



GUIA RÁPIDO · PROCESSO · ATENDIMENTO AO CLIENTE

Cada canal com a sua própria caixa de entrada?

Chat, portal e telefone em uma visão geral de tickets.

Garantia, peças de reposição, data de entrega: os clientes perguntam no chat do site, no portal do cliente e por telefone. Este guia curto mostra como o Conversation Agent responde com base no seu conhecimento, como as solicitações dos clientes chegam como tickets com seus históricos e como sua equipe trabalha tudo em um só lugar.

O ESSENCIAL EM UMA FRASE

O agente responde com base na sua base de conhecimento, fornece o status do pedido após a verificação e a solicitação de um cliente chega como um ticket com seu histórico em uma única visão geral com um SLA por prioridade.

01 · O PROBLEMA

Cada canal tem a sua própria pilha.

Um cliente pergunta sobre uma peça de reposição no chat, liga no dia seguinte sobre o caso de garantia dele e depois ainda envia um e-mail. Cada solicitação cai em um lugar diferente, e quem responde não conhece as outras. O cliente explica o problema do zero toda vez.

POR QUE ACONTECE

Cada canal tem a sua própria caixa de entrada

Mensagens de chat, anotações de telefonemas e e-mails ficam separados. Quem trabalha uma solicitação não vê o que o cliente perguntou ontem por outro canal.

As respostas ficam na cabeça das pessoas e nas pastas

Cada colega conhece os termos de garantia, os números das peças de reposição e os prazos de entrega à sua maneira. Dependendo de quem responde, a mesma pergunta recebe uma resposta diferente.

O histórico se perde na transferência

Quando um assunto é repassado, muitas vezes falta o que já foi dito. O cliente se repete, e a sua equipe recomeça do zero.

COMO SE RECONHECE

- Os clientes descrevem o problema do zero no segundo contato.
- Pedidos de retorno de chamada ficam em papéis avulsos ou em uma lista que apenas uma pessoa mantém.
- Só quem atendeu sabe se uma solicitação foi respondida.
- Perguntas sobre o status da entrega chegam várias vezes, por chat, telefone e e-mail.
- Fora do horário, as perguntas esperam até a equipe voltar.

02 · A ABORDAGEM COM A PAPEROFFICE

Uma base de conhecimento, uma visão geral de tickets.

O chat do site e o telefone respondem às perguntas padrão com base na sua base de conhecimento. Tudo o que uma pessoa precisa resolver vira um ticket com o histórico da conversa, e o mesmo vale para cada solicitação do portal do cliente. A sua equipe trabalha tudo em uma única visão geral de tickets.

1

Conectar conhecimento e dados de pedidos

Artigos e perguntas frequentes ficam na base de conhecimento, mantida por idioma. As fontes operacionais espelham pedidos, faturas e preços da sua loja ou ERP, com receitas para JTL-Wawi e Holded.

MÓDULO: [BASE DE CONHECIMENTO](#)

2

Responder no chat do site

O Conversation Agent responde com base nas bases de conhecimento que você atribuir, no idioma da sua página. Ele vincula artigos que têm endereço na web, para que os clientes possam ler por conta própria.

MÓDULO: [CONVERSATION AGENT · CHAT NO SITE](#)

3

Responder por telefone

No seu próprio número de telefone, o mesmo agente atende as ligações, e após a sua saudação um aviso informa sobre IA e gravação. Ele informa o status do pedido após o número do pedido e o código postal.

MÓDULO: [CONVERSATION AGENT · TELEFONE](#)

4

Assuntos em aberto viram tickets

No chat, o cliente envia uma solicitação com o seu e-mail e o histórico; por telefone, um link por SMS leva a um formulário. No portal do cliente, ele abre os tickets por conta própria.

MÓDULO: [SISTEMA DE TICKETS](#)

5

A equipe responde, o cliente lê no portal

O Ticket Copilot resume o histórico e redige a resposta no idioma do cliente. A sua equipe envia, e o cliente recebe um aviso por e-mail e lê a resposta no portal.

MÓDULO: [TICKET COPILOT](#)

03 · NO APP

Como configurar o processo de atendimento.

Cinco passos no app. O Helpdesk AI está incluído a partir do plano Plus, e o chat do site e o telefone com o Conversation AI, a partir do plano Profissional.

1

Fornecer conhecimento e dados

Em **Knowledge Base AI > Artigos**, escreva artigos e perguntas frequentes. Em **Knowledge Base AI > Fontes operacionais**, conecte os pedidos da sua loja ou ERP para que o agente possa informar o status após a verificação.

2

Criar o agente

Em **Conversation AI > Agentes de conversa**, crie um agente com a função **Agente público**, escreva a saudação e as instruções e escolha as bases de conhecimento a partir das quais ele responde.

3

Ativar chat e telefone

Na aba **Chat do site**, informe os seus domínios e copie o **Snippet de incorporação**. Na aba **Telefonia**, solicite o seu próprio número de telefone e encaminhe para ele o número da sua empresa.

4

Configurar portal e prazos

Em **Helpdesk AI > Configurações**, defina o nome e as cores do portal; a imagem da sua organização serve como logotipo. Depois, informe os tempos de resposta e de resolução por prioridade, dentro do seu horário de atendimento.

5

Trabalhar os tickets

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

DICA DA PRÁTICA

Defina as notas internas como Interno Agentes públicos respondem com base nas entradas publicadas e nas suas fontes do site. Defina notas internas, como regras de cortesia, com o status Interno, e elas ficam ocultas no portal, no chat do site e nos agentes públicos.

04 · UM EXEMPLO

Um fabricante de eletrodomésticos no atendimento ao cliente.



Um fabricante de máquinas de lavar e secadoras com oito pessoas no atendimento ao cliente. Os clientes perguntam sobre garantia, peças de reposição e datas de entrega por telefone, e-mail e pelo formulário de contato. Os pedidos de garantia são impressos e passados de mão em mão.

ANTES

- Os pedidos de garantia chegam por e-mail e correio e ficam impressos na mesa.
- Cada colega responde às perguntas sobre peças de reposição com as próprias anotações.
- Em um retorno de chamada, o cliente descreve o problema do zero outra vez.
- Quem está com qual solicitação consta em uma lista na mesa da equipe.

COM A PAPEROFFICE

- O agente responde às perguntas padrão sobre garantia e peças de reposição no chat e por telefone.
- Ele informa o status da entrega com os dados da loja, após o número do pedido e o código postal.
- Os casos de garantia chegam como tickets com histórico, e os clientes enviam fotos e recibos pelo portal.
- O líder da equipe atribui na visão geral de tickets, e o copiloto redige a resposta.

Um exemplo fictício para ilustração. Verifique você mesmo quais detalhes de garantia e de pedidos o seu agente pode informar e quais casos devem sempre ir para uma pessoa.

05 · LISTA DE VERIFICAÇÃO

Seu atendimento está pronto para uma visão geral de tickets?

Passe por estes pontos com a sua equipe de atendimento, de preferência com as solicitações das últimas semanas à mão.

- | | |
|--|--|
| ☐ Por quais canais os seus clientes perguntam hoje, e onde cai cada solicitação? | ☐ Quais perguntas a sua equipe ouve com mais frequência, e onde está a resposta hoje? |
| ☐ Quais conteúdos os clientes podem ver, e quais permanecem internos? | ☐ Quais detalhes do pedido o agente deve informar, e de qual sistema eles vêm? |
| ☐ Qual verificação permite que um cliente saiba o status do pedido? | ☐ Em quais domínios o chat do site deve aparecer? |
| ☐ Quais casos devem sempre ir para uma pessoa, como reclamações ou casos de cortesia? | ☐ Quem na equipe trabalha os tickets, e quem os atribui? |
| ☐ Qual tempo de resposta e de resolução vale para cada prioridade? | ☐ Em quais idiomas os seus clientes perguntam, e qual voz combina com o telefone? |

06 · PERGUNTAS FREQUENTES

O que os gestores de atendimento perguntam antes de começar.

De onde o agente tira as respostas?

Das bases de conhecimento que você atribuir e, para o status do pedido, das suas fontes operacionais. Os documentos do Workspace permanecem bloqueados para visitantes do site e para quem liga.

E se o agente não conseguir ajudar?

No chat, o cliente envia uma solicitação com o seu e-mail e o histórico do chat. Por telefone, ele recebe um link por SMS para um formulário, e o formulário enviado vira um ticket. Ou deixa um pedido de retorno de chamada, que também vira um ticket.

O copiloto responde aos clientes sozinho?

O copiloto rascunha, 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.

Os clientes podem ver de onde vem uma resposta?

No chat do site, o agente vincula artigos que têm endereço na web, como páginas de fontes do site. Assim, os clientes podem ler a respeito na própria página. Por telefone, ele responde em frases curtas.

O cliente consegue perceber que uma IA está respondendo?

Sim. Na janela do chat, "Assistente IA" aparece sob o nome. Por telefone, um aviso após a sua saudação informa que um assistente de IA está falando e que a ligação pode ser gravada.

Como acompanhamos?

A visão geral de tickets mostra status, prioridade e atribuição e sinaliza os tickets que vencem em breve ou estão atrasados, assim que os prazos de SLA estiverem ativos. O painel mostra indicadores principais, como Atrasado e Não atribuído.

07 · COMO COMEÇAR

Comece com um agente e um canal

Escreva as respostas mais frequentes em [Knowledge Base AI > Artigos](#), crie um agente em [Conversation AI > Agentes de conversa](#) e incorpore o chat do site. A cobrança é feita por uso, e a página de preços mostra os detalhes.

Leia as fichas técnicas

Base de conhecimento, Conversation Agent para chat do site e telefone, dados de negócios, sistema de tickets e Ticket Copilot são descritos, cada um, com caminhos de menu.

Teste o agente no laboratório

Experimente o agente com perguntas reais dos seus clientes antes de o [Snippet de incorporação](#) ir para o seu site.

Comece junto

Para a configuração e a escolha de um 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

Conversation Agent · Chat no site

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

Conversation Agent · Telefone

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

Dados empresariais para agentes de IA

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

Sistema de tickets

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

Ticket Copilot

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

MAIS SOBRE ESTE TEMA

Atendimento ao cliente

paperoffice.ai/pt/solutions/processo/ai-atendimento-cliente-automacao-chatbot



MAIS SOBRE ESTE TEMA

paperoffice.ai/pt/solutions/processo/ai-atendimento-cliente-automacao-chatbot

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato