

Softtek®

FIAP

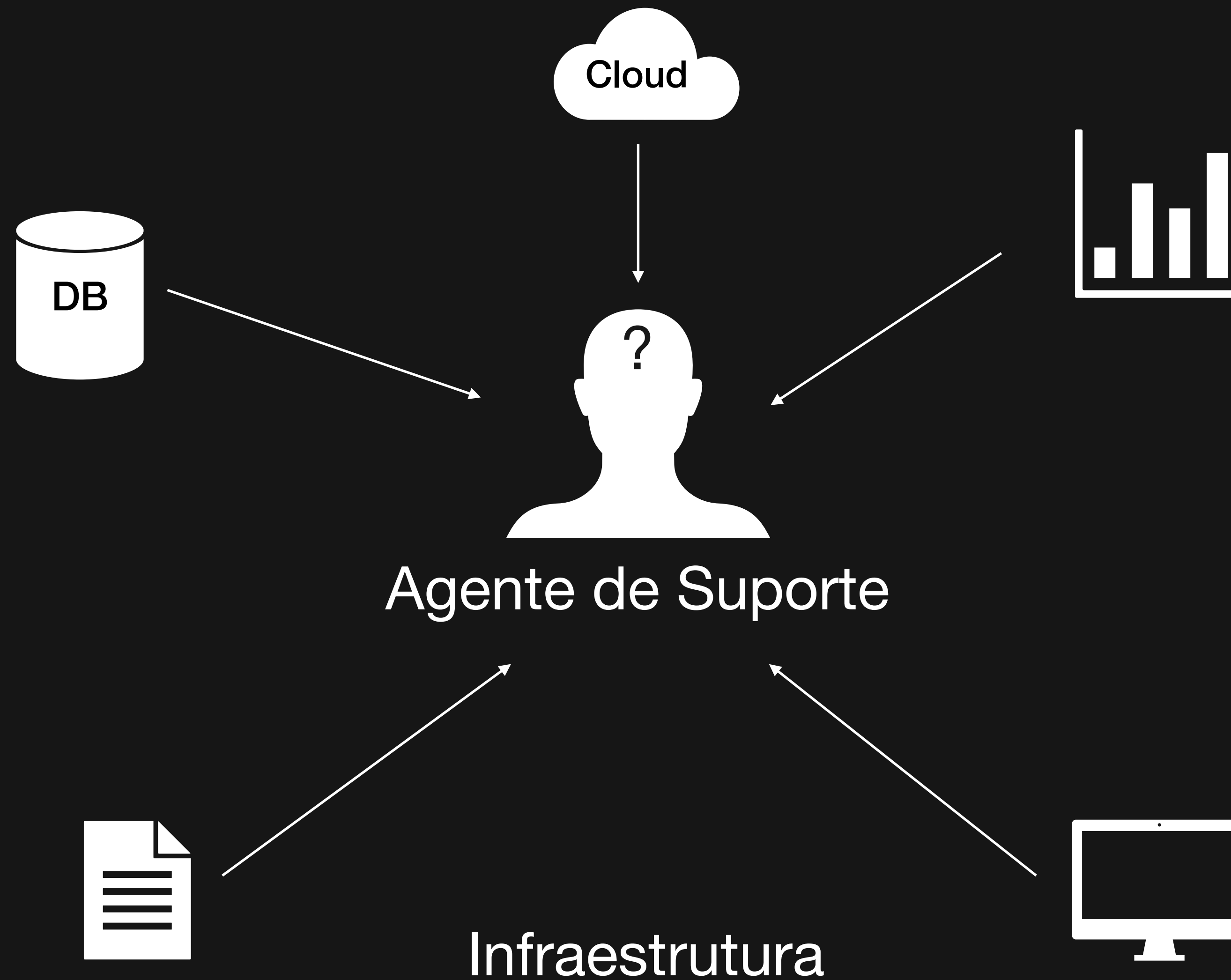
XFIVE

DEX

Support AI

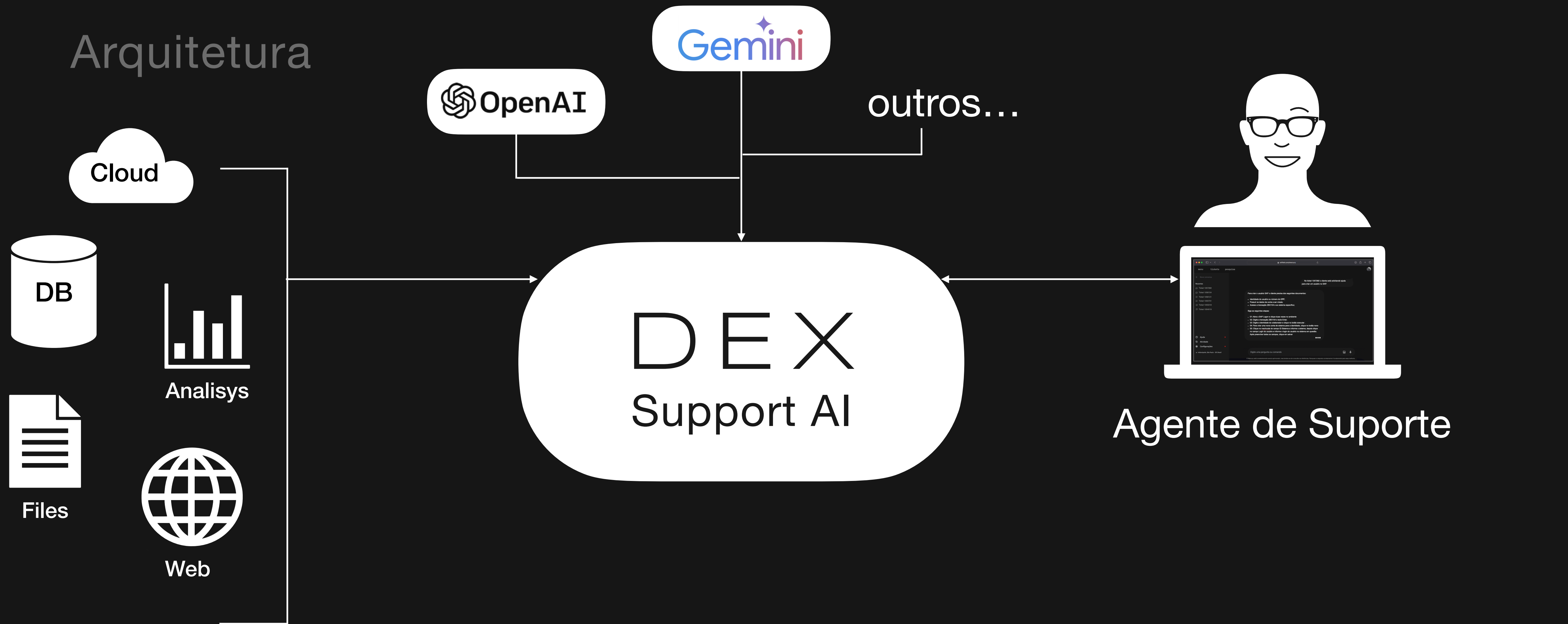
DEX é um agente especializado de suporte técnico que usa modelos de IA generativa e se conecta a sistemas, web e bases diversas para ser um assistente inteligente e especializado para o time de suporte.

Modelo tradicional - Baixa integração



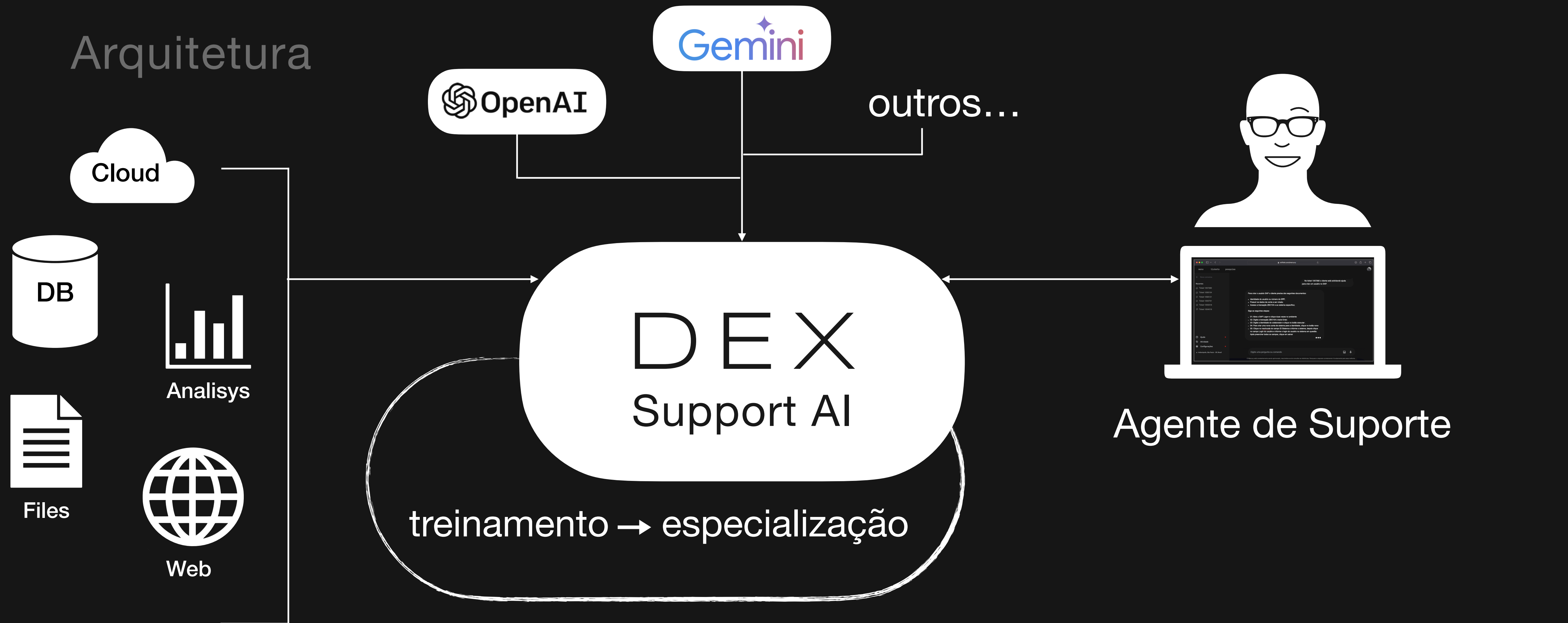
DEX

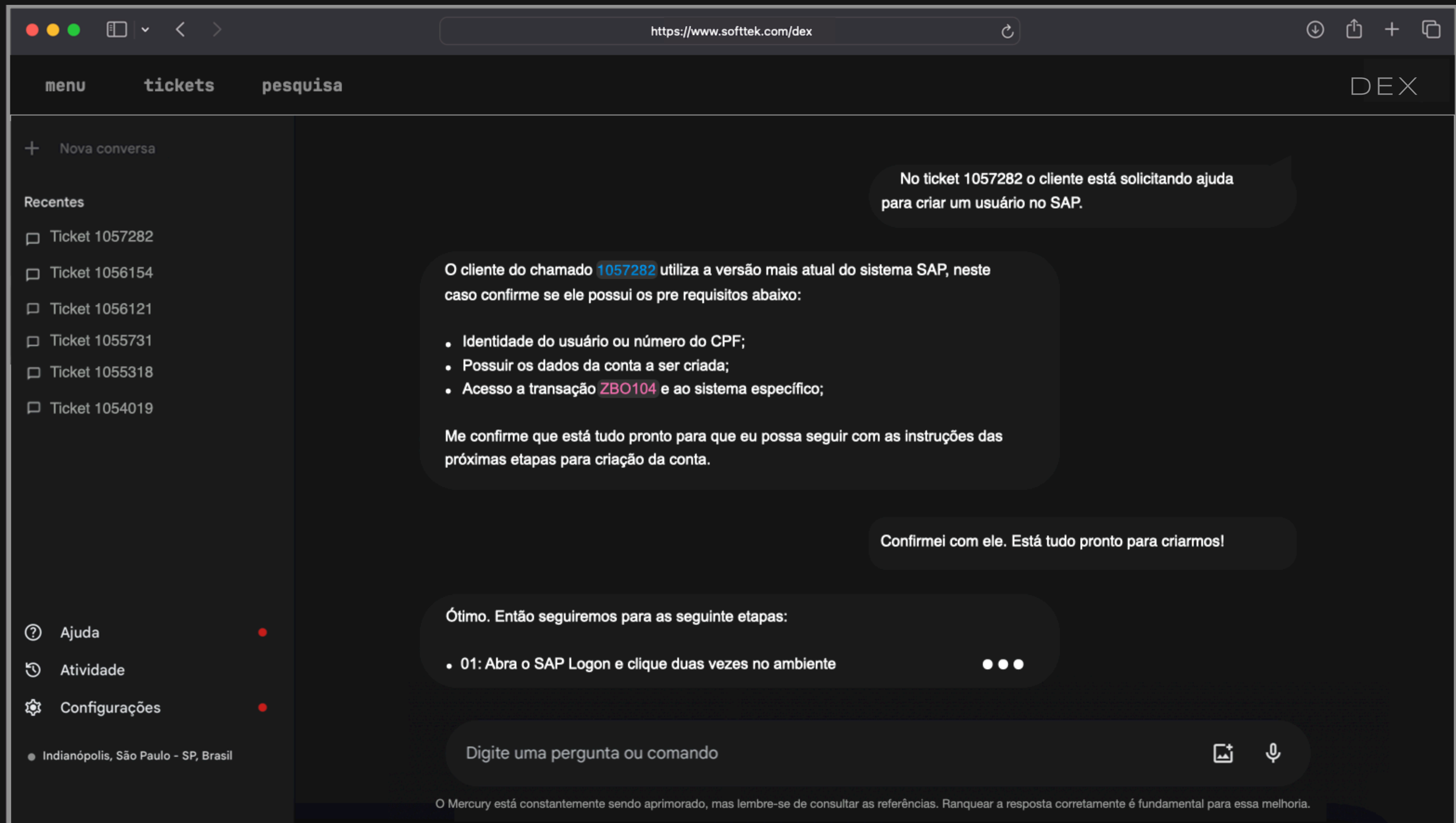
Arquitetura



DEX

Arquitetura





https://www.softtek.com/dex

menu tickets pesquisa DEX

+ Nova conversa

Recentes

- Ticket 1057282
- Ticket 1056154
- Ticket 1056121
- Ticket 1055731
- Ticket 1055318
- Ticket 1054019

?

Ajuda

Atividade

Configurações

Indianópolis, São Paulo - SP, Brasil

O cliente do chamado **1057282** utiliza a versão mais atual do sistema SAP, neste caso confirme se ele possui os pre requisitos abaixo:

- Identidade do usuário ou número do CPF;
- Possuir os dados da conta a ser criada;
- Acesso a transação **ZBO104** e ao sistema específico;

Me confirme que está tudo pronto para que eu possa seguir com as instruções das próximas etapas para criação da conta.

Confirmei com ele. Está tudo pronto para criarmos!

Ótimo. Então seguiremos para as seguinte etapas:

- 01: Abra o SAP Logon e clique duas vezes no ambiente

Link para outras aplicações, como por exemplo sistema de gerenciamento de tickets

Anexa arquivos ou artigos pertinentes para consulta caso necessário.

Digite uma pergunta ou comando

O Mercury está constantemente sendo aprimorado, mas lembre-se de consultar as referências. Ranquear a resposta corretamente é fundamental para essa melhoria.

Funcionalidades

- Integração a bases, web e outras aplicações (ex: Zendesk, FRIDA, etc)
- Soluções em texto customizadas para a área de suporte
- Métodos de aprendizado e ranqueamento para melhoria contínua no modelo
- Disponibilização de insights e indicadores para líderes de suporte

Benefícios

- Maior produtividade e eficiência na equipe de suporte N1 e N2
- Mais foco para suporte avançado com casos que precisam de intervenção
- Experiência do cliente aprimorada aumentando a satisfação
- Redução de custos operacionais
- Insights e relatórios para a área de suporte
- Roadmap para DEX se tornar um SaaS comercializado pela Softtek