



DATOVÝ LIST · PODPORA · HELPDESK AI

Požadavky zákazníků rozeseté po třech kanálech?

Od teď váš zákaznický servis funguje jako jeden celek.

Helpdesk AI propojí portál zákazníka, chat na webu a telefon s vaší znalostní bází. Konverzační agent odpovídá v chatu i po telefonu, otevřené požadavky se změní na tickety a Ticket Copilot připraví koncepty odpovědí pro váš tým.

NA PRVNÍ POHLED

Tickets s SLA podle priority, portál zákazníka ve 21 jazycích, přehled se šesti klíčovými čísly a copilot v každém ticketu. Odpovědi na tickety odesílá váš tým.

01 · O ČEM TO JE

Tři kanály, tři problémy. Teď spolu všechno funguje.

Na webu se návštěvník ptá na záruku, po telefonu chce někdo změnit doručovací adresu, v portálu čeká reklamacie. S Helpdesk AI konverzační agent odpoví na běžnou otázku z vaší znalostní báze. Vše ostatní dorazí vašemu týmu jako ticket s historií.

KANÁLY

Portál zákazníka, chat na webu a telefon, plus e-mailová oznámení zákazníkům a týmu

ZNALOSTI

Články, FAQ a zdroje z webu z

Knowledge Base AI

pro agenta a copilota

AGENTI

Konverzační agent pro chat a telefon, Ticket Copilot pro koncepty odpovědí

PŘÍSTUP

Webová aplikace pod

Helpdesk AI › Nástěnka

a

Conversation AI › Konverzační agenti

, vaši zákazníci v portálu zákazníka



Přehled ticketů

Všechny tickety se stavem, prioritou, přiřazením a filtry pod
 Helpdesk AI › Přehled ticketů . Hromadné akce změnění najednou
 mnoho ticketů.

Portál zákazníka

Zákazníci otevírají a sledují své tickety a přihlašují se odkazem
 místo hesla. Nastavíte logo, barvy a název portálu.

Chat na webu a telefon

Konverzační agent odpovídá z vašich znalostníchází. Otevřené
 požadavky se změnění na tickety přes „Odeslat žádost“ nebo odkaz
 SMS.

Ticket Copilot

U každého ticketu copilot na postranním panelu
 PaperOffice Agent shrne vlákno, navrhne šitky a připraví
 koncepty odpovědí v jazyce zákazníka.

SLA a oznámení

Doba odezvy a vyřešení podle priority v rámci vaší pracovní doby.
 E-mail hlásí nové tickety až na 10 adres týmu.

Dashboard

Šest klíčových čísel, například Po lhůtě a Nepřiřazeno, 7denní
 trend, zátěž týmu a hlavní rizika, každé jedním kliknutím k ticketům.

02 · JAK TO FUNGUJE

Příjem, předání, odpověď. Jedna cesta pro každý požadavek.

Helpdesk AI je místo, kde se moduly podpory propojují. Takto putuje požadavek od prvního kontaktu až po odpověď.

1

Přicházejí dotazy

Zákazníci píšou do portálu, do chatu na webu nebo volají. Konverzační agent odpovídá v chatu a po telefonu z vaší znalostní báze.

2

Otevřené věci se změní na tickety

V chatu návštěvník zanechá e-mailovou adresu, v telefonu dostane volající odkaz SMS. Ticket obsahuje historii konverzace.

3

Tým odpovídá

V části [Helpdesk AI > Přehled ticketů](#) vedoucí týmu ticket přiřadí, copilot připraví koncept odpovědi podle pokynu a váš tým ho zkontroluje a odešle.

4

Zákazník čte v portálu

E-mailové oznámení přihlásí zákazníka do portálu. [Helpdesk AI > Nástěnka](#) ukazuje, jak si podpora jako celek vede.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Stavební prvky	Ticketový systém, portál zákazníka, Ticket Copilot, dashboard, HelpDesk uživatelů ; konverzační agent pro chat a telefon
Kanály příjmu	Portál zákazníka (přihlášení nebo formulář), chat na webu, telefon přes odkaz SMS nebo žádost o zpětné volání
Znalostní zdroje	Znalostní báze z Knowledge Base AI ; veřejný agent ani copilot nemají přístup k dokumentům Workspace
Jazyky	Portál zákazníka ve 21 jazycích, koncepty copilota v jazyce zákazníka
Nastavení	Helpdesk AI > Nastavení : portál zákazníka, vzhled, čísla ticketů, SLA, oznámení
Tarif	Helpdesk AI od tarifu Plus; chat na webu a telefon s Conversation AI od tarifu Professional

03 · V PRAXI

Obchod, software, služby. Jedna podpora pro každý kanál.

Internetový obchod s dotazy na záruku

Chat na webu odpoví na otázku o záruce podle odpovídajícího článku. Pokud zákazník chce navíc změnit doručovací adresu, odešle ticket s historií chatu přes „Odeslat žádost“.

Softwarová firma s horkou linkou

Konverzační agent přijímá hovory a odpovídá na běžné dotazy. U podpůrného problému pošle odkaz SMS a ticket se objeví v přehledu ticketů.

Poskytovatel služeb s portálem

Zákazníci hlásí problémy v portálu s vaším logem. Vedoucí týmu vidí na dashboardu tickety po lhůtě a nepřířazené a rozdělí je v týmu.

ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Co je součástí Helpdesk AI?

Dashboard, přehled ticketů, uživatelé HelpDesk, nastavení s portálem zákazníka a lhůtami SLA a Ticket Copilot. Konverzační agent z Conversation AI přidává chat na webu a telefon.

Které kanály se mění na tickety?

Portál zákazníka a veřejný formulář, chat na webu přes „Odeslat žádost“ a telefon přes konverzačního agenta. E-mailem zákazníci dostávají přihlašovací odkazy a oznámení o odpovědích.

Odpovídají agenti automaticky?

V chatu na webu a po telefonu konverzační agent odpovídá sám, z vaší znalostní báze. Copilot připravuje koncepty odpovědí na tickety a váš tým je odesílá.

Jaký tarif potřebuji?

Helpdesk AI je zahrnuto od tarifu Plus. Pro chat na webu a telefon přidejte Conversation AI, které je zahrnuto od tarifu Professional.

ZAČÍT

Propojte své kanály v jednom centru podpory.

Přihlaste se do svého účtu PaperOffice, nastavte zákaznický portál v části **Helpdesk AI › Nastavení** a připojte chat na webu a telefon v části **Conversation AI › Konverzační agenti**.

paperoffice.ai/cs/ai-helpdesk-ai-zakaznicka-podpora-servis-ticketing



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-helpdesk-ai-zakaznicka-podpora-servis-ticketing

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt