



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · HELPDESK AI

¿Solicitudes de clientes repartidas en tres canales?

A partir de ahora, su atención al cliente funciona como uno solo.

Helpdesk AI conecta el portal de clientes, el chat de la web y el teléfono con su base de conocimiento. El Conversation Agent responde en el chat y por teléfono, las solicitudes abiertas se convierten en tickets y Ticket Copilot redacta las respuestas para su equipo.

DE UN VISTAZO

Tickets con SLA por prioridad, un portal de clientes en 21 idiomas, un panel con seis cifras clave y un copilot en cada ticket. Su equipo envía las respuestas a los tickets.

01 · DE QUÉ TRATA

Tres canales, tres problemas. Ahora todo funciona en conjunto.

En la web, un visitante pregunta por la garantía; por teléfono, alguien quiere cambiar una dirección de entrega; en el portal espera una reclamación. Con Helpdesk AI, el Conversation Agent responde la pregunta habitual a partir de su base de conocimiento. Todo lo demás llega a su equipo como ticket con historial.

CANALES

Portal de clientes, chat de la web y teléfono, además de avisos por correo electrónico a clientes y equipo

CONOCIMIENTO

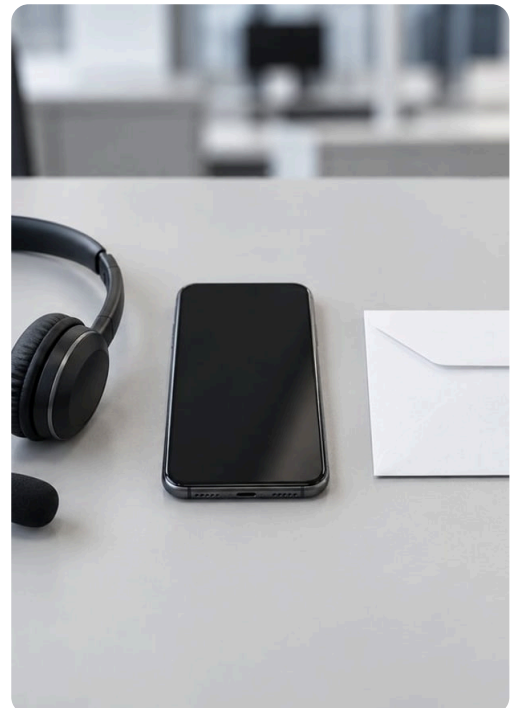
Artículos, preguntas frecuentes y fuentes web de
 Knowledge Base AI
 para el agente y el copilot

AGENTES

Conversation Agent para chat y teléfono, Ticket Copilot para borradores de respuesta

ACCESO

Aplicación web en
 Helpdesk AI › Panel de control
 y
 Conversation AI › Agentes de conversación
 ; sus clientes, en el portal de clientes


Vista general de tickets

Todos los tickets con estado, prioridad, asignación y filtros en
 Helpdesk AI › Vista general de tickets . Las acciones masivas cambian muchos tickets a la vez.

Portal de clientes

Los clientes abren y siguen sus tickets e inician sesión con un enlace en lugar de una contraseña. Usted define el logotipo, los colores y el nombre del portal.

Chat de la web y teléfono

El Conversation Agent responde a partir de sus bases de conocimiento. Las solicitudes abiertas se convierten en tickets mediante «Enviar solicitud» o un enlace SMS.

Ticket Copilot

En cada ticket, el copilot del panel lateral **PaperOffice Agent** resume el hilo, sugiere etiquetas y redacta respuestas en el idioma del cliente.

SLA y notificaciones

Tiempo de respuesta y de resolución por prioridad dentro de su horario de servicio. Un correo informa de los nuevos tickets a hasta 10 direcciones del equipo.

Panel de control

Seis cifras clave, como Vencidos y Sin asignar, una tendencia de 7 días, la carga del equipo y los principales riesgos, a un clic de los tickets.

02 · CÓMO FUNCIONA

Llegar, traspasar, responder. Un solo camino para cada solicitud.

Helpdesk AI es la forma en que los módulos de soporte trabajan juntos. Así viaja una solicitud desde el primer contacto hasta la respuesta.

1

Llegan las preguntas

Los clientes escriben en el portal, en el chat de la web o llaman. El Conversation Agent responde el chat y el teléfono a partir de su base de conocimiento.

2

Las incidencias abiertas se convierten en tickets

En el chat, el visitante deja una dirección de correo electrónico; por teléfono, la persona que llama recibe un enlace SMS. El ticket incluye el historial de la conversación.

3

El equipo responde

En **Helpdesk AI > Vista general de tickets**, la responsable del equipo asigna el ticket, el copilot redacta la respuesta según la instrucción, y su equipo la revisa y la envía.

4

El cliente la lee en el portal

Un aviso por correo electrónico permite al cliente iniciar sesión en el portal. **Helpdesk AI > Panel de control** muestra cómo va la atención en conjunto.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Módulos	Sistema de tickets, portal de clientes, Ticket Copilot, panel de control, HelpDesk Usuarios ; Conversation Agent para chat y teléfono
Canales de entrada	Portal de clientes (inicio de sesión o formulario), chat de la web, teléfono mediante enlace SMS o solicitud de devolución de llamada
Fuentes de conocimiento	Bases de conocimiento de Knowledge Base AI ; el agente público y el copilot no tienen acceso a los documentos del workspace
Idiomas	Portal de clientes en 21 idiomas, borradores del copilot en el idioma del cliente
Ajustes	Helpdesk AI > Configuración : portal de clientes, apariencia, números de ticket, SLA, notificaciones
Plan	Helpdesk AI desde el plan Plus; chat de la web y teléfono con Conversation AI desde Professional

03 · EN LA PRÁCTICA

Tienda, software, servicios. Un solo soporte para cada canal.

Una tienda online con preguntas sobre garantía

El chat de la web responde la pregunta sobre la garantía con el artículo correspondiente. Si el cliente además quiere cambiar la dirección de entrega, envía un ticket con el historial del chat mediante «Enviar solicitud».

Una empresa de software con hotline

El Conversation Agent atiende las llamadas y responde las preguntas habituales. Para una incidencia de soporte, envía un enlace SMS, y el ticket llega a la vista general de tickets.

Un proveedor de servicios con portal

Los clientes comunican incidencias en el portal con su logotipo. La responsable del equipo ve en el panel los tickets vencidos y sin asignar, y los reparte dentro del equipo.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué forma parte de Helpdesk AI?

Panel de control, vista general de tickets, usuarios de HelpDesk, ajustes con el portal de clientes y los plazos SLA, y Ticket Copilot. El Conversation Agent de Conversation AI añade el chat de la web y el teléfono.

¿Qué canales se convierten en tickets?

El portal de clientes y el formulario público, el chat de la web mediante «Enviar solicitud» y el teléfono a través del Conversation Agent. Por correo electrónico, sus clientes reciben enlaces de inicio de sesión y avisos de respuesta.

¿Los agentes responden automáticamente?

En el chat de la web y por teléfono, el Conversation Agent responde por sí solo, a partir de su base de conocimiento. El copilot redacta las respuestas a los tickets y su equipo las envía.

¿Qué plan necesito?

Helpdesk AI está incluido desde el plan Plus. Para el chat de la web y el teléfono, añada Conversation AI, incluido desde el plan Professional.

EMPEZAR

Reúna sus canales en un único centro de soporte.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice, configure su portal de clientes en

[Helpdesk AI > Configuración](#) y conecte el chat de la web y el teléfono en

[Conversation AI > Agentes de conversación](#).

paperoffice.ai/es/ai-helpdesk-ai-helpdesk-servicio-cliente-soporte-tickets



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-helpdesk-ai-helpdesk-servicio-cliente-soporte-tickets

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto