



TEHNIČKI LIST • PODRŠKA • TICKET COPILOT

Svaki odgovor pišete od nule? Nacrt je spreman, odluku donosi vaš tim.

Ticket Copilot radi u svakom tiketu u Helpdesk AI-ju. Sažima tok, predlaže oznake i sastavlja odgovore iz istorije tiketa i vaše baze znanja, na jeziku korisnika. Napravljen za timove podrške koji žele da odgovaraju brže i da ostanu pod kontrolom.

NA PRVI POGLED

Sažetak u tri do pet rečenica, tri do pet predloga oznaka i nacrt odgovora direktno u polju za odgovor. Slanje je jedan klik vašeg tima.

01 · O ČEMU SE RADI

Dug tok, prazno polje za odgovor. Sada je nacrt već tu.

Tiket sa dugim tokom, korisnik piše na francuskom, a odgovor stoji u članku baze znanja. Do sada je to značilo čitati sve, tražiti i pisati. Uz copilota, u jednoj rečenici kažete šta korisnik treba da čuje i pregledate gotov nacrt.

ULAZ

Istorija tiketa, vaše baze znanja i vaše uputstvo sopstvenim rečima

REZULTAT

Sažetak, predlozi oznaka, nacrt odgovora u polju za odgovor ili kao interna beleška

PRISTUP

Veb-aplikacija, u svakom tiketu pod

Helpdesk AI › Pregled tiketa

kao bočni panel

PaperOffice Agent

JEZICI

Nacrt na jeziku korisnika, vaše uputstvo na vašem jeziku

**Sažetak jednim klikom**

Pomoću **Sumiraj tiket** copilot sažima tiket u tri do pet rečenica: o čemu je reč, šta se dogodilo i šta je još otvoreno.

Odgovarajuće oznake

Predložite oznake i vraća tri do pet odgovarajućih oznaka koje dopunjuju postojeće. Jedan klik na predlog čuva ga na tiketu.

Nacrt odgovora po uputstvu

Napišete šta korisnik treba da čuje. Copilot čita tok, pretražuje bazu znanja i smešta nacrt u polje za odgovor.

Jezik korisnika

Nacrt je u celini na jeziku korisnika, čak i kada uputstvo dajete na nemačkom. Činjenice iz članaka na drugim jezicima se prevode.

Lična pozdravnica

Nacrt oslovljava primaoca imenom sa tiketa. Bez imena koristi neutralnu pozdravnicu na jeziku odgovora.

Slanje radi vaš tim

Slanje ostaje zaključano za copilota. Vaš tim pregleda, menja i šalje. Ako treba, nacrt zadržavate sa

Sačuvaj kao internu belešku

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Otvorite tiket, dajte uputstvo. Pregledajte nacrt i pošaljite ga.

Copilot radi u veb-aplikaciji, odmah pored toka i polja za odgovor. Aktivira se kada kliknete; samo otvaranje tiketa ga ne pokreće.

1

Otvorite tiket

Pod **Helpdesk AI** › **Pregled tiketa** otvorite tiket. Bočni panel **PaperOffice Agent** prikazuje dugmad **Sumiraj tiket** i **Predložite oznake**.

2

Upoznajte se sa tokom

Sumiraj tiket vraća sažetak. Copilot odgovara i na pitanja o tiketu direktno, na primer šta je korisnik do sada napisao.

3

Dajte uputstvo

Ispod napišite šta korisnik treba da čuje, na primer „Javite joj da će faktura danas biti poslata ponovo“, zatim kliknite na **Pošalji agentu**.

4

Pregledajte i pošaljite

Nacrt je u polju za odgovor. Vaš tim ga prilagođava i šalje. Korisnik dobija obaveštenje e-poštom i čita odgovor u portalu.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Mesto u aplikaciji	Bočni panel PaperOffice Agent u svakom tiketu pod Helpdesk AI › Pregled tiketa
Funkcije	Sažimanje, predlozi oznaka, nacrt odgovora, odgovori na pitanja o tiketu
Izvori	Istorija tiketa i baze znanja vašeg naloga iz Knowledge Base AI
Izlaz	Nacrt u polju za odgovor, po želji kao interna beleška; oznake sačuvane na tiketu
Jezik odgovora	Jezik korisnika, preuzet iz tiketa, njegovih poruka i portala za korisnike
Slanje	Vaš tim u polju za odgovor; slanje ostaje zaključano za copilota
Paket i naplata	Deo Helpdesk AI-ja, uključen od paketa Plus; korišćenje AI-ja se naplaćuje prema potrošnji

03 · U PRAKSI

Dopune, reklamacije, fakture. Svaki sa gotovim nacrtom.

Faktura nije stigla

Korisnik piše preko portala za korisnike. Tim unese „faktura će danas biti poslata ponovo“, a copilot sastavlja odgovor sa imenom korisnika i objašnjenjem iz članka.

Zahtev iz četa na veb-sajtu

Conversation Agent prosleđuje otvoreno pitanje kao tiket sa istorijom četa. Sumiraj tiket u nekoliko rečenica pokazuje šta je posetilac već pitao i šta je još otvoreno.

Korisnik piše na španskom

Uputstvo se daje na nemačkom, nacrt nastaje na španskom. Pre slanja tim ga zadržava sa
Sačuvaj kao internu belešku da kolega može da ga lektoriše.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Da li copilot direktno odgovara korisnicima?

Copilot sastavlja nacrt, a vaš tim šalje. Nacrt stavlja u polje za odgovor ili čuva kao internu belešku. Alati za slanje ostaju zaključani za copilota.

Sa kojim tiketima copilot radi?

Sa svakim tiketom u Helpdesk AI-ju: iz portala za korisnike, sa veb-sajta preko četa i telefonom preko Conversation Agent-a. Tiketi iz četa i telefona sadrže istoriju razgovora.

Odakle dolaze nacrti?

Iz istorije tiketa i baza znanja vašeg naloga. Dokumenti Workspace-a ostaju van obuhvata. Linkovi se preuzimaju doslovno samo iz toka i baze znanja.

Kako se naplaćuje?

Prema potrošnji, sa stanja vašeg naloga. Samo otvaranje tiketa ne pokreće zahtev copilota. Aktuelne cene su na stranici sa cenama.

POČNITE

Neka copilot napiše vaš sledeći nacrt.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog, otvorite tiket pod [Helpdesk AI › Pregled tiketa](#) i dajte prvo uputstvo u bočnom panelu [PaperOffice Agent](#).

paperoffice.ai/sr/ai-ticket-agent-agent-za-tikete-podrska-automatizacija



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-ticket-agent-agent-za-tikete-podrska-automatizacija

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt