



GUÍA BREVE • PROBLEMA • SOPORTE SOBRECARGADO

¿La misma pregunta por vigésima vez? Ahora responde su base de conocimientos.

Estado, copia de factura, plazo, instrucciones: muchas consultas se repiten. Esta guía breve muestra cómo el chat del sitio web y el teléfono responden preguntas estándar a partir de su base de conocimientos, cómo las incidencias abiertas llegan como ticket con historial y cómo el Ticket Copilot redacta la respuesta.

LO ESENCIAL EN UNA FRASE

Una respuesta se escribe una sola vez en la base de conocimientos; el chat del sitio web y el teléfono responden a partir de ella; lo abierto se convierte en un ticket con historial, y en el ticket el copilot redacta mientras su equipo envía.

01 · EL PROBLEMA

Cada respuesta se escribe de nuevo, cada vez.

¿Cuándo llega la liquidación? ¿Dónde está el formulario? ¿Hasta cuándo corre el plazo? Preguntas así llegan por teléfono, correo electrónico y a través del sitio web, a menudo varias veces al día. Su equipo responde de memoria o con correos antiguos, y queda menos tiempo para los casos difíciles.

POR QUÉ OCURRE

El conocimiento está en muchos sitios

Las respuestas están en correos antiguos, en archivos, en el sitio web y en la cabeza de compañeras experimentadas. Según quién responda, quien pregunta recibe una información distinta.

Cada consulta necesita a una persona

Incluso una pregunta estándar llega a una persona que la lee, la busca y responde. Fuera del horario laboral, la pregunta espera hasta la mañana siguiente.

La repetición pasa desapercibida

Qué pregunta es la más frecuente no aparece en ninguna lista. El equipo solo nota que falta una instrucción cuando la misma pregunta llega por décima vez.

CÓMO SE NOTA

- Su equipo vuelve a escribir la misma respuesta varias veces al día.
- Las llamadas interrumpen el trabajo en los casos difíciles.
- Los clientes vuelven a preguntar porque no ven en qué punto está su asunto.
- Las compañeras nuevas preguntan a las experimentadas en lugar de consultar una respuesta.
- Las preguntas de las tardes y los fines de semana se acumulan hasta el lunes.

02 · LA SOLUCIÓN CON PAPEROFFICE

Primero responder desde el conocimiento, luego pasar el caso al equipo.

El proceso separa la repetición de la excepción: el Conversation Agent responde a las preguntas estándar a partir de su base de conocimientos, y todo lo demás llega a su equipo como ticket con su historial.

1

Reunir el conocimiento

Los artículos, las preguntas frecuentes y los fragmentos se guardan en la base de conocimientos, mantenidos por idioma. Además, las fuentes del sitio web leen periódicamente las páginas de su sitio web como artículos internos.

MÓDULO: BASE DE CONOCIMIENTO

2

Responder en el chat y por teléfono

El Conversation Agent responde en el chat del sitio web y por teléfono a partir de las bases de conocimientos que le asigne, también por las tardes y los fines de semana. Los documentos del Workspace permanecen bloqueados.

MÓDULO: AUTO-RESPONSES

3

Lo abierto se convierte en ticket

En el chat, el visitante envía una consulta con su dirección de correo electrónico y el historial del chat; por teléfono, un enlace por SMS lleva a un formulario. Ambos llegan como ticket a Helpdesk AI.

MÓDULO: HELPDESK AI

4

El copilot redacta

En el ticket, el Ticket Copilot resume el historial y redacta la respuesta en el idioma del cliente. Su equipo revisa, modifica y envía.

MÓDULO: TICKET COPILOT

5

Cerrar las lagunas

Después de cada llamada, las lagunas de conocimiento recogen las preguntas que quedaron sin respuesta, contadas por frecuencia. Tras su revisión, se convierten en un artículo de la base de conocimientos.

MÓDULO: LAGUNAS DE CONOCIMIENTO

03 · EN LA APLICACIÓN

Desde el primer artículo hasta el ticket en la aplicación.

Así configura el proceso. Helpdesk AI está incluido en el plan Plus; el chat del sitio web y el teléfono con Conversation AI, en el plan Professional.

1

Crear conocimiento

En **Knowledge Base AI > Artículos**, escriba artículos y preguntas frecuentes y defina el estado como interno o publicado. Las fuentes del sitio web completan el contenido de su sitio web.

2

Configurar el agente

En **Conversation AI > Agentes de conversación**, cree un agente con el rol **Agente público** y elija en la pestaña **Conocimiento** las bases de conocimientos a las que responderá.

3

Integrar el chat del sitio web

Para el chat del sitio web, introduzca sus dominios y coloque el **Fragmento de inserción** en sus páginas. Antes, pruebe el agente con preguntas típicas en el laboratorio de pruebas.

4

Gestionar los tickets

En **Helpdesk AI > Vista general de tickets**, asigne y responda. En el panel lateral **PaperOffice Agent**, el copilot resume y coloca el borrador de respuesta en el campo de respuesta.

5

Revisar lagunas y situación

En **Conversation AI > Lagunas de conocimiento**, las preguntas abiertas de las llamadas aparecen ordenadas por frecuencia. **Helpdesk AI > Panel de control** muestra los tickets vencidos y sin asignar y la tendencia de 7 días.

CONSEJO PRÁCTICO

Empezar por las preguntas más frecuentes Escriba primero, como preguntas frecuentes en una base de conocimientos pública, las respuestas a las preguntas que más oye su equipo. Después, las lagunas de conocimiento muestran cuál es la siguiente respuesta que falta.

04 · UN EJEMPLO

Una administración de fincas en recepción.



Una administración de fincas con 1.200 viviendas y seis empleados. Los inquilinos llaman y escriben sobre la liquidación de gastos de comunidad, la recogida de basuras, los cerrajeros y los plazos de preaviso. La administradora de recepción responde a las mismas preguntas muchas veces al día.

ANTES

- La administradora responde ella misma por teléfono a cada pregunta estándar.
- Las respuestas están en correos antiguos y en una carpeta en recepción.
- Anota las peticiones de devolución de llamada en papelitos.
- Solo ella sabe qué preguntas son las más frecuentes.

CON PAPEROFFICE

- Las respuestas figuran como preguntas frecuentes en una base de conocimientos pública.
- El chat del sitio web y el teléfono responden a partir de ellas las preguntas estándar, también por las tardes.
- Las consultas abiertas llegan como ticket con historial, y el copilot redacta la respuesta.
- Las lagunas de conocimiento muestran qué pregunta por teléfono necesita una respuesta.

Ejemplo inventado con fines ilustrativos. Compruebe usted mismo qué respuestas pueden oír los inquilinos o los clientes, y asigne a los agentes públicos exclusivamente bases de conocimientos con ese contenido.

05 · LISTA DE CONTROL

¿Está su soporte listo para su primer agente?

Repase estos puntos con su equipo, idealmente con una lista de las consultas de las últimas semanas.

- | | |
|---|---|
| ☐ ¿Qué preguntas oye su equipo con más frecuencia y dónde está hoy la respuesta? | ☐ ¿Qué respuestas pueden oír los clientes y cuáles permanecen internas? |
| ☐ ¿En qué idiomas preguntan sus clientes? | ☐ ¿Qué páginas de su sitio web ya explican procesos, plazos o precios? |
| ☐ ¿En qué dominios debe aparecer el chat del sitio web? | ☐ ¿Quién del equipo gestiona los tickets y quién los asigna? |
| ☐ ¿Qué tiempo de respuesta y de resolución quiere fijar por prioridad? | ☐ ¿Qué asuntos deben llegar siempre a una persona, por ejemplo las quejas? |
| ☐ ¿Quién mantiene la base de conocimientos y revisa las lagunas de conocimiento? | ☐ ¿Quién revisa cada mañana los tickets vencidos y sin asignar? |

06 · PREGUNTAS FRECUENTES

Lo que preguntan primero los responsables de servicio.

¿De dónde saca el agente sus respuestas?

De las bases de conocimientos que le asigne en la pestaña **Conocimiento**, con sus entradas internas y publicadas. Los documentos del Workspace permanecen bloqueados. Por eso, a los agentes públicos les asigna bases de conocimientos cuyo contenido los clientes pueden oír.

¿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, y el envío le está bloqueado. El cliente recibe un aviso por correo electrónico y lee la respuesta en el portal.

¿Puede el agente informar del estado de un pedido?

Sí, con fuentes operativas: pedidos, facturas y precios de ERP, tienda o contabilidad, con recetas para JTL-Wawi y Holded. Solo comunica los datos del pedido después de una verificación, por ejemplo con el número de pedido y el código postal.

¿Y si una pregunta va más allá de su conocimiento?

En el chat, el visitante usa **Send a request** con su dirección de correo electrónico para enviar un ticket con el historial del chat. Por teléfono, quien llama recibe un enlace por SMS a un formulario o deja una petición de devolución de llamada.

¿En qué idiomas se responde?

Para cada agente elige los idiomas permitidos, y por teléfono la voz para cada idioma. En el chat, el agente responde en el idioma de su página, y el copilot redacta en el idioma del cliente. El portal de clientes está disponible en 21 idiomas.

¿Cómo vemos si funciona?

Helpdesk AI > Panel de control muestra seis indicadores como Vencido y Sin asignar, una tendencia de 7 días frente a la semana anterior, la carga del equipo y los principales riesgos. Los registros de chat y llamadas muestran cada conversación con su historial.

07 · CÓMO EMPEZAR

Empiece por las preguntas más frecuentes

Escriba las respuestas como preguntas frecuentes en **Knowledge Base AI > Artículos**, cree un agente en **Conversation AI > Agentes de conversación** y asígnele la base de conocimientos. La facturación se realiza según el consumo; la página de precios muestra los detalles.

Leer las fichas técnicas

La base de conocimientos, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, las lagunas de conocimiento y los análisis de soporte se describen cada uno con rutas de menú.

Probar antes al agente

Pruebe el agente con sus preguntas más frecuentes en el laboratorio de pruebas antes de que el **Fragmento de inserción** llegue a su sitio web.

Empezar juntos

Para la configuración y la elección del plan, con gusto le asesoramos; el camino pasa por la página de contacto.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA

Base de conocimiento

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-es.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-es.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-es.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-es.pdf

Lagunas de conocimiento

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-es.pdf

Análisis de soporte

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-es.pdf

MÁS SOBRE ESTE TEMA

Soporte sobrecargado

paperoffice.ai/es/solutions/problema/ai-soporte-saturado-automatizacion-chatbot



MÁS SOBRE ESTE TEMA

paperoffice.ai/es/solutions/problema/ai-soporte-saturado-automatizacion-chatbot

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto