



[ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ](#) · [ПОДДЕРЖКА](#) · [HELPDESK AI](#)

Обращения клиентов разбросаны по трём каналам?

Отныне ваша служба поддержки работает как единое целое.

Helpdesk AI связывает клиентский портал, чат на сайте и телефон с вашей базой знаний. Conversation Agent отвечает в чате и по телефону, открытые запросы становятся заявками, а Ticket Copilot готовит черновики ответов для вашей команды.

КОРОТКО

Заявки с SLA по приоритетам, клиентский портал на 21 языке, дашборд с шестью ключевыми показателями и помощник в каждой заявке. Ответы в заявках отправляет ваша команда.

Три канала, три проблемы. Теперь всё работает вместе.

На сайте посетитель спрашивает о гарантии, по телефону кто-то хочет изменить адрес доставки, а в портале ждёт жалоба. С Helpdesk AI Conversation Agent отвечает на стандартный вопрос по вашей базе знаний. Всё остальное попадает к вашей команде как заявка с историей.

КАНАЛЫ

Клиентский портал, чат на сайте и телефон, а также уведомления по e-mail клиентам и команде

ЗНАНИЯ

Статьи, FAQ и источники с сайта из
Knowledge Base AI
для агента и помощника

АГЕНТЫ

Conversation Agent для чата и телефона, Ticket Copilot для черновиков ответов

ДОСТУП

В веб-приложении в разделах
Helpdesk AI › Панель управления
и
Conversation AI › Агенты разговоров
, ваши клиенты в клиентском портале



Обзор заявок

Все заявки со статусом, приоритетом, назначением и фильтрами в разделе **Helpdesk AI › Обзор тикетов**. Массовые действия меняют сразу много заявок.

Клиентский портал

Клиенты открывают свои заявки, следят за ними и входят по ссылке, а не по паролю. Вы задаёте логотип, цвета и название портала.

Чат на сайте и телефон

Conversation Agent отвечает на основе ваших баз знаний. Открытые запросы становятся заявками через «Отправить запрос» или ссылку SMS.

Ticket Copilot

В каждой заявке Copilot на боковой панели **PaperOffice Agent** подытоживает переписку, предлагает теги и готовит черновики ответов на языке клиента.

SLA и уведомления

Время ответа и решения по каждому приоритету в рамках ваших рабочих часов. Письмо сообщает о новых заявках на до 10 адресов команды.

Дашборд

Шесть ключевых показателей, например «Просрочено» и «Без назначения», тренд за 7 дней, нагрузка команды и главные риски, каждый в одном щелчке от заявок.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Поступило, передано, отвечено. Один путь для каждого запроса.

Helpdesk AI — это то, как модули поддержки работают вместе. Так запрос проходит путь от первого контакта до ответа.

1

Вопросы поступают

Клиенты пишут в портал, в чат на сайте или звонят. Conversation Agent отвечает в чате и по телефону на основе вашей базы знаний.

2

Открытые вопросы становятся заявками

В чате посетитель оставляет адрес e-mail, звонящий получает ссылку SMS. Заявка содержит историю разговора.

3

Команда отвечает

В разделе [Helpdesk AI](#) › [Обзор тикетов](#) руководитель группы назначает заявку, Copilot готовит ответ по инструкции, а ваша команда проверяет и отправляет его.

4

Клиент читает ответ в портале

Уведомление по e-mail открывает клиенту вход в портал. [Helpdesk AI](#) › [Панель управления](#) показывает общее состояние поддержки.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Строительные блоки	Система заявок, клиентский портал, Ticket Copilot, дашборд, HelpDesk Пользователи ; Conversation Agent для чата и телефона
Каналы приёма	Клиентский портал (вход или форма), чат на сайте, телефон через ссылку SMS или запрос перезвонить
Источники знаний	Базы знаний из Knowledge Base AI ; публичный агент и помощник не имеют доступа к документам Workspace
Языки	Клиентский портал на 21 языке, черновики Copilot на языке клиента
Настройки	Helpdesk AI › Настройки : клиентский портал, оформление, номера заявок, SLA, уведомления
Тариф	Helpdesk AI начиная с тарифа Plus; чат на сайте и телефон с Conversation AI начиная с Professional

03 · НА ПРАКТИКЕ

Магазин, софт, услуги. Одна поддержка для каждого канала.

**Интернет-магазин с
вопросами о гарантии**

Чат на сайте отвечает на вопрос о гарантии по соответствующей статье. Если клиент также хочет изменить адрес доставки, он отправляет заявку с историей чата через «Отправить запрос».

**Софтверная компания с
горячей линией**

Conversation Agent принимает звонки и отвечает на стандартные вопросы. По проблеме поддержки он отправляет ссылку SMS, и заявка появляется в обзоре заявок.

**Сервисный провайдер с
порталом**

Клиенты сообщают о проблемах в портале с вашим логотипом. Руководитель группы видит на дашборде просроченные и неназначенные заявки и распределяет их внутри команды.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Что входит в Helpdesk AI?

Дашборд, обзор заявок, пользователи HelpDesk, настройки с клиентским порталом и сроками SLA, а также Ticket Copilot. Conversation Agent из Conversation AI добавляет чат на сайте и телефон.

Отвечают ли агенты автоматически?

В чате на сайте и по телефону Conversation Agent отвечает самостоятельно на основе вашей базы знаний. Copilot готовит ответы на заявки, а отправляет их ваша команда.

Какие каналы превращаются в заявки?

Клиентский портал и публичная форма, чат на сайте через «Отправить запрос» и телефон через Conversation Agent. По e-mail клиенты получают ссылки для входа и уведомления об ответах.

Какой тариф нужен?

Helpdesk AI входит начиная с тарифа Plus. Для чата на сайте и телефона добавьте Conversation AI, который входит начиная с тарифа Professional.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Соберите свои каналы в одном столе поддержки.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice, настройте клиентский портал в разделе **Helpdesk AI > Настройки** и подключите чат на сайте и телефон в разделе **Conversation AI > Агенты разговоров**.

paperoffice.ai/ru/ai-helpdesk-ai-sluzhba-podderzhki-obslyzhivaniye-klientov-podderzhka-tiketov



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-helpdesk-ai-sluzhba-podderzhki-obslyzhivaniye-klientov-podderzhka-tiketov

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt