



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · TICKET COPILOT

Każdą odpowiedź pisać od zera? Szkie jest gotowy, decyduje Państwa zespół.

Ticket Copilot działa w każdym zgłoszeniu w Helpdesk AI. Podsumowuje wątek, proponuje tagi i przygotowuje szkice odpowiedzi na podstawie historii zgłoszenia i Państwa bazy wiedzy, w języku klienta. Zaprojektowany dla zespołów wsparcia, które chcą odpowiadać szybciej i zachować kontrolę.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Podsumowanie w trzech do pięciu zdaniach, trzy do pięciu propozycji tagów i szkic odpowiedzi bezpośrednio w polu odpowiedzi. Wysłanie zajmuje zespołowi jedno kliknięcie.

01 · O CZYM TO JEST

Długi wątek, puste pole odpowiedzi. Teraz szkic jest już gotowy.

Zgłoszenie z długim wątkiem, klient pisze po francusku, a odpowiedź znajduje się w artykule bazy wiedzy. Dotąd trzeba było przeczytać wszystko, szukać i pisać. Z copilotem mówią Państwo jednym zdaniem, co klient ma usłyszeć, i sprawdzają gotowy szkic.

WEJŚCIE

Historia zgłoszenia, Państwa bazy wiedzy i polecenie własnymi słowami

WYNIK

Podsumowanie, propozycje tagów, szkic odpowiedzi w polu odpowiedzi lub jako notatka wewnętrzna

DOSTĘP

Aplikacja webowa, w każdym zgłoszeniu w sekcji

Helpdesk AI › Przegląd zgłoszeń

jako panel boczny

PaperOffice Agent

JĘZYKI

Szkic w języku klienta, polecenie w Państwa języku

**Podsumowanie jednym kliknięciem**

Przyciskiem **Podsumuj zgłoszenie** copilot streszcza zgłoszenie w trzech do pięciu zdaniach: czego dotyczy, co się wydarzyło i co jest jeszcze otwarte.

Pasujące tagi

Sugeruj tagi zwraca trzy do pięciu pasujących tagów, uzupełniających istniejące. Jedno kliknięcie propozycji zapisuje ją w zgłoszeniu.

Szkic odpowiedzi na polecenie

Pisz Państwo, co klient ma usłyszeć. Copilot czyta wątek, przeszukuje bazę wiedzy i umieszcza szkic w polu odpowiedzi.

Język klienta

Szkic jest napisany w całości w języku klienta, nawet gdy polecenie podano po niemiecku. Fakty z artykułów w innych językach są tłumaczone.

Osobiste powitanie

Szkic zwraca się do adresata po nazwisku ze zgłoszenia. Bez nazwiska używa neutralnego powitania w języku odpowiedzi.

Wysyła zespół

Wysłanie pozostaje zablokowane dla copilota. Zespół sprawdza, poprawia i wysyła. W razie potrzeby szkic zachowuje się jako

Zapisz jako notatkę wewnętrzną.

02 · JAK TO DZIAŁA

Otwarcie zgłoszenia, polecenie. Sprawdzenie szkicu i wysłanie.

Copilot działa w aplikacji webowej, tuż obok wątku i pola odpowiedzi. Działa, gdy się go uruchomi kliknięciem; samo otwarcie zgłoszenia go nie uruchamia.

1

Otwarcie zgłoszenia

W sekcji **Helpdesk AI** › **Przegląd zgłoszeń** otwiera się zgłoszenie. Panel boczny **PaperOffice Agent** pokazuje przyciski **Podsumuj zgłoszenie** i **Sugeruj tagi**.

2

Zapoznanie się z wątkiem

Podsumuj zgłoszenie zwraca podsumowanie. Copilot odpowiada też bezpośrednio na pytania o zgłoszenie, np. co klient napisał dotąd.

3

Podanie polecenia

Poniżej wpisuje się, co klient ma usłyszeć, np. „Napisz jej, że faktura zostanie dziś wysłana ponownie”, a następnie klika **Wyślij do agenta**.

4

Sprawdzenie i wysłanie

Szkic znajduje się w polu odpowiedzi. Zespół go dopasowuje i wysyła. Klient dostaje powiadomienie e-mailem i czyta odpowiedź w portalu.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Miejsce w aplikacji	Panel boczny PaperOffice Agent w każdym zgłoszeniu w sekcji Helpdesk AI › Przegląd zgłoszeń
Funkcje	Podsumowanie, propozycje tagów, szkic odpowiedzi, odpowiedzi na pytania o zgłoszenie
Źródła	Historia zgłoszenia i bazy wiedzy konta z Knowledge Base AI
Wynik	Szkic w polu odpowiedzi, opcjonalnie jako notatka wewnętrzna; tagi zapisywane w zgłoszeniu
Język odpowiedzi	Język klienta, pobierany ze zgłoszenia, jego wiadomości i portalu klienta
Wysyłanie	Przez zespół w polu odpowiedzi; wysyłanie pozostaje zablokowane dla copilota
Pakiet i rozliczenie	Część Helpdesk AI, od pakietu Plus w zestawie; użycie AI rozliczane według zużycia

03 · W PRAKTYCE

Dopytania, reklamacje, faktury. Każde z gotowym szkicem.

Faktura nie dotarła

Klient pisze przez portal klienta. Zespół wpisuje „faktura zostanie dziś wysłana ponownie”, a copilot pisze odpowiedź z nazwiskiem klienta i wyjaśnieniem z artykułu.

Zapytanie z czatu na stronie

Conversation Agent przekazuje otwarte pytanie wraz z historią czatu jako zgłoszenie. **Podsumuj zgłoszenie** pokazuje w kilku zdaniach, o co odwiedzający już pytał i co jest jeszcze otwarte.

Klient pisze po hiszpańsku

Polecenie podano po niemiecku, szkic powstaje po hiszpańsku. Przed wysłaniem zespół zachowuje go jako **Zapisz jako notatkę wewnętrzną**, aby koleżanka lub kolega mogli go sprawdzić.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Czy copilot odpowiada klientom bezpośrednio?

Copilot przygotowuje szkic, a zespół wysyła. Umieszcza szkic w polu odpowiedzi lub zapisuje go jako notatkę wewnętrzną. Narzędzia wysyłania pozostają zablokowane dla copilota.

Z którymi zgłoszeniami pracuje copilot?

Z każdym zgłoszeniem w Helpdesk AI: z portalu klienta, z czatu na stronie i z telefonu przez Conversation Agent. Zgłoszenia z czatu i telefonu zawierają historię rozmowy.

Skąd pochodzą szkice?

Z historii zgłoszenia i z bazy wiedzy konta. Dokumenty Workspace pozostają poza zakresem. Linki pochodzą dosłownie tylko z wątku i z bazy wiedzy.

Jak to jest rozliczane?

Według zużycia, z salda konta. Samo otwarcie zgłoszenia nie uruchamia zapytania copilota. Aktualne ceny są na stronie cennika.

ROZPOCZNIJ

Niech copilot napisze Państwa następny szkic.

Logują się Państwo do konta PaperOffice, otwierają zgłoszenie w sekcji

Helpdesk AI > **Przegląd zgłoszeń** i podają pierwsze polecenie w panelu bocznym

PaperOffice Agent.

paperoffice.ai/pl/ai-ticket-agent-agent-zgloszen-ai-automatyzacja-wsparcia



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-ticket-agent-agent-zgloszen-ai-automatyzacja-wsparcia

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt