



Bem-vindo ao Manual de Suporte ao Cliente

Classificação: Pública
Versão: 02
Data da versão: 30/01/2023



O que você vai encontrar no manual

- ✓ Canais de atendimento disponíveis
- ✓ O que você precisa para acessar os canais
- ✓ Como abrir um chamado
- ✓ Tipos de tickets e tempo de resposta
- ✓ Contato Inteligente Blip
- ✓ Portal de Atendimento
- ✓ Links úteis



Canais disponíveis



Todos os canais de atendimento e regras de SLA estão detalhados no contrato.

	Documentação	Fórum	Portal de Atendimento	E-mail	WhatsApp	Telefone
Trial	✓	✓	•	•	•	•
Startup	✓	✓	✓	✓	✓	•
Lite	✓	✓	✓	✓	✓	•
Plus	✓	✓	✓	✓	✓	•
Super	✓	✓	✓	✓	✓	•
Enterprise	✓	✓	✓	✓	✓	•

O que você precisa para acessar os canais

Caso já tenha seguido os passos ao lado, basta entrar com as suas credenciais de acesso

- ❗ **Ser um cliente pagante**
Ter um contrato nos planos Startup, Lite, Plus, Super e/ou Enterprise. Veja mais clicando [aqui](#).
- ❗ **Ser um usuário Blip**
Ainda não é um usuário do Blip?
Veja como ser adicionado clicando [aqui](#).
- ❗ **Estar na visão do contrato associado ao plano ou equipe de um bot pago**
Ainda não faz parte da equipe do Bot?
Veja como ser adicionado clicando [aqui](#).
- ❗ **Após conectar no Portal Blip, configure o Idioma de uso em “Preferências”.**
Para entrar em contato com a nossa equipe e ter as melhores experiências, basta configurar suas informações clicando [aqui](#).

Como abrir um chamado?

O importante é resolvermos todas as suas dúvidas. Por onde? Essa escolha é sua! 😊



Portal



Whatsapp

Problemas para abrir um chamado? Mande um e-mail para suporte@blip.ai

Tipos de tickets e tempo de resposta

Atualmente existem 3 categorizações que podem ser escolhidas na abertura de um ticket:

Dúvida: Esclarecimento de dúvidas relacionadas ao uso do BLiP após a assinatura do contrato do Plano BLiP. É caracterizada por um questionamento, pergunta aberta, solicitação de orientação em alguma dificuldade na plataforma Blip ou o relato de algo que não está funcionando, causado por configurações feitas pelo cliente na plataforma.

Tarefa: Solicitação aberta e formal do cliente para qualquer tipo de alteração, configuração e extração a ser fornecida ao cliente, que podem ser realizadas apenas internamente pela Blip.

Por exemplo:

Informações sobre serviços, logs, dados de relatórios, exclusão de dados, informações da WABA (conta do WhatsApp), etc, desde que não gere qualquer indisponibilidade no serviço contratado.

Incidente: É qualquer evento não esperado que cause interrupção, instabilidade ou perda de performance no serviço contratado pelos nossos clientes. É um evento interno que pode ocorrer no sistema do Blip em geral ou localizado, atingindo algum dos componentes do sistema, como um serviço em específico, ou certo segmento de clientes.

O SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de nível de Serviço, está detalhado nos seguintes documentos de acordo ao tipo de plano do cliente:

- [Planos Business, Start, Lite e Plus](#)
- [Planos Enterprise e Super:](#)



Conheça o Contato Inteligente Blip

- ✓ Faça a abertura de chamados com mais praticidade
- ✓ Consulte seus chamados abertos
- ✓ Receba atualizações sobre os seus chamados abertos
- ✓ Tire suas dúvidas consultando a nossa **FAQ**
- ✓ Tenha acesso a relatórios sobre o seu Contato Inteligente



WhatsApp

+55 31 3349-6201

wa.me/553133496201



Blip Chat

bit.ly/3XBqqlR

Links úteis

[API Reference](#)

Accesse o conhecimento técnico de desenvolvimento na plataforma Blip e vários exemplos de código, que são conceitos mínimos necessários para explorar todo o poder do Blip.

[Blip Status](#)

Rastrear o status da plataforma Blip.

[Fórum](#)

O Blip Fórum é o lugar onde dividimos experiências e dicas sobre criação de chatbots, contatos inteligentes e experiências conversacionais.

[Blip AMA \(Ask Me Anything\)](#)

Dúvidas sobre chatbots e contato inteligente? O Blip AMA (Ask Me Anything) é um evento semanal, ao vivo, que acontece todas as quintas-feiras, às 15h.

[Cases](#)

Confira nossos resultados, na prática, com os Cases de sucesso de Contato Inteligente.

[Help Center](#)

Tire todas as suas dúvidas, abra chamados para a equipe de suporte e tenha acesso às principais ferramentas de autoatendimento Blip.

[Blip Ideias](#)

Traga as suas ideias para que possamos considerá-las no design e no desenvolvimento de futuras atualizações do produto.

[Changelog](#)

Fique por dentro de melhorias e novidades implementadas no Blip. Evoluções constantes do portal, com informações pontuais que impactam diretamente o seu uso.

[Templates](#)

Consulte e utilize templates criados pela comunidade para facilitar a criação e implementação de chatbots.

[Políticas](#)

Informativo Público de Segurança da Informação.



