

Exemplo de SLA's para configuração

Motivo do Contato	Tempo de Primeira Resposta (análise) / atribuição para outro time	Tempo para devolutiva do outro time	Tempo total de Resolução do protocolo
Problema crítico no sistema	30 minutos	1 hora	4 horas
Erro em fatura/cobrança	1 hora	não escalona	8 horas
Dúvida sobre produto	2 horas	4 horas	24 horas
Solicitação de reembolso	3 horas	6 horas	2 dias úteis
Feedback/Sugestão	12 horas	Não escalona	5 dias corridos

Exemplo de procedimento para treinar o agent copilot:

O **Copiloto do Agente** da Zendesk oferece recursos de inteligência artificial que auxiliam os agentes a fornecer respostas rápidas e precisas aos clientes. Um desses recursos é o de [primeiras respostas sugeridas](#), que utiliza IA generativa para propor respostas iniciais baseadas em macros existentes e artigos da central de ajuda.

Lembre-se de que a eficácia dessas sugestões depende da qualidade e relevância das macros e dos artigos da sua central de ajuda.

Nesse vídeo temos mais exemplo de como funciona e como podemos configurar nosso copilot agente:  [Zendesk agent copilot featuring auto assist | Zendesk Product Spotlight](#)

Nome

Trocar um produto

1. Verifique a Política de Troca

Antes de iniciar o processo, confira a política de trocas da loja onde o produto foi adquirido. Verifique prazos, condições e possíveis custos envolvidos.

2. Separe a Nota Fiscal e Embalagem Original

A maioria das lojas exige a nota fiscal e o produto em sua embalagem original, sem sinais de uso indevido, para realizar a troca.

3. Entre em Contato com a Loja

Entre em contato com o atendimento ao cliente da loja, seja por telefone, e-mail ou presencialmente, informando o motivo da troca e os detalhes do produto.

4. Escolha a Forma de Troca

Algumas lojas oferecem diferentes formas de troca, como substituição pelo mesmo item, vale-compra ou reembolso. Verifique quais opções estão disponíveis.

5. Envie ou Leve o Produto à Loja

Se a troca for presencial, vá até a loja com o item. Para compras online, siga as instruções fornecidas para o envio do produto, que pode incluir postagem pelos Correios ou retirada por transportadora.

6. Aguarde a Análise do Produto

A loja pode precisar de um tempo para avaliar as condições do produto antes de aprovar a troca. Esse prazo varia conforme a política da empresa.

7. Receba o Novo Produto ou Crédito

Após a aprovação, você receberá o novo produto, o vale-compra ou o reembolso conforme combinado com a loja.

Idioma detectado: espanhol Traduzir

**Steve Jobs** • há menos de 1 minuto

trocar um produto

Assistência automática Ativado

Para realizar a troca de um produto, por favor, siga os passos abaixo:

1. Verifique a política de trocas da loja onde o produto foi adquirido, incluindo prazos e condições.
2. Separe a nota fiscal e a embalagem original do produto.
3. Entre em contato conosco informando o motivo da troca e os detalhes do produto.

Por favor, envie o ID do pedido, o cupom fiscal e, se possível, fotos do produto para que possamos dar continuidade ao processo.

✦ Ação Change field 'Troca ou devolução' to 'Cambio'

Editar Aprovar

As **macros** no Zendesk são respostas pré-configuradas que ajudam os agentes a responder rapidamente a tickets com mensagens padronizadas. Elas são úteis para agilizar o suporte ao cliente, garantindo consistência e eficiência no atendimento.

Para que servem as macros?

- **Acelerar o atendimento:** Respostas prontas economizam tempo dos agentes.
- **Padronizar as respostas:** Garante que todos os clientes recebam informações consistentes.
- **Reduzir erros:** Evita respostas incorretas ou incompletas, pois os textos já estão revisados.
- **Automatizar ações:** Além do texto, as macros podem adicionar tags, alterar o status do ticket e atribuir o ticket a um grupo específico.

Exemplos para uso de macros

Ações

Adicione ações para adicionar um comentário ao ticket ou atualizar os valores do campo do ticket.

Comentário/descrição

Parágrafo
B
I
U
A

:
:
≡
≡

@
“
<
>

Prezado cliente {{current_user.first_name}}, temos o prazer de informar que sua solicitação {{ticket.id}} foi resolvida. Caso surjam novos imprevistos, não hesite em nos contactar. E também ficaríamos muito gratos se você pudesse avaliar nossos serviços na pesquisa de satisfação.

Permanecemos à sua disposição.

Atenciosamente, {{ticket.assignee.first_name}}

Attach files

Visualizar placeholders disponíveis

☐ Incluir fallback em texto sem formatação

Exibir resumo do ticket

trocar um produto

Joyce Mertig

há menos de 1 minuto

Para realizar a troca de um produto, por favor, forneça as seguintes informações:

1. O motivo da troca.
2. Detalhes do produto que deseja trocar.
3. A nota fiscal do pedido.

Com essas informações, poderemos dar continuidade ao processo. Aguardo seu retorno!

Mensagens

Encerrar sessão

Prezado cliente Steve , temos o prazer de informar que sua solicitação 19939 foi resolvida. Caso surjam novos imprevistos, não hesite em nos contactar. E também ficaríamos muito gratos se você pudesse avaliar nossos serviços na pesquisa de satisfação.

Permanecemos à sua disposição.

Atenciosamente, Joyce

Enviar