



GUÍA BREVE · PROCESO · ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Cada canal de servicio con su propio buzón?

Chat, portal y teléfono en una sola vista de tickets.

Garantía, piezas de repuesto, fecha de entrega: los clientes preguntan en el chat del sitio web, en el portal del cliente y por teléfono. Esta guía corta muestra cómo el Agente de Conversación responde desde su conocimiento, cómo las solicitudes de los clientes llegan como tickets con su historial y cómo su equipo trabaja todo en un solo lugar.

LO ESENCIAL EN UNA FRASE

El agente responde desde su base de conocimientos, proporciona el estado del pedido tras la verificación, y una solicitud del cliente llega como un ticket con su historial en una sola vista general con un SLA por prioridad.

01 · EL PROBLEMA

Cada canal tiene su propia pila.

Un cliente pregunta por un repuesto en el chat, al día siguiente llama por su caso de garantía y además envía un correo electrónico. Cada consulta llega a un lugar distinto, y quien responde no sabe nada de las demás. El cliente vuelve a explicar el problema desde cero cada vez.

POR QUÉ OCURRE

Cada canal tiene su propio buzón

Los mensajes del chat, las notas de llamadas y los correos electrónicos están separados. Quien tramita una consulta no ve lo que el cliente preguntó ayer por otro canal.

Las respuestas viven en la memoria y en las carpetas

Cada compañero conoce a su manera las condiciones de garantía, los números de repuesto y los plazos de entrega. Según quién responda, la misma pregunta recibe una respuesta distinta.

El historial se pierde al traspasar el caso

Cuando una incidencia se pasa a otra persona, a menudo falta lo que ya se había dicho. El cliente se repite, y su equipo vuelve a empezar desde cero.

CÓMO SE NOTA

- Los clientes describen su incidencia desde cero en el segundo contacto.
- Las solicitudes de devolución de llamada están en papeles sueltos o en una lista que lleva una sola persona.
- Solo sabe si una consulta ha sido respondida quien la tramitó.
- Las preguntas sobre el estado de la entrega llegan varias veces por chat, teléfono y correo electrónico.
- Fuera del horario laboral, las preguntas esperan hasta que el equipo vuelve.

02 · LA SOLUCIÓN CON PAPEROFFICE

Una base de conocimientos, una sola vista de tickets.

El chat del sitio web y el teléfono responden a las preguntas habituales con su base de conocimientos. Lo que una persona debe resolver se convierte en un ticket con el historial de la conversación, y lo mismo ocurre con cada solicitud del portal de clientes. Su equipo gestiona todo en una sola vista de tickets.

1

Conectar conocimientos y datos de pedidos

Los artículos y las preguntas frecuentes están en la base de conocimientos, mantenida por idioma. Las fuentes operativas reflejan pedidos, facturas y precios de su tienda o ERP, con recetas para JTL-Wawi y Holded.

MÓDULO: BASE DE CONOCIMIENTO

2

Responder en el chat del sitio web

El Conversation Agent responde a partir de las bases de conocimientos que usted asigne, en el idioma de su página. Enlaza los artículos que tienen una dirección web para que los clientes puedan leerlos por su cuenta.

MÓDULO: CONVERSATION AGENT · CHAT WEB

3

Responder por teléfono

En su propio número de teléfono, el mismo agente atiende las llamadas, y tras su saludo un aviso informa sobre la IA y la grabación. Facilita el estado del pedido tras el número de pedido y el código postal.

MÓDULO: CONVERSATION AGENT · TELÉFONO

4

Las incidencias abiertas se convierten en tickets

En el chat, el cliente envía una solicitud con su dirección de correo electrónico y el historial; por teléfono, un enlace por SMS lleva a un formulario. En el portal de clientes, abren los tickets ellos mismos.

MÓDULO: SISTEMA DE TICKETS

5

El equipo responde, el cliente lee en el portal

El Ticket Copilot resume el historial y redacta la respuesta en el idioma del cliente. Su equipo la envía, y el cliente recibe un aviso por correo electrónico y la lee en el portal.

MÓDULO: TICKET COPILOT

03 · EN LA APLICACIÓN

Cómo configurar el proceso de servicio.

Cinco pasos en la aplicación. Helpdesk AI está incluido desde el plan Plus, y el chat del sitio web y el teléfono con Conversation AI desde el plan Professional.

1

Aportar conocimientos y datos

En **Knowledge Base AI > Artículos**, escriba artículos y preguntas frecuentes. En **Knowledge Base AI > Fuentes operativas**, conecte los pedidos de su tienda o ERP para que el agente pueda indicar el estado tras la verificación.

2

Crear el agente

En **Conversation AI > Agentes de conversación**, cree un agente con el rol **Agente público**, escriba el saludo y las instrucciones, y elija las bases de conocimientos desde las que responderá.

3

Activar chat y teléfono

En la pestaña **Chat del sitio web**, introduzca sus dominios y copie el **Fragmento de inserción**. En la pestaña **Telefonía**, solicite su propio número de teléfono y desvíe a él el número de su empresa.

4

Configurar portal y plazos

En **Helpdesk AI > Configuración**, defina el nombre y los colores del portal; la imagen de su organización sirve como logotipo. Después, introduzca los tiempos de respuesta y de resolución por prioridad dentro de su horario comercial.

5

Tramitar los tickets

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

CONSEJO PRÁCTICO

Marque las notas internas como Interno Los agentes públicos responden a partir de las entradas publicadas y de las fuentes de su sitio web. Asigne a las notas internas, como las reglas de cortesía comercial, el estado Interno, y permanecerán ocultas en el portal, en el chat del sitio web y para los agentes públicos.

04 · UN EJEMPLO

Un fabricante de electrodomésticos en atención al cliente.



Un fabricante de lavadoras y secadoras con ocho personas en atención al cliente. Los clientes preguntan por garantía, repuestos y fechas de entrega por teléfono, por correo electrónico y a través del formulario de contacto. Las solicitudes de garantía se imprimen y se pasan de mano en mano.

ANTES

- Las solicitudes de garantía llegan por correo electrónico y por correo postal, y se quedan impresas sobre la mesa.
- Cada compañero responde a las preguntas sobre repuestos con sus propias notas.
- En una devolución de llamada, el cliente vuelve a describir la incidencia desde cero.
- Quién tiene qué solicitud figura en una lista sobre la mesa del equipo.

CON PAPEROFFICE

- El agente responde a las preguntas habituales sobre garantía y repuestos en el chat y por teléfono.
- Facilita el estado de la entrega a partir de los datos de la tienda, tras el número de pedido y el código postal.
- Los casos de garantía llegan como tickets con historial, y los clientes envían fotos y justificantes en el portal.
- La responsable del equipo asigna en la vista general de tickets, y el copiloto redacta la respuesta.

Un ejemplo inventado con fines ilustrativos. Compruebe por sí mismo qué datos de garantía y de pedidos puede compartir su agente y qué incidencias deben pasar siempre a una persona.

05 · LISTA DE CONTROL

¿Está su servicio preparado para una sola vista de tickets?

Repase estos puntos con su equipo de servicio, idealmente con las solicitudes de las últimas semanas a mano.

- | | |
|---|--|
| ☐ ¿Por qué canales preguntan hoy sus clientes, y dónde llega cada solicitud? | ☐ ¿Qué preguntas oye más a menudo su equipo, y dónde está hoy la respuesta? |
| ☐ ¿Qué contenidos pueden ver los clientes, y cuáles se quedan internos? | ☐ ¿Qué datos del pedido debería compartir el agente, y de qué sistema proceden? |
| ☐ ¿Qué verificación permite a un cliente conocer el estado de su pedido? | ☐ ¿En qué dominios debería aparecer el chat del sitio web? |
| ☐ ¿Qué incidencias deberían pasar siempre a una persona, como las reclamaciones o los casos de cortesía comercial? | ☐ ¿Quién del equipo tramita los tickets y quién los asigna? |
| ☐ ¿Qué tiempo de respuesta y de resolución se aplica por prioridad? | ☐ ¿En qué idiomas preguntan sus clientes, y qué voz encaja en el teléfono? |

06 · PREGUNTAS FRECUENTES

Lo que preguntan los responsables de servicio antes de empezar.

¿De dónde saca el agente sus respuestas?

De las bases de conocimientos que usted asigne y, para el estado del pedido, de sus fuentes operativas. Los documentos de los Workspaces permanecen bloqueados para los visitantes del sitio web y para quienes llaman.

¿Qué pasa si el agente no puede ayudar?

En el chat, el cliente envía una solicitud con su dirección de correo electrónico y el historial del chat. Por teléfono, recibe un enlace por SMS a un formulario, y el formulario enviado se convierte en un ticket. O deja una solicitud de devolución de llamada como ticket.

¿Responde el copiloto por sí mismo a los clientes?

El copiloto redacta y su equipo envía. Coloca el borrador en el campo de respuesta o lo guarda como nota interna, y el envío queda bloqueado para él.

¿Pueden los clientes ver de dónde procede una respuesta?

En el chat del sitio web, el agente enlaza los artículos que tienen una dirección web, como las páginas de las fuentes del sitio web. Así los clientes pueden leer por su cuenta en la página. Por teléfono, responde con frases cortas.

¿Puede el cliente saber que responde una IA?

Sí. En la ventana del chat aparece «Asistente IA» debajo del nombre. Por teléfono, un aviso tras su saludo indica que habla un asistente de IA y que la llamada puede grabarse.

¿Cómo llevamos el seguimiento?

La vista general de tickets muestra estado, prioridad y asignación, y marca los tickets que vencen pronto o están vencidos una vez activados los plazos del SLA. El panel muestra cifras clave como Vencidos y Sin asignar.

07 · CÓMO EMPEZAR

Empiece con un agente y un canal

Escriba las respuestas más frecuentes en [Knowledge Base AI > Artículos](#), cree un agente en [Conversation AI > Agentes de conversación](#) e inserte el chat del sitio web. La facturación se basa en el uso, y la página de precios muestra los detalles.

Lea las fichas técnicas

La base de conocimientos, el Conversation Agent para el chat del sitio web y el teléfono, los datos de negocio, el sistema de tickets y el Ticket Copilot se describen cada uno con rutas de menú.

Pruebe el agente en el laboratorio

Pruebe el agente con preguntas reales de sus clientes antes de que el [Fragmento de inserción](#) se publique en su sitio web.

Empiece juntos

Para la configuración y la elección de un plan, con gusto le asesoramos a través de la página de contacto.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA

Base de conocimiento

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

Conversation Agent · Chat web

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-es.pdf

Conversation Agent · Teléfono

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-es.pdf

Datos de negocio para agentes de IA

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-es.pdf

Sistema de tickets

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

Ticket Copilot

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

MÁS SOBRE ESTE TEMA

Atención al cliente

paperoffice.ai/es/solutions/proceso/ai-atencion-cliente-automatizacion-chatbot



MÁS SOBRE ESTE TEMA

paperoffice.ai/es/solutions/proceso/ai-atencion-cliente-automatizacion-chatbot

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto