

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · TICKET COPILOT

Scrieți fiecare răspuns de la zero? Ciorna e gata, echipa dumneavoastră decide.

Ticket Copilot funcționează în fiecare tichet din Helpdesk AI. Rezumă firul de discuție, propune etichete și redactează răspunsuri pe baza istoricului tichetului și a bazei de cunoștințe, în limba clientului. Este gândit pentru echipele de suport care vor să răspundă mai repede și să rămână în control.

PE SCURT

Un rezumat în trei până la cinci propoziții, trei până la cinci sugestii de etichete și o ciornă de răspuns direct în câmpul de răspuns. Trimiterea se face cu un singur clic, de echipa dumneavoastră.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Fir lung, câmp de răspuns gol. Acum ciorna este deja acolo.

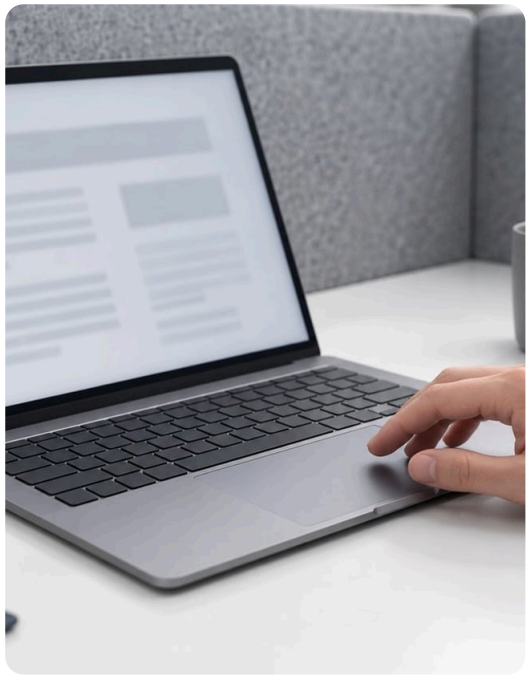
Un tichet cu un fir lung, clientul scrie în franceză, iar răspunsul se află într-un articol din baza de cunoștințe. Până acum, asta însemna să citiți totul, să căutați și apoi să scrieți. Cu copilotul, spuneți într-o propoziție ce trebuie să audă clientul și verificați ciorna gata făcută.

INTRARE
Istoricul tichetului, bazele dumneavoastră de cunoștințe și instrucțiunea dumneavoastră, cu propriile cuvinte

IEȘIRE
Rezumat, sugestii de etichete, ciornă de răspuns în câmpul de răspuns sau ca notă internă

ACCES
Aplicația web, în fiecare tichet din
`Helpdesk AI › Prezentare generală tichete`
, în panoul lateral
`PaperOffice Agent`

LIMBI
Ciorna în limba clientului, instrucțiunea dumneavoastră în limba dumneavoastră



Rezumat dintr-un clic

Cu `Rezumat ticket` , copilotul rezumă tichetul în trei până la cinci propoziții: despre ce este vorba, ce s-a întâmplat și ce rămâne deschis.

Etichete potrivite

`Sugerați etichete` returnează trei până la cinci etichete potrivite, care le completează pe cele existente. Un clic pe o sugestie o salvează în tichet.

Ciornă de răspuns după instrucțiune

Scrieți ce trebuie să audă clientul. Copilotul citește firul de discuție, caută în baza dumneavoastră de cunoștințe și pune ciorna în câmpul de răspuns.

Limba clientului

Ciorna este scrisă integral în limba clientului, chiar dacă dați instrucțiunea în germană. Informațiile din articole în alte limbi sunt traduse.

Salut personal

Ciorna se adresează destinatarului cu numele din tichet. Fără nume, folosește o formulă de salut neutră, în limba răspunsului.

Echipa trimite

Trimiterea rămâne blocată pentru copilot. Echipa dumneavoastră verifică, modifică și trimite. Dacă este nevoie, păstrați ciorna cu `Salvați ca notă internă` .

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Deschideți un tichet, dați o instrucțiune. Verificați ciorna și trimiteți-o.

Copilotul funcționează în aplicația web, chiar lângă firul de discuție și câmpul de răspuns. Acționează când faceți clic; deschiderea unui tichet nu îl pornește de la sine.

1

Deschideți un tichet

Din Helpdesk AI › Prezentare generală tichete, deschideți un tichet. Panoul lateral PaperOffice Agent afișează butoanele Rezumat ticket și Sugerați etichete.

2

Parcurgeți firul

Rezumat ticket returnează rezumatul. Copilotul răspunde și direct la întrebările despre tichet, de exemplu ce a scris clientul până acum.

3

Dați o instrucțiune

Mai jos scrieți ce trebuie să audă clientul, de exemplu „Spuneți-i că factura va fi retrimisă astăzi”, apoi faceți clic pe Trimiteți către agent.

4

Verificați și trimiteți

Ciorna se află în câmpul de răspuns. Echipa o ajustează și o trimite. Clientul primește o notificare prin e-mail și citește răspunsul în portal.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Locul în aplicație	Panoul lateral PaperOffice Agent, în fiecare tichet din Helpdesk AI › Prezentare generală tichete
Funcții	Rezumat, sugestii de etichete, redactarea unui răspuns, răspunsuri la întrebări despre tichet
Surse	Istoricul tichetului și bazele de cunoștințe ale contului dumneavoastră din Knowledge Base AI
Ieșire	Ciornă în câmpul de răspuns, opțional ca notă internă; etichetele se salvează în tichet
Limba răspunsului	Limba clientului, preluată din tichet, din mesajele acestuia și din portalul clienților
Trimitere	de echipa dumneavoastră, în câmpul de răspuns; trimiterea rămâne blocată pentru copilot
Plan și facturare	Parte din Helpdesk AI, inclus de la planul Plus; utilizarea AI se facturează în funcție de consum

03 · ÎN PRACTICĂ

Urmăriri, reclamații, facturi. Fiecare cu o ciornă gata.

Factura nu a ajuns

Un client scrie prin portalul clienților. Echipa introduce „factura va fi retrimisă astăzi”, iar copilotul scrie răspunsul cu numele clientului și cu o explicație din articol.

O cerere din chatul de pe site

Conversation Agent predă o întrebare deschisă, împreună cu istoricul chatului, ca tichet. Rezumat ticket arată în câteva propoziții ce a întrebat deja vizitatorul și ce rămâne deschis.

Un client care scrie în spaniolă

Instrucțiunea este dată în germană, ciorna iese în spaniolă. Înainte de trimitere, echipa o păstrează cu Salvați ca notă internă, ca un coleg să o poată verifica.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Răspunde copilotul direct clienților?

Copilotul redactează, echipa trimite. Ciorna o pune în câmpul de răspuns sau o salvează ca notă internă. Instrumentele de trimitere rămân blocate pentru copilot.

De unde vin ciornele?

Din istoricul tichetului și din bazele de cunoștințe ale contului dumneavoastră. Documentele din Workspace nu sunt incluse. Linkurile se preiau întocmai doar din firul de discuție și din baza de cunoștințe.

Cu ce tichete lucrează copilotul?

Fiecare tichet din Helpdesk AI: din portalul clienților, din chatul de pe site și de la telefon, prin Conversation Agent. Tichetele din chat și de la telefon includ istoricul conversației.

Cum se facturează?

În funcție de utilizare, din soldul contului dumneavoastră. Deschiderea unui tichet nu declanșează de la sine o cerere către copilot. Prețurile actuale sunt pe pagina de prețuri.

ÎNCEPEȚI

Lăsați copilotul să redacteze următoarea ciornă.

Autentificați-vă în contul PaperOffice, deschideți un tichet din Helpdesk AI › Prezentare generală tichete și dați prima instrucțiune în panoul lateral PaperOffice Agent.

paperoffice.ai/ro/ai-ticket-agent-agent-tichete-suport-automatizare

MAI MULTE DESPRE MODUL

paperoffice.ai/ro/ai-ticket-agent-agent-tichete-suport-automatizare

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact