



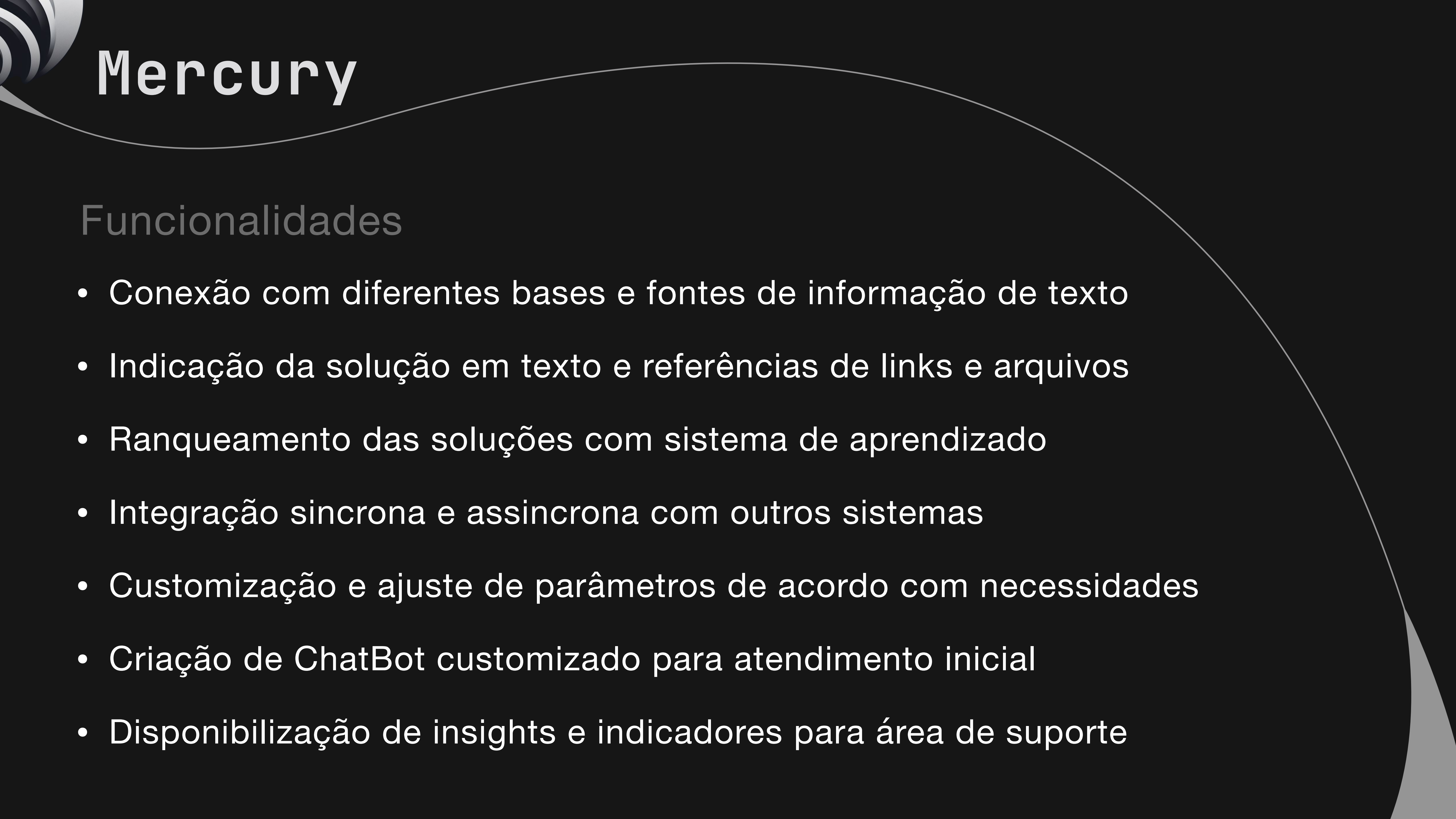
Mercury

Softtek Support Gen AI

Mercury

Descrição

O Mercury é uma aplicação web que utiliza tecnologia Gen AI para ser a fonte primária de informações na busca e indicação de soluções técnicas pelo time de suporte. Ele utiliza o ChatGPT 5.0 e suas APIs para se conectar a diferentes bases de informação em texto que podem incluir: artigos, arquivos, databases, casos anteriores e outras fontes que possam ser disponibilizadas. Com as informações do caso, o Mercury trará possíveis caminhos de solução para que o agente de suporte identifique qual se adequa melhor ao caso. Após a escolha, Mercury aprofunda no caso com a descrição da possível solução, além de elencar os artigos, arquivos e referencias de casos anteriores.



Mercury

Funcionalidades

- Conexão com diferentes bases e fontes de informação de texto
- Indicação da solução em texto e referências de links e arquivos
- Ranqueamento das soluções com sistema de aprendizado
- Integração síncrona e assíncrona com outros sistemas
- Customização e ajuste de parâmetros de acordo com necessidades
- Criação de ChatBot customizado para atendimento inicial
- Disponibilização de insights e indicadores para área de suporte

Mercury

Benefícios

- Assertividade e autonomia para solução de problemas dos atendentes S1
- Maior foco e produtividade para os atendentes S2
- Criação de relatórios inteligentes integrando toda base de suporte
- Redução de custos operacionais
- Mais fluidez e agilidade na solução dos tickets
- Disponibilização como serviço aos clientes Softtek -> Geração de receita