



DATALEHTI · TUKI · HELPDESK AI

Asiakaspyynnöt hajallaan kolmella kanavalla?

Nyt asiakaspalvelunne toimii yhtenä kokonaisuutena.

Helpdesk AI yhdistää asiakasportaalin, verkkosivujen chatin ja puhelimen tietokantaanne. Conversation Agent vastaa kysymyksiin chatissa ja puhelimessa, avoimista asioista tulee tikettejä ja Ticket Copilot laatii vastausluonnokset tiimillenne.

YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

Tikettejä SLA-määräajoin prioriteetin mukaan, asiakasportali 21 kielellä, kojelauta kuudella tunnusluvulla ja Copilot jokaisessa tiketissä. Tiketeille vastaukset lähettää tiimi.

01 · MISTÄ ON KYSE

Kolme kanavaa, kolme ongelmaa. Nyt kaikki toimii yhdessä.

Verkkosivulla kävijä kysyy takuusta, puhelimessa joku haluaa vaihtaa toimitusosoitteen, portaalissa odottaa valitus. Helpdesk AI:lla Conversation Agent vastaa tavallisimpaan kysymykseen tietonne perusteella. Kaikki muu päättyy tiimillenne tikkettinä historian kanssa.

KANAVAT

Asiakasportaali, verkkosivujen chat ja puhelin sekä sähköposti-ilmoitukset asiakkaille ja tiimille

TIETÄMYS

Artikkelit, UKK:t ja verkkosivulähteet kohdasta

Knowledge Base AI
agentille ja Copilotille

AGENTIT

Conversation Agent chatiin ja puhelimeen, Ticket Copilot vastausluonnoksiin

PÄÄSY

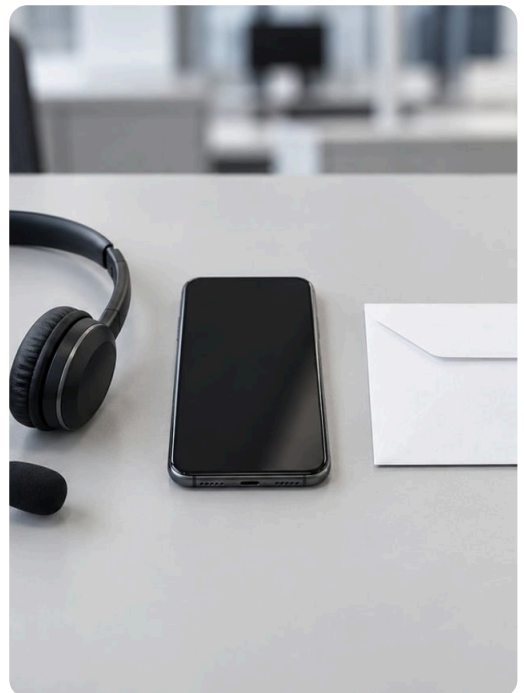
Web-sovellus kohdasta

Helpdesk AI › Ohjauspaneeli

ja

Conversation AI › Keskusteluagentit

, asiakkaanne asiakasportaalissa

**Tikettiyleiskatsaus**

Kaikki tiketit tiloineen, prioriteetteineen, vastuuhenkilöineen ja suodattimineen kohdassa [Helpdesk AI › Tikettien yleiskatsaus](#). Joukkotoiminnoilla muutatte monta tikkettä kerralla.

Asiakasportaali

Asiakkaat avaavat ja seuraavat tikettejään ja kirjautuvat linkillä salasanan sijaan. Logon, värit ja portaalin nimen määritätte te.

Verkkosivujen chat ja puhelin

Conversation Agent vastaa tietokannastanne. Avoimet asiat tulevat tiketeiksi painikkeella „Lähetä pyyntö” tai SMS-linkillä.

Ticket Copilot

Jokaisessa tiketissä Copilot tiivistää keskustelun sivupalkissa [PaperOffice Agent](#), ehdottaa tageja ja laatii vastausluonnoksia asiakkaan kielellä.

SLA ja ilmoitukset

Reagointi- ja ratkaisuaika prioriteetin mukaan aukioloaikoina. Uusista tiketeistä ilmoitetaan sähköpostilla enintään 10 tiimin osoitteeseen.

Kojelauta

Kuusi tunnuslukua, kuten Myöhässä ja Vastuuttamaton, 7 päivän trendi, tiimin kuormitus ja tärkeimmät riskit, kukin yhdellä napsautuksella tiketeistä.

02 · MITEN SE TOIMII

Saapuminen, luovutus, vastaus. Yksi tie jokaiselle pyynnölle.

Helpdesk AI on tukimoduulien yhteistyö. Näin pyyntö kulkee ensikontaktista vastaukseen.

1

Kysymykset saapuvat

Asiakkaat kirjoittavat portaaliin, verkkosivujen chattiin tai soittavat. Chatin ja puhelimen vastaa Conversation Agent tietokannastanne.

2

Avoimesta asiasta tulee ticketti

Chatissa kävijä jättää sähköpostiosoitteensa, puhelimesta soittaja saa SMS-linkin. Ticketti sisältää keskusteluhistorian.

3

Tiimi vastaa

Kohdassa [Helpdesk AI > Tickettien yleiskatsaus](#) tiimipäällikkö vastuuttaa tiketin, Copilot laatii ohjeen mukaan vastausluonnoksen, ja tiimi tarkistaa ja lähettää sen.

4

Asiakas lukee portaalisssa

Sähköposti-ilmoitus kirjaa asiakkaan portaaliin. Kuinka tuki kokonaisuudessaan toimii, näkyy kohdassa [Helpdesk AI > Ohjauspaneeli](#).

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Rakennuspalikat	Tikettijärjestelmä, asiakasportaali, Ticket Copilot, kojelauta, HelpDesk käyttäjää ; Conversation Agent chattiin ja puheluihin
Sisääntulokanavat	Asiakasportaali (kirjautuminen tai lomake), verkkosivujen chat, puhelin SMS-linkillä tai takaisinsoittopyynnöllä
Tietolähteet	Tietokannat kohdasta Knowledge Base AI ; julkinen agentti ja Copilot eivät pääse käsiksi Workspacen asiakirjoihin
Kielet	Asiakasportaali 21 kielellä, Copilot-luonnokset asiakkaan kielellä
Asetukset	Helpdesk AI > Asetukset : asiakasportaali, ulkoasu, ticketinumerot, SLA, ilmoitukset
Paketti	Helpdesk AI paketista Plus alkaen; verkkosivujen chat ja puhelin Conversation AI:lla paketista Professional alkaen

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Kauppa, ohjelmisto, palvelu. Yksi tuki kaikille kanaville.

Verkkokauppa takuuksymyksineen

Verkkosivujen chat vastaa takuukysymykseen vastaavasta artikkelista. Jos asiakas haluaa lisäksi vaihtaa toimitusosoitteen, hän lähettää tiketin chat-historian kanssa painikkeella „Lähetä pyyntö“.

Ohjelmistotalo puhelinlinjalla

Conversation Agent vastaa puheluihin ja tavallisiin kysymyksiin. Tukiasiaa varten se lähettää SMS-linkin, ja tiketti päättyy tikettileiskausukseen.

Palveluntarjoaja asiakasportaalilla

Asiakkaat ilmoittavat asioista portaalissa omalla logollanne. Tiimipäällikkö näkee kojelaudalta myöhässä olevat ja vastuuttamattomat tiketit ja jakaa ne tiimissä.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitä kuuluu Helpdesk AI:hin?

Kojelauta, tikettileiskaus, HelpDesk-käyttäjät, asetukset asiakasportaalilla ja SLA-määräajoilla sekä Ticket Copilot. Verkkosivujen chatin ja puhelimen tuo Conversation AI:n Conversation Agent.

Mitkä kanavat muuttuvat tiketeiksi?

Asiakasportaalilla ja julkinen lomake, verkkosivujen chat painikkeella „Lähetä pyyntö“ ja puhelin Conversation Agentin kautta. Sähköpostitse asiakkaat saavat kirjautumislinkit ja vastausilmoitukset.

Vastaavatko agentit automaattisesti?

Verkkosivujen chatissa ja puhelimessa Conversation Agent vastaa itse tietokannastanne. Tiketteihin vastausluonnoksen laatii Copilot, ja tiimi lähettää ne.

Mitä pakettia tarvitsen?

Helpdesk AI kuuluu pakettiin Plus alkaen. Verkkosivujen chatia ja puhelinta varten lisätään Conversation AI, joka sisältyy pakettiin Professional alkaen.

ALOITA

Tuokaa kanavanne yhteen tukeen.

Kirjautukaa PaperOffice-tilillenne, määritätte asiakasportaalin kohdassa [Helpdesk AI > Asetukset](#) ja yhdistätte verkkosivujen chatin ja puhelimen kohdassa [Conversation AI > Keskusteluagentit](#).

paperoffice.ai/fi/ai-helpdesk-ai-tekoaly-helpdesk-asiakaspalvelutuki-tukipyynnot



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-helpdesk-ai-tekoaly-helpdesk-asiakaspalvelutuki-tukipyynnot

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot