento Avec
- ✓ Agenda mais de um cliente com o mesmo número ⚠

Legenda: ⚠ Serviços que estão em processo de evolução

Tecnologia

Por dentro da Avec IA

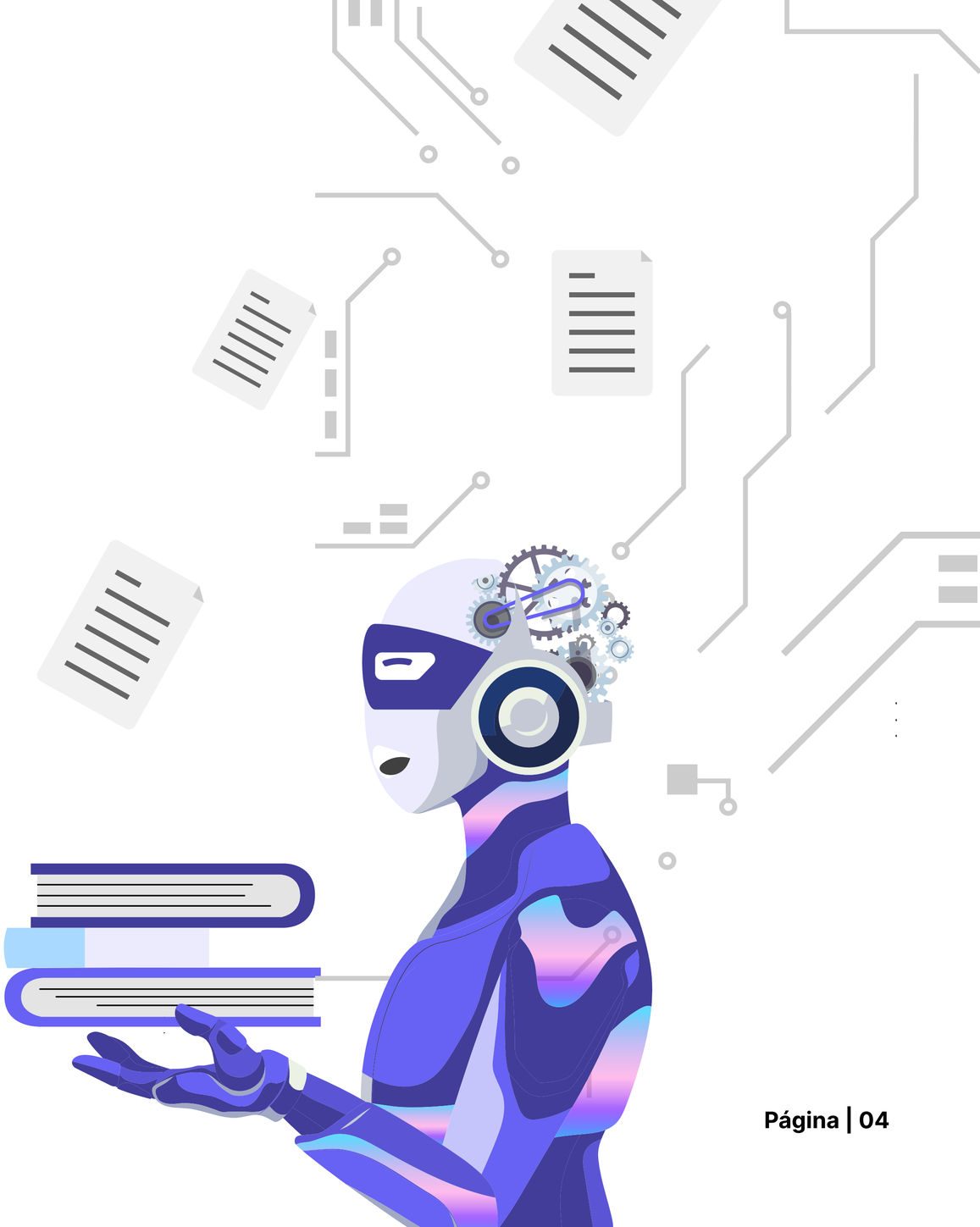
Assistência virtual

A Avec IA funciona como um assistente virtual inteligente, capaz de **conversar e responder dúvidas em linguagem natural** — ou seja, do mesmo jeito que você fala no dia a dia.

Ela não pensa nem entende como um ser humano, mas foi **treinada com uma enorme quantidade de textos** e exemplos de conversas.

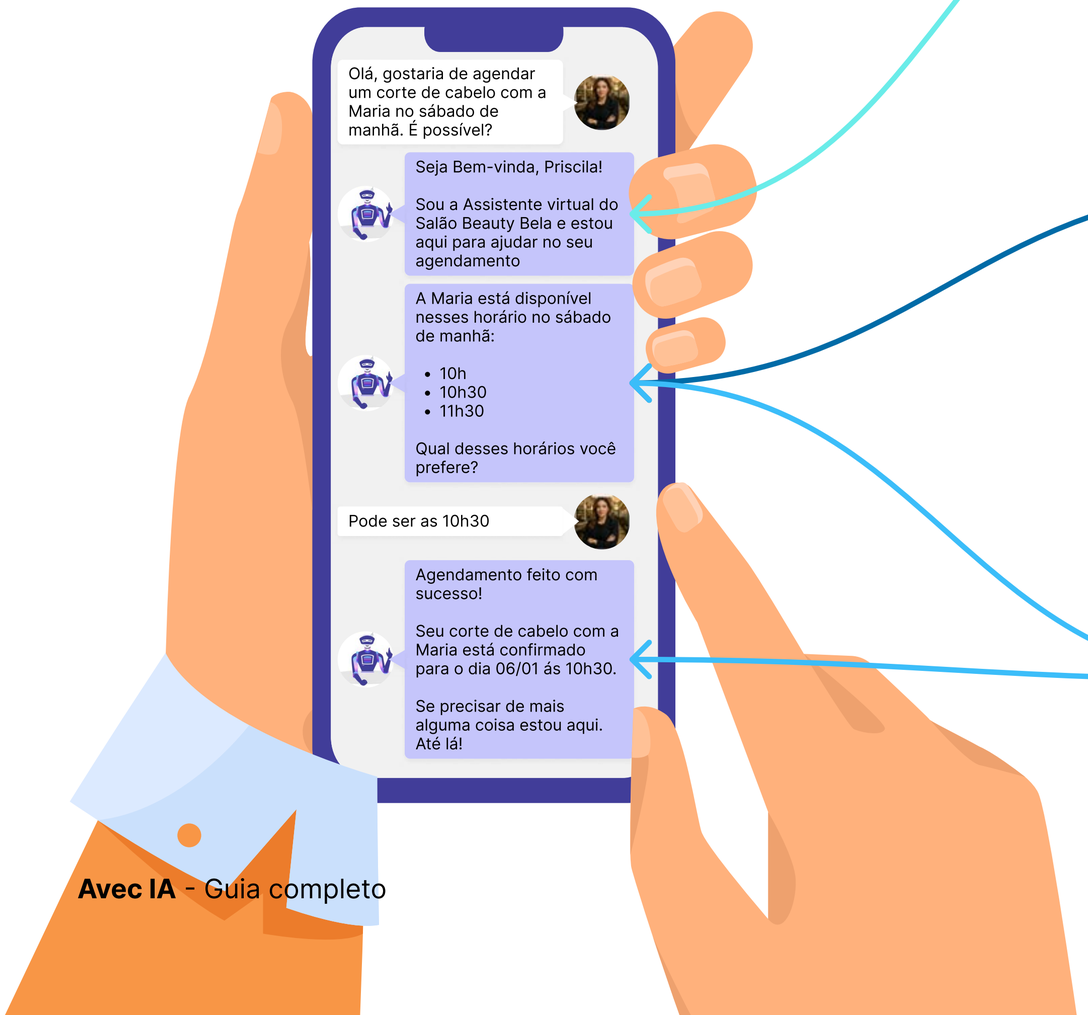
A tecnologia por trás dela não é probabilística. Isso significa que **ela não "chuta" ou calcula a resposta mais provável**, como fazem algumas IAs. Em vez disso, ela segue um roteiro definido: se acontecer X, responda Y.

É como um manual de instruções digital: sempre que recebe a mesma pergunta ou situação, ela vai dar a mesma resposta.



| Tecnologia

Para que a Avec IA seja mais controlada, útil e segura, precisamos definir **3 configurações bases**.



Papel (Quem ela está representando)

Definimos uma função para ela, evitando que ela responda coisas fora do que interessa.
Ela deve agir como “assistente do salão”, e não como “especialista em tudo”.

Roteiro

Criamos um roteiro para garantir que a Assistente responda com base em informações corretas. Definimos que a Avec IA verificará as seguintes informações, para poder responder os clientes:

- As regras do salão (horários de atendimento).
- Nome e descrições de serviços.
- Agenda do profissional.
- Preferência de horário do cliente.

Função (O que ela deve realizar)

Configuramos quais ações ela deve fazer:

- Identificar o serviço solicitado para agendamento (Ex.: “corte de cabelo”).
- Interpretar o tempo (Ex.: “amanhã de manhã” = filtrar horários entre 9h e 12h no dia seguinte).
- Consultar agenda do profissional.
- Aplicar regras do salão (Ex.: duração do serviço (45min), valor fixo R$80).
- Gerar resposta para o cliente (Ex.: oferecer opções de horários disponíveis).
- Confirmar agendamento e registrar no sistema quando o cliente aceitar.

| Tecnologia

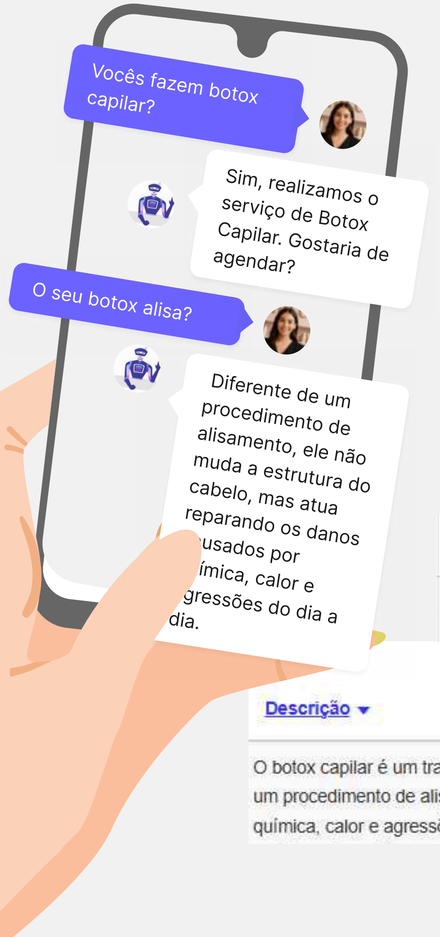
A base de conhecimento da Avec IA são os dados dos estabelecimentos. É importante garantir que as informações sobre ele, os serviços e as agendas dos profissionais estejam preenchidas corretamente. Quanto mais detalhado e organizado, melhor.

Cenário errado

Nome do serviço com a marca na frente e descrição incompleta, não explicativa.

Serviço	Categoria	Descrição
Botox Quiabo Okra Agendamento Online	Cabelo	Botox para reduzir volume

Cenário correto



Nome do serviço intuitivo, com a descrição didática e completa

Serviço	Categoria
Botox Capilar Agendamento Online	Cabelo

Descrição

O botox capilar é um tratamento de reconstrução profunda que devolve vida, brilho e maciez aos fios. Diferente de um procedimento de alisamento, ele não muda a estrutura do cabelo, mas atua reparando os danos causados por química, calor e agressões do dia a dia.

Funcionamento

Entenda como a Avec IA trabalha

Agendamento

Atuação direta na plataforma:
- Agenda serviços de forma autônoma;
- Cadastra novos clientes.

Foco na Melhor Experiência:
- Compreende mensagens de áudio, oferecendo mais conveniência aos clientes.

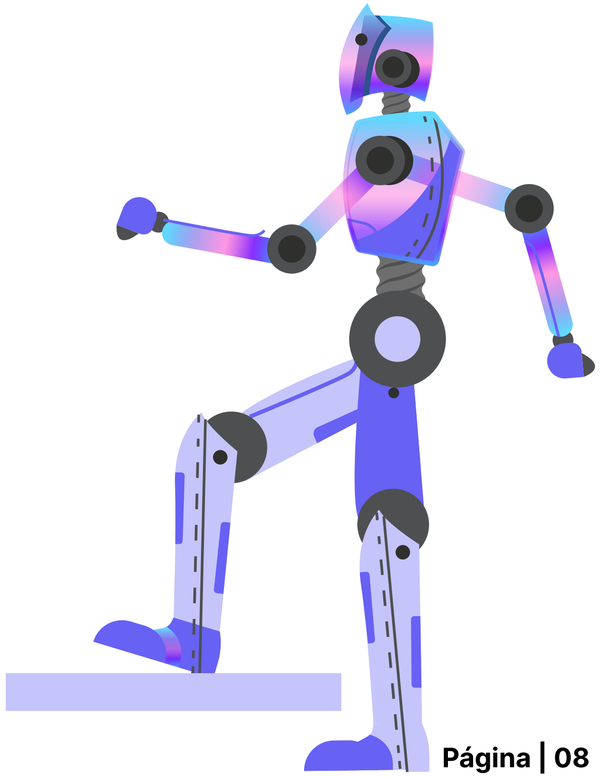
Realiza o agendamento

Informa os horários livres na agenda para um serviço e profissional específicos.

Responde prontamente a perguntas sobre endereço, serviços e seus valores.

Acessa o sistema do estabelecimento para identificar os **serviços oferecidos, horários de funcionamento e agenda de profissionais.**

A Avec IA **compreende a solicitação do cliente** para direcionar a conversa ao fluxo correto.



Agendamento Quando é realizado o transbordo

Se o cliente pedir para ser transferido.

Se a Avec IA se perder no contexto.

Se o estabelecimento interromper a conversa.

Confirmação

Confirmação

O envio da mensagem é realizado em uma das janelas disponíveis (10h15, 14h15 e 18h15).

Avec IA verifica a agenda para ver quais serviços serão realizados nas próximas 24 horas e ainda não foram confirmados.

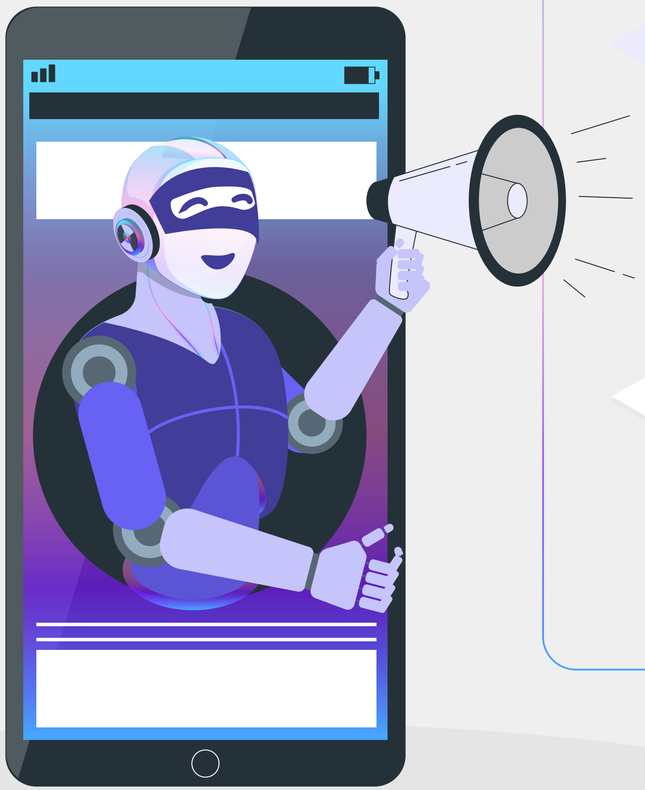
Avec IA envia mensagens perguntando se os clientes comparecerão ou não para realizar o serviço.

O cliente recebe a mensagem e responde que realizará o serviço.

Avec IA agradece a confirmação.

Avec IA confirma o serviço na plataforma.

Marketing



23:56

Reengajamento estratégico

A Avec IA envia mensagens informando ao cliente que já é hora dele retornar para fazer um serviço, de acordo com o período definido nas configurações de serviços, sugerindo o agendamento na mesma conversa.

Celebrações e ofertas

No período do aniversário do cliente, a Avec IA envia mensagens de parabéns ou oferece promoções especiais, definidas pelo usuário, incentivando o agendamento.

Marketing

O envio da mensagem é realizado em uma das janelas disponíveis ao longo do dia (10h15, 14h15 e 18h15).

Avec IA verifica os clientes que estão fazendo aniversário e clientes que já precisam retornar para realizar um serviço

De acordo com as configurações de disparo definidas pelo usuário, envia mensagens para esses clientes, sugerindo o agendamento de serviços

Cliente recebe a mensagem e decide agendar o serviço com o seu profissional favorito

Avec IA sugere alguns horários disponíveis da agenda do profissional escolhido*

Cliente escolhe um dia e horário e então solicita o agendamento

Avec IA confirma o agendamento para o cliente

Avec IA registra o agendamento na plataforma

*A Avec IA só continuará com o processo de agendamento, se o cliente tiver o módulo de Agendamento contratado.

Limitações

O que a Avec IA ainda não faz

O que ela ainda não faz

A Avec IA não é 100% assertiva

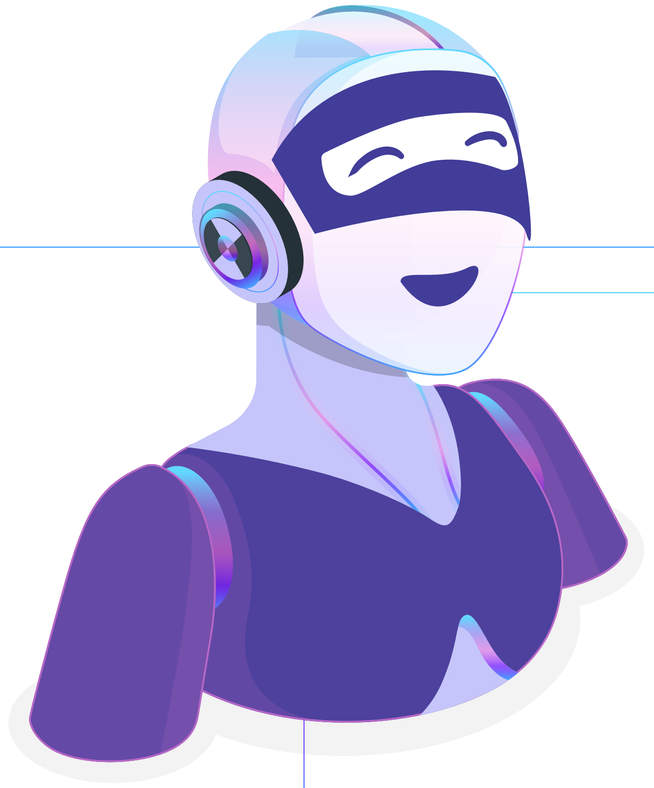
A base de conhecimento da Avec IA são os **títulos, descrições, categorias e valores de serviços, além das agendas dos profissionais.** Se essas informações não estiverem **preenchidas de forma clara e explicativa**, ela pode se confundir nas respostas das perguntas. Por isso é tão importante manter as configurações do estabelecimento sempre atualizadas.

Não conhece a cliente pessoalmente

A Avec IA ainda não sabe se a cliente prefere a profissional Maria ou o João, se gosta de agendar horários às terças, ou se prefere agendar no mesmo horário que a filha dela.

Neste momento, ela ainda precisa receber as informações completas para poder prosseguir.

Para as próximas versões, essa questão será resolvida. A Avec IA acessará todo o histórico do cliente e assim ser ainda mais eficiente.

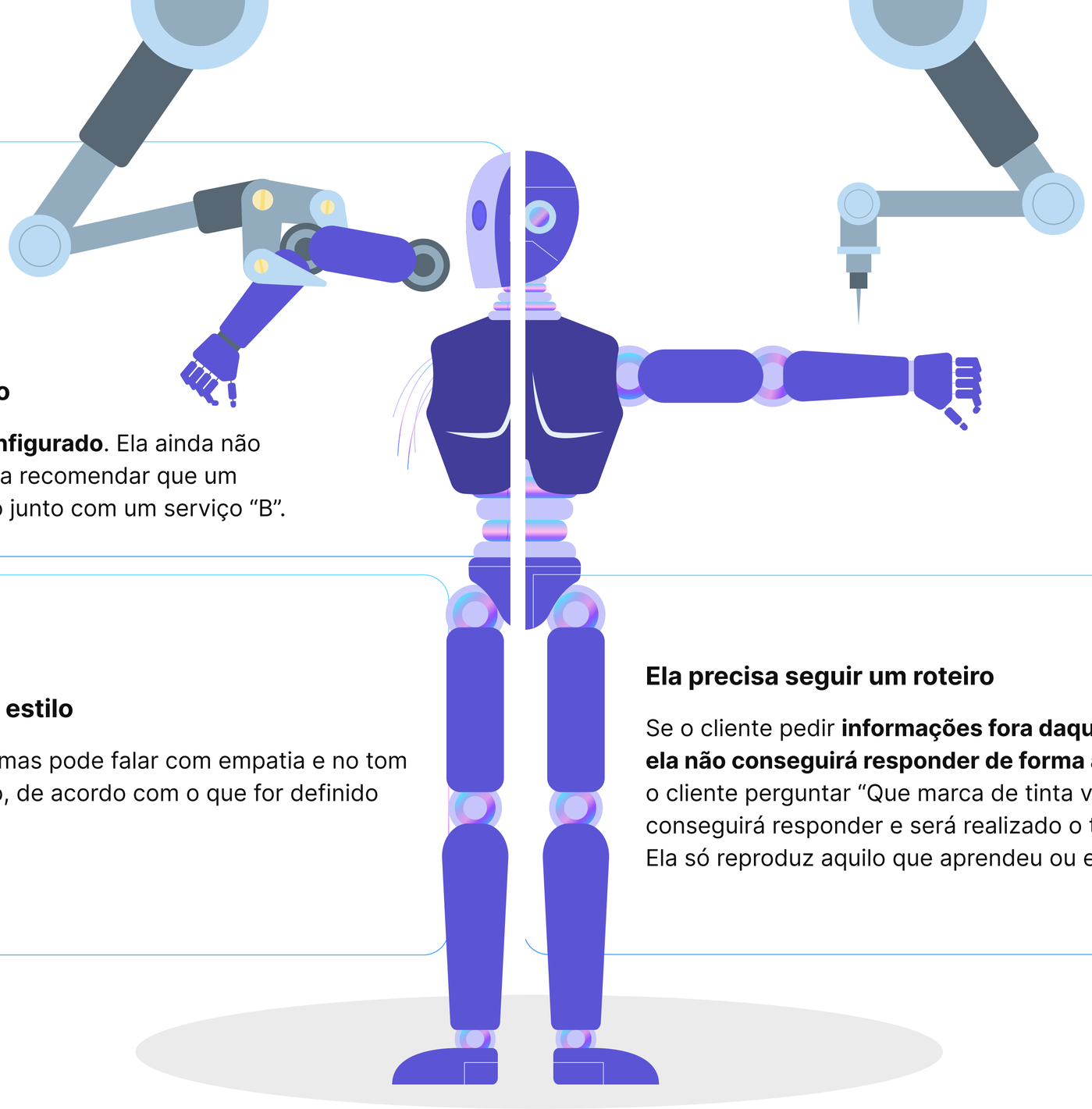


Ela não sabe discernir o que é certo ou errado

A tecnologia da na qual a Avec IA foi desenvolvida, é programada para sempre agradar o seu usuário, logo **se algum cliente insistir para ela fazer algo** que não está autorizada a fazer, como agendar um horário não disponível, **ela pode aceitar como verdade e tentar realizar a ação**.

Estamos frequentemente ajustando pontos como este, e neste momento, quando casos assim são identificados, o transbordo é realizado para que o estabelecimento possa continuar com o atendimento.

O que ela ainda não faz



Não substitui regras do negócio

A Avec IA só executa o que for configurado. Ela ainda não está configurada, por exemplo, para recomendar que um serviço “A” precisa sempre ser feito junto com um serviço “B”.

Não tem sentimentos, mas tem estilo

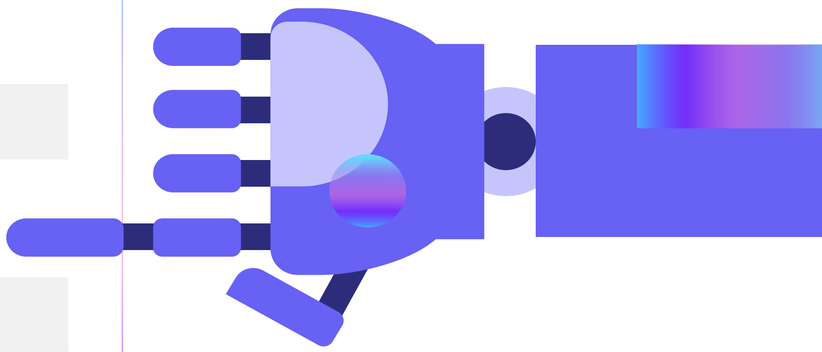
Ela não “sente” como um humano, mas pode falar com empatia e no tom certo para cada cliente ou situação, de acordo com o que for definido pelo usuário.

Ela precisa seguir um roteiro

Se o cliente pedir **informações fora daquilo que a Avec IA aprendeu**, **ela não conseguirá responder de forma assertiva**. Por exemplo: se o cliente perguntar “Que marca de tinta vocês usam?”, ela não conseguirá responder e será realizado o transbordo.
Ela só reproduz aquilo que aprendeu ou está programada a fornecer.

O que ela ainda não faz

Funcionalidade	Atualmente	Futuro
Recomendar serviços adicionais	⊗	✓
Oferecer promoções	⊗	✓
Agendar sem preferência de profissional	⊗	✓
Remarcar mais de um serviço na mesma mensagem de confirmação	⊗	✓
Reagendar e cancelar reservas através do ciclo de agendamento	⊗	✓
Processar pagamentos	⊗	✓



Requisitos

Regras que precisam ser seguidas

Para que a AvecIA seja o mais assertiva possível, precisamos seguir algumas regras:

Dados estabelecimento

Os **dados do estabelecimento devem estar sempre atualizados.** É obrigatório o preenchimento do:

- Nome.
- Razão social.
- Categorias que se encaixa.
- Categoria que é especializado.
- Categorias de serviço que é especializado.
- CEP.
- Telefone para agendamento.
- Celular para agendamento.

Serviços disponíveis

Todos os serviços que estão disponíveis para agendamento, devem **ser habilitados com a opção "Agendamento Online"** na seção "Configurações" e a subcategoria marketing preenchida.

Eles também devem ter **o nome claros e intuitivos**, com descrições que ajudem a Avec IA a entender no contexto das conversas se o serviço é oferecido ou não.

Ainda, devem ser preenchidos a duração do serviço, e a folga necessária entre um e outro agendamento.

Importante: No cadastro destes serviços deve conter pelo menos 1 (um) profissional com agendamento online habilitado.

Cadastro de clientes

Os **cadastros dos clientes devem sempre estar atualizados e escritos de forma clara**, evitando a adição de códigos nos nomes e duplicidades. A forma com a qual a Avec IA chamar o cliente, é aquela que foi configurada na plataforma.

Por exemplo, se o nome do cliente está cadastrado como "1234 João", a assistente virtual o chamará dessa forma na conversa.

Profissionais

Os **dados dos profissionais**, sempre devem conter:

- Nome completo.
- Nome social/apelido.
- Cargo.
- Especialidade.
- Descrição sobre o profissional.
- Ativada a opção “possui agenda.
- Opção “aparecer no agendamento online” ativa.
- Opções de serviços realizados ativadas.
- Tempo de realização dos serviços.
- Horário de trabalho (entrada, saída e dias da semana).

Agendamento

Nas configurações de agendamento, devem ser preenchidos:

- Horário de entrada.
- Horário de saída.
- Dias da semana.
- Tempo de antecedência para realizar agendamento.
- Tempo de antecedência para realizar cancelamento.

Ainda, habilitada as opções : “agendamento online” e restringir cancelamento com antecedência”.

Customizações

Customizações que devem estar ativadas:

- Agenda com tempo fixo (caso não queira determinar um a um para profissionais e serviços).
- Opção “Não permite cadastrar cliente com mesmo nome” ativada.
- Código de cliente.

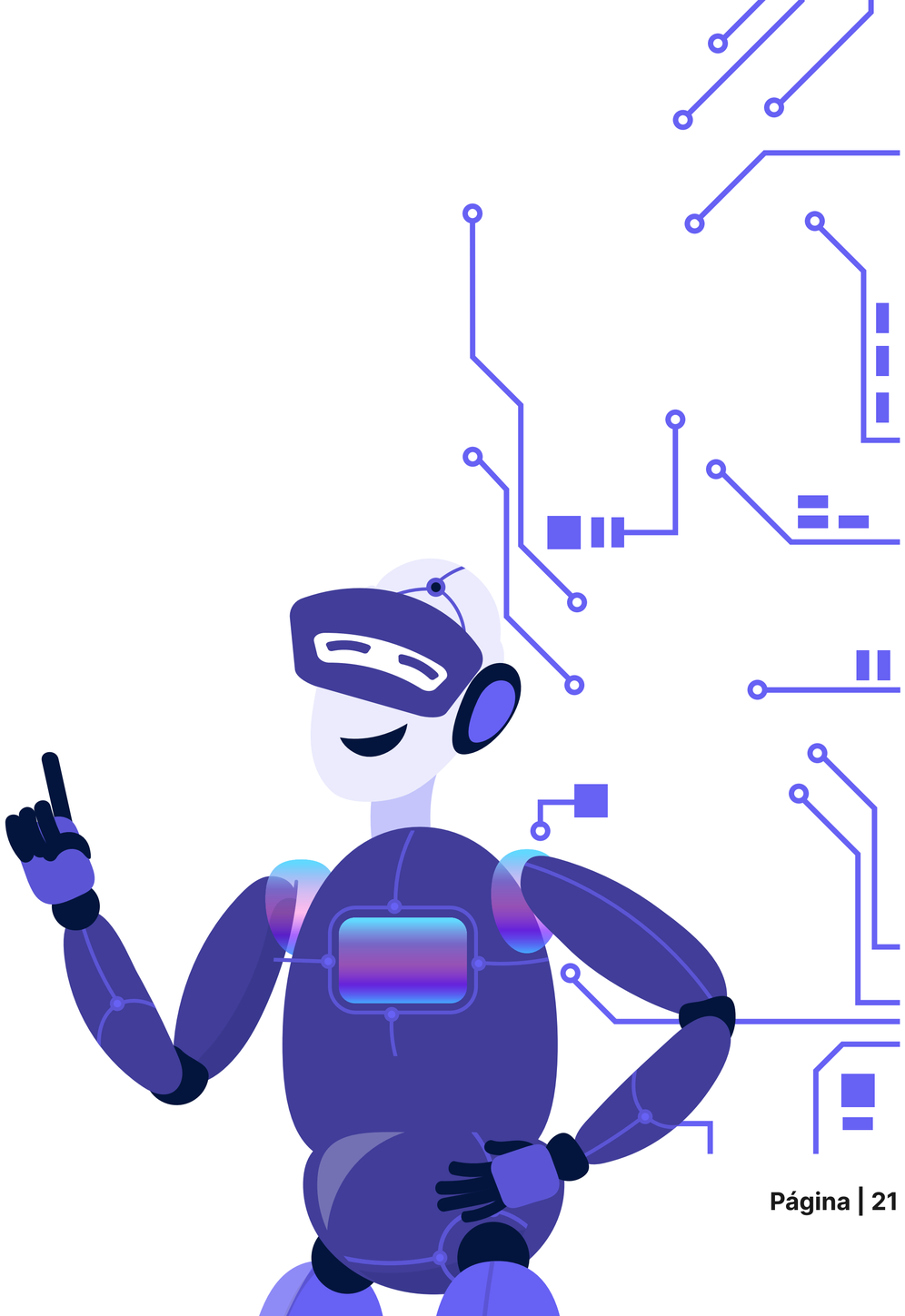
| Requisitos

Evitar serviços duplicados que podem levar a agendamentos errados.

É imprescindível que as agendas dos profissionais estejam sempre **corretamente preenchidas e com horários disponíveis atualizados**. O êxito do produto também é responsabilidade dos gestores dos estabelecimentos.

As mensagens automáticas do WhatsApp devem ser desativadas. A **Avec IA não deve ser configurada em conjunto com qualquer outra automação**.

As descrições dos serviços devem ser auto explicativas e claras, com no **máximo 500 caracteres**.



Segurança

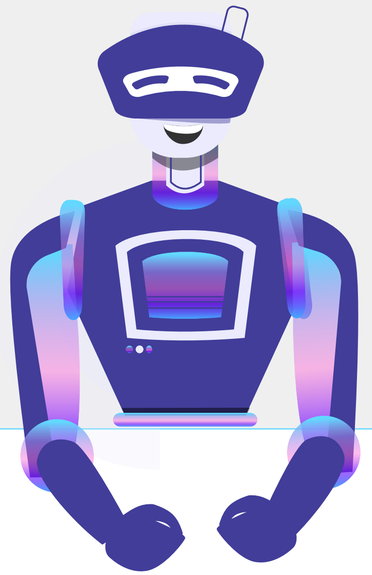
Entenda como a AvecIA cuida da segurança

Segurança e conformidade com a LGPD

A Avec AI está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que a privacidade dos dados dos clientes seja respeitada:

- Nenhuma mensagem trocada com os clientes é armazenada.
- Os dados utilizados para o agendamento são protegidos e processados de forma segura, apenas para os fins de automação e gestão.

Estamos constantemente melhorando a segurança para garantir que os dados dos clientes estejam sempre protegidos.



Banimento do número

A AvecIA foi desenvolvida com as melhores práticas para evitar o banimento do número de telefone, seguindo as orientações da própria documentação oficial do WhatsApp. Embora sejam raros, esses casos podem ocorrer.

Faça também a sua parte!

É importante monitorar o uso e seguir as diretrizes para evitar suspensões.

Risco de banimento: implementamos várias iniciativas mitigadoras, mas cuidados são necessários.

Antes de mais nada, é importante entender: sim, existe a chance do número ser bloqueado ou até banido pelo WhatsApp. Mas não se preocupe: no Avec IA, trabalhamos o tempo todo para reduzir ao máximo esses riscos.

Nos próximos tópicos, você vai descobrir quais fatores podem levar a esse bloqueio e de que forma a Avec IA ajuda a proteger os números.

Volume de Mensagens x Número de Destinatários

O principal fator de risco para banimento não é apenas o volume total de mensagens enviadas, mas sim a quantidade de destinatários únicos. Quanto maior o número de contatos diferentes alcançados em um curto período, maior a probabilidade de o envio ser classificado como spam.

Como a Avec IA atua para evitar isso:

Para reduzir esse risco, as mensagens são disparadas de forma gradual, em diferentes momentos do dia, evitando concentrações de envio em um mesmo período.

Palavras-Chave Sensíveis

O uso repetido de termos relacionados a finanças pode acionar filtros de segurança. Por isso, é importante orientar os clientes a ter cautela com palavras como: boleto, pix, fatura, dívida, crédito, cartão, empréstimo e grátis.

Como a Avec IA atua para evitar isso:

Nas mensagens automáticas, quando não há personalização definida pelo cliente, evitamos ao máximo a inclusão desses termos para reduzir o risco de bloqueios.

Não personalização

Repetir a mesma mensagem para centenas de pessoas é um comportamento típico de spam. Para reduzir esse risco, é recomendado que os disparos incluam variáveis de personalização.

Como a Avec IA atua para evitar isso:

Oferecemos, nas configurações de mensagens, diversas variáveis como nome_cliente, nome_serviço e outras. Assim, cada envio torna-se único, diminuindo a chance de ser identificado como spam.

Conteúdo da Mensagem

Os algoritmos analisam tanto o padrão quanto o teor das mensagens enviadas.

- **Conteúdo unilateral**: mensagens que interessam apenas a quem envia — como promoções, cobranças ou avisos — e que não geram interação natural, são fortes indicativos de spam.

Como a Avec IA atua para evitar isso:

Nas opções de disparo, disponibilizamos diferentes tipos de comunicação, como retorno de serviço e confirmação de agendamento. Assim, o conteúdo não se limita a um tom exclusivamente promocional, reduzindo os riscos de bloqueio.

Respeito a privacidade dos contatos

Muitos números são denunciados quando o receptor não encontra uma forma de cancelar o recebimento das mensagens. Nessas situações, a única alternativa costuma ser a denúncia ou o bloqueio.

Como a Avec IA atua para evitar isso:

Oferecemos, nos cadastros de clientes, a opção de personalização que permite excluir do envio aqueles que não desejam mais receber mensagens. Dessa forma, respeitamos a privacidade dos contatos e reduzimos o risco de denúncias.

Ainda, é importante ficar atendo também a:

Uso de Números Recentes

Linhas recém-ativadas que enviam mensagens para muitos destinatários diferentes em um curto período costumam ser rapidamente identificadas como suspeitas.

Como evitar isso:
Antes de iniciar disparos automáticos em grande volume, recomenda-se utilizar o chip de forma gradual, enviando mensagens normais para contatos reais. Isso ajuda a construir um histórico de uso legítimo e reduz as chances de bloqueio.

Reciclagem de Números

A utilização de números reciclados pode trazer benefícios ou riscos, dependendo do histórico vinculado a eles. Caso o número tenha sido associado a atividades suspeitas anteriormente, há maior probabilidade de banimento — às vezes logo após a leitura do QR Code ou mesmo com um baixo volume de mensagens enviadas.

Manter os dados preenchidos e atualizados.

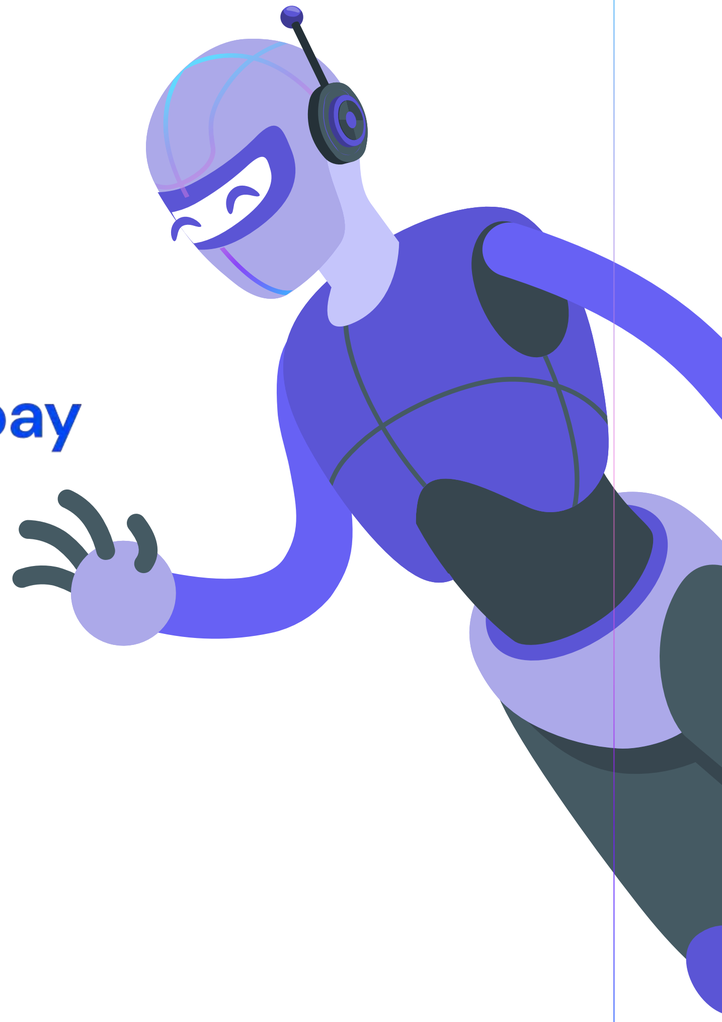
Ter as informações do perfil sempre completas e atualizadas no WhatsApp, transmite mais legitimidade e mostra que a conta pertence a um usuário real.

Da mesma forma, é necessário o cuidado com a base de contatos: revisando regularmente os números para evitar envios a clientes que já trocaram de telefone ou que não desejam mais receber mensagens. Essa prática simples ajuda a reduzir o risco das mensagens serem marcadas como spam.

Avec IA

avec by hyperlocal

hyperlocal pay



Avec IA é uma produto de Avec by Hyperlocal

Confira mais soluções para seu negócio em: negocios.avec.app/