



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · TICKET COPILOT

¿Redactar cada respuesta desde cero? El borrador está listo; su equipo decide.

Ticket Copilot trabaja en cada ticket de Helpdesk AI. Resume el hilo, sugiere etiquetas y redacta respuestas a partir del historial del ticket y de su base de conocimiento, en el idioma del cliente. Pensado para equipos de soporte que quieren responder más rápido y mantener el control.

DE UN VISTAZO

Un resumen de tres a cinco frases, de tres a cinco sugerencias de etiquetas y un borrador de respuesta directamente en el campo de respuesta. El envío lo hace su equipo con un solo clic.

01 · DE QUÉ TRATA

Hilo largo, campo de respuesta vacío. Ahora el borrador ya está ahí.

Un ticket con un hilo largo, la clienta escribe en francés y la respuesta está en un artículo de la base de conocimiento. Hasta ahora eso significaba leerlo todo, buscar y redactar. Con el copilot, usted dice en una frase lo que el cliente debe oír y revisa el borrador terminado.

ENTRADAS

Historial del ticket, sus bases de conocimiento y su instrucción con sus propias palabras

RESULTADO

Resumen, sugerencias de etiquetas, borrador de respuesta en el campo de respuesta o como nota interna

ACCESO

Aplicación web, en cada ticket bajo

Helpdesk AI › Vista general de tickets
como panel lateral

PaperOffice Agent

IDIOMAS

Borrador en el idioma del cliente, su instrucción en su propio idioma

**Resumen con un clic**

Con **Resumir ticket**, el copilot resume el ticket en tres a cinco frases: de qué trata, qué ha pasado y qué sigue abierto.

Etiquetas adecuadas

Sugerir etiquetas devuelve de tres a cinco etiquetas adecuadas que complementan las existentes. Un clic en una sugerencia la guarda en el ticket.

Borrador de respuesta según instrucción

Usted escribe lo que el cliente debe oír. El copilot lee el hilo, busca en su base de conocimiento y coloca el borrador en el campo de respuesta.

El idioma del cliente

El borrador se redacta íntegramente en el idioma del cliente, aunque usted dé la instrucción en alemán. Los datos de artículos en otros idiomas se traducen.

Saludo personal

El borrador se dirige al destinatario por el nombre que figura en el ticket. Sin nombre, usa un saludo neutro en el idioma de la respuesta.

El envío lo hace su equipo

El envío queda bloqueado para el copilot. Su equipo revisa, edita y envía. Si es necesario, conserva un borrador con **Guardar como nota interna**.

02 · CÓMO FUNCIONA

Abra un ticket, dé una instrucción. Revise el borrador y envíelo.

El copilot funciona en la aplicación web, junto al hilo y al campo de respuesta. Actúa cuando hace clic; abrir un ticket por sí solo no lo activa.

1

Abra un ticket

Bajo **Helpdesk AI** > **Vista general de tickets**, abra un ticket. El panel lateral **PaperOffice Agent** muestra los botones **Resumir ticket** y **Sugerir etiquetas**.

2

Póngase al día con el hilo

Resumir ticket devuelve el resumen. El copilot también responde directamente a preguntas sobre el ticket, por ejemplo qué ha escrito el cliente hasta ahora.

3

Dé una instrucción

Abajo, escriba lo que el cliente debe oír, por ejemplo «Dígale que la factura se volverá a enviar hoy», y haga clic en **Enviar al agente**.

4

Revise y envíe

El borrador está en el campo de respuesta. Su equipo lo ajusta y lo envía. El cliente recibe un aviso por correo electrónico y lee la respuesta en el portal.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Ubicación en la aplicación	Panel lateral PaperOffice Agent en cada ticket bajo Helpdesk AI > Vista general de tickets
Funciones	Resumir, sugerir etiquetas, redactar una respuesta, responder preguntas sobre el ticket
Fuentes	Historial del ticket y las bases de conocimiento de su cuenta de Knowledge Base AI
Resultado	Borrador en el campo de respuesta, opcionalmente como nota interna; etiquetas guardadas en el ticket
Idioma de respuesta	El idioma del cliente, tomado del ticket, de sus mensajes y del portal de clientes
Envío	Por su equipo en el campo de respuesta; el envío queda bloqueado para el copilot
Plan y facturación	Parte de Helpdesk AI, incluido desde el plan Plus; el uso de IA se factura según consumo

03 · EN LA PRÁCTICA

Seguimientos, reclamaciones, facturas. Cada uno con un borrador terminado.

La factura no llegó

Un cliente escribe a través del portal de clientes. El equipo escribe «la factura se volverá a enviar hoy» y el copilot redacta la respuesta con el nombre del cliente y una explicación del artículo.

Una consulta desde el chat de la web

El Conversation Agent traspasa una pregunta abierta con el historial del chat como ticket. [Resumir ticket](#) muestra en unas pocas frases lo que el visitante ya preguntó y lo que sigue abierto.

Un cliente que escribe en español

La instrucción se da en alemán, el borrador sale en español. Antes de enviarlo, el equipo lo guarda con [Guardar como nota interna](#) para que un compañero lo revise.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿El copilot responde directamente a los clientes?

El copilot redacta, su equipo envía. Coloca el borrador en el campo de respuesta o lo guarda como nota interna. Las herramientas de envío quedan bloqueadas para el copilot.

¿Con qué tickets trabaja el copilot?

Con todos los tickets de Helpdesk AI: del portal de clientes, del chat de la web y del teléfono a través del Conversation Agent. Los tickets de chat y de teléfono incluyen el historial de la conversación.

¿De dónde proceden los borradores?

Del historial del ticket y de las bases de conocimiento de su cuenta. Los documentos del Workspace quedan fuera del alcance. Los enlaces se toman literalmente solo del hilo y de la base de conocimiento.

¿Cómo se factura?

Según el uso, con cargo a su saldo de cuenta. Abrir un ticket por sí solo no activa ninguna petición al copilot. Los precios vigentes figuran en la página de precios.

EMPEZAR

Deje que el copilot escriba su próximo borrador.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice, abra un ticket bajo [Helpdesk AI > Vista general de tickets](#) y dé su primera instrucción en el panel lateral [PaperOffice Agent](#).

paperoffice.ai/es/ai-ticket-agent-agente-tickets-ai-automatizacion-soporte



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-ticket-agent-agente-tickets-ai-automatizacion-soporte

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto