



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ · ПОДДРЪЖКА · TICKET COPILOT

Пишете всеки отговор от нулата? Черновата е готова, решава вашият екип.

Ticket Copilot работи във всеки тикет в Helpdesk AI. Обобщава разговора, предлага етикети и съставя чернови на отговори от историята на тикета и вашата база знания, на езика на клиента. Създаден за екипи за поддръжка, които искат да отговарят по-бързо и да запазват контрола.

НА ЕДИН ПОГЛЕД

Резюме от три до пет изречения, три до пет предложения за етикети и чернова на отговор направо в полето за отговор. Изпращането е с едно щракване от вашия екип.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Дълъг разговор, празно поле за отговор. Сега черновата вече е там.

Тикет с дълъг разговор, клиентът пише на френски, а отговорът е в статия от базата знания. Досега това означаваше да прочетете всичко, да търсите и да пишете. С Ticket Copilot казвате с едно изречение какво трябва да чуе клиентът и преглеждате готовата чернова.

ВХОДНИ ДАННИ

История на тикета, вашите бази знания и указанието ви с ваши думи

РЕЗУЛТАТ

Резюме, предложения за етикети, чернова в полето за отговор или като вътрешна бележка

ДОСТЪП

Уеб приложение, във всеки тикет под

Helpdesk AI › Преглед на тикети

като страничен панел

PaperOffice Agent

ЕЗИЦИ

Черновата е на езика на клиента, указанието ви — на вашия език

**Резюме с едно щракване**

С **Обобщи тикета** Ticket Copilot обобщава тикета в три до пет изречения: за какво е, какво се е случило и какво още е отворено.

Подходящи етикети

Предложи тагове връща три до пет подходящи етикета, които допълват съществуващите. С едно щракване върху предложение го записвате в тикета.

Чернова по указание

Вие пишете какво трябва да чуе клиентът. Ticket Copilot чете разговора, търси във вашата база знания и поставя черновата в полето за отговор.

Езикът на клиента

Черновата е написана изцяло на езика на клиента, дори когато указанието е на немски. Факти от статии на други езици се превеждат.

Личен поздрав

Черновата обръща към получателя по името от тикета. Без име се използва неутрален поздрав на езика на отговора.

Изпращането е за вашия екип

Изпращането остава заключено за Ticket Copilot. Вашият екип преглежда, редактира и изпраща. При нужда задържате черновата с **Запазване като вътрешна бележка**.

02 · КАК РАБОТИ

Отворете тикет, дайте указание. Прегледайте черновата и я изпратете.

Ticket Copilot работи в уеб приложението, точно до разговора и полето за отговор. Действа, когато щракнете; самото отваряне на тикет не го стартира.

1

Отворете тикет

Под **Helpdesk AI** › **Преглед на тикети** отворете тикет. Страничният панел **PaperOffice Agent** показва бутоните **Обобщи тикета** и **Предложи тагове**.

2

Запознайте се с разговора

Обобщи тикета връща резюмето. Ticket Copilot отговаря и на въпроси за тикета, например какво е написал клиентът досега.

3

Дайте указание

Отдолу напишете какво трябва да чуе клиентът, например „Кажете й, че фактурата ще бъде изпратена отново днес“, след което щракнете върху **Изпращане към агент**.

4

Прегледайте и изпратете

Черновата е в полето за отговор. Вашият екип я коригира и изпраща. Клиентът получава имейл известие и чете отговора в портала.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Местоположение в приложението	Страничен панел PaperOffice Agent във всеки тикет под Helpdesk AI › Преглед на тикети
Функции	Обобщаване, предлагане на етикети, чернова на отговор, отговори на въпроси за тикета
Източници	История на тикета и базите знания на вашия акаунт от Knowledge Base AI
Резултат	Чернова в полето за отговор, по желание като вътрешна бележка; етикетите се записват в тикета
Език на отговора	На езика на клиента, взет от тикета, неговите съобщения и клиентския портал
Изпращане	От вашия екип в полето за отговор; изпращането остава заключено за Ticket Copilot
План и таксуване	Част от Helpdesk AI, включен от план Plus; използването на AI се таксува според консумацията

03 · НА ПРАКТИКА

Последващи въпроси, жалби, фактури.

Всеки с готова чернова.

Фактурата не е пристигнала

Клиент пише през клиентския портал. Екипът въвежда „Фактурата ще бъде изпратена отново днес“, а Ticket Copilot пише отговора с името на клиента и обяснение от статията.

Запитване от уебсайта

Conversation Agent предава отворен въпрос заедно с историята на чата като тикет. **Обобщи тикета** показва с няколко изречения какво вече е попитал посетителят и какво е още отворено.

Клиент, който пише на испански

Указанието е дадено на немски, а черновата излиза на испански. Преди изпращане екипът я задържа с **Запазване като вътрешна бележка**, за да я прочете колега.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Отговаря ли Ticket Copilot директно на клиентите?

Ticket Copilot съставя черновата, а вашият екип я изпраща. Той поставя черновата в полето за отговор или я записва като вътрешна бележка. Инструментите за изпращане остават заключени за Ticket Copilot.

С кои тикети работи Ticket Copilot?

С всеки тикет в Helpdesk AI: от клиентския портал, от уебсайта чат и от телефона чрез Conversation Agent. Тикетите от чат и телефон включват историята на разговора.

Откъде идват черновите?

От историята на тикета и базите знания на вашия акаунт. Документите от Workspace остават извън обхвата. Връзки се вземат дословно само от разговора и базата знания.

Как се таксува?

По използване, от баланса на вашия акаунт. Самото отваряне на тикет не предизвиква заявка към Ticket Copilot. Актуалните цени са на страницата с цените.

ЗАПОЧНЕТЕ

Нека Ticket Copilot напише следващата ви чернова.

Влезте в профила си в PaperOffice, отворете тикет под **Helpdesk AI > Преглед на тикети** и дайте първото си указание в страничния панел **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/bg/ai-ticket-agent-tiket-agent-poddrzhka-avtomatizatsiya



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-ticket-agent-tiket-agent-poddrzhka-avtomatizatsiya

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt