



[DATABLAD](#) · [SUPPORT](#) · [HELPDESK AI](#)

Kundförfrågningar utspridda över tre kanaler?

Från nu kör din kundservice som en enhet.

Helpdesk AI kopplar samman kundportalen, webbchatten och telefonen med din kunskapsbas.

Konversationsagenten svarar på frågor i chatten och i telefonen, öppna förfrågningar blir ärenden, och Ticket

Copilot skriver utkastet till svaren åt ditt team.

ÖVERBLICK

Ärenden med SLA per prioritet, en kundportal på 21 språk, en instrumentpanel med sex nyckeltal och en copilot i varje ärende. Ditt team skickar ärendesvaren.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Tre kanaler, tre problem. Nu fungerar allt tillsammans.

På webbplatsen frågar en besökare om garantin, i telefonen vill någon ändra en leveransadress, i portalen väntar ett klagomål. Med Helpdesk AI besvarar konversationsagenten standardfrågan utifrån din kunskap. Allt annat når ditt team som ett ärende med historik.

KANALER

Kundportal, webbchatt och telefon, plus e-postaviseringar till kunder och team

KUNSKAP

Artiklar, FAQ och webbkällor från

Knowledge Base AI
för agenten och copiloten

AGENTER

Konversationsagent för chatt och telefon, Ticket Copilot för svarsutkast

ÅTKOMST

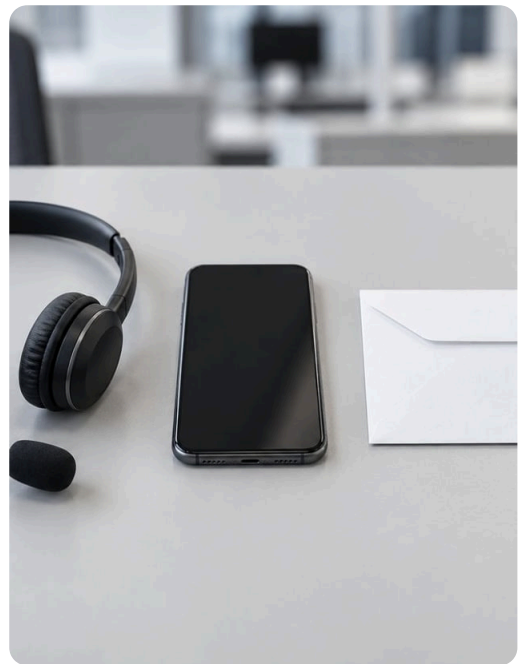
Webbappen under

Helpdesk AI › Instrumentpanel

och

Conversation AI › Konversationsagenter

, dina kunder i kundportalen

**Ärendeöversikt**

Alla ärenden med status, prioritet, tilldelning och filter under
Helpdesk AI › Ticketöversikt . Massåtgärder ändrar många ärenden samtidigt.

Kundportal

Kunder öppnar och följer sina ärenden och loggar in med en länk i stället för ett lösenord. Du ställer in logotyp, färger och portalnamn.

Webbchatt och telefon

Konversationsagenten svarar utifrån dina kunskapsbaser. Öppna förfrågningar blir ärenden via "Skicka förfrågan" eller en SMS-länk.

Ticket Copilot

I varje ärende sammanfattar copiloten tråden i sidopanelen
PaperOffice Agent , föreslår taggar och skriver svarsutkast på kundens språk.

SLA och aviseringar

Svars- och lösningstid per prioritet inom dina öppettider. Ett e-postmeddelande rapporterar nya ärenden till upp till 10 adresser i teamet.

Instrumentpanel

Sex nyckeltal som Försenade och Otilldelade, en 7-dagarstrend, teamets arbetsbelastning och största risker, med ett klick till ärendena.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Kommer in, lämnas över, svarar. En väg för varje förfrågan.

Helpdesk AI är hur supportmodulerna samverkar. Så här går en förfrågan från första kontakt till svaret.

1

Frågor kommer in

Kunder skriver i portalen, i webbchatten eller ringer. Konversationsagenten svarar i chatt och telefon utifrån din kunskapsbas.

2

Öppna frågor blir ärenden

I chatten lämnar besökaren en e-postadress; i telefonen får den som ringer en SMS-länk. Ärendet innehåller konversationshistoriken.

3

Teamet svarar

Under [Helpdesk AI > Ticketöversikt](#) tilldelar teamledaren ärendet, copiloten skriver svarsutkastet efter instruktion, och ditt team granskar och skickar det.

4

Kunden läser i portalen

Ett e-postmeddelande loggar in kunden i portalen. [Helpdesk AI > Instrumentpanel](#) visar hur supporten mår i stort.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Byggstenar	Ärendesystem, kundportal, Ticket Copilot, instrumentpanel, HelpDesk användare ; Konversationsagent för chatt och telefon
Intagskanaler	Kundportal (inloggning eller formulär), webbchatt, telefon via SMS-länk eller återuppringsbegäran
Kunskapskällor	Kunskapsbaser från Knowledge Base AI ; den publika agenten och copiloten har ingen åtkomst till Workspace-dokument
Språk	Kundportal på 21 språk, copilotens utkast på kundens språk
Inställningar	Helpdesk AI > Inställningar : kundportal, utseende, ärendenummer, SLA, aviseringar
Paket	Helpdesk AI från paketet Plus; webbchatt och telefon med Conversation AI från Professional

03 · I PRAKTIKEN

Butik, programvara, tjänster. Ett stöd för varje kanal.

En netbutik med garantifrågor

Webbchatten besvarar garantifrågan utifrån rätt artikel. Om kunden dessutom vill ändra leveransadressen skickar hen ett ärende med chatthistoriken via "Skicka förfrågan".

Ett mjukvaruföretag med en hotline

Konversationsagenten tar emot samtal och svarar på standardfrågor. Vid ett supportärende skickar den en SMS-länk, och ärendet hamnar i ärendeöversikten.

En tjänsteleverantör med portal

Kunder anmäler problem i portalen med din logotyp. Teamledaren ser försenade och otilldelade ärenden på instrumentpanelen och fördelar dem inom teamet.

VANLIGA FRÅGOR

Vad ingår i Helpdesk AI?

Instrumentpanel, ärendeöversikt, HelpDesk-användare, inställningar med kundportalen och SLA-tidsfrister samt Ticket Copilot. Konversationsagenten från Conversation AI lägger till webbchatt och telefon.

Vilka kanaler blir till ärenden?

Kundportalen och det publika formuläret, webbchatten via "Skicka förfrågan" och telefonen via konversationsagenten. Via e-post får dina kunder inloggningslänkar och aviseringar om svar.

Svarar agenterna automatiskt?

I webbchatten och i telefonen svarar konversationsagenten på egen hand utifrån din kunskapsbas. Copiloten skriver svarsutkast för ärenden, och ditt team skickar dem.

Vilket paket behöver jag?

Helpdesk AI ingår från paketet Plus. För webbchatt och telefon lägger du till Conversation AI, som ingår från Professional.

KOM IGÅNG

Samla dina kanaler i en supportdesk.

Logga in på ditt PaperOffice-konto, ställ in din kundportal under **Helpdesk AI** › **Inställningar** och koppla webbchatten och telefonen under **Conversation AI** › **Konversationsagenter**.

paperoffice.ai/sv/ai-helpdesk-ai-kundtjanst-kundservice-support-arendehantering



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-helpdesk-ai-kundtjanst-kundservice-support-arendehantering

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt