



TEHNIČKI LIST · PODRŠKA · HELPDESK AI

Zahtevi korisnika raštrkani kroz tri kanala?

Od sada vaša korisnička služba radi kao jedna celina.

Helpdesk AI povezuje portal za korisnike, veb-čet i telefon sa vašom bazom znanja. Conversation Agent odgovara na pitanja u čet i telefonom, otvoreni zahtevi postaju tiketi, a Ticket Copilot sastavlja nacрте odgovora za vaš tim.

NA PRVI POGLED

Tiketi sa SLA-om po prioritetu, portal za korisnike na 21 jeziku, kontrolna tabla sa šest ključnih brojeva i copilot u svakom tiketu. Vaš tim šalje odgovore na tikete.

01 · O ČEMU SE RADI

Tri kanala, tri problema. Sada sve radi zajedno.

Na veb-sajtu posetilac pita o garanciji; telefonom neko želi da promeni adresu isporuke; u portalu čeka reklamacija. Uz Helpdesk AI, Conversation Agent odgovara na standardno pitanje iz vašeg znanja. Sve ostalo stiže vašem timu kao tiket sa istorijom.

KANALI

Portal za korisnike, veb-čet i telefon, plus obaveštenja e-poštom za korisnike i tim

ZNANJE

Članci, često postavljana pitanja i izvori sa veb-sajta iz

Knowledge Base AI
za agenta i copilota

AGENTI

Conversation Agent za čet i telefon, Ticket Copilot za nacрте odgovora

PRISTUP

Veb-aplikacija pod

Helpdesk AI › Kontrolna tabla

i

Conversation AI › Agenti za razgovor

, vaši korisnici u portalu za korisnike

**Pregled tiketa**

Svi tiketi sa statusom, prioritetom, dodelom i filterima pod

Helpdesk AI › Pregled tiketa . Grupne radnje menjaju više tiketa
odjednom.

Portal za korisnike

Korisnici otvaraju i prate svoje tikete i prijavljuju se linkom umesto
lozinkom. Vi podešavate logotip, boje i naziv portala.

Veb-čet i telefon

Conversation Agent odgovara iz vaših baza znanja. Otvoreni
zahtevi postaju tiketi preko „Pošalji zahtev“ ili SMS linka.

Ticket Copilot

U svakom tiketu copilot na bočnom panelu **PaperOffice Agent**
sažima tok, predlaže oznake i sastavlja odgovore na jeziku korisnika.

SLA i obaveštenja

Vreme odgovora i rešavanja po prioritetu u okviru vašeg radnog
vremena. E-pošta javlja nove tikete na do 10 adresa tima.

Kontrolna tabla

Šest ključnih brojeva kao što su Prekoračeno i Nedodeljeno, trend
za 7 dana, opterećenje tima i najveći rizici, a svaki je na jedan klik
od tiketa.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Dolazi, predaje se, odgovara. Jedan put za svaki zahtev.

Helpdesk AI je ono što povezuje module podrške. Ovako zahtev putuje od prvog kontakta do odgovora.

1

Pitanja stižu

Korisnici pišu u portalu, u četu na veb-sajtu ili zovu. Conversation Agent odgovara u četu i telefonom iz vaše baze znanja.

2

Otvoreni problemi postaju tiketi

U četu posetilac ostavlja e-adresu; telefonom pozivalac dobija SMS link. Tiket sadrži istoriju razgovora.

3

Tim odgovara

Pod [Helpdesk AI](#) › [Pregled tiketa](#) vođa tima dodeljuje tiket, copilot sastavlja nacrt odgovora po uputstvu, a vaš tim ga pregleda i šalje.

4

Korisnik čita u portalu

Obaveštenje e-poštom prijavljuje korisnika u portal. [Helpdesk AI](#) › [Kontrolna tabla](#) pokazuje kako podrška ukupno napreduje.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Grativni blokovi	Sistem tiketa, portal za korisnike, Ticket Copilot, kontrolna tabla, HelpDesk Korisnici ; Conversation Agent za čet i telefon
Kanali prijema	Portal za korisnike (prijava ili obrazac), veb-čet, telefon preko SMS linka ili zahteva za povratni poziv
Izvori znanja	Baze znanja iz Knowledge Base AI ; javni agent i copilot nemaju pristup dokumentima workspace-a
Jezici	Portal za korisnike na 21 jeziku, nacrti copilota na jeziku korisnika
Podešavanja	Helpdesk AI › Podešavanja : portal za korisnike, izgled, brojevi tiketa, SLA, obaveštenja
Paket	Helpdesk AI od paketa Plus; veb-čet i telefon sa Conversation AI-jem od paketa Professional

03 · U PRAKSI

Prodavnica, softver, usluge. Jedna podrška za svaki kanal.

Onlajn prodavnica sa pitanjima o garanciji

Čet na veb-sajtu odgovara na pitanje o garanciji iz odgovarajućeg članka. Ako korisnik želi i da promeni adresu isporuke, šalje tiket sa istorijom četa preko „Pošalji zahtev“.

Softverska kompanija sa linijom za podršku

Conversation Agent prima pozive i odgovara na standardna pitanja. Za problem podrške šalje SMS link, a tiket stiže u pregled tiketa.

Pružalac usluga sa portalom

Korisnici prijavljuju probleme u portalu sa vašim logotipom. Vođa tima na kontrolnoj tabli vidi prekoračene i nedodeljene tikete i raspoređuje ih u timu.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Šta je deo Helpdesk AI-ja?

Kontrolna tabla, pregled tiketa, korisnici Helpdesk-a, podešavanja sa portalom za korisnike i SLA rokovima, i Ticket Copilot. Conversation Agent iz Conversation AI-ja dodaje veb-čet i telefon.

Koji kanali pretvaraju u tikete?

Portal za korisnike i javni obrazac, veb-čet preko „Pošalji zahtev“ i telefon preko Conversation Agent-a. Korisnici e-poštom dobijaju linkove za prijavu i obaveštenja o odgovorima.

Da li agenti odgovaraju automatski?

U čet u na veb-sajtu i telefonom, Conversation Agent odgovara sam, iz vaše baze znanja. Copilot sastavlja nacрте odgovora na tikete, a vaš tim ih šalje.

Koji paket mi treba?

Helpdesk AI je uključen od paketa Plus. Za veb-čet i telefon dodajte Conversation AI, uključen od paketa Professional.

POČNITE

Spojite svoje kanale u jedan pult podrške.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog, podesite portal za korisnike pod [Helpdesk AI > Podešavanja](#) i povežite veb-čet i telefon pod [Conversation AI > Agenti za razgovor](#).

paperoffice.ai/sr/ai-helpdesk-ai-korisnicka-podrska-sluzba-za-korisnike-podrska-sistemi-za-tikete



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-helpdesk-ai-korisnicka-podrska-sluzba-za-korisnike-podrska-sistemi-za-tikete

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt