



FICHA TÉCNICA · SUPORTE · HELPDESK AI

Pedidos de clientes dispersos por três canais?

De agora em diante, o seu serviço ao cliente funciona como um só.

O Helpdesk AI liga o portal do cliente, o chat do site e o telefone à sua base de conhecimento. O Conversation Agent responde a perguntas no chat e ao telefone, os pedidos em aberto tornam-se tickets, e o Ticket Copilot redige as respostas para a sua equipe.

EM UM RELANCE

Tickets com SLA por prioridade, um portal do cliente em 21 línguas, um painel com seis indicadores-chave e um copiloto em cada ticket. A sua equipe envia as respostas aos tickets.

01 · DO QUE SE TRATA

Três canais, três problemas. Agora tudo funciona em conjunto.

No site, um visitante pergunta pela garantia; ao telefone, alguém quer alterar um endereço de entrega; no portal, espera uma reclamação. Com o Helpdesk AI, o Conversation Agent responde à pergunta habitual a partir dos seus conhecimentos. Tudo o resto chega à sua equipe como ticket com histórico.

CANAIS

Portal do cliente, chat do site e telefone, além de avisos por e-mail a clientes e equipe

CONHECIMENTO

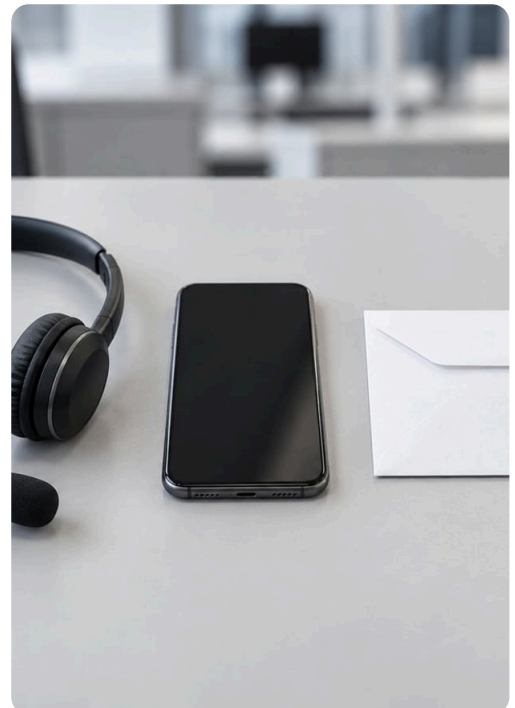
Artigos, FAQ e fontes do site de
Knowledge Base AI
para o agente e para o copiloto

AGENTES

Conversation Agent para chat e telefone, Ticket Copilot para rascunhos de resposta

ACESSO

App web em
Helpdesk AI › Painel
e em
Conversation AI › Agentes de Conversa
; os seus clientes no portal do cliente

**Visão geral de tickets**

Todos os tickets com estado, prioridade, atribuição e filtros em
Helpdesk AI › Visão geral de tickets . As ações em massa alteram
muitos tickets de uma vez.

Portal do cliente

Os clientes abrem e acompanham os seus tickets e fazem login com
uma ligação em vez de uma senha. Define o logotipo, as cores e o
nome do portal.

Chat do site e telefone

O Conversation Agent responde a partir das suas bases de
conhecimento. Os pedidos em aberto tornam-se tickets através de
«Enviar pedido» ou de uma ligação SMS.

Ticket Copilot

Em cada ticket, o copiloto no painel lateral **PaperOffice Agent**
resume a conversa, sugere etiquetas e redige respostas na língua do
cliente.

SLA e notificações

Tempo de resposta e de resolução por prioridade dentro do seu
horário de trabalho. Um e-mail avisa de novos tickets para até 10
endereço da equipe.

Painel

Seis indicadores-chave, como Em atraso e Não atribuídos, uma
tendência de 7 dias, a carga de trabalho da equipe e os principais
riscos, a um clique dos tickets.

02 · COMO FUNCIONA

Chegar, passar, responder. Um só percurso para cada pedido.

O Helpdesk AI é a forma como os módulos de apoio funcionam em conjunto. Eis como um pedido percorre o caminho desde o primeiro contato até a resposta.

1

Chegam perguntas

Os clientes escrevem no portal, no chat do site ou telefonam. O Conversation Agent responde ao chat e ao telefone a partir da sua base de conhecimento.

2

Os casos em aberto tornam-se tickets

No chat, o visitante deixa um endereço de e-mail; ao telefone, o interlocutor recebe uma ligação SMS. O ticket inclui o histórico da conversa.

3

A equipe responde

Em **Helpdesk AI > Visão geral de tickets**, o chefe de equipe atribui o ticket, o copiloto redige a resposta a partir de uma instrução, e a sua equipe revisa e envia.

4

O cliente lê no portal

Um aviso por e-mail leva o cliente ao portal, onde ele faz login. **Helpdesk AI > Painel** mostra como está o apoio no conjunto.

DADOS TÉCNICOS

FUNCIONALIDADE	DETALHES
Blocos de construção	Sistema de tickets, portal do cliente, Ticket Copilot, painel, HelpDesk Usuários ; Conversation Agent para chat e telefone
Canais de entrada	Portal do cliente (login ou formulário), chat do site, telefone através de ligação SMS ou pedido de retorno
Fontes de conhecimento	Bases de conhecimento de Knowledge Base AI ; o agente público e o copiloto não têm acesso aos documentos do Workspace
Línguas	Portal do cliente em 21 línguas, rascunhos do copiloto na língua do cliente
Definições	Helpdesk AI > Configurações : portal do cliente, aparência, números de ticket, SLA, notificações
Plano	Helpdesk AI a partir do plano Plus; chat do site e telefone com Conversation AI a partir do Professional

03 · NA PRÁTICA

Loja, software, serviços. Um só apoio para cada canal.

Uma loja online com perguntas sobre garantia

O chat do site responde à pergunta sobre a garantia a partir do artigo correspondente. Se o cliente também quiser alterar o endereço de entrega, envia um ticket com o histórico do chat através de «Enviar pedido».

Uma empresa de software com linha direta

O Conversation Agent atende as chamadas e responde às perguntas habituais. Para um problema de apoio, envia uma ligação SMS, e o ticket aparece na visão geral de tickets.

Um prestador de serviços com portal

Os clientes comunicam problemas no portal com o seu logotipo. O chefe de equipe vê no painel os tickets em atraso e não atribuídos, e distribui-os pela equipe.

PERGUNTAS FREQUENTES

O que faz parte do Helpdesk AI?

Painel, visão geral de tickets, Usuários do HelpDesk, definições com o portal do cliente e prazos SLA, e Ticket Copilot. O Conversation Agent do Conversation AI acrescenta o chat do site e o telefone.

Que canais se transformam em tickets?

O portal do cliente e o formulário público, o chat do site através de «Enviar pedido» e o telefone através do Conversation Agent. Por e-mail, os seus clientes recebem ligações de login e avisos de resposta.

Os agentes respondem automaticamente?

No chat do site e ao telefone, o Conversation Agent responde sozinho, a partir da sua base de conhecimento. O copiloto redige as respostas aos tickets, e a sua equipe envia-as.

De que plano preciso?

O Helpdesk AI está incluído a partir do plano Plus. Para o chat do site e o telefone, acrescente o Conversation AI, incluído a partir do plano Professional.

COMEÇAR

Reúna os seus canais em uma só mesa de apoio.

Faça login na sua conta PaperOffice, configure o seu portal do cliente em

[Helpdesk AI > Configurações](#) e ligue o chat do site e o telefone em

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

paperoffice.ai/pt/ai-helpdesk-ai-helpdesk-atendimento-cliente-suporte-tickets



MAIS SOBRE O MÓDULO

paperoffice.ai/pt/ai-helpdesk-ai-helpdesk-atendimento-cliente-suporte-tickets

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato