



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · SISTEMA DE TICKETS

¿Solicitudes en notas adhesivas, en el chat, por teléfono? A partir de ahora, cada caso está en una sola lista.

El sistema de tickets de Helpdesk AI reúne las solicitudes del portal de clientes, del chat de la web y del teléfono en una sola vista de tickets, con estado, prioridad y asignación. Sus clientes siguen sus tickets en su propio portal e inician sesión con un enlace en lugar de una contraseña.

DE UN VISTAZO

Cuatro prioridades, plazos SLA por prioridad dentro de su horario de servicio, notas internas, plantillas y un portal de clientes con su logotipo, sus colores y 21 idiomas.

01 · DE QUÉ TRATA

Notas, chats, devoluciones de llamada. Ahora todo tiene un número.

Una solicitud llega por la web, una segunda por teléfono y una tercera es una nota adhesiva en un monitor. ¿Quién responde y para cuándo? En el sistema de tickets, cada solicitud recibe un número, un estado y un responsable. Su cliente ve en el portal en qué punto está su caso.

ENTRADA

Portal de clientes con inicio de sesión o como formulario, chat de la web y teléfono a través del Conversation Agent

GESTIÓN

Estado, cuatro prioridades, asignación, notas internas, archivos adjuntos, plantillas, acciones masivas

PORTAL DE CLIENTES

Inicio de sesión por enlace, estado y respuestas, seguimientos y nuevos tickets, 21 idiomas

ACCESO

Aplicación web en
 Helpdesk AI › Vista general de tickets
 ; sus clientes, mediante la dirección fija del portal


Números que muestran el origen

Cada número de ticket lleva su prefijo, el origen, el año y un número correlativo, como PT para el portal de clientes o CH para el chat de la web.

Estado y prioridades

Nuevo, Abierto, Pendiente, Cerrado y cuatro prioridades, de Baja a Urgente, un ticket cada vez o con **Cambiar estado** para muchos tickets a la vez.

Asignación al equipo

Los tickets se asignan a miembros del equipo, y puede filtrar de un vistazo los que no tienen responsable. Un ticket nuevo pasa a Abierto automáticamente al asignarlo.

Plazos SLA por prioridad

Tiempo de respuesta y de resolución por prioridad, contado dentro de su horario de servicio y su zona horaria. La vista general señala los tickets próximos a vencer o vencidos.

Notas internas y plantillas

Una **Nota interna** sirve para coordinarse dentro del equipo y es invisible para el cliente. **Plantillas** inserta respuestas preparadas en el campo de respuesta.

Un portal con su imagen

La imagen de su organización como logotipo, el color principal y de acento, el nombre del portal y su propia dirección de respuesta para los correos de tickets a sus clientes.

02 · CÓMO FUNCIONA

Entrada, gestión, portal. Un caso, un historial.

Su equipo trabaja en la aplicación web; su cliente, en el portal. Los mensajes, las notas internas y los archivos adjuntos permanecen en el ticket con marca de tiempo.

1

Configure el portal y los números

En **Helpdesk AI > Configuración**, indique el nombre del portal y la dirección de respuesta en la sección **Portal de clientes**, y en **Números de ticket** su prefijo de 2 a 8 caracteres.

2

Establezca los plazos

En **Horarios de servicio y SLA**, active los plazos SLA, indique los tiempos de respuesta y de resolución por prioridad y elija el horario de servicio con una zona horaria.

3

Trabaje los tickets

En **Helpdesk AI > Vista general de tickets**, filtre por estado y prioridad, asigne y responda. Con una **Nota interna**, se coordina sin que lo vea el cliente.

4

El cliente responde en el portal

El cliente recibe un aviso por correo electrónico con cada respuesta. Su botón le permite iniciar sesión en el portal, donde escribe de vuelta y envía archivos adjuntos.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
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
Número de ticket	Prefijo (2-8 caracteres A-Z, 0-9), origen, año, número correlativo, p. ej. MUE-PT-2026-000001
Prioridades	Baja, Normal, Alta, Urgente
Plazos SLA	Tiempo de respuesta y de resolución por prioridad, de 5 minutos a 90 días, umbral de aviso del 10-99 % del plazo
Notificaciones	Aviso al cliente con cada nueva respuesta; correo al equipo por nuevos tickets, a hasta 10 direcciones
Portal de clientes	Enlace de inicio de sesión por correo electrónico, 21 idiomas, logotipo, color principal y de acento, nombre del portal
Plan	Parte de Helpdesk AI, desde el plan Plus; chat de la web y teléfono con Conversation AI desde Professional

03 · EN LA PRÁCTICA

Reclamaciones, llamadas, urgencias. Cada caso con un estado.

Una reclamación a través del portal

Un cliente abre un ticket en el portal y adjunta fotos. La responsable del equipo lo asigna, el estado pasa a Abierto y el cliente ve cada respuesta en el portal.

Una solicitud por teléfono

El Conversation Agent envía a la persona que llama un enlace SMS. La persona introduce una dirección de correo electrónico en el formulario, y se crea un ticket con la solicitud y el historial de la conversación.

Un caso urgente con plazo

Un equipo fija un tiempo de respuesta de una hora dentro del horario de servicio para Urgente. Cuando se agota, la vista general marca el ticket como vencido.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo llegan los tickets al sistema?

A través de su portal de clientes, con inicio de sesión o mediante el formulario público; desde el chat de la web con «Enviar solicitud», y por teléfono mediante el Conversation Agent.

¿Qué ve el cliente en el portal?

Sus propios tickets con estado, las respuestas de su equipo, los archivos adjuntos y los avisos. Las notas internas permanecen invisibles para ellos.

¿Cómo inician sesión los clientes en el portal?

Con su dirección de correo electrónico: en lugar de una contraseña, reciben por correo un enlace de inicio de sesión. El botón de cada correo de respuesta también les permite entrar directamente.

¿Cuándo está vencido un ticket?

Cuando ha activado los plazos SLA y el tiempo de respuesta o de resolución de su prioridad se ha agotado dentro de su horario de servicio. A partir del umbral de aviso, cuenta como próximo a vencer.

EMPEZAR

Configure su portal de clientes.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice y abra **Helpdesk AI > Configuración**. La dirección de su portal se configura la primera vez que lo abre; usted añade el nombre del portal, los colores y el prefijo.

paperoffice.ai/es/ai-sistema-tickets-helpdesk-soporte-software



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-sistema-tickets-helpdesk-soporte-software

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto