



BentoKit Concierge

MANUAL DE ONBOARDING

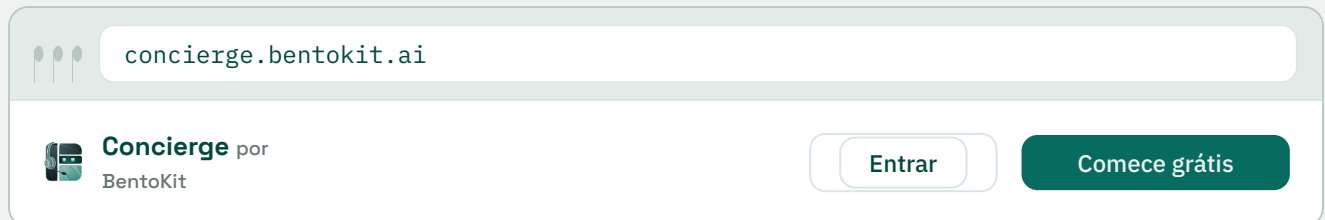
Manual do Atendente

Como atender seus clientes com o Agente Concierge — assumir e devolver conversas, acompanhar o pipeline e deixar a máquina trabalhar por você.

Perfil: Atendente · versão 4 · julho de 2026

Entre na plataforma

O Concierge funciona pelo navegador — não precisa instalar nada. Você acessa pelo endereço abaixo e entra com o email e a senha que a gente criou para você.



No site **concierge.bentokit.ai**, clique em **Entrar** (canto superior direito).

1 Acesse concierge.bentokit.ai

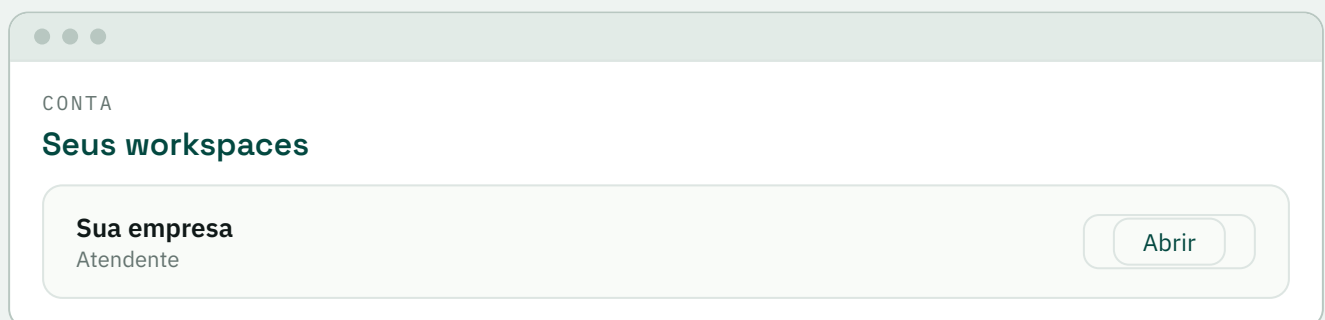
Digite o endereço no navegador. Dica: salve nos favoritos para voltar rápido.

2 Clique em Entrar e informe seu login

Use o email e a senha que você recebeu. Se ainda não tem acesso, peça ao admin do seu workspace.

3 Abra o seu workspace

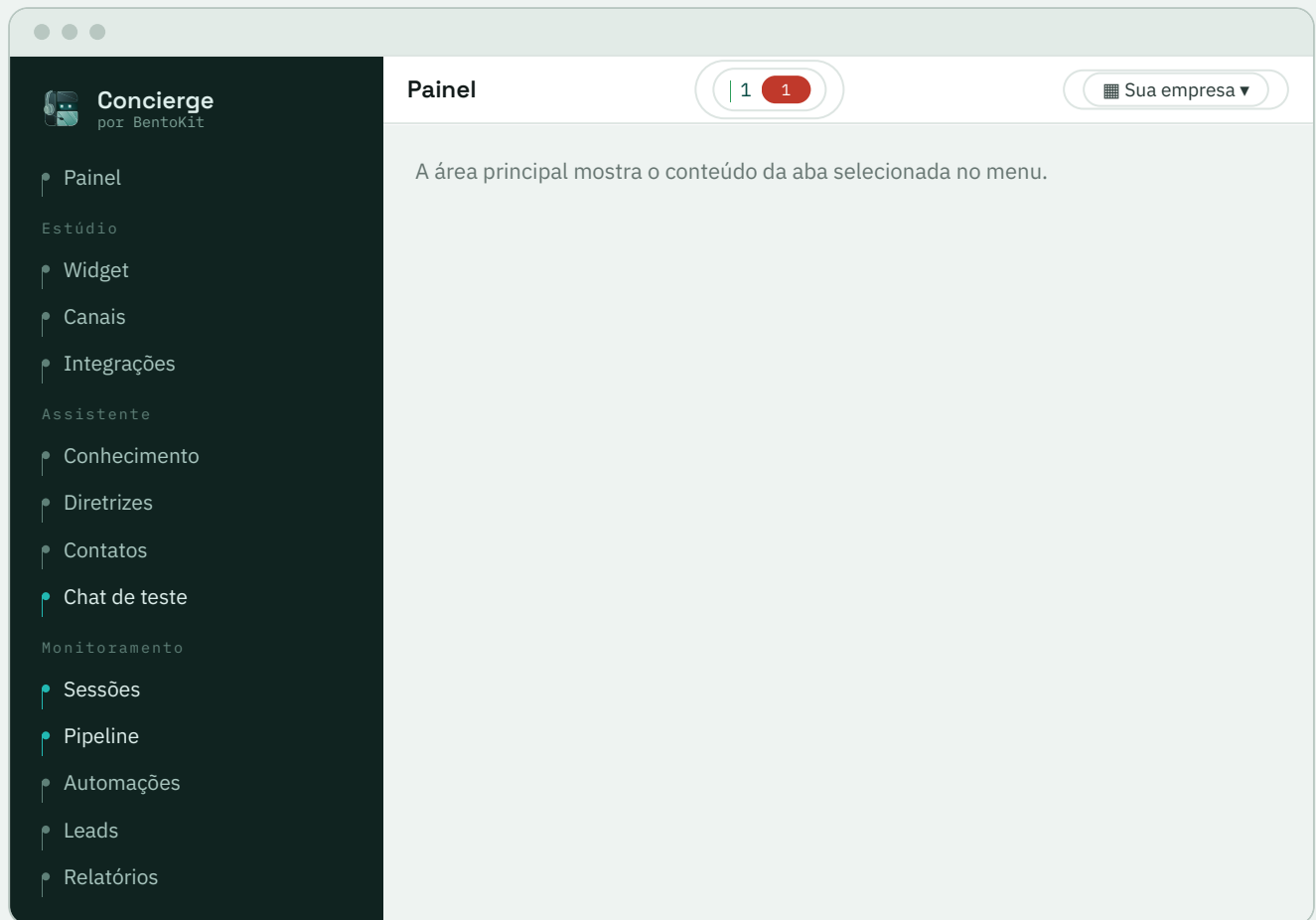
Se você participa de mais de um, escolha o da sua empresa na lista "Seus workspaces" e clique em **Abrir**.



Escolha o workspace da sua empresa e clique em Abrir.

A interface, de relance

Depois de entrar, você vê o painel. Duas áreas importam: o **menu à esquerda** (por onde você navega) e a **barra superior** (onde ficam sua presença e o workspace atual).



O menu à esquerda é dividido em Estúdio, Assistente e Monitoramento. Em **destaque**, as abas que você usa como atendente.

O que você usa como atendente

- **Sessões** (em Monitoramento) — a fila de conversas em tempo real; é onde você assume e devolve atendimentos.
- **Pipeline** (em Monitoramento) — o quadro (kanban) por onde você acompanha e move os leads.
- **Chat de teste** (em Assistente) — para ensaiar antes de ir ao ar.
- Na **barra superior**: o indicador de **presença** (online/ausente) e o seletor de **workspace**.

As demais abas (Widget, Canais, Diretrizes, etc.) são de configuração — normalmente cuidadas pelo admin. Daqui em diante, cada seção deste manual mostra no topo **em que aba você está**.

SEU PRIMEIRO SUPORTE

Ficou com qualquer dúvida sobre a plataforma — como fazer algo, onde fica uma tela, por que o Agente respondeu de um jeito? **Pergunte ao próprio assistente no painel** ou abra **Ajuda** na barra superior. Ele conhece o Concierge e responde na hora, 24/7 — só acione o suporte humano quando ele não resolver.

O que o Agente Concierge faz sozinho

O Agente Concierge atende todo mundo automaticamente: responde dúvidas a partir da base de conhecimento, qualifica o interesse e captura o contato. Você só entra quando a conversa pede uma pessoa.

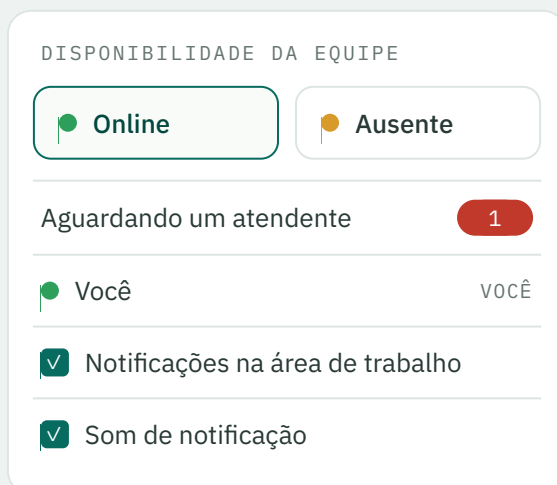
- o cliente pede para falar com uma pessoa;
- o Agente não soube responder e sinalizou;
- você decide assumir — por exemplo, um lead quente que vale um toque humano.

REGRA DE OURO

O Agente Concierge nunca inventa resposta. Se algo não está na base, ele é honesto e chama você. Confie no que ele captura.

Ficando disponível (presença)

No topo da tela, ao lado do nome do workspace, fica o indicador de presença. Clique nele para abrir **Disponibilidade da equipe** e marque-se **Online** (você recebe atendimentos) ou **Ausente**. O número em vermelho mostra quantas conversas estão aguardando um atendente.



O menu Disponibilidade da equipe, aberto pelo indicador no topo do painel.

Se ninguém do time estiver online, o Agente não fica esperando: ele captura o contato e avisa que alguém retorna. Nenhum lead se perde por falta de atendente na hora.



Como a conversa chega até você

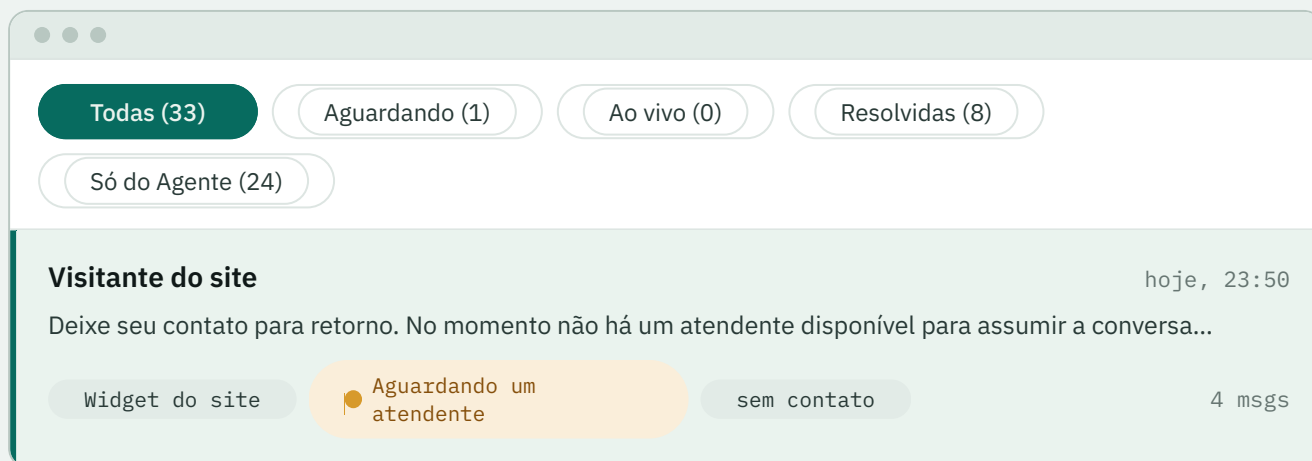
Você não precisa vigiar todas as conversas — o sistema traz até você as que precisam de gente. E o cliente é sempre avisado em cada passo.

1 • O pedido acontece

O cliente pede ("quero falar com um atendente") **ou** o Agente decide encaminhar — quando foge do que ele sabe ou cai num tema que as diretrizes mandam passar para um humano (ex.: caso específico de saúde ou sinistro).

2 • Entra na fila — e aparece o alerta

A conversa vai para a tela **Sessões** com o selo **Aguardando um atendente**, e o indicador de presença mostra o número em vermelho. Assim toda a equipe vê que alguém espera.



A conversa aparece na fila de Sessões com o selo de espera.

Ao mesmo tempo, o cliente recebe uma mensagem automática dentro da conversa:

Um atendente foi convidado para entrar nesta conversa.

EM RESUMO

O cliente sempre sabe com quem está falando. O Agente avisa quando chama uma pessoa, quando ela entra e quando devolve. Você nunca precisa "explicar" a troca — o sistema faz isso.



MONITORAMENTO ▶

Sessões

Assumir e devolver uma conversa

Ao abrir uma conversa que está **Aguardando um atendente** na tela Sessões, você vê a conversa inteira e o botão **Assumir**.

The screenshot shows a chat window with a header bar. On the left, it says 'Visitante do site' and 'Widget do site'. In the center, there's a yellow bubble with a person icon and the text 'Aguardando um atendente'. On the right, there's a green button labeled 'Assumir'. Below the header, there's a message from the 'VISITANTE' saying 'gostaria de falar com um atendente'. Then, a system message from 'SISTEMA' says 'Um atendente foi convidado para entrar nesta conversa.' followed by a message from 'AGENTE CONCIERGE' saying 'O atendimento ao vivo não está disponível no momento, mas você pode deixar seus dados que a equipe entra em contato o mais rápido possível.' At the bottom, there's a status bar that says 'Este visitante pediu atendimento humano. Assuma para responder.' with another green 'Assumir' button on the right.

Conversa aguardando: o botão Assumir aparece no topo e no rodapé.

Para assumir: clique em **Assumir**. O cliente recebe o aviso de que uma pessoa entrou, o Agente sai de cena e você conversa direto. Se outra pessoa clicar ao mesmo tempo, o sistema avisa que já foi assumida — sem atendimento duplicado.

Para devolver: terminou? Clique em **Devolver** (o botão fica no lugar do Assumir quando a conversa é sua). O cliente é avisado de que o Agente voltou e ele reassume de onde parou. Use **Encerrar** quando a conversa acabou de vez.

The screenshot shows the same chat window but now the status is 'Ao vivo' (Live) with a green person icon. The header bar now has two buttons: 'Devolver' and 'Encerrar'. The status bar at the bottom is no longer visible.

Conversa assumida por você: aparecem Devolver e Encerrar.

SEM MEDO

Devolver é um clique, e o cliente é sempre avisado da troca — nas duas direções. Você nunca "prende" uma conversa.



O Copiloto ajuda você a responder

Ao assumir uma conversa, abra o painel **Detalhes** ao lado dela. O **Copiloto** lê a conversa inteira e te entrega, na hora, um **resumo** do que o cliente quer e uma **resposta sugerida** — pronta para enviar ou ajustar. Ótimo quando você está no telefone e precisa responder rápido.

Visitante do site

Widget do site

Ao vivo · minha

Devolver

Encerrar

VISITANTE

quero o plano para a minha família, somos em 5

AGENTE CONCIERGE

Posso te ajudar com isso! Vou chamar uma pessoa da equipe para fechar os detalhes.

VISITANTE

perfeito, obrigado

+ COPILOTO

RESUMO

Cliente pediu cotação do plano para a família (5 pessoas) e quer falar com uma pessoa para fechar.

RESPOSTA SUGERIDA

Oi! Sou da equipe e vou te ajudar com o plano para 5 pessoas. Você prefere incluir dependentes até que idade?

Enviar

Gerar sugestões

O painel Detalhes com o Copiloto: resumo da conversa e uma resposta sugerida para enviar ou editar.

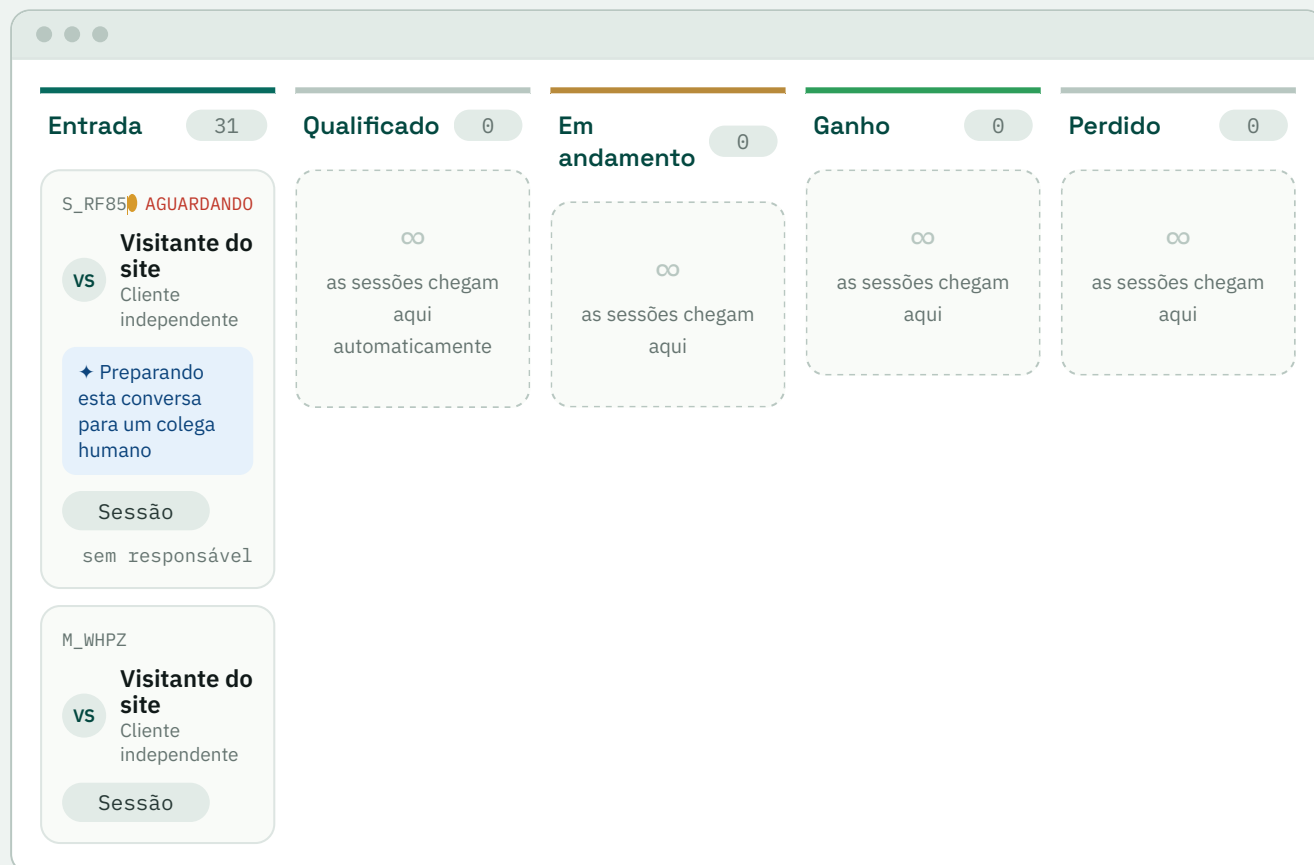
COMO USAR

Leia o resumo para entrar no contexto em segundos, use a resposta sugerida como ponto de partida (você pode editar antes de enviar) e clique em **Gerar sugestões** se quiser outras opções. O Copiloto sugere — quem decide e envia é você.



O Pipeline (o seu funil)

Todo contato capturado vira um card no **Pipeline** — um quadro (kanban) por onde você move cada lead pela fase. As sessões viram leads sem perder o histórico da conversa.



O Pipeline: arraste um card entre as colunas conforme a conversa evolui.

- arraste cada card pela fase — **Entrada** → **Qualificado** → **Em andamento** → **Ganho / Perdido** — e renomeie ou crie colunas como quiser;
- abra o card para ver o **histórico completo** da conversa; você nunca começa do zero;
- use **tags** e **responsável** para organizar quem cuida de cada lead.

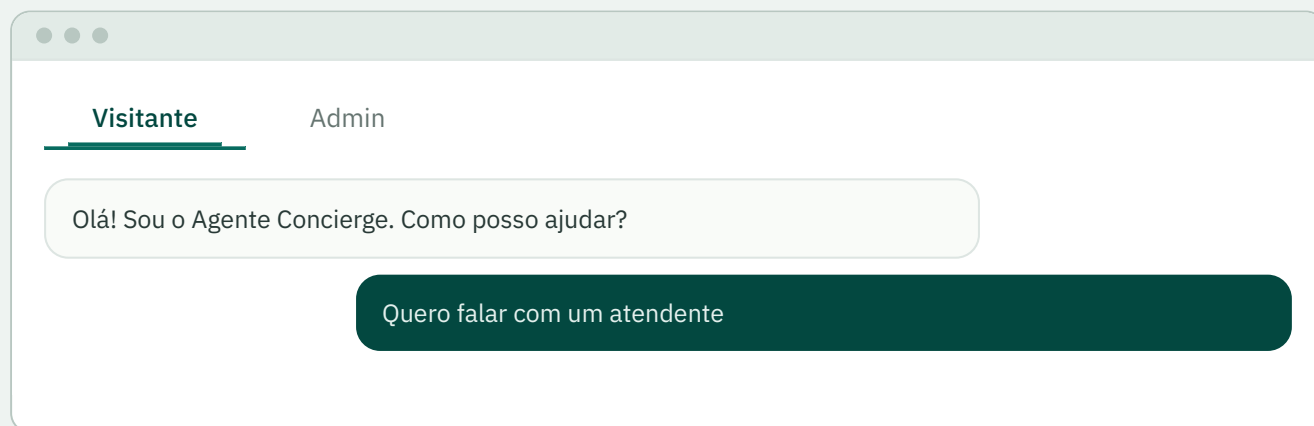
O AGENTE TRABALHA COM VOCÊ

Repare no card em espera: "Preparando esta conversa para um colega humano". O Agente Concierge move e prepara os cards sozinho conforme a conversa acontece — o pipeline se organiza sem você programar nada.



Ensaie no Chat de teste

Antes de atender clientes reais, treine no **Chat de teste**, dentro do próprio Concierge. Você simula um cliente e vê o Agente responder e pedir uma pessoa — sem risco e sem custo.



Use a aba **Visitante** para ensaiar — ela faz handoff de verdade, que cai na fila de Sessões.

A aba **Visitante** é a que vale: o Agente se comporta como no site/WhatsApp e o pedido de atendente entra na fila de Sessões. A aba **Admin** é só um bate-papo rápido de teste e não gera handoff.

DICA

Para ensaiar o handoff sozinho, deixe a aba Visitante numa janela (você é o cliente) e a tela Sessões em outra (você é o atendente). Dá para assumir a sua própria conversa de teste.

Dúvidas rápidas

- **O Agente respondeu errado?** Registre uma nota e avise o admin — as diretrizes se ajustam por linguagem natural, sem código.
- **Assumi sem querer?** Devolva; sem problema.
- **Cliente falou em outro idioma?** O Agente responde no idioma da pessoa automaticamente.
- **Travou em algo?** Clique em **Ajuda** na barra superior para abrir a central de ajuda, ou pergunte direto ao próprio assistente dentro do painel — ele explica como a plataforma funciona.