



DATABLAD · SUPPORT · TICKET COPILOT

Skriver du varje svar från början? Utkastet är klart, ditt team bestämmer.

Ticket Copilot finns i varje ärende i Helpdesk AI. Den sammanfattar tråden, föreslår taggar och skriver utkast till svar utifrån ärendehistoriken och din kunskapsbas, på kundens språk. Byggt för supportteam som vill svara snabbare och ha kontrollen.

ÖVERBLICK

En sammanfattning på tre till fem meningar, tre till fem taggförslag och ett svarsutkast direkt i svarsfältet. Att skicka sker med ett klick från ditt team.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Lång tråd, tomt svarsfält. Nu finns utkastet redan där.

Ett ärende med en lång tråd, kunden skriver på franska, och svaret finns i en kunskapsbasartikel. Hittills betydde det att läsa allt, söka och skriva. Med copiloten säger du i en mening vad kunden ska få veta och granskar det färdiga utkastet.

INDATA

Ärendehistorik, dina kunskapsbaser och din instruktion med egna ord

UTDATA

Sammanfattning, taggförslag, svarsutkast i svarsfältet eller som intern notering

ÅTKOMST

Webbappen, i varje ärende under

Helpdesk AI › Ticketöversikt

som sidopanelen

PaperOffice Agent

SPRÅK

Utkast på kundens språk, din instruktion på ditt eget språk

**Sammanfattning med ett klick**

Med **Sammanfatta ärende** sammanfattar copiloten ärendet i tre till fem meningar: vad det gäller, vad som har hänt och vad som fortfarande är öppet.

Passande taggar

Föreslå taggar ger tre till fem passande taggar som kompletterar de befintliga. Ett klick på ett förslag sparar det i ärendet.

Svarsutkast efter instruktion

Du skriver vad kunden ska få veta. Copiloten läser tråden, söker i din kunskapsbas och lägger utkastet i svarsfältet.

Kundens språk

Utkastet skrivs helt på kundens språk, även när du ger instruktionen på tyska. Fakta från artiklar på andra språk översätts.

Personlig hälsning

Utkastet tilltalar mottagaren med namnet i ärendet. Saknas ett namn används en neutral hälsning på svarsspråket.

Ditt team skickar

Att skicka är låst för copiloten. Ditt team granskar, redigerar och skickar. Vid behov behåller du ett utkast med

Spara som intern anteckning

02 · SÅ FUNGERAR DET

Öppna ett ärende, ge en instruktion. Granska utkastet och skicka det.

Copiloten arbetar i webbappen, precis bredvid tråden och svarsfältet. Den agerar när du klickar; att bara öppna ett ärende startar den inte.

1

Öppna ett ärende

Öppna ett ärende under **Helpdesk AI** » **Ticketöversikt** . Sidopanelen **PaperOffice Agent** visar knapparna **Sammanfatta ärende** och **Föreslå taggar** .

2

Sätt dig in i tråden

Sammanfatta ärende ger sammanfattningen. Copiloten svarar också direkt på frågor om ärendet, till exempel vad kunden har skrivit hittills.

3

Ge en instruktion

Skriv nedanför vad kunden ska få veta, till exempel "Berätta att fakturan skickas igen idag", och klicka sedan på **Skicka till agenten** .

4

Granska och skicka

Utkastet ligger i svarsfältet. Ditt team justerar det och skickar. Kunden får ett e-postmeddelande och läser svaret i portalen.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Plats i appen	Sidopanelen PaperOffice Agent i varje ärende under Helpdesk AI » Ticketöversikt
Funktioner	Sammanfatta , föreslå taggar , skriva svarsutkast, svara på frågor om ärendet
Källor	Ärendehistorik och ditt kontos kunskapsbaser från Knowledge Base AI
Utdata	Utkast i svarsfältet, eventuellt som intern notering; taggar sparas i ärendet
Svarsspråk	Kundens språk, hämtat från ärendet, dess meddelanden och kundportalen
Skickande	Av ditt team i svarsfältet; att skicka är låst för copiloten
Paket och debitering	Ingår i Helpdesk AI, från paketet Plus; AI-användningen debiteras efter förbrukning

03 · I PRAKTIKEN

Uppföljningar, klagomål, fakturor. Var och en med ett färdigt utkast.

Faktura som aldrig kom fram

En kund skriver via kundportalen. Teamet skriver "fakturan skickas igen idag", och copiloten formulerar svaret med kundens namn och en förklaring från artikeln.

En förfrågan från webbchatten

Konversationsagenten lämnar över en öppen fråga med chatthistoriken som ärende. **Sammanfatta ärende** visar med några meningar vad besökaren redan har frågat och vad som fortfarande är öppet.

En kund som skriver på spanska

Instruktionen ges på tyska, utkastet blir spanska. Innan det skickas sparar teamet det med

Spara som intern anteckning så att en kollega kan korrekturläsa.

VANLIGA FRÅGOR

Svarar copiloten kunder direkt?

Copiloten skriver utkast, ditt team skickar. Den lägger utkastet i svarsfältet eller sparar det som intern notering. Verktygen för att skicka är låsta för copiloten.

Vilka ärenden arbetar copiloten med?

Alla ärenden i Helpdesk AI: från kundportalen, från webbchatten och från telefonen via konversationsagenten. Ärenden från chatt och telefon innehåller konversationshistoriken.

Varifrån kommer utkasten?

Från ärendehistoriken och ditt kontos kunskapsbaser. Dokument i Workspace ligger utanför omfattningen. Länkar tas ordagrant från tråden och enbart från kunskapsbasen.

Hur debiteras det?

Efter användning, från ditt kontosaldo. Att bara öppna ett ärende utlöser ingen copilot-förfrågan. Aktuella priser finns på prissidan.

KOM IGÅNG

Låt copiloten skriva ditt nästa utkast.

Logga in på ditt PaperOffice-konto, öppna ett ärende under **Helpdesk AI > Ticketöversikt** och ge din första instruktion i sidopanelen **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/sv/ai-ticket-agent-arende-agent-support-automatisering



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-ticket-agent-arende-agent-support-automatisering

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt