



DATABLAD · SUPPORT · TICKET COPILOT

Skal hvert svar skrives fra bunden? Udkastet er klar, dit team beslutter.

Ticket Copilot arbejder i hver ticket i Helpdesk AI. Den opsummerer tråden, foreslår tags og skriver svarudkast ud fra ticketens historik og din vidensbase, på kundens sprog. Bygget til supportteams, der vil svare hurtigere og have kontrollen.

ET OVERBLIK

Et resumé på tre til fem sætninger, tre til fem tagforslag og et svarudkast direkte i svarfeltet. Afsendelsen sker med ét klik fra dit team.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Lang tråd, tomt svarfelt. Nu er udkastet allerede der.

En ticket med lang tråd, kunden skriver på fransk, og svaret står i en artikel i vidensbasen. Indtil nu betød det at læse alt, søge og skrive. Med copiloten siger du i én sætning, hvad kunden skal høre, og gennemgår det færdige udkast.

INPUT

Ticketens historik, dine vidensbaser og din instruktion med egne ord

OUTPUT

Resumé, tagforslag, svarudkast i svarfeltet eller som intern note

ADGANG

Webappen, i hver ticket under

Helpdesk AI › Ticketoversigt

som sidepanelet

PaperOffice Agent

SPROG

Udkast på kundens sprog, din instruktion på dit eget sprog

**Resumé med ét klik**

Med **Opsummer billet** opsummerer copiloten ticketen i tre til fem sætninger: hvad den handler om, hvad der er sket, og hvad der stadig er åbent.

Passende tags

Foreslå tags giver tre til fem passende tags, der supplerer de eksisterende. Ét klik på et forslag gemmer det på ticketen.

Svarudkast efter instruktion

Du skriver, hvad kunden skal høre. Copiloten læser tråden, søger i din vidensbase og placerer udkastet i svarfeltet.

Kundens sprog

Udkastet skrives helt på kundens sprog, også når du giver instruktionen på tysk. Fakta fra artikler på andre sprog oversættes.

Personlig hilsen

Udkastet tiltaler modtageren med navnet på ticketen. Uden navn bruges en neutral hilsen på svarsproget.

Dit team sender

Afsendelse er låst for copiloten. Dit team gennemgår, redigerer og sender. Ved behov gemmer du et udkast med **Gem som intern note**.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Åbn en ticket, giv en instruktion. Gennemgå udkastet, og send det.

Copiloten arbejder i webappen, lige ved siden af tråden og svarfeltet. Den handler, når du klikker; at åbne en ticket starter den ikke af sig selv.

1

Åbn en ticket

Åbn en ticket under **Helpdesk AI** > **Ticketoversigt** . Sidepanelet **PaperOffice Agent** viser knapperne **Opsummer billet** og **Foreslå tags** .

2

Sæt dig ind i tråden

Opsummer billet returnerer resuméet. Copiloten besvarer også spørgsmål om ticketen direkte, fx hvad kunden har skrevet indtil nu.

3

Giv en instruktion

Skriv nedenfor, hvad kunden skal høre, fx „Fortæl hende, at fakturaen sendes igen i dag“, og klik derefter på **Send til agent** .

4

Gennemgå og send

Udkastet står i svarfeltet. Dit team justerer det og sender. Kunden får en besked på e-mail og læser svaret i portalen.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Placering i appen	Sidepanelet PaperOffice Agent i hver ticket under Helpdesk AI > Ticketoversigt
Funktioner	Opsummere, foreslå tags, udarbejde svarudkast, besvare spørgsmål om ticketen
Kilder	Ticketens historik og din kontos vidensbaser fra Knowledge Base AI
Output	Udkast i svarfeltet, evt. som intern note; tags gemt på ticketen
Svarsprog	Kundens sprog, hentet fra ticketen, dens beskeder og kundeportalen
Afsendelse	Af dit team i svarfeltet; afsendelse er låst for copiloten
Plan og afregning	En del af Helpdesk AI, inkluderet fra Plus-planen; AI-forbrug afregnes efter forbrug

03 · I PRAKSIS

Opfølgninger, klager, fakturaer. Hver med et færdigt udkast.

Faktura, der aldrig kom frem

En kunde skriver via kundeportalen. Teamet skriver „faktura sendes igen i dag“, og copiloten skriver svaret med kundens navn og en forklaring fra artiklen.

En henvendelse fra webchatten

Samtaleagenten overdrager et åbent spørgsmål med chathistorikken som ticket. **Opsummer billet** viser med få sætninger, hvad den besøgende allerede har spurgt om, og hvad der stadig er åbent.

En kunde, der skriver på spansk

Instruktionen gives på tysk, udkastet kommer på spansk. Inden afsendelse gemmer teamet det med **Gem som intern note**, så en kollega kan korrekturlæse det.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Svarer copiloten kunderne direkte?

Copiloten udarbejder udkast, dit team sender. Den placerer udkastet i svarfeltet eller gemmer det som intern note. Afsendelsesværktøjer forbliver låst for copiloten.

Hvilke tickets arbejder copiloten med?

Alle tickets i Helpdesk AI: fra kundeportalen, fra webchatten og fra telefonen via samtaleagenten. Tickets fra chat og telefon indeholder samtalehistorikken.

Hvor kommer udkastene fra?

Fra ticketens historik og din kontos vidensbaser. Workspace-dokumenter er ikke med. Links tages kun ordret fra tråden og vidensbasen.

Hvordan afregnes det?

Efter forbrug, fra din kontosaldo. At åbne en ticket alene udløser ingen copilot-forespørgsel. Aktuelle priser findes på prissiden.

KOM I GANG

Lad copiloten skrive dit næste udkast.

Log ind på din PaperOffice-konto, åbn en ticket under **Helpdesk AI > Ticketoversigt** og giv din første instruktion i sidepanelet **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/da/ai-ticket-agent-ticket-copilot-support-automatisering



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-ticket-agent-ticket-copilot-support-automatisering

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt