



GUIA RÁPIDO • PROBLEMA • SUPORTE SOBRECARGADO

A mesma pergunta pela vigésima vez? Agora o seu conhecimento responde.

Status, cópia de fatura, prazo, passo a passo: muitas solicitações se repetem. Este guia rápido mostra como o chat do site e o telefone respondem a perguntas padrão a partir da sua base de conhecimento, como os assuntos em aberto chegam como tickets com o seu histórico e como o Ticket Copilot redige a resposta.

O ESSENCIAL EM UMA FRASE

Uma resposta é escrita uma vez na base de conhecimento, o chat do site e o telefone respondem a partir dela, assuntos em aberto viram um ticket com histórico, e no ticket o copiloto redige enquanto a sua equipe envia.

01 · O PROBLEMA

Cada resposta é escrita do zero, toda vez.

Quando sai o demonstrativo de consumo? Onde está o formulário? Quando termina o prazo? Perguntas assim chegam por telefone, e-mail e pelo site, muitas vezes várias vezes por dia. A sua equipe responde de memória ou a partir de e-mails antigos, e sobra menos tempo para os casos difíceis.

POR QUE ACONTECE

O conhecimento está em muitos lugares

As respostas estão enterradas em e-mails antigos, em arquivos, no site e na cabeça de colegas experientes. Dependendo de quem responde, quem pergunta recebe uma resposta diferente.

Cada solicitação precisa de uma pessoa

Mesmo uma pergunta padrão cai com alguém que a lê, procura a resposta e responde. Fora do horário, a pergunta espera até a manhã seguinte.

A repetição fica invisível

Qual pergunta aparece com mais frequência não está em nenhuma lista. A equipe só percebe a falta de um passo a passo quando a mesma pergunta chega pela décima vez.

COMO SE RECONHECE

- Sua equipe reescreve a mesma resposta várias vezes por dia.
- Ligações interrompem o trabalho nos casos difíceis.
- Clientes fazem novos contatos porque não veem em que pé está a solicitação.
- Novos colegas perguntam aos experientes em vez de consultar uma resposta.
- Perguntas de noites e fins de semana se acumulam até segunda-feira.

02 · A ABORDAGEM COM A PAPEROFFICE

Responda primeiro a partir do conhecimento, depois passe para a equipe.

O processo separa a repetição das exceções: o Conversation Agent responde perguntas padrão a partir da sua base de conhecimento, e tudo o mais chega à sua equipe como ticket com o seu histórico.

1

Reúna o seu conhecimento

Artigos, perguntas frequentes e snippets ficam na base de conhecimento, mantida por idioma. Fontes do site também leem, em intervalos programados, as páginas do seu site como artigos internos.

[MÓDULO: BASE DE CONHECIMENTO](#)

2

Responder no chat e ao telefone

O Conversation Agent responde no chat do site e ao telefone a partir das bases de conhecimento que você atribuiu, inclusive à noite e nos fins de semana. Documentos dos Workspaces permanecem bloqueados.

[MÓDULO: AUTO-RESPONSES](#)

3

Assuntos em aberto viram tickets

No chat, o visitante envia uma solicitação com o seu e-mail e o histórico do chat; ao telefone, um link por SMS leva a um formulário. Ambos chegam como ticket no Helpdesk AI.

[MÓDULO: HELPDESK AI](#)

4

O copiloto redige

No ticket, o Ticket Copilot resume o histórico e redige a resposta no idioma do cliente. Sua equipe revisa, edita e envia.

[MÓDULO: TICKET COPILOT](#)

5

Feche as lacunas

Após cada ligação, as lacunas de conhecimento reúnem as perguntas que ficaram sem resposta, contadas por frequência. Depois da sua revisão, elas se tornam um artigo na base de conhecimento.

[MÓDULO: LACUNAS DE CONHECIMENTO](#)

03 · NO APP

Do primeiro artigo ao ticket no aplicativo.

Veja como configurar o processo. O Helpdesk AI está incluído no plano Plus, e o chat do site e o telefone com o Conversation AI no plano Professional.

1

Criar conhecimento

Em **Knowledge Base AI** > **Artigos**, escreva artigos e perguntas frequentes e defina o status como interno ou publicado. Fontes do site acrescentam o conteúdo do seu site.

2

Configurar o agente

Em **Conversation AI** > **Agentes de Conversa**, crie um agente com a função **Agente público** e escolha na aba **Conhecimento** as bases de conhecimento a partir das quais ele responde.

3

Incorporar o chat do site

Para o chat do site, informe os seus domínios e coloque o **Snippet de incorporação** nas suas páginas. Antes disso, teste o agente com perguntas típicas no laboratório de testes.

4

Trabalhar os tickets

Em **Helpdesk AI** > **Visão geral de tickets**, atribua e responda. No painel lateral **PaperOffice Agent**, o copiloto resume e coloca a resposta redigida no campo de resposta.

5

Verificar lacunas e status

Em **Conversation AI** > **Lacunas de conhecimento**, as perguntas em aberto das ligações são listadas por frequência. **Helpdesk AI** > **Painel** mostra tickets em atraso e não atribuídos e a tendência dos últimos 7 dias.

DICA DA PRÁTICA

Comece pelas perguntas mais frequentes Primeiro escreva as respostas para as perguntas que a sua equipe mais ouve, como perguntas frequentes em uma base de conhecimento pública. Depois disso, as lacunas de conhecimento mostram qual resposta falta a seguir.

04 · UM EXEMPLO

Uma administradora de imóveis na recepção.



Uma administradora de imóveis com 1.200 apartamentos e seis funcionários. Locatários ligam e escrevem sobre demonstrativos de consumo, coleta de lixo, chaveiros e prazos de aviso prévio. A administradora na recepção responde às mesmas perguntas várias vezes por dia.

ANTES

- A administradora responde pessoalmente a cada pergunta padrão ao telefone.
- As respostas estão em e-mails antigos e em um fichário na recepção.
- Ela anota pedidos de retorno em papéis avulsos.
- Só ela sabe quais perguntas aparecem com mais frequência.

COM A PAPEROFFICE

- As respostas são perguntas frequentes em uma base de conhecimento pública.
- O chat do site e o telefone respondem perguntas padrão a partir dela, também à noite.
- Assuntos em aberto chegam como tickets com o seu histórico, e o copiloto redige a resposta.
- As lacunas de conhecimento mostram qual pergunta do telefone precisa de resposta.

Um exemplo fictício para ilustração. Verifique você mesmo quais respostas locatários ou clientes podem ouvir, e atribua aos agentes públicos bases de conhecimento com exatamente esse conteúdo.

05 · LISTA DE VERIFICAÇÃO

O seu suporte está pronto para o primeiro agente?

Revise estes pontos com a sua equipe, de preferência com uma lista das solicitações das últimas semanas.

- | | |
|--|--|
| ☐ Quais perguntas a sua equipe mais ouve, e onde está a resposta hoje? | ☐ Quais respostas os clientes podem ouvir, e quais permanecem internas? |
| ☐ Em quais idiomas os seus clientes perguntam? | ☐ Quais páginas do seu site já explicam processos, prazos ou preços? |
| ☐ Em quais domínios o chat do site deve aparecer? | ☐ Quem na equipe trabalha os tickets, e quem os atribui? |
| ☐ Que tempo de resposta e de resolução você quer definir por prioridade? | ☐ Quais assuntos devem sempre ir para uma pessoa, como reclamações? |
| ☐ Quem mantém a base de conhecimento e revisa as lacunas de conhecimento? | ☐ Quem verifica, toda manhã, os tickets em atraso e não atribuídos? |

06 · PERGUNTAS FREQUENTES

O que os gestores de atendimento perguntam primeiro.

De onde o agente tira as respostas?

Das bases de conhecimento que você atribui na aba **Conhecimento**, com as suas entradas internas e publicadas. Documentos dos Workspaces permanecem bloqueados. Por isso, os agentes públicos recebem bases de conhecimento cujo conteúdo os clientes podem ouvir.

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, e o envio permanece bloqueado para ele. O cliente recebe um aviso por e-mail e lê a resposta no portal.

O agente pode informar o status de um pedido?

Sim, com fontes operacionais: pedidos, faturas e preços do ERP, da loja ou da contabilidade, com receitas para JTL-Wawi e Holded. Ele compartilha os detalhes do pedido depois que o cliente se identificou, por exemplo com número do pedido e código postal.

E se uma pergunta ultrapassar o seu conhecimento?

No chat, o visitante usa **Send a request** com o seu e-mail para enviar um ticket com o histórico do chat. Ao telefone, quem liga recebe um link por SMS para um formulário ou deixa um pedido de retorno.

Quais idiomas são suportados?

Para cada agente você escolhe os idiomas permitidos e, ao telefone, a voz por idioma. No chat, o agente responde no idioma da sua página, e o copiloto redige no idioma do cliente. O Portal do Cliente está disponível em 21 idiomas.

Como vemos se funciona?

Helpdesk AI > Painel mostra seis indicadores-chave, como Em atraso e Não atribuído, uma tendência de 7 dias em comparação com a semana anterior, a carga de trabalho da equipe e os principais riscos. Os registros de chat e de ligações mostram cada conversa com o seu histórico.

07 · COMO COMEÇAR

Comece pelas perguntas mais frequentes

Escreva as respostas como perguntas frequentes em **Knowledge Base AI > Artigos**, crie um agente em **Conversation AI > Agentes de Conversa** e atribua a base de conhecimento a ele. A cobrança é feita por uso, e a página de preços mostra os detalhes.

Ler as fichas técnicas

Base de conhecimento, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, lacunas de conhecimento e análises de suporte são descritos, cada um, com caminhos de menu.

Testar o agente antes

Experimente o agente com as suas perguntas mais frequentes no laboratório de testes antes de o **Snippet de incorporação** ir para o seu site.

Começar em conjunto

Para configuração e escolha de plano, teremos prazer em orientar você pela página de contato.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA**Base de conhecimento**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-pt.pdf**Auto-Responses**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-pt.pdf**Helpdesk AI**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-pt.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-pt.pdf**Lacunas de conhecimento**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-pt.pdf**Análise de suporte**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-pt.pdf**MAIS SOBRE ESTE TEMA****Suporte sobrecarregado**paperoffice.ai/pt/solutions/problema/ai-suporte-sobrecarregado-automacao-chatbot**MAIS SOBRE ESTE TEMA**paperoffice.ai/pt/solutions/problema/ai-suporte-sobrecarregado-automacao-chatbot**PREÇOS**paperoffice.ai/en/pricing**CONTATO**paperoffice.ai/pt/contato