

**POC Atendimento / Suporte ao Cliente**

1. Fluxo do Atendimento (Exemplo)

* **Canais de contato**: Chat no sistema, e-mail ([suporte@rtr.com](https://rtr.com)), WhatsApp Business (pra urgências).
* **Passos**:
  1. **Loja reporta problema** (ex.: "Scanner não reconheceu carta X").
  2. **Pipefy cria ticket automático** (com base no tipo de problema).
  3. **Classificação**:
     + *Bug no sistema?* → Time técnico.
     + *Dúvida sobre precificação?* → Time de consultoria.
     + *Problema no estoque?* → Time de operações.
  4. **SLA**: Resposta em até 2h (urgente) ou 12h (normal).
  5. **Solução + feedback** (ex.: "Scanner atualizado, confirma se resolveu?").

2. Regras Importantes

* **Prioridades**:
  + *Alta*: Sistema offline, erro crítico no scanner.
  + *Média*: Dúvida sobre algoritmos de preço.
  + *Baixa*: Sugestões de melhoria.
* **Escalonamento**: Se não resolvido em 24h → VP de Operações entra no caso.

3. Dados Obrigatórios do Cliente (Loja)

* Nome da loja + CNPJ.
* Versão do sistema RTR usada.
* Print/descrição do erro (se for bug).
* Tipo de plano (Free, Premium – pra definir suporte prioritário).

4. Automação no Pipefy

* **Exemplo de workflow**:
  + **Trigger**: Mensagem chega via e-mail/chat.
  + **Automatização**:
    - Se palavra "bug" ou "não funciona" → classifica como *Técnico*.
    - Se palavra "preço" ou "algoritmo" → classifica como *Consultoria*.
  + **Ações**:
    - Envia confirmação automática: *"Seu ticket (#123) foi aberto e será respondido em até X horas."*
    - Notifica o time responsável via Slack/Email.

5. Gerar Massa de Dados com IA

Usaremos uma IA pra criar tickets fictícios (exemplos reais do nicho):

Segue nosso texto de prompt usado para o desenvolvimento dos tickets com a IA seguidos de exemplosmanda pelo celular mesmo:

|Quero que você atue como gerador de massa de dados para tickets fictícios de suporte, com base no contexto de uma plataforma de gestão para lojas de TCG (Trading Card Games), chamada RTR.

Os tickets devem conter os seguintes campos obrigatórios:

* "loja": Nome da loja
* "email": E-mail da loja
* "cnpj": CNPJ da loja
* "versao\_rtr": Versão do sistema RTR usada
* "descricao": Descrição do erro ou dúvida
* "plano": Tipo de plano contratado (Free ou Premium)
* "aplicacao": Tipo de aplicação relacionada ao chamado (ex: "scanner", "precificacao", "store\_manager", "dashboard")

**Regras importantes:**

* Não incluir prints, apenas descrições claras e realistas
* Os exemplos devem refletir situações reais no contexto de lojas de TCG
* Diversificar tipos de problemas: bugs técnicos, dúvidas sobre preços, problemas com scanner, estoque ou dashboards
* Variação nos nomes das lojas, e-mails e versões do sistema

**Formato de saída:** JSON estruturado com uma lista de objetos

Gere 15 exemplos agora.|

segue 2 Exemplos gerados dos 15:

{

"loja": "CardMaster SP",

"email": "suporte@cardmastersp.com.br",

"cnpj": "12.345.678/0001-90",

"versao\_rtr": "RTR 3.2.1",

"descricao": "Scanner não identificou a carta ‘Charizard VMAX’ mesmo estando em perfeito estado.",

"plano": "Premium",

"aplicacao": "scanner"

},

{

"loja": "Dragon Cards",

"email": "contato@dragoncards.com.br",

"cnpj": "98.765.432/0001-55",

"versao\_rtr": "RTR 3.1.0",

"descricao": "O algoritmo sugeriu preço abaixo do mercado para ‘Pikachu Illustrator’. Como ajustar?",

"plano": "Free",

"aplicacao": "precificacao"

}