

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · HELPDESK AI

Cererile clienților împrăștiate pe trei canale?

De acum, serviciul dumneavoastră pentru clienți funcționează ca un tot.

Helpdesk AI leagă portalul clienților, chatul de pe site și telefonul de baza dumneavoastră de cunoștințe. Conversation Agent răspunde la întrebări în chat și la telefon, cererile deschise devin tichete, iar Ticket Copilot redactează răspunsurile pentru echipa dumneavoastră.

PE SCURT

Tichete cu SLA pe prioritate, un portal al clienților în 21 de limbi, un tablou de bord cu șase indicatori-cheie și un copilot în fiecare tichet. Echipa dumneavoastră trimite răspunsurile la tichete.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Trei canale, trei probleme. Acum totul funcționează împreună.

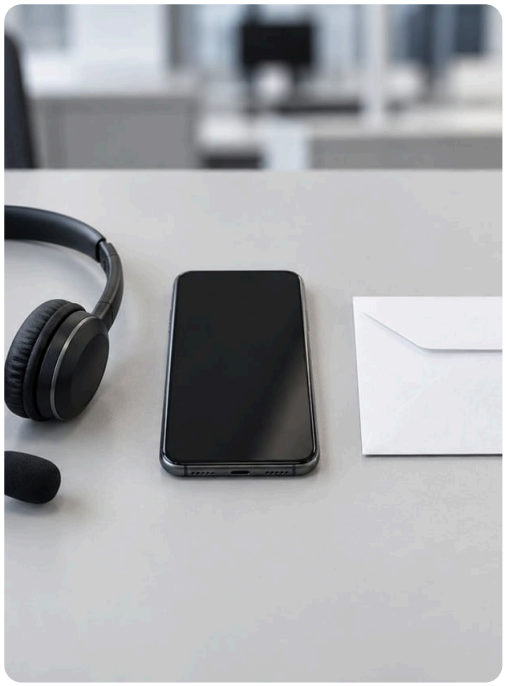
Pe site, un vizitator întreabă despre garanție; la telefon, cineva vrea să schimbe o adresă de livrare; în portal, așteaptă o reclamație. Cu Helpdesk AI, Conversation Agent răspunde la întrebarea standard din cunoștințele dumneavoastră. Tot restul ajunge la echipă ca tichet, cu istoric.

CANALE
Portalul clienților, chatul de pe site și telefonul, plus notificări prin e-mail către clienți și echipă

CUNOȘTINȚE
Articole, întrebări frecvente și surse de pe site din `Knowledge Base AI`, pentru agent și copilot

AGENȚI
Conversation Agent pentru chat și telefon, Ticket Copilot pentru ciorne de răspuns

ACCES
Aplicația web din `Helpdesk AI › Panou de control` și din `Conversation AI › Agenți de conversație`, clienții dumneavoastră în portalul clienților



Vizualizarea tichetelor

Toate tichetele, cu stare, prioritate, atribuire și filtre, sub `Helpdesk AI › Prezentare generală tichete`. Acțiunile în bloc modifică mai multe tichete deodată.

Portalul clienților

Clienții deschid și urmăresc tichetele și se autentifică printr-un link, nu cu o parolă. Dumneavoastră setați logoul, culorile și numele portalului.

Chat de pe site și telefon

Conversation Agent răspunde din bazele dumneavoastră de cunoștințe. Cererile deschise devin tichete prin „Trimite cererea” sau printr-un link SMS.

Ticket Copilot

În fiecare tichet, copilotul din panoul lateral `PaperOffice Agent` rezumă firul de discuție, propune etichete și redactează răspunsuri în limba clientului.

SLA și notificări

Timp de răspuns și de rezolvare pe prioritate, în programul dumneavoastră de lucru. Un e-mail anunță tichetele noi către cel mult 10 adrese ale echipei.

Tablou de bord

Șase indicatori-cheie, precum Depășite și Neatribuite, o tendință pe 7 zile, încărcarea echipei și principalele riscuri, fiecare la un clic de tichete.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Sosește, se predă, răspunde. Un singur traseu pentru fiecare cerere.

Helpdesk AI este modul în care lucrează împreună modulele de suport. Așa parcurge o cerere drumul de la primul contact până la răspuns.

1 **Întrebările sosesc**

Clienții scriu în portal, în chatul de pe site sau sună. Conversation Agent răspunde în chat și la telefon din baza dumneavoastră de cunoștințe.

2 **Problemele deschise devin tichete**

În chat, vizitatorul lasă o adresă de e-mail; la telefon, apelantul primește un link SMS. Tichetul include istoricul conversației.

3 **Echipa răspunde**

În Helpdesk AI › Prezentare generală tichete, șeful de echipă atribuie tichetul, copilotul redactează răspunsul după instrucțiune, iar echipa îl verifică și îl trimite.

4 **Clientul citește în portal**

O notificare prin e-mail îl autentifică pe client în portal. Helpdesk AI › Panou de control arată cum merge suportul, în ansamblu.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Componente	Sistem de tichete, portal al clienților, Ticket Copilot, tablou de bord, HelpDesk Utilizatori ; Conversation Agent pentru chat și telefon
Canale de preluare	Portalul clienților (autentificare sau formular), chatul de pe site, telefonul prin link SMS sau cerere de apel
Surse de cunoștințe	Baze de cunoștințe din Knowledge Base AI ; agentul public și copilotul nu au acces la documentele din workspace
Limbi	Portalul clienților în 21 de limbi, ciorne ale copilotului în limba clientului
Setări	Helpdesk AI › Setări : portalul clienților, aspectul, numerele tichetelor, SLA, notificările
Plan	Helpdesk AI de la planul Plus; chatul de pe site și telefonul cu Conversation AI, de la planul Professional

03 · ÎN PRACTICĂ

Magazin, software, servicii. Un singur suport pentru fiecare canal.

Un magazin online cu întrebări despre garanție

Chatul de pe site răspunde la întrebarea despre garanție, din articolul potrivit. Dacă clientul vrea și să schimbe adresa de livrare, trimite un tichet cu istoricul chatului prin „Trimite cererea”.

Firmă de software cu linie de asistență

Conversation Agent preia apelurile și răspunde la întrebările standard. Pentru o problemă de suport, trimite un link SMS, iar tichetul ajunge în vizualizarea tichetelor.

Un furnizor de servicii cu portal

Clienții raportează probleme în portalul cu logoul dumneavoastră. Șeful de echipă vede pe tabloul de bord tichetele depășite și neatribuite și le distribuie în echipă.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce face parte din Helpdesk AI?

Tabloul de bord, vizualizarea tichetelor, utilizatorii HelpDesk, setările cu portalul clienților și termenele SLA, precum și Ticket Copilot. Conversation Agent din Conversation AI adaugă chatul de pe site și telefonul.

Răspund agenții automat?

În chatul de pe site și la telefon, Conversation Agent răspunde singur, din baza dumneavoastră de cunoștințe. Copilotul redactează răspunsurile la tichete, iar echipa le trimite.

Ce canale devin tichete?

Portalul clienților și formularul public, chatul de pe site prin „Trimite cererea” și telefonul prin Conversation Agent. Prin e-mail, clienții dumneavoastră primesc linkuri de autentificare și notificări de răspuns.

Ce plan vă trebuie?

Helpdesk AI este inclus de la planul Plus. Pentru chatul de pe site și telefon, adăugați Conversation AI, inclus de la planul Professional.

ÎNCEPEȚI

Aduceți canalele într-un singur punct de suport.

Autentificați-vă în contul PaperOffice, configurați portalul clienților din `Helpdesk AI › Setări` și conectați chatul de pe site și telefonul din `Conversation AI › Agenți de conversație`.

paperoffice.ai/ro/ai-helpdesk-ai-servicii-client-suport-ticketing

MAI MULTE DESPRE MODUL

paperoffice.ai/ro/ai-helpdesk-ai-servicii-client-suport-ticketing

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact