



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · TICKET COPILOT

Пишете каждый ответ с нуля? Черновик готов, решает ваша команда.

Ticket Copilot работает внутри каждой заявки в Helpdesk AI. Он резюмирует переписку, предлагает теги и готовит черновики ответов по истории заявки и вашей базе знаний на языке клиента. Создан для служб поддержки, которые хотят отвечать быстрее и сохранять контроль.

КОРОТКО

Резюме из трёх-пяти предложений, три-пять предложений тегов и черновик ответа прямо в поле ответа. Отправку одним щелчком запускает ваша команда.

Длинная переписка, пустое поле ответа. Теперь черновик уже готов.

Заявка с длинной перепиской, клиент пишет по-французски, а ответ содержится в статье базы знаний. До сих пор это означало читать всё, искать и писать. С Copilot вы в одном предложении говорите, что должен услышать клиент, и проверяете готовый черновик.

ВХОД

История заявки, ваши базы знаний и ваша инструкция своими словами

РЕЗУЛЬТАТ

Резюме, предложения тегов, черновик ответа в поле ответа или как внутренняя заметка

ДОСТУП

Веб-приложение: в каждой заявке в разделе

Helpdesk AI · Обзор тикетов

на боковой панели

PaperOffice Agent

ЯЗЫКИ

Черновик на языке клиента, инструкция на вашем языке



Резюме одним щелчком

С помощью **Свести итоги тикета** Copilot подводит итог заявки в трёх-пяти предложениях: о чём она, что произошло и что ещё открыто.

Подходящие теги

Предложить теги возвращает три-пять подходящих тегов, которые дополняют существующие. Один щелчок по предложению сохраняет его в заявку.

Черновик ответа по инструкции

Вы пишете, что должен услышать клиент. Copilot читает переписку, ищет в вашей базе знаний и помещает черновик в поле ответа.

Язык клиента

Черновик полностью пишется на языке клиента, даже если инструкцию вы даёте по-немецки. Факты из статей на других языках переводятся.

Персональное приветствие

В черновике получатель обращается по имени из заявки. Без имени используется нейтральное приветствие на языке ответа.

Отправку делает ваша команда

Отправка для Copilot заблокирована. Ваша команда проверяет, редактирует и отправляет. При необходимости черновик сохраняется кнопкой

Сохранить как внутреннюю заметку

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Откройте заявку, дайте инструкцию. Проверьте черновик и отправьте его.

Copilot работает в веб-приложении, прямо рядом с перепиской и полем ответа. Он действует, когда вы нажимаете кнопку; одно лишь открытие заявки его не запускает.

1

Откройте заявку

В разделе **Helpdesk AI** › **Обзор тикетов** откройте заявку. На боковой панели **PaperOffice Agent** видны кнопки **Свести итоги тикета** и **Предложить теги**.

2

Ознакомьтесь с перепиской

Свести итоги тикета возвращает резюме. Copilot также напрямую отвечает на вопросы по заявке, например о том, что клиент написал к этому моменту.

3

Дайте инструкцию

Ниже напишите, что клиент должен услышать, например «Сообщите ей, что счёт будет отправлен повторно сегодня», и нажмите **Отправить агенту**.

4

Проверьте и отправьте

Черновик находится в поле ответа. Ваша команда корректирует его и отправляет. Клиент получает уведомление по e-mail и читает ответ в портале.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Место в приложении	Боковая панель PaperOffice Agent в каждой заявке в разделе Helpdesk AI › Обзор тикетов
Функции	Резюмировать, предлагать теги, готовить черновик ответа, отвечать на вопросы по заявке
Источники	История заявки и базы знаний вашей учётной записи из Knowledge Base AI
Результат	Черновик в поле ответа, по желанию как внутренняя заметка; теги сохраняются в заявке
Язык ответа	Язык клиента, определяемый по заявке, её сообщениям и клиентскому portalу
Отправка	Вашей командой в поле ответа; для Copilot отправка заблокирована
Тариф и оплата	Часть Helpdesk AI, входит начиная с тарифа Plus; использование ИИ оплачивается по потреблению

03 · НА ПРАКТИКЕ

Повторные вопросы, жалобы, счета. Каждый с готовым черновиком.

Счёт так и не пришёл

Клиент пишет через клиентский портал. Команда вводит «счёт будет отправлен повторно сегодня», а Copilot пишет ответ с именем клиента и пояснением из статьи.

Запрос из чата на сайте

Conversation Agent передаёт открытый вопрос вместе с историей чата как заявку.

Свести итоги тикета в нескольких предложениях показывает, о чём посетитель уже спросил и что ещё открыто.

Клиент пишет по-испански

Инструкция дана по-немецки, черновик получается по-испански. Перед отправкой команда сохраняет его кнопкой

Сохранить как внутреннюю заметку, чтобы коллега вычитал текст.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Отвечает ли Copilot клиентам напрямую?

Copilot готовит черновик, отправляет ваша команда. Он помещает черновик в поле ответа или сохраняет его как внутреннюю заметку. Инструменты отправки для Copilot заблокированы.

Откуда берутся черновики?

Из истории заявки и баз знаний вашей учётной записи. Документы Workspace остаются вне охвата. Ссылки берутся дословно только из переписки и базы знаний.

С какими заявками работает Copilot?

С каждой заявкой в Helpdesk AI: из клиентского портала, из чата на сайте и по телефону через Conversation Agent. Заявки из чата и телефона содержат историю разговора.

Как это оплачивается?

По фактическому использованию с баланса вашего аккаунта. Одно лишь открытие заявки не запускает запрос Copilot. Актуальные цены указаны на странице тарифов.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Пусть Copilot напишет следующий черновик.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice, откройте заявку в разделе **Helpdesk AI** › **Обзор тикетов** и дайте первую инструкцию на боковой панели **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/ru/ai-ticket-agent-tiketnyj-agent-podderzhka-avtomatizatsiya



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-ticket-agent-tiketnyj-agent-podderzhka-avtomatizatsiya

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt