



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ · ПОДДРЪЖКА · HELPDESK AI

Заявките на клиентите са разпръснати по три канала? Оттук нататък обслужването ви работи като едно.

Helpdesk AI свързва клиентския портал, уебсайт чата и телефона с вашата база знания. Conversation Agent отговаря на въпроси в чата и по телефона, отворените заявки стават тикети, а Ticket Copilot съставя черновите на отговорите за вашия екип.

НА ЕДИН ПОГЛЕД

Тикети със SLA по приоритет, клиентски портал на 21 езика, табло с шест ключови показателя и copilot във всеки тикет. Отговорите на тикетите изпраща вашият екип.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Три канала, три проблема. Сега всичко работи заедно.

На уебсайта посетител пита за гаранцията; по телефона някой иска да смени адреса за доставка; в портала чака жалба. С Conversation Agent в Helpdesk AI отговаря на стандартния въпрос от вашата база знания. Всичко останало стига до екипа ви като тикет с история.

КАНАЛИ

Клиентски портал, уебсайт чат и телефон, плюс имейл известия към клиенти и екип

ЗНАНИЯ

Статии, FAQ и източници от уебсайта от
Knowledge Base AI
за агента и Ticket Copilot

АГЕНТИ

Conversation Agent за чат и телефон, Ticket Copilot за чернови на отговори

ДОСТЪП

Уеб приложение под
Helpdesk AI › Табло
и
Conversation AI › Агенти за разговор
, вашите клиенти — в клиентския портал

**Преглед на тикетите**

Всички тикети със статус, приоритет, възлагане и филтри под
Helpdesk AI › Преглед на тикети . Групови действия променят много тикети наведнъж.

Клиентски портал

Клиентите отварят и следят тикетите си и влизат с връзка, вместо с парола. Вие задавате логото, цветовете и името на портала.

Уебсайт чат и телефон

Conversation Agent отговаря от вашите бази знания.
Отворените заявки стават тикети чрез „Изпрати заявка“ или SMS връзка.

Ticket Copilot

Във всеки тикет Ticket Copilot в страничния панел
PaperOffice Agent обобщава разговора, предлага етикети и съставя чернови на отговори на езика на клиента.

SLA и известия

Време за отговор и решаване по приоритет в рамките на вашето работно време. Имейл съобщава за нови тикети до 10 адреса на екипа.

Табло

Шест ключови показателя като Просрочени и Неназначени, 7-дневна тенденция, натовареност на екипа и основни рискове, всеки на едно щракване от тикетите.

02 · КАК РАБОТИ

Пристигане, предаване, отговор.

Един път за всяка заявка.

Helpdesk AI е начинът, по който модулите за поддръжка работят заедно. Така заявката пътува от първия контакт до отговора.

1

Пристигат въпроси

Клиентите пишат в портала, в уебсайт чата или се обаждат. Conversation Agent отговаря в чата и по телефона от вашата база знания.

2

Отворените въпроси стават тикети

В чата посетителят оставя имейл адрес; по телефона обаждащият получава SMS връзка. Тикетът включва историята на разговора.

3

Екипът отговаря

В Helpdesk AI > Преглед на тикети ръководителят възлага тикета, Ticket Copilot съставя черновата по указание, а вашият екип я преглежда и изпраща.

4

Клиентът чете в портала

Имейл известие вписва клиента в портала. Helpdesk AI > Табло показва как се справя поддръжката като цяло.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Градивни блокове	Система за тикети, клиентски портал, Ticket Copilot, табло, HelpDesk потребители ; Conversation Agent за чат и телефон
Канали за прием	Клиентски портал (вход или формуляр), уебсайт чат, телефон чрез SMS връзка или заявка за обратно обаждане
Източници на знания	Базите знания от Knowledge Base AI ; публичният агент и Ticket Copilot нямат достъп до документите от Workspace
Езици	Клиентски портал на 21 езика, черновите на Ticket Copilot — на езика на клиента
Настройки	Helpdesk AI > Настройки : клиентски портал, оформление, номера на тикети, SLA, известия
План	Helpdesk AI от план Plus; уебсайт чат и телефон с Conversation AI от Professional

03 · НА ПРАКТИКА

Магазин, софтуер, услуги. Една поддръжка за всеки канал.

Онлайн магазин с въпроси за гаранция

Чатът на уебсайта отговаря на въпроса за гаранцията от съответната статия. Ако клиентът иска и да смени адреса за доставка, изпраща тикет с историята на чата чрез „Изпрати заявка“.

Софтуерна компания с гореща линия

Conversation Agent приема обажданията и отговаря на стандартните въпроси. При проблем с поддръжката изпраща SMS връзка, а тикетът попада в прегледа на тикетите.

Доставчик на услуги с портал

Клиентите съобщават за проблеми в портала с вашето лого. Ръководителят на екипа вижда на таблото просрочените и неназначените тикети и ги разпределя в екипа.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Какво влиза в Helpdesk AI?

Таблото, преглед на тикетите, HelpDesk Users, настройките с клиентския портал и сроковете по SLA, и Ticket Copilot. Conversation Agent от Conversation AI добавя уебсайт чат и телефон.

Кои канали се превръщат в тикети?

Клиентският портал и публичният формуляр, уебсайт чатът чрез „Изпрати заявка“ и телефонът чрез Conversation Agent. По имейл клиентите получават връзки за вход и известия за отговори.

Агентите отговарят ли автоматично?

В уебсайт чата и по телефона Conversation Agent отговаря сам, от вашата база знания. Ticket Copilot съставя черновите на тикетите, а вашият екип ги изпраща.

Какъв план ми трябва?

Helpdesk AI е включен от план Plus. За уебсайт чат и телефон добавете Conversation AI, включен от план Professional.

ЗАПОЧНЕТЕ

Съберете каналите си в едно бюро за поддръжка.

Влезте в профила си в PaperOffice, настройте клиентския си портал под

Helpdesk AI > Настройки и свържете уебсайт чата и телефона под

Conversation AI > Агенти за разговор .

paperoffice.ai/bg/ai-helpdesk-ai-helpdesk-poddrzhka-na-klienti-upravlenie-na-tickets



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-helpdesk-ai-helpdesk-poddrzhka-na-klienti-upravlenie-na-tickets

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt