



DATALEHTI • TUKI • TICKET COPILOT

Kirjoitatteko jokaisen vastauksen alusta alkaen?

Luonnos on valmis, tiimi päättää.

Ticket Copilot toimii jokaisessa Helpdesk AI:n tiketissä. Se tiivistää keskustelun, ehdottaa tageja ja laatii vastausluonnoksia tiketin historiasta ja tietokannasta asiakkaan kielellä. Tukitiimeille, jotka haluavat vastata nopeammin ja päättää itse.

YHDellä SILMÄYKSELLÄ

Tiivistelmä kolmesta viiteen lauseeseen, kolmesta viiteen tagiehdotusta ja vastausluonnos suoraan vastauskenttään. Lähettää tiimi yhdellä napsautuksella.

01 · MISTÄ ON KYSE

Pitkä keskustelu, tyhjä vastauskenttä. Nyt luonnos on jo valmiina.

Tiketti, jossa on pitkä keskustelu, asiakas kirjoittaa ranskaksi ja vastaus on tietokannan artikkelissa. Tähän asti piti lukea kaikki, etsiä ja muotoilla. Copilotille kerrotte yhdellä lauseella, mitä asiakkaan pitää kuulla, ja tarkistatte valmiin luonnoksen.

SYÖTTEET

Tiketin historia, tietokantanne ja ohjeenne omin sanoin

TULOS

Tiivistelmä, tagiehdotukset, vastausluonnos vastauskentässä tai sisäisenä muistiinpanona

PÄÄSY

Web-sovellus, jokainen tiketti kohdasta

Helpdesk AI › Tikettien yleiskatsaus

sivupalkkina

PaperOffice Agent

KIELET

Luonnos asiakkaan kielellä, ohjeenne omalla kielellä


Tiivistelmä yhdellä napsautuksella

Painikkeella **Tiketin tiivistäminen** Copilot tiivistää tiketin kolmessa–viidessä lauseessa: mistä on kyse, mitä on jo tapahtunut ja mikä on avoinna.

Sopivat tagit

Ehdota tunnisteita **palauttaa kolme–viisi sopivaa tagia**, jotka täydentävät olemassa olevia. Yksi napsautus ehdotukseen tallentaa sen tikettiin.

Vastausluonnos ohjeen mukaan

Kirjoitatte, mitä asiakkaan pitää kuulla. Copilot lukee keskustelun, etsii tietokannastanne ja asettaa luonnoksen vastauskenttään.

Asiakkaan kieli

Luonnos kirjoitetaan kokonaan asiakkaan kielellä, vaikka annatte ohjeen saksaksi. Muilla kielillä kirjoitettujen artikkelien tiedot käännetään mukaan.

Henkilökohtainen tervehdys

Luonnos puhuttelee vastaanottajaa tiketistä löytyvällä nimellä. Jos nimeä ei ole, se käyttää neutraalia tervehdystä vastauskielellä.

Lähetys jää tiimillenne

Copilotilta lähetys on estetty. Tiimi tarkistaa, muokkaa ja lähettää. Luonnoksen voitte halutessanne tallentaa painikkeella

Tallenna sisäiseksi muistiinpanoksi .

02 · MITEN SE TOIMII

Tiketin avaaminen, ohjeen antaminen. Luonnoksen tarkistaminen ja lähettäminen.

Copilot toimii web-sovelluksessa heti keskustelun ja vastauskentän vieressä. Se aktivoituu klikkauksestanne, pelkkä tiketin avaaminen ei käynnistä sitä.

1

Tiketin avaaminen

Avatkaa tiketti kohdasta [Helpdesk AI > Tikettien yleiskatsaus](#). Sivupalkissa [PaperOffice Agent](#) ovat painikkeet [Tiketin tiivistäminen](#) ja [Ehdota tunnisteita](#).

2

Keskustelun kerääminen

[Tiketin tiivistäminen](#) palauttaa tiivistelmän. Kysymykset tiketistä, esimerkiksi mitä asiakas on tähän mennessä kirjoittanut, Copilot vastaa suoraan.

3

Ohjeen antaminen

Kirjoittakaa alle, mitä asiakkaan pitää kuulla, esimerkiksi „Ilmoittakaa asiakkaalle, että lasku lähetetään uudelleen tänään“, ja napsauttakaa [Lähetä agentille](#).

4

Tarkistaminen ja lähettäminen

Luonnos on vastauskentässä. Tiimi muokkaa sen ja lähettää. Asiakas saa sähköpostitse ilmoituksen ja lukee vastauksen portaalista.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Sijainti sovelluksessa	Sivupalkki PaperOffice Agent jokaisessa tiketissä kohdasta Helpdesk AI > Tikettien yleiskatsaus
Toiminnot	Tiivistäminen, tagien ehdotus, vastausluonnoksen laadinta, tiketteihin liittyvien kysymysten vastaaminen
Lähteet	Tiketin historia ja tilinne tietokannat, Knowledge Base AI:sta
Tuloste	Luonnos vastauskentässä, halutessa sisäisenä muistiinpanona; tagit suoraan tikettiin
Vastauskieli	Asiakkaan kieli, päätelty tiketistä, viesteistä ja asiakasportaalista
Lähetys	Tiimi lähettää vastauskentästä; Copilotilta lähetys on estetty
Paketti ja laskutus	Osa Helpdesk AI:ta, sisältyy paketista Plus alkaen; tekoälyn käyttö käytön mukaan

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Jatkokysymys, reklamaatio, lasku. Jokaisessa valmis luonnos.

Lasku ei tullut perille

Asiakas ottaa yhteyttä asiakasportaalin kautta. Tiimi kirjoittaa ohjeen „Lasku lähetetään uudelleen tänään“, ja Copilot muotoilee vastauksen asiakkaan nimellä ja artikkelin selityksellä.

Kysely verkkosivujen chatista

Conversation Agent siirtää avoimen kysymyksen keskusteluhistorioineen tiketiksi. **Tiketin tiivistäminen** kertoo muutamassa lauseessa, mitä kävijä on jo kysynyt ja mikä on avoinna.

Asiakas kirjoittaa espanjaksi

Ohje annetaan saksaksi, luonnos syntyy espanjaksi. Ennen lähettämistä tiimi tallentaa sen painikkeella **Tallenna sisäiseksi muistiinpanoksi**, jotta kollega voi lukea sen läpi.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Vastaako Copilot asiakkaille suoraan?

Copilot laatii luonnoksen, tiimi lähettää. Se asettaa luonnoksen vastauskenttään tai tallentaa sen sisäisenä muistiinpanona. Lähetystyökalut ovat Copilotilta estetty.

Mitä tikettejä Copilot käsittelee?

Kaikkia Helpdesk AI:n tikettejä: asiakasportaalista, verkkosivujen chatista ja puhelimesta Conversation Agentin kautta. Chatista ja puhelimesta tulevat tiketit sisältävät keskusteluhistorian.

Mistä Copilot ottaa luonnoksensa?

Tiketin historiasta ja tilinne tietokannoista. Workspacen asiakirjat jäävät ulkopuolelle. Linkit se ottaa keskustelusta ja tietokannasta ainoastaan sanatarkasti.

Miten laskutus tapahtuu?

Käytön mukaan tilinne saldosta. Pelkkä tiketin avaaminen ei käynnistä Copilot-pyyntöä. Ajantasaiset hinnat löytyvät hinnastosivulta.

ALOITA

Seuraavan luonnoksen kirjoittaminen Copilotilla

Kirjautukaa PaperOffice-tilillenne, avatkaa tiketti kohdasta **Helpdesk AI > Tikettien yleiskatsaus** ja antakaa ensimmäinen ohjeenne sivupalkissa **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/fi/ai-ticket-agent-tiketti-agentti-tuki-automaatio



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-ticket-agent-tiketti-agentti-tuki-automaatio

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot