



BentoKit Concierge

PERFIL · ADMIN / IMPLANTADOR

Guia do Admin

Para quem configura e coloca o Agente no ar. Enquanto o Guia do Decisor define o *que* aprovar, este mostra *como executar* — da base de conhecimento ao go-live. ~20 minutos, tudo no painel.

Seu primeiro suporte é o próprio assistente. Em qualquer dúvida sobre a plataforma, pergunte ao assistente no painel ou abra **Ajuda** na barra superior — ele conhece o Concierge e responde na hora. Só acione a gente quando ele não resolver.

O caminho até o go-live

Seis passos, na ordem. Você faz o grosso sozinho; a gente acompanha.

- 1 **Base de conhecimento** — ensine o Agente com o seu conteúdo.
- 2 **Persona e diretrizes** — defina como ele fala e o que sempre encaminha.
- 3 **Canais** — conecte site, Telegram e/ou WhatsApp.
- 4 **Papéis e acessos** — convide o time com o papel certo.
- 5 **Ensaio** — teste tudo no Chat de teste antes de qualquer lead real.
- 6 **Go-live** — publique o canal e acompanhe as Sessões.

1. Base de conhecimento · aba Conhecimento

É o que o Agente sabe. Você alimenta de duas formas, combináveis:

- **Pelo site:** informe a URL e o Agente **navega e extrai** o conteúdo, já organizando em tópicos (serviços, preços, contato, políticas).
- **Por documentos:** arraste um **Markdown, Word ou PDF** (tabela de planos, FAQ, regras) — ele extrai e categoriza igual.

Cada item guarda a **fonte**, então dá para revisar de onde veio e remover tudo de uma fonte de uma vez. Subiu pelo site e por documento? Pode haver duplicatas — o Agente sugere limpeza por similaridade; revise antes (planos parecidos que só mudam o preço **não** devem ser fundidos).

O que NÃO colocar: guia de marca (não é algo que o Agente deva responder) e **nenhum dado pessoal sensível de cliente** (LGPD). Base honesta e enxuta = menos acionamento humano.

2. Persona e diretrizes · aba Diretrizes + Assistente

- **Voz e formato:** nas configurações do Assistente, defina **nome**, **idioma** (automático ou português) e **concisão** (conciso / detalhado / adaptável). Respostas longas demais? Deixe conciso ou crie uma diretriz de brevidade.
- **Diretrizes em linguagem natural:** regras de comportamento ("temas sensíveis vão para uma pessoa"). É conversa, não código.

O Agente propõe, você aprova. Diretriz é coisa séria: quando você pede uma mudança, o Agente cria a diretriz **como rascunho desativado** e você aprova em Diretrizes antes de valer. Nada muda no comportamento sem o seu aval.

3. Canais · aba Canais

- **Widget do site:** personalize aparência e a **mensagem inicial**. O widget só conversa em **domínios autorizados** — cadastre o domínio (e, para testar antes, autorize localhost com a porta). Sem o domínio na allowlist, o widget aparece mas não responde.
- **Telegram:** cole o **token** do bot e teste a conexão. Rota mais rápida para ensaiar antes do WhatsApp.
- **WhatsApp:** API oficial (Business) — exige **templates aprovados pela Meta** para mensagens iniciadas pela empresa; ou API hospedada da BentoKit. A gente ajuda a escolher e conectar.

4. Papéis e acessos

Convide cada pessoa com o papel certo (ajustável depois):

- **Admin** — configura tudo (este guia).
- **Atendente** — opera Sessões e o funil (Guia do Atendente).
- **Observador** — só acompanha resultados, sem atender (Guia do Observador).

5. Integrações · aba Integrações

Opcional: **Google Agenda** (horários), **Slack** (o Agente conversa com a equipe) e **MCPs personalizados** (acesso a outras ferramentas). Comece pelo essencial; ative o resto quando fizer sentido.

6. Ensaio antes do go-live · aba Chat de teste

Não aponte leads reais antes de ensaiar. Use o Chat de teste (aba Visitante) para simular um cliente e conferir os cenários do **Roteiro de Ensaio** — base responde, base não responde (Agente é honesto e chama uma pessoa), pedir humano (cai na fila de Sessões), assumir/devolver, captura de lead, ninguém

online. Passou? Go-live liberado. Ajustou uma diretriz? Teste numa **sessão nova** do Chat de teste (histórico limpo).

7. Go-live e acompanhamento

Com o ensaio ok, conecte o canal de verdade (o widget no site — deploy assistido com você se quiser) e acompanhe **Sessões** (fila em tempo real) e o **Pipeline**. A partir daí a operação é do time (Guia do Atendente).

Checklist de go-live (execução)

- ☐ Base de conhecimento subida (site + documentos), revisada e sem duplicata/PII.
- ☐ Persona definida (nome, idioma, concisão) e diretrizes aprovadas.
- ☐ Canal configurado (domínio autorizado / token Telegram / template WhatsApp).
- ☐ Papéis atribuídos (admin, atendentes, observador).
- ☐ Integrações necessárias ativadas.
- ☐ Equipe passou pelo Roteiro de Ensaio no Chat de teste.
- ☐ Canal real conectado e Sessões sendo acompanhadas.

Tudo marcado? Go-live liberado.

Dúvidas rápidas

- **Respostas longas demais?** Configuração do Assistente → concisão, ou uma diretriz de brevidade.
- **O widget não conversa no site?** Verifique se o domínio está autorizado na aba Canais.
- **Uma diretriz não pegou?** Confirme se você **aprovou** o rascunho em Diretrizes; se persistir, fale com a gente.
- **Precisa de ajuda?** Pergunte ao próprio assistente no painel — é o seu primeiro suporte.

Material de onboarding · perfil Admin/Implantador · template reutilizável · v1 · Vocabulário "Agente Concierge". Companion: Guia do Decisor (o que aprovar), Guia do Atendente (operação) e Ficha de Implantação (o formulário que estrutura tudo acima). Relacionado à issue #180.