



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · HELPDESK AI

Prośby klientów rozproszone po trzech kanałach?

Od teraz obsługa klienta działa jako jedna całość.

Helpdesk AI łączy portal klienta, czat na stronie i telefon z Państwa bazą wiedzy. Conversation Agent odpowiada na pytania w czacie i przez telefon, otwarte prośby stają się zgłoszeniami, a Ticket Copilot przygotowuje szkice odpowiedzi dla zespołu.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Zgłoszenia z SLA dla każdego priorytetu, portal klienta w 21 językach, pulpit z sześcioma kluczowymi wskaźnikami i copilot w każdym zgłoszeniu. Odpowiedzi w zgłoszeniach wysyła zespół.

01 · O CZYM TO JEST

Trzy kanały, trzy problemy. Teraz wszystko działa razem.

Na stronie odwiedzający pyta o gwarancję, przez telefon ktoś chce zmienić adres dostawy, w portalu czeka reklamacja. Z Helpdesk AI Conversation Agent odpowiada na standardowe pytanie z Państwa wiedzy. Wszystko inne trafia do zespołu jako zgłoszenie z historią.

KANAŁY

Portal klienta, czat na stronie i telefon, plus powiadomienia e-mail dla klientów i zespołu

WIEDZA

Artykuły, FAQ i źródła ze strony z

Knowledge Base AI
dla agenta i copilota

AGENCI

Conversation Agent dla czatu i telefonu, Ticket Copilot dla szkiców odpowiedzi

DOSTĘP

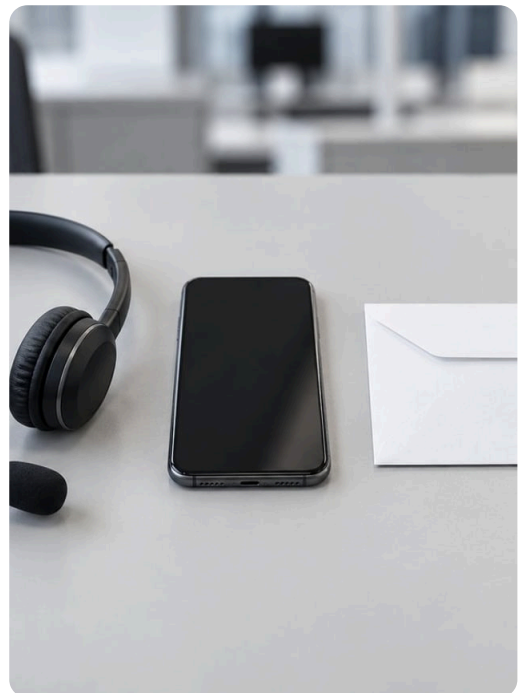
Aplikacja webowa w sekcji

Helpdesk AI › Pulpit nawigacyjny

i

Conversation AI › Agenci rozmów

, Państwa klienci w portalu klienta

**Przegląd zgłoszeń**

Wszystkie zgłoszenia ze statusem, priorytetem, przydziałem i filtrami w sekcji **Helpdesk AI › Przegląd zgłoszeń**. Działania zbiorcze zmieniają wiele zgłoszeń naraz.

Portal klienta

Klienci otwierają i śledzą swoje zgłoszenia, logują się linkiem zamiast hasła. Ustawiają Państwo logo, kolory i nazwę portalu.

Czat na stronie i telefon

Conversation Agent odpowiada z Państwa baz wiedzy. Otwarte prośby stają się zgłoszeniami przez „Wyślij prośbę” lub link SMS.

Ticket Copilot

W każdym zgłoszeniu copilot w panelu bocznym

PaperOffice Agent podsumowuje wątek, proponuje tagi i przygotowuje szkice odpowiedzi w języku klienta.

SLA i powiadomienia

Czas reakcji i rozwiązania dla każdego priorytetu w godzinach pracy. E-mail informuje o nowych zgłoszeniach do 10 adresów zespołu.

Pulpit

Sześć kluczowych wskaźników, jak Przeterminowane i Nieprzydzielone, trend z 7 dni, obciążenie zespołu i główne ryzyka, każdy o jedno kliknięcie od zgłoszeń.

02 · JAK TO DZIAŁA

Wpływ, przekazanie, odpowiedź. Jedna droga dla każdej prośby.

Helpdesk AI to sposób, w jaki moduły wsparcia współpracują. Tak prośba przechodzi od pierwszego kontaktu do odpowiedzi.

1

Pytania wpływają

Klienci piszą w portalu, na czacie na stronie lub dzwonią. Conversation Agent odpowiada na czacie i przez telefon z Państwa bazy wiedzy.

2

Otwarte sprawy stają się zgłoszeniami

Na czacie odwiedzający zostawia adres e-mail, a dzwoniący dostaje link SMS. Zgłoszenie zawiera historię rozmowy.

3

Zespół odpowiada

W sekcji [Helpdesk AI > Przegląd zgłoszeń](#) osoba prowadząca zespół przydziela zgłoszenie, copilot przygotowuje szkic odpowiedzi na polecenie, a zespół go sprawdza i wysyła.

4

Klient czyta w portalu

E-mail z powiadomieniem loguje klienta do portalu. [Helpdesk AI > Pulpit nawigacyjny](#) pokazuje, jak wygląda obsługa jako całość.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Elementy składowe	System zgłoszeń, portal klienta, Ticket Copilot, pulpit, Użytkownicy HelpDesk ; Conversation Agent dla czatu i telefonu
Kanały przyjęcia	Portal klienta (logowanie lub formularz), czat na stronie, telefon przez link SMS lub prośbę o oddzwonienie
Źródła wiedzy	Bazy wiedzy z Knowledge Base AI ; publiczny agent i copilot nie mają dostępu do dokumentów Workspace
Języki	Portal klienta w 21 językach, szkice copilota w języku klienta
Ustawienia	Helpdesk AI > Ustawienia : portal klienta, wygląd, numery zgłoszeń, SLA, powiadomienia
Pakiet	Helpdesk AI od pakietu Plus; czat na stronie i telefon z Conversation AI od pakietu Professional

03 · W PRAKTYCE

Sklep, oprogramowanie, usługi. Jedno wsparcie dla każdego kanału.

**Sklep internetowy z pytaniami
o gwarancję**

Czat na stronie odpowiada na pytanie o gwarancję z pasującego artykułu. Jeśli klient chce również zmienić adres dostawy, wysyła zgłoszenie z historią czatu przez „Wyślij prośbę”.

**Firma oprogramowania z
infolinią**

Conversation Agent odbiera rozmowy i odpowiada na standardowe pytania. W sprawie wsparcia wysyła link SMS, a zgłoszenie trafia do przeglądu zgłoszeń.

Dostawca usług z portalem

Klienci zgłaszają problemy w portalu z Państwa logo. Osoba prowadząca zespół widzi na pulpicie przeterminowane i nieprzydzielone zgłoszenia i rozdziela je w zespole.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Co wchodzi w skład Helpdesk AI?

Pulpit, przegląd zgłoszeń, HelpDesk Users, ustawienia z portalem klienta i terminami SLA oraz Ticket Copilot. Conversation Agent z Conversation AI dodaje czat na stronie i telefon.

Które kanały zamieniają się w zgłoszenia?

Portal klienta i publiczny formularz, czat na stronie przez „Wyślij prośbę” oraz telefon przez Conversation Agent. Klienci otrzymują e-mailem linki logowania i powiadomienia o odpowiedziach.

Czy agenci odpowiadają automatycznie?

Na czacie na stronie i przez telefon Conversation Agent odpowiada sam, z Państwa bazy wiedzy. Copilot przygotowuje szkice odpowiedzi w zgłoszeniach, a zespół je wysyła.

Jakiego pakietu potrzebuję?

Helpdesk AI jest zawarte od pakietu Plus. Do czatu na stronie i telefonu dodaje się Conversation AI, zawarte od pakietu Professional.

ROZPOCZNIJ

Połącz Państwo swoje kanały w jednym biurze wsparcia.

Logują się Państwo do konta PaperOffice, ustawiają portal klienta w sekcji [Helpdesk AI › Ustawienia](#) i podłączają czat na stronie oraz telefon w sekcji [Conversation AI › Agenci rozmów](#).

paperoffice.ai/pl/ai-helpdesk-ai-helpdesk-obsługa-klienta-wsparcie-zgloszenia



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-helpdesk-ai-helpdesk-obsługa-klienta-wsparcie-zgloszenia

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt