



DATOVÝ LIST · PODPORA · TICKET COPILOT

# Každou odpověď píšete od nuly? Koncept je hotový, rozhoduje váš tým.

Ticket Copilot funguje uvnitř každého ticketu v Helpdesk AI. Shrne vlákno, navrhne štítky a podle historie ticketu a vaší znalostní báze připraví návrhy odpovědí v jazyce zákazníka. Určen pro podpůrné týmy, které chtějí odpovídat rychleji a zůstat přítom v kontrole.

## NA PRVNÍ POHLED

Shrnutí na tři až pět vět, tři až pět návrhů štítků a koncept odpovědi přímo v poli pro odpověď. Odeslání stačí jedno kliknutí vašeho týmu.

## 01 · O ČEM TO JE

# Dlouhé vlákno, prázdné pole pro odpověď. Teď je koncept už hotový.

Ticket s dlouhým vláknem, zákazník píše francouzsky a odpověď je v článku znalostní báze. Doteď to znamenalo přečíst všechno, hledat a psát. S copilotem řeknete jednou větou, co má zákazník slyšet, a zkontrolujete hotový koncept.

**VSTUP**

Historie ticketu, vaše znalostní báze a vaše pokyny vlastními slovy

**VÝSTUP**

Shrnutí, návrhy štítků, koncept odpovědi v poli pro odpověď nebo jako interní poznámka

**PŘÍSTUP**

Webová aplikace, v každém ticketu pod

Helpdesk AI › Přehled ticketů

jako postranní panel

PaperOffice Agent

**JAZYKY**

Koncept v jazyce zákazníka, pokyn ve vašem jazyce

**Shrnutí jedním kliknutím**

Tlačítkem **Shrnutí požadavku** copilot shrne ticket na tři až pět vět: o čem je, co se stalo a co je ještě otevřené.

**Vhodné štítky**

Navrhnout štítky vrátí tři až pět hodících se štítků, které doplní stávající. Jedno kliknutí na návrh ho uloží k ticketu.

**Koncept odpovědi na pokyn**

Napíšete, co má zákazník slyšet. Copilot přečte vlákno, prohledá znalostní bázi a koncept umístí do pole pro odpověď.

**Jazyk zákazníka**

Koncept je celý v jazyce zákazníka, i když pokyn zadáte ve vlastním jazyce. Fakta z článků v jiných jazycích se přeloží.

**Osobní oslovení**

Koncept oslovuje příjemce jménem uvedeným v ticketu. Bez jména použije neutrální oslovení v jazyce odpovědi.

**Odesílá váš tým**

Odeslání zůstává pro copilota zamčené. Váš tým odpověď zkontroluje, upraví a odešle. Když je potřeba, koncept si ponechte tlačítkem **Uložit jako interní poznámku**.

## 02 · JAK TO FUNGUJE

# Otevřete ticket, zadejte pokyn. Zkontrolujte koncept a odešlete ho.

Copilot pracuje ve webové aplikaci přímo vedle vlákna a pole pro odpověď. Jedná, když kliknete; samotné otevření ticketu ho nespustí.

1

## Otevřete ticket

Pod **Helpdesk AI › Přehled ticketů** otevřete ticket. Postranní panel **PaperOffice Agent** ukáže tlačítka **Shrnutí požadavku** a **Navrhnout štítky**.

2

## Seznamte se s vláknem

**Shrnutí požadavku** vrátí shrnutí. Copilot odpovídá i přímo na otázky k ticketu, například co zákazník doted napsal.

3

## Zadejte pokyn

Níže napište, co má zákazník slyšet, například „Napište jí, že faktura bude dnes znovu odeslána“, a klikněte na **Odeslat agentovi**.

4

## Zkontrolujte a odešlete

Koncept je v poli pro odpověď. Váš tým ho upraví a odešle. Zákazník dostane e-mailové oznámení a odpověď si přečte v portálu.

## TECHNICKÉ ÚDAJE

| FUNKCE              | PODROBNOSTI                                                                                        |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Umístění v aplikaci | Postranní panel <b>PaperOffice Agent</b> v každém ticketu pod <b>Helpdesk AI › Přehled ticketů</b> |
| Funkce              | Shrnutí, návrhy štítků, koncept odpovědi, odpovědi na otázky k ticketu                             |
| Zdroje              | Historie ticketu a znalostní báze účtu z Knowledge Base AI                                         |
| Výstup              | Koncept v poli pro odpověď, volitelně jako interní poznámka; štítky uložené k ticketu              |
| Jazyk odpovědi      | Jazyk zákazníka, převzatý z ticketu, jeho zpráv a z portálu zákazníka                              |
| Odeslání            | Váš tým v poli pro odpověď; odeslání zůstává pro copilota zamčené                                  |
| Tarif a účtování    | Součást Helpdesk AI, zahrnuto od tarifu Plus; využití AI se účtuje podle spotřeby                  |

## 03 · V PRAXI

# Dotazy, reklamace, faktury. Každý s hotovým konceptem.

**Faktura nedorazila**

Zákazník napíše přes portál zákazníka. Tým napíše „Faktura bude dnes znovu odeslána“ a copilot sepíše odpověď se jménem zákazníka a vysvětlením z článku.

**Požadavek z chatu na webu**

Konverzační agent předá otevřenou otázku s historií chatu jako ticket. **Shrnutí požadavku** v několika větách ukáže, na co se návštěvník už ptal a co zůstává otevřené.

**Zákazník píše španělsky**

Pokyn je zadán německy, koncept vznikne španělsky. Před odesláním ho tým uloží tlačítkem **Uložit jako interní poznámku**, aby ho mohl zkontrolovat kolega.

## ČASTO Kladené DOTAZY

**Odpovídá copilot zákazníkům přímo?**

Copilot připravuje koncepty, odesílá váš tým. Koncept vloží do pole pro odpověď, nebo ho uloží jako interní poznámku. Nástroje k odesílání zůstávají pro copilota zamčené.

**S kterými tickety copilot pracuje?**

Se všemi tickety v Helpdesk AI: z portálu zákazníka, z chatu na webu i z telefonu přes konverzačního agenta. Tickety z chatu a telefonu obsahují historii konverzace.

**Odkud pocházejí koncepty?**

Z historie ticketu a ze znalostníchází vašeho účtu. Dokumenty Workspace zůstávají mimo rozsah. Odkazy se převezmou doslova jen z vlákn a ze znalostní báze.

**Jak se účtuje?**

Podle spotřeby, z vašeho zůstatku. Samotné otevření ticketu nespustí žádný požadavek copilota. Aktuální ceny jsou na stránce s ceníkem.

## ZAČÍT

Nechte copilota napsat další koncept.

Přihlaste se do svého účtu PaperOffice, otevřete ticket pod **Helpdesk AI › Přehled ticketů** a zadejte první pokyn v postranním panelu **PaperOffice Agent**.

[paperoffice.ai/cs/ai-ticket-agent-tiketovy-agent-podpora-automatizace](https://paperoffice.ai/cs/ai-ticket-agent-tiketovy-agent-podpora-automatizace)



## VÍCE O MODULU

[paperoffice.ai/cs/ai-ticket-agent-tiketovy-agent-podpora-automatizace](https://paperoffice.ai/cs/ai-ticket-agent-tiketovy-agent-podpora-automatizace)

## CENÍK

[paperoffice.ai/en/pricing](https://paperoffice.ai/en/pricing)

## KONTAKT

[paperoffice.ai/cs/kontakt](https://paperoffice.ai/cs/kontakt)