



FICHA TÉCNICA · SUPORTE · TICKET COPILOT

Escrever cada resposta do zero? O rascunho está pronto; a sua equipe decide.

O Ticket Copilot funciona dentro de cada ticket do Helpdesk AI. Resume a conversa, sugere etiquetas e redige respostas a partir do histórico do ticket e da sua base de conhecimento, no idioma do cliente. Pensado para equipes de suporte que querem responder mais rápido e manter o controle.

DE RELANCE

Um resumo em três a cinco frases, de três a cinco sugestões de etiquetas e um rascunho de resposta direto no campo de resposta. O envio é feito com um clique pela sua equipe.

01 · DO QUE SE TRATA

Conversa longa, campo de resposta vazio. Agora o rascunho já está lá.

Um ticket com uma conversa longa, o cliente escreve em francês, e a resposta está em um artigo da base de conhecimento. Até agora isso significava ler tudo, pesquisar e escrever. Com o copiloto, você diz em uma frase o que o cliente deve ouvir e revisa o rascunho pronto.

ENTRADA

Histórico do ticket, as suas bases de conhecimento e a sua instrução com as próprias palavras

SAÍDA

Resumo, sugestões de etiquetas, rascunho de resposta no campo de resposta ou como nota interna

ACESSO

App web, em cada ticket em

Helpdesk AI › Visão geral de tickets

, como painel lateral

PaperOffice Agent

IDIOMAS

Rascunho no idioma do cliente, a sua instrução no seu próprio idioma

**Resumo com um clique**

Com **Resumir ticket**, o copiloto resume o ticket em três a cinco frases: do que se trata, o que aconteceu e o que continua em aberto.

Etiquetas adequadas

Sugerir tags devolve de três a cinco etiquetas adequadas que complementam as existentes. Um clique em uma sugestão salva a etiqueta no ticket.

Rascunho de resposta por instrução

Você escreve o que o cliente deve ouvir. O copiloto lê a conversa, pesquisa na sua base de conhecimento e coloca o rascunho no campo de resposta.

O idioma do cliente

O rascunho é escrito inteiramente no idioma do cliente, mesmo quando você dá a instrução em alemão. Os fatos de artigos em outros idiomas são traduzidos.

Saudação pessoal

O rascunho trata o destinatário pelo nome indicado no ticket. Sem nome, usa uma saudação neutra no idioma da resposta.

A sua equipe envia

O envio fica bloqueado para o copiloto. A sua equipe revisa, edita e envia. Se for preciso, salva um rascunho com **Salvar como nota interna**.

02 · COMO FUNCIONA

Abra um ticket, dê uma instrução. Revise o rascunho e envie.

O copiloto funciona no app web, bem ao lado da conversa e do campo de resposta. Ele age quando você clica; abrir um ticket por si só não o ativa.

1

Abrir um ticket

Em **Helpdesk AI > Visão geral de tickets**, abra um ticket. O painel lateral **PaperOffice Agent** mostra os botões **Resumir ticket** e **Sugerir tags**.

2

Ficar por dentro da conversa

Resumir ticket devolve o resumo. O copiloto também responde diretamente a perguntas sobre o ticket, por exemplo sobre o que o cliente escreveu até agora.

3

Dar uma instrução

Embaixo, escreva o que o cliente deve ouvir, por exemplo «Diga a ele que a fatura será reenviada hoje», e clique em **Enviar para o agente**.

4

Revisar e enviar

O rascunho está no campo de resposta. A sua equipe o ajusta e envia. O cliente recebe um aviso por e-mail e lê a resposta no portal.

DADOS TÉCNICOS

FUNCIONALIDADE	DETALHES
Local no app	Painel lateral PaperOffice Agent em cada ticket em Helpdesk AI > Visão geral de tickets
Funções	Resumir, sugerir etiquetas, redigir uma resposta, responder a perguntas sobre o ticket
Fontes	Histórico do ticket e as bases de conhecimento da sua conta, do Knowledge Base AI
Saída	Rascunho no campo de resposta, opcionalmente como nota interna; etiquetas salvas no ticket
Idioma da resposta	O idioma do cliente, retirado do ticket, das suas mensagens e do portal do cliente
Envio	Pela sua equipe no campo de resposta; o envio fica bloqueado para o copiloto
Plano e faturamento	Parte do Helpdesk AI, incluído a partir do plano Plus; o uso de IA é faturado por consumo

03 · NA PRÁTICA

Acompanhamentos, reclamações, faturas.

Cada um com um rascunho pronto.

Fatura que não chegou

Um cliente escreve pelo portal do cliente. A equipe anota «a fatura será reenviada hoje», e o copiloto redige a resposta com o nome do cliente e uma explicação do artigo.

Um pedido do chat do site

O Conversation Agent transforma uma questão em aberto, com o histórico do chat, em ticket.

Resumir ticket mostra em poucas frases o que o visitante já perguntou e o que continua em aberto.

Um cliente que escreve em espanhol

A instrução é dada em alemão, e o rascunho sai em espanhol. Antes de enviar, a equipe o salva com

Salvar como nota interna para que um colega possa revisá-lo.

PERGUNTAS FREQUENTES

O copiloto responde diretamente aos clientes?

O copiloto redige, a sua equipe envia. Ele coloca o rascunho no campo de resposta ou o salva como nota interna. As ferramentas de envio ficam bloqueadas para o copiloto.

Com quais tickets o copiloto trabalha?

Com todos os tickets do Helpdesk AI: do portal do cliente, do chat do site e do telefone, por meio do Conversation Agent. Os tickets do chat e do telefone incluem o histórico da conversa.

De onde vêm os rascunhos?

Do histórico do ticket e das bases de conhecimento da sua conta. Os documentos do Workspace ficam fora do escopo. Os links são retirados apenas da conversa e da base de conhecimento, tal como estão.

Como ele é faturado?

Por uso, a partir do saldo da sua conta. Abrir um ticket por si só não dispara nenhum pedido ao copiloto. Os preços atuais estão na página de preços.

COMEÇAR

Deixe o copiloto escrever o seu próximo rascunho.

Faça login na sua conta PaperOffice, abra um ticket em **Helpdesk AI > Visão geral de tickets** e dê a sua primeira instrução no painel lateral **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/pt/ai-ticket-agent-agente-tickets-ai-automatizacao-suporte



MAIS SOBRE O MÓDULO

paperoffice.ai/pt/ai-ticket-agent-agente-tickets-ai-automatizacao-suporte

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato