

Comparação de planos

Compare e selecione o plano ideal para você

EUR

	 GRATUITO	 PADRÃO	 PROFISSIONAL	 EMPRESARIAL
Preços (Impostos locais (VAT, GST etc.) serão cobrados, além dos preços mencionados.)				
Faturado anualmente	Gratuito	€12/agente/mês	€20/agente/mês	€35/agente/mês
Faturado mensalmente	Gratuito	€18/agente/mês	€30/agente/mês	€45/agente/mês
Limite de agentes	3 agentes grátis	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Agente estagiário	—	Complemento €5 por agente	Complemento €5 por agente	50 grátis (Mais como complemento – €5 por agente)
GERENCIAMENTO DE TÍQUETES				
Tíquetes por e-mail	 			














Comentário no tíquete	✓	✓	✓	✓
Tíquetes de spam	✓	✓	✓	✓
Histórico de tíquetes	✓	✓	✓	✓
Nota de resolução de tíquete	✓	✓	✓	✓
Tags de tíquete	10 etiquetas/tíquete	20 etiquetas/tíquete	30 etiquetas/tíquete	50 etiquetas/tíquete
Monitoramento de tíquetes baseado em produtos	—	✓	✓	✓
Adicionar resolução na base de conhecimento	—	✓	✓	✓
Seguidores	—	✓	✓	✓
Classificações de satisfação do cliente	—	✓	✓	✓
Artigos sugeridos	—	✓	✓	✓
Mesclar tíquetes	—	✓	✓	✓
Dividir tíquetes	—	✓	✓	✓
Cronograma de tíquetes	—	✓	✓	✓
Registro de tempo	—	✓	✓	✓
Aprovações	—	—	✓	✓
Atribuição para equipes	—	—	✓	✓

Compartilhamento de tíquetes	—	—	✓	✓
Enviar como e-mail ⓘ	—	—	✓	✓
Clonar tíquete ⓘ	—	✓	✓	✓
PRODUTIVIDADE DO AGENTE				
Visualização rápida de tíquetes (visualização de prévias) ⓘ	✓	✓	✓	✓
Editor de respostas com suporte a rich text ⓘ	✓	✓	✓	✓
Pesquisa avançada ⓘ	✓	✓	✓	✓
Rascunho de resposta ⓘ	✓	✓	✓	✓
Visualização de tabela ⓘ	—	✓	✓	✓
Faceta da pesquisa ⓘ	—	✓	✓	✓
Snippets para resposta mais rápida ⓘ	—	✓	✓	✓
Modelos de e-mail no editor de resposta ⓘ	—	✓	✓	✓
Modos de funcionamento ⓘ	—	✓	✓	✓
Atalhos do teclado ⓘ	—	✓	✓	✓
Revisar respostas de tíquete ⓘ	—	—	✓	✓

















COLABORAÇÃO EM TEMPO REAL				
Atualizações em tempo real na lista de tíquetes e exibição de detalhes	—	✓	✓	✓
Contagem de tíquetes em tempo real em visualizações com estrela	—	✓	✓	✓
Feeds de equipe ⓘ	—	✓	✓	✓
Detecção de colisão de agente ⓘ	—	—	✓	✓
Chat de colisão de agente ⓘ	—	—	✓	✓
Evitar resposta de colisão de agente ⓘ	—	—	✓	✓
CANAIS DE SUPORTE AO CLIENTE				
Canal de e-mail ⓘ	1	5	10	100
Central de ajuda ⓘ	✓	✓	✓	✓
Formulário Web-para-Tíquete ⓘ	1	5	10	20
Twitter ⓘ	—	1 marca	1 marca	2 marcas (no caso de várias marcas, 1 marca para cada departamento)
Facebook ⓘ	—	1 marca	1 marca	2 marcas (no caso de várias marcas, 1 marca para cada

					departamento)
Fóruns de comunidade	i	—	✓	✓	✓
Telefonia	i	—	—	✓	✓
Chat ao vivo	i	—	—	—	✓
AUTOMAÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO					
Regras de notificação	i	✓	✓	✓	✓
Macros	i	2	5	15/departamento	30/departamento
Supervisão – Regras baseadas em tempo	i	—	5	15/departamento	30/departamento
Regras de fluxo de trabalho	i	—	5/módulo	15/departamento/módulo	30/departamento/módulo
Funções personalizadas nos fluxos de trabalho	i	—	—	—	✓
Observação de campo - Acionar atualizações de campos específicos	i	—	—	—	✓
REGRAS DE ATRIBUIÇÃO DE TÍQUETES					
Atribuição direta a agentes e equipes	i	—	5	15	30
Atribuição de tíquetes por Round Robin para equilíbrio de carga de trabalho	i	—	—	10/departamento	15/departamento













GERENCIAMENTO AVANÇADO DE PROCESSOS - BLUEPRINTS					
Blueprints ativos	i	—	—	1/departamento	20/departamento
Transições por blueprint	i	—	—	10	50
Transições comuns por blueprint	i	—	—	1	5
Campos e ações por transição	i	—	—	10	30
SLAs e escalonamentos de nível de estado	i	—	—	✓	✓
Funções personalizadas nos blueprints	i	—	—	—	✓
CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)					
Número de SLAs	i	SLA baseado em prioridade	4	10/departamento	20/departamento
Parar o relógio SLA (estado de espera)	i	Padrão para o Status em espera (não personalizável)	✓	✓	✓
Escalonamentos multinível	i	—	✓	✓	✓
SLA baseado em cliente	i	—	—	✓	✓
Gerenciamento de contratos no SLA	i	—	—	—	✓
HORÁRIOS DE TRABALHO DO SUPORTE TÉCNICO					
Horários de trabalho	i	—	1	1	Ilimitado

Lista de feriados		—	1	1	Ilimitado
PERSONALIZAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO					
Modelos de e-mail personalizados		Modelos padrão	✓	✓	✓
Personalizar guias		✓	✓	✓	✓
Exibições personalizadas		—	✓	✓	✓
Personalizar campos de formulário		✓	✓	✓	✓
Campos personalizados		—	50 campos/módulo	150 campos/módulo	230 campos/módulo
Status do tíquete personalizado e agrupamento de status		—	✓	✓	✓
Dependências de campo		—	✓	✓	✓
Equipes		—	—	✓	✓
Modelos de tíquete		—	—	✓	✓
Layout específico do departamento		—	—	✓	✓
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL					
Assistente de respostas		—	—	—	✓
Previsões de sentimentos		—	—	—	✓

Marcação automática de tíquetes	i	—	—	—	✓
Notificações de anomalias	i	—	—	—	✓
Assistente de conversação para base de conhecimento/ASAP	i	—	—	—	✓
Zia Voice e Skill Builder	i	—	—	—	✓
REFORMULAÇÃO DE MARCA					
Suporte a vários idiomas	i	✓	✓	✓	✓
Mapeamento de domínio personalizado	i	—	✓	✓	✓
Autenticação remota	i	—	—	✓	✓
MULTIDEPARTAMENTO					
Monitoramento de suporte de vários departamentos	i	—	—	10	Ilimitado
Exibição de tíquetes de todos os departamentos	i	—	—	✓	✓
Assinaturas com base no departamento	i	—	—	✓	✓
Manuseio de produtos específicos do departamento	i	—	—	✓	✓
CENTRAL DE AJUDA					















Base de conhecimento privada para agentes		✓	✓	✓	✓
Base de conhecimento pública		—	✓	✓	✓
Painéis da base de conhecimento		—	✓	✓	✓
Comunidade		—	✓	✓	✓
Painel da comunidade		—	✓	✓	✓
Versão dos artigos		✓	✓	✓	✓
Redirecionamento 301		—	—	✓	✓
ASAP		—	✓	✓	✓
Robô de resposta no ASAP		—	—	—	✓
Chat ao vivo no ASAP		—	—	—	✓
Integração com o Google Analytics		—	—	✓	✓
Galeria de temas		—	✓	✓	✓
Personalização CSS		—	—	✓	✓
Widgets do cliente		—	—	✓	✓
Central de ajuda multimarcas		—	—	—	✓
					

Personalização de HTML	—	—	—	✓
GERENCIAMENTO DE CLIENTES				
Gerenciamento de dados de contatos e contas ⁱ	✓	✓	✓	✓
Notas particulares para contatos e contas ⁱ	✓	✓	✓	✓
Agentes dedicados para contatos e contas ⁱ	✓	✓	✓	✓
Insights de contatos e contas ⁱ	—	✓	✓	✓
Remover duplicidade de contatos e contas ⁱ	—	✓	✓	✓
Campos personalizados de contato e conta ⁱ	—	50 campos	150 campos	230 campos
Mesclar contatos ⁱ	—	✓	✓	✓
Mesclar contas ⁱ	—	✓	✓	✓
Monitorar contatos e contas ⁱ	—	✓	✓	✓
Associação de contatos com produtos ⁱ	—	✓	✓	✓
Listas personalizadas de clientes ⁱ	—	✓	✓	✓
Contato secundário (Cc's) ⁱ	—	—	✓	✓

ATIVIDADE					
Tarefas		—	✓	✓	✓
Eventos		—	—	✓	✓
Chamadas		—	—	✓	✓
ACOMPANHAMENTO DE TEMPO					
Monitoramento manual de tempo de tíquetes		—	✓	✓	✓
Monitoramento automático de tempo de tíquetes		—	—	✓	✓
Monitoramento do tempo de atividade		—	—	✓	✓
Preferências de faturamento		—	—	✓	✓
PRODUTOS					
Monitoramento de tíquetes baseado em produtos		—	✓	✓	✓
Associar produtos a contatos		—	✓	✓	✓
Associar produtos a contas		—	✓	✓	✓
Agente dedicado para produtos		—	✓	✓	✓
Campos personalizados para produtos		—	50 campos	150 campos	230 campos

Listas personalizadas de produtos	i	—	✓	✓	✓
ANÁLISE					
Painel de agentes	i	✓	✓	✓	✓
Relatórios padrão	i	—	✓	✓	✓
Relatórios pré-preenchidos	i	—	✓	✓	✓
Relatórios personalizados	i	—	50	✓	✓
Exportar relatórios para CSV, XLS ou PDF	i	—	✓	✓	✓
Painéis personalizados	i	—	10	✓	✓
Painel de visão geral de tíquete	i	—	✓	✓	✓
Painel geral	i	—	✓	✓	✓
Painéis de resposta, resolução e FCR	i	—	✓	✓	✓
Painel de status de tíquetes	i	—	✓	✓	✓
Painel de satisfação do cliente	i	—	✓	✓	✓
Painel da base de conhecimento	i	—	✓	✓	✓
	i				

Painel da comunidade	—	✓	✓	✓
Relatórios e painéis de chamadas ⓘ	—	—	✓	✓
Painéis de SLA ⓘ	—	—	✓	✓
Disponibilidade do agente de telefonia ⓘ			✓	✓
Programar relatórios ⓘ	—	—	—	100
Painel do Blueprint ⓘ	—	—	—	✓
Painel da Zia ⓘ	—	—	—	✓
Análise de todos os departamentos (Relatórios globais e painéis) ⓘ	—	—	—	✓
TELEFONIA				
Notificações de chamada no produto ⓘ	—	—	✓	✓
Transformar chamada em tíquete ⓘ	—	—	✓	✓
Responder via Web ⓘ	—	—	✓	✓
Atender pelo telefone ⓘ	—	—	✓	✓
Registro de chamadas ⓘ	—	—	✓	✓
Transferência de chamada ⓘ	—	—	✓	✓

Gravação de chamadas		—	—	✓	✓
Chamada em espera		—	—	✓	✓
Silenciar Chamada		—	—	✓	✓
Configuração de horário comercial		—	—	✓	✓
Gerenciamento de horas fora do horário comercial		—	—	✓	✓
Controle de fila de chamada		—	—	✓	✓
Chamadas de saída		—	—	✓	✓
Gerenciamento de chamadas perdidas		—	—	✓	✓
Configuração de saudação personalizada		—	—	✓	✓
Roteamento de chamadas (sequencial e simultânea)		—	—	✓	✓
Mensagem de chamada em espera		—	—	✓	✓
Histórico de chamadas		—	—	✓	✓
Correio de voz		—	—	✓	✓
Disponibilidade do agente em tempo real		—	—	✓	✓

Relatórios e painéis de chamadas	i	—	—	✓	✓
IVR multinível	i	—	—	—	✓
AGENTES E PERMISSÕES					
Perfis	i	Padrão (não editável)	6	25	50
Funções	i	Padrão (não editável)	5	25	250
Controle de acesso em nível de campo	i	—	—	✓	✓
Compartilhamento de dados baseado em função	i	—	—	—	✓
Agentes estagiários	i	—	Complemento €5/agente estagiário	Complemento €5/agente estagiário	50 gratuitos (complemento – €5/agente estagiário)
COMPLEMENTOS E INTEGRAÇÕES					
Zoho CRM	i	—	✓	✓	✓
Zoho Analytics	i		✓	✓	✓
Zoho BugTracker	i	—	✓	✓	✓
G Suite	i	✓	✓	✓	✓
Complemento SMS	i	—	✓	✓	✓
Zoho PhoneBridge para centrais de atendimento	i	—	✓	Gratuito	Gratuito
	i				

Zoho Assist		1 usuário gratuito	1 usuário gratuito	1 usuário gratuito	1 usuário gratuito
Zoho Cliq	i	—	✓	✓	✓
Zoho SalesIQ	i	—	✓	✓	✓
Atlassian Jira	i	—	✓	✓	✓
Slack	i	—	✓	✓	✓
Zoho Books/Invoice	i	—	✓	✓	✓
Salesforce	i	—	✓	✓	✓
Zapier	i	—	✓	✓	✓
Office 365	i	—	✓	✓	✓
MS Teams	i	—	✓	✓	✓
Zoho PageSense	i	—	✓	✓	✓
ZOHO MARKETPLACE PARA O ZOHO DESK					
Extensões públicas	i	—	✓	✓	✓
Extensões privadas	i	—	—	✓	✓
APLICATIVOS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS					
Aplicativo Radar para Zoho Desk	i	✓	✓	✓	✓
Aplicativo Zoho Desk	i	✓	✓	✓	✓

FERRAMENTAS DO DESENVOLVEDOR					
SDK móvel	i	—	—	✓	✓
API	i	✓	✓	✓	✓
ADMINISTRAÇÃO DE DADOS					
Exportar dados	i	✓	✓	✓	✓
Importar dados	i	—	✓	✓	✓
Histórico de importação	i	—	✓	✓	✓
MIGRAÇÃO DE DADOS					
Migração de outro suporte técnico	i	—	✓	✓	✓
SUPORTE (24x5)					
Suporte por e-mail	i	✓	✓	✓	✓
Suporte telefônico	i	—	✓	✓	✓
Suporte por chat	i	—	—	✓	✓