



[DATABLAD](#) · [SUPPORT](#) · [HELPDESK AI](#)

Kundehenvendelser spredt over tre kanaler?

Fra nu af kører din kundeservice som én.

Helpdesk AI forbinder kundeportalen, webchatten og telefonen med din vidensbase. Samtaleagenten besvarer spørgsmål i chat og på telefon, åbne henvendelser bliver til tickets, og Ticket Copilot udarbejder svarudkast til dit team.

ET OVERBLIK

Tickets med SLA pr. prioritet, en kundeportal på 21 sprog, et dashboard med seks nøgletal og en copilot i hver ticket. Dit team sender ticketsvarene.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Tre kanaler, tre problemer. Nu arbejder alt sammen.

På hjemmesiden spørger en besøgende til garantien, i telefonen vil nogen ændre en leveringsadresse, og i portalen venter en klage. Med Helpdesk AI besvarer samtaleagenten standardspørgsmålet ud fra din viden. Alt andet når dit team som en ticket med historik.

KANALER

Kundeportal, webchat og telefon samt e-mailbeskeder til kunder og team

VIDEN

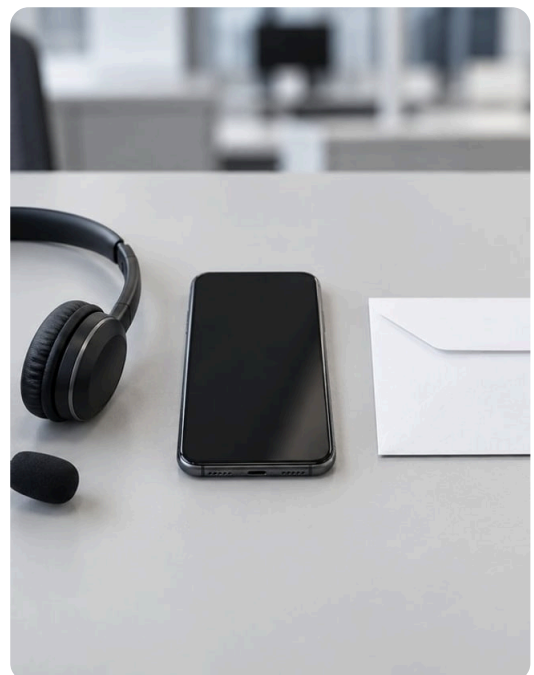
Artikler, FAQ'er og websitekilder fra
Knowledge Base AI
til agenten og copiloten

AGENTER

Samtaleagent til chat og telefon, Ticket Copilot til svarudkast

ADGANG

Webapp under
Helpdesk AI › Dashboard
og
Conversation AI › Samtaleagenter
, dine kunder i kundeportalen

**Ticketoversigt**

Alle tickets med status, prioritet, tildeling og filtre under
Helpdesk AI › Ticketoversigt . Massehandlinger ændrer mange tickets på én gang.

Kundeportal

Kunder åbner og følger deres tickets og logger ind med et link i stedet for en adgangskode. Du angiver logo, farver og portalnavn.

Webchat og telefon

Samtaleagenten besvarer ud fra dine vidensbaser. Åbne henvendelser bliver til tickets via „Send henvendelse“ eller et SMS-link.

Ticket Copilot

I hver ticket opsummerer copiloten tråden i sidepanelet
PaperOffice Agent , foreslår tags og udarbejder svarudkast på kundens sprog.

SLA og notifikationer

Svar- og løsningsstid pr. prioritet inden for dine åbningstider. En e-mail melder nye tickets til op til 10 teamadresser.

Dashboard

Seks nøgletal som Overskredet og Ikke tildelt, en 7-dages tendens, teamets arbejdsbyrde og største risici, hver især ét klik fra tickets.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Henvendelse, overdragelse, svar. Én vej for hver henvendelse.

Helpdesk AI er den måde, supportmodulerne arbejder sammen på. Sådan rejser en henvendelse fra første kontakt til svaret.

1

Spørgsmål kommer ind

Kunderne skriver i portalen, i webchatten eller ringer. Samtaleagenten besvarer chat og telefon ud fra din vidensbase.

2

Åbne henvendelser bliver til tickets

I chatten efterlader den besøgende en e-mailadresse; på telefonen får den, der ringer, et SMS-link. Ticketen indeholder samtalehistorikken.

3

Teamet svarer

Under **Helpdesk AI** › **Ticketoversigt** tildeler teamlederen ticketen, copiloten udarbejder svaret efter instruktion, og dit team gennemgår og sender det.

4

Kunden læser i portalen

En e-mailbesked logger kunden ind i portalen. **Helpdesk AI** › **Dashboard** viser, hvordan supporten samlet set klarer sig.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Byggeklodser	Ticketsystem, kundeportal, Ticket Copilot, dashboard, HelpDesk Brugere ; samtaleagent til chat og telefon
Indgangskanaler	Kundeportal (login eller formular), webchat, telefon via SMS-link eller anmodning om tilbagekaldelse
Videnskilder	Vidensbaser fra Knowledge Base AI ; den offentlige agent og copiloten har ingen adgang til Workspace-dokumenter
Sprog	Kundeportal på 21 sprog, copilot-udkast på kundens sprog
Indstillinger	Helpdesk AI › Indstillinger : kundeportal, udseende, ticketnumre, SLA, notifikationer
Plan	Helpdesk AI fra Plus-planen; webchat og telefon med Conversation AI fra Professional

03 · I PRAKSIS

Shop, software, tjenester. Én support for hver kanal.

**En netshop med
garantispørgsmål**

Webchatten besvarer garantispørgsmålet ud fra den matchende artikel. Hvis kunden også vil ændre leveringsadressen, sender den en ticket med chathistorikken via „Send henvendelse“.

**Et softwareselskab med en
hotline**

Samtaleagenten tager opkald og besvarer standardspørgsmål. Ved et supportproblem sender den et SMS-link, og ticketen havner i ticketoversigten.

**En serviceudbyder med en
portal**

Kunder melder fejl i portalen med dit logo. Teamlederen ser overskredne og ikke-tildelte tickets på dashboardet og fordeler dem i teamet.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvad er en del af Helpdesk AI?

Dashboard, ticketoversigt, HelpDesk-brugere, indstillinger med kundeportal og SLA-frister samt Ticket Copilot. Samtaleagenten fra Conversation AI tilføjer webchat og telefon.

Hvilke kanaler bliver til tickets?

Kundeportalen og den offentlige formular, webchatten via „Send henvendelse“ og telefonen via samtaleagenten. Via e-mail modtager dine kunder login-links og svarbeskeder.

Besvarer agenterne automatisk?

I webchatten og på telefonen besvarer samtaleagenten selv ud fra din vidensbase. Copiloten udarbejder ticketsvar, og dit team sender dem.

Hvilken plan skal jeg bruge?

Helpdesk AI er inkluderet fra Plus-planen. Til webchat og telefon tilføjes Conversation AI, inkluderet fra Professional-planen.

KOM I GANG

Saml dine kanaler i ét supportdesk.

Log ind på din PaperOffice-konto, opsæt din kundeportal under **Helpdesk AI** › **Indstillinger** og forbind webchat og telefon under **Conversation AI** › **Samtaleagenter** .

paperoffice.ai/da/ai-helpdesk-ai-helpdesk-kundeservice-support-ticketssystem



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-helpdesk-ai-helpdesk-kundeservice-support-ticketssystem

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt