



TEKNİK VERİ SAYFASI · DESTEK · HELPDESK AI

Müşteri talepleri üç kanala mı dağılmış? Bundan sonra müşteri hizmetiniz tek parça çalışır.

Helpdesk AI müşteri portalını, web sitesi sohbetini ve telefonu bilgi tabanınızla bağlar. Konuşma Ajanı sohbette ve telefonda soruları yanıtlar, açık talepler talebe dönüşür ve Ticket Copilot ekibiniz için yanıt taslakları hazırlar.

BİR BAKIŞTA

Öncelik başına SLA'lı talepler, 21 dilde bir müşteri portalı, altı önemli rakamı olan bir pano ve her talepte bir copilot. Talep yanıtlarını ekibiniz gönderir.

01 · KONUSU

Üç kanal, üç sorun. Şimdi her şey birlikte çalışır.

Web sitesinde bir ziyaretçi garantiyi soruyor; telefonda biri teslimat adresini değiştirmek istiyor; portalda bir şikâyet bekliyor. Helpdesk AI ile Konuşma Ajanı standart soruyu bilgi tabanınızdan yanıtlar. Geri kalan her şey geçmişle birlikte bir talep olarak ekibinize ulaşır.

KANALLAR

Müşteri portalı, web sitesi sohbeti ve telefon; müşterilere ve ekibe e-posta bildirimleriyle

BİLGİ

Ajan ve copilot için

Knowledge Base AI

makaleler, SSS'ler ve web sitesi kaynakları

AJANLAR

Sohbet ve telefon için Konuşma Ajanı, yanıt taslakları için Ticket Copilot

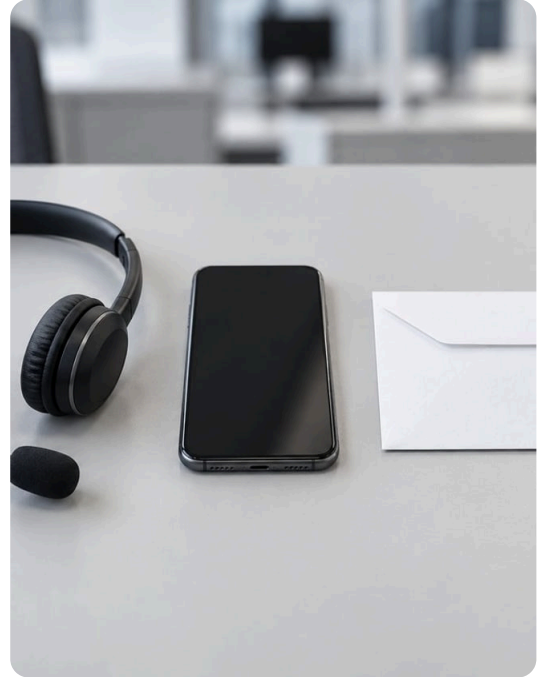
ERİŞİM

Helpdesk AI > Panel

ve

Conversation AI > Konuşma Ajanları

altında web uygulaması, müşterileriniz müşteri portalında



Talep genel görünümü

Tüm talepler durum, öncelik, atama ve filtrelerle

Helpdesk AI > Ticket genel bakış altında. Toplu işlemler çok sayıda talebi aynı anda değiştirir.

Müşteri portalı

Müşteriler taleplerini açar ve izler; şifre yerine bağlantıyla oturum açarlar. Logoyu, renkleri ve portal adını siz belirlersiniz.

Web sitesi sohbeti ve telefon

Konuşma Ajanı bilgi tabanlarınızdan yanıt verir. Açık talepler "Talep gönder" ya da bir SMS bağlantısıyla talebe dönüşür.

Ticket Copilot

Her talepte PaperOffice Agent yan panelindeki copilot yazışmayı özetler, etiket önerir ve müşterinin dilinde yanıt taslakları hazırlar.

SLA ve bildirimler

Çalışma saatleriniz içinde öncelik başına yanıt ve çözüm süresi. Bir e-posta, yeni talepleri en fazla 10 ekip adresine bildirir.

Pano

Gecikmiş ve atanmamış gibi altı temel rakam, 7 günlük bir eğilim, ekip iş yükü ve en önemli riskler; her biri talepten bir tıklama uzakta.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Gelir, devredilir, yanıtlanır. Her talep için tek bir yol.

Helpdesk AI, destek modüllerinin birlikte nasıl çalıştığıdır. Bir talebin ilk temastan yanıtı kadar nasıl ilerlediği budur.

1

Sorular gelir

Müşteriler portalda, web sitesi sohbetinde yazar ya da arar. Konuşma Ajanı sohbeti ve telefonu bilgi tabanınızdan yanıtlar.

2

Açık sorunlar talebe dönüşür

Sohbette ziyaretçi bir e-posta adresi bırakır; telefonda arayan bir SMS bağlantısı alır. Talep konuşma geçmişini içerir.

3

Ekip yanıtlar

Helpdesk AI › Ticket genel bakış altında ekip lideri talebi atar, copilot talimata göre yanıt taslağı hazırlar ve ekibiniz gözden geçirip gönderir.

4

Müşteri portalda okur

Bir e-posta bildirimi müşteriyi portala giriş yaptırır. Helpdesk AI › Panel desteğin genel durumunu gösterir.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
Yapı taşları	Talep sistemi, müşteri portalı, Ticket Copilot, pano, HelpDesk Kullanıcılar ; sohbet ve telefon için Konuşma Ajanı
Alım kanalları	Müşteri portalı (oturum açma veya form), web sitesi sohbeti, SMS bağlantısı veya geri arama isteğiyle telefon
Bilgi kaynakları	Knowledge Base AI bilgi tabanları; herkese açık ajan ve copilot Workspace belgelerine erişemez
Diller	Müşteri portalı 21 dilde, copilot taslakları müşterinin dilinde
Ayarlar	Helpdesk AI › Ayarlar : müşteri portalı, görünüm, talep numaraları, SLA, bildirimler
Paket	Helpdesk AI Plus paketinden itibaren; web sitesi sohbeti ve telefon, Professional paketten itibaren Conversation AI ile

03 · UYGULAMADA

Mağaza, yazılım, hizmet. Her kanal için tek destek.

Garanti soruları olan bir çevrimiçi mağaza

Web sitesi sohbeti garanti sorusunu ilgili makaleden yanıtlar. Müşteri teslimat adresini de değiştirmek isterse, sohbet geçmişiyle birlikte "Talep gönder" ile bir talep gönderir.

Telefon hattı olan bir yazılım şirketi

Konuşma Ajanı aramaları alır ve standart soruları yanıtlar. Bir destek sorunu için bir SMS bağlantısı gönderir; talep genel görünümüne düşer.

Portali olan bir hizmet sağlayıcısı

Müşteriler sorunlarını logonuzla birlikte portalda bildirir. Ekip lideri panoda gecikmiş ve atanmamış talepleri görür ve bunları ekip içinde dağıtır.

SIK SORULAN SORULAR

Helpdesk AI'nin parçası olan neler?

Pano, talep genel görünümü, Helpdesk kullanıcıları, müşteri portalı ve SLA süreleriyle ayarlar ve Ticket Copilot. Conversation AI'dan gelen Konuşma Ajanı web sitesi sohbeti ve telefon ekler.

Hangi kanallar talebe dönüşür?

Müşteri portalı ve herkese açık form, web sitesi sohbeti üzerinden "Talep gönder" ile ve telefon üzerinden Konuşma Ajanı ile. E-posta ile müşterileriniz oturum açma bağlantıları ve yanıt bildirimleri alır.

Ajanlar otomatik yanıt verir mi?

Web sitesi sohbetinde ve telefonda Konuşma Ajanı bilgi tabanınızdan kendi başına yanıt verir. Copilot talep yanıtlarını taslak olarak hazırlar, ekibiniz gönderir.

Hangi pakete ihtiyacım var?

Helpdesk AI, Plus paketinden itibaren dahildir. Web sitesi sohbeti ve telefon için Conversation AI ekleyin; bu Professional paketten itibaren dahildir.

BAŞLAYIN

Kanallarınızı tek bir destek masasında toplayın.

PaperOffice hesabınıza giriş yapın, müşteri portalınızı **Helpdesk AI > Ayarlar** altında kurun ve web sitesi sohbetini ile telefonu **Conversation AI > Konuşma Ajanları** altında bağlayın.

paperoffice.ai/tr/ai-helpdesk-ai-yapay-zeka-yardim-masasi-musteri-hizmetleri-destek-talebi



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/ai-helpdesk-ai-yapay-zeka-yardim-masasi-musteri-hizmetleri-destek-talebi

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim