



SCHEDA TECNICA • SUPPORTO • TICKET COPILOT

Ogni risposta da scrivere da zero? La bozza è pronta, decide il Suo team.

Ticket Copilot lavora in ogni ticket di Helpdesk AI. Riassume la conversazione, propone tag e redige risposte a partire dalla cronologia del ticket e dalla Sua base di conoscenza, nella lingua del cliente. Pensato per i team di assistenza che vogliono rispondere più in fretta e mantenere il controllo.

A COLPO D'OCCHIO

Un riepilogo di da tre a cinque frasi, da tre a cinque suggerimenti di tag e una bozza di risposta direttamente nel campo di risposta. L'invio richiede un clic da parte del Suo team.

01 · DI COSA SI TRATTA

Conversazione lunga, campo risposta vuoto. Ora la bozza c'è già.

Un ticket con una lunga conversazione, il cliente scrive in francese, e la risposta si trova in un articolo della base di conoscenza. Finora significava leggere tutto, cercare e scrivere. Con il copilota Lei dice in una frase cosa il cliente dovrebbe sentire e verifica la bozza finita.

INPUT

Cronologia del ticket, le Sue basi di conoscenza e la Sua istruzione con parole proprie

OUTPUT

Riepilogo, suggerimenti di tag, bozza di risposta nel campo di risposta o come nota interna

ACCESSO

App web, in ogni ticket sotto

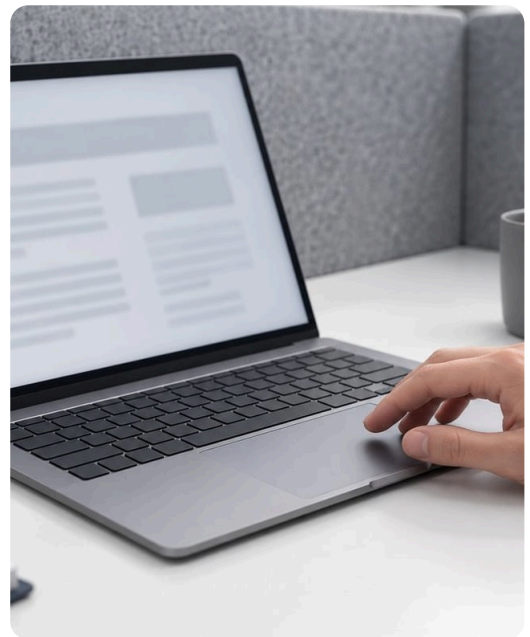
Helpdesk AI › Panoramica ticket

come pannello laterale

PaperOffice Agent

LINGUE

Bozza nella lingua del cliente, istruzione nella Sua lingua

**Riepilogo con un clic**

Con **Riassumi il ticket** il copilota riassume il ticket in una sintesi di da tre a cinque frasi: di cosa si tratta, cosa è successo e cosa è ancora aperto.

Tag appropriati

Suggerisci tag restituisce da tre a cinque tag appropriati che integrano quelli esistenti. Un clic su un suggerimento lo salva nel ticket.

Bozza di risposta su istruzione

Lei scrive ciò che il cliente dovrebbe sentire. Il copilota legge la conversazione, cerca nella Sua base di conoscenza e colloca la bozza nel campo di risposta.

La lingua del cliente

La bozza è scritta interamente nella lingua del cliente, anche quando Lei istruisce in tedesco. I fatti dagli articoli in altre lingue vengono tradotti.

Saluto personale

La bozza si rivolge al destinatario con il nome indicato nel ticket. Senza nome, usa un saluto neutro nella lingua della risposta.

Il Suo team invia

L'invio resta bloccato per il copilota. Il Suo team controlla, modifica e invia. Se necessario, conserva una bozza con

Salva come nota interna .

02 · COME FUNZIONA

Apra un ticket, dia un'istruzione. Controlli la bozza e la invii.

Il copilota lavora nell'app web, accanto alla conversazione e al campo di risposta. Agisce quando clicca; l'apertura di un ticket da sola non lo avvia.

1

Aprire un ticket

Sotto **Helpdesk AI** › **Panoramica ticket** apra un ticket. Il pannello laterale **PaperOffice Agent** mostra i pulsanti **Riassumi il ticket** e **Suggerisci tag**.

2

Recuperare la conversazione

Riassumi il ticket restituisce il riepilogo. Il copilota risponde anche direttamente alle domande sul ticket, ad esempio su cosa ha scritto finora il cliente.

3

Dare un'istruzione

Sotto scriva ciò che il cliente dovrebbe sentire, ad esempio «Comunichi alla cliente che la fattura verrà inviata di nuovo oggi», poi clicchi su **Invia all'agente**.

4

Controllare e inviare

La bozza è nel campo di risposta. Il Suo team la adatta e la invia. Il cliente riceve una notifica via e-mail e legge la risposta nel portale.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Posizione nell'app	Pannello laterale PaperOffice Agent in ogni ticket sotto Helpdesk AI › Panoramica ticket
Funzioni	Riassumere, suggerire tag, redigere una risposta, rispondere a domande sul ticket
Fonti	Cronologia del ticket e basi di conoscenza del Suo account da Knowledge Base AI
Output	Bozza nel campo di risposta, facoltativamente come nota interna; tag salvati nel ticket
Lingua della risposta	La lingua del cliente, ricavata dal ticket, dai suoi messaggi e dal portale clienti
Invio	Dal Suo team nel campo di risposta; l'invio resta bloccato per il copilota
Piano e fatturazione	Parte di Helpdesk AI, incluso dal piano Plus; utilizzo IA fatturato in base al consumo

03 · IN PRATICA

Solleciti, reclami, fatture. Ciascuno con una bozza pronta.

La fattura non è mai arrivata

Un cliente scrive tramite il portale clienti. Il team digita «la fattura verrà rispedita oggi» e il copilota scrive la risposta con il nome del cliente e una spiegazione tratta dall'articolo.

Una richiesta dalla chat del sito

Il Conversation Agent consegna una domanda aperta come ticket, con la cronologia della chat.

Riassumi il ticket mostra in poche frasi cosa ha già chiesto il visitatore e cosa resta aperto.

Un cliente che scrive in spagnolo

L'istruzione è data in tedesco, la bozza esce in spagnolo. Prima dell'invio il team la conserva con

Salva come nota interna, così un collega può rileggerla.

DOMANDE FREQUENTI

Il copilota risponde direttamente ai clienti?

Il copilota redige, il Suo team invia. Colloca la bozza nel campo di risposta oppure la salva come nota interna. Gli strumenti di invio restano bloccati per il copilota.

Con quali ticket lavora il copilota?

Con ogni ticket di Helpdesk AI: dal portale clienti, dalla chat del sito e dal telefono tramite il Conversation Agent. I ticket da chat e telefono includono la cronologia delle conversazioni.

Da dove arrivano le bozze?

Dalla cronologia del ticket e dalle basi di conoscenza del Suo account. I documenti del Workspace restano esclusi. I link vengono ripresi letteralmente solo dalla conversazione e dalla base di conoscenza.

Come viene fatturato?

In base all'utilizzo, dal saldo del Suo account. L'apertura di un ticket da sola non attiva alcuna richiesta al copilota. I prezzi attuali sono nella pagina dei prezzi.

INIZIA ORA

Lasci scrivere al copilota la Sua prossima bozza.

Acceda al Suo account PaperOffice, apra un ticket sotto **Helpdesk AI** » **Panoramica ticket** e dia la prima istruzione nel pannello laterale **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/it/ai-ticket-agent-agente-ticket-ai-automazione-supporto



MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-ticket-agent-agente-ticket-ai-automazione-supporto

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto