



TEKNİK VERİ SAYFASI · DESTEK · TICKET COPİLOT

Her yanıtı sıfırdan mı yazıyorsunuz? Taslak hazır, kararı ekibiniz verir.

Ticket Copilot Helpdesk AI içindeki her talepte çalışır. Yazışmayı özetler, etiket önerir ve talep geçmişinden ile bilgi tabanınızdan, müşterinin dilinde yanıt taslakları hazırlar. Daha hızlı yanıt vermek ve kontrolde kalmak isteyen destek ekipleri için tasarlandı.

BİR BAKIŞTA

Üç ila beş cümlelik bir özet, üç ila beş etiket önerisi ve yanıt alanında bir yanıt taslağı. Göndermek ekibinizden tek tıklamadır.

01 · KONUSU

Uzun yazışma, boş yanıt alanı. Şimdi taslak zaten hazır.

Uzun bir yazışması olan bir talep, müşteri Fransızca yazıyor ve yanıt bir bilgi tabanı makalesinde. Şu ana kadar bunların hepsini okumak, aramak ve yazmak gerekiyordu. Copilot ile müşterinin ne duyması gerektiğini tek cümleyle söylersiniz ve hazır taslağı gözden geçirirsiniz.

GİRDİ

Talep geçmişi, bilgi tabanlarınız ve kendi sözcüklerinizle verdiğiniz talimat

ÇIKTI

Özet, etiket önerileri, yanıt alanında taslak ya da dahili not olarak

ERİŞİM

Web uygulamasında, her talepte

Helpdesk AI > Ticket genel bakış
altında

PaperOffice Agent
yan paneli olarak

DİLLER

Taslak müşterinin dilinde, talimatınız kendi dilinizde



Tek tıkla özet

Bilet özetle ile copilot talebi üç ila beş cümlede özetler:
konusu, neler olduğu ve neyin hâlâ açık olduğu.

Uygun etiketler

Etiket öner mevcut etiketleri tamamlayan üç ila beş uygun
etiket döndürür. Bir öneriye tıklamak onu talebe kaydeder.

Talimatla yanıt taslağı

Müşterinin ne duyması gerektiğini yazarsınız. Copilot yazışmayı
okur, bilgi tabanınızda arar ve taslağı yanıt alanına yerleştirir.

Müşterinin dili

Taslak tamamen müşterinin dilinde yazılır; talimatı Almanca
verseniz bile. Diğer dillerdeki makalelerden alınan bilgiler çevrilir.

Kişisel selamlama

Taslak alıcıyı talepteki adla hitap eder. Ad yoksa yanıt dilinde
nötr bir selamlama kullanır.

Göndermeyi ekibiniz yapar

Copilot için gönderim kilitlidir. Ekibiniz gözden geçirir, düzenler
ve gönderir. Gerekirse Dahili not olarak kaydet ile bir taslağı
saklayabilirsiniz.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Bir talep açın, talimat verin. Taslağı gözden geçirin ve gönderin.

Copilot web uygulamasında, yazışmanın ve yanıt alanının hemen yanında çalışır. Siz tıkladığınızda devreye girer; bir talebi yalnızca açmak onu başlatmaz.

1

Bir talep açın

Helpdesk AI › Ticket genel bakış altında bir talep açın. PaperOffice Agent yan paneli Bilet özetle ve Etiket öner düğmelerini gösterir.

2

Yazışmayı yakalayın

Bilet özetle özeti döndürür. Copilot, talep hakkındaki soruları da doğrudan yanıtlar; örneğin müşterinin şimdiye kadar ne yazdığını.

3

Talimat verin

Aşağıya müşterinin ne duyması gerektiğini yazın, örneğin "Faturanın bugün yeniden gönderileceğini söyleyin", ardından Ajana gönder ögesine tıklayın.

4

Gözden geçirin ve gönderin

Taslak yanıt alanıdır. Ekibiniz düzenler ve gönderir. Müşteri e-posta bildirimi alır ve yanıtı portalda okur.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
Uygulamadaki yer	Her talepte Helpdesk AI › Ticket genel bakış altında PaperOffice Agent yan paneli
İşlevler	Özetleme, etiket önerme, yanıt taslağı hazırlama, talep hakkında soruları yanıtlama
Kaynaklar	Talep geçmişi ve hesabınızın Knowledge Base AI'dan bilgi tabanları
Çıktı	Yanıt alanında taslak, isteğe bağlı olarak dahili not olarak; etiketler talebe kaydedilir
Yanıt dili	Müşterinin dili; talepten, mesajlardan ve müşteri portalından alınır
Gönderim	Ekibiniz tarafından yanıt alanında; copilot için gönderim kilitlidir
Paket ve faturalandırma	Helpdesk AI'nin parçası, Plus paketinden itibaren dahildir; yapay zekâ kullanımı tüketime göre faturalandırılır

03 · UYGULAMADA

Takipler, şikâyetler, faturalar. Her biri hazır bir taslakla.

Fatura hiç ulaşmadı

Bir müşteri müşteri portalı üzerinden yazar. Ekip "Fatura bugün yeniden gönderilecek" yazar; copilot yanıt müşterinin adıyla ve makaledeki açıklamayla yazar.

Web sitesi sohbetinden bir talep

Konuşma Ajanı açık bir soruyu sohbet geçmişiyile birlikte bir talep olarak devreder. **Bilet özetle** ziyaretçinin ne sorduğunu ve neyin hâlâ açık olduğunu birkaç cümlede gösterir.

İspanyolca yazan bir müşteri

Talimat Almanca verilir, taslak İspanyolca çıkar. Göndermeden önce ekip, bir meslektaşını okuyabilsin diye taslağı **Dahili not olarak kaydet** ile saklar.

SIK SORULAN SORULAR

Copilot müşterilere doğrudan yanıt verir mi?

Copilot taslak hazırlar, ekibiniz gönderir. Taslağı yanıt alanına yerleştirir ya da dahili not olarak kaydeder. Gönderme araçları copilot için kilitli kalır.

Copilot hangi taleplerle çalışır?

Helpdesk AI'deki her talep: müşteri portalından, web sitesi sohbetinden ve Konuşma Ajanı üzerinden telefonda. Sohbet ve telefonda gelen talepler konuşma geçmişini içerir.

Taslaklar nereden geliyor?

Talep geçmişinden ve hesabınızın bilgi tabanlarından. Workspace belgeleri kapsam dışında kalır. Bağlantılar yalnızca yazışmadan ve bilgi tabanından olduğu gibi alınır.

Nasıl faturalandırılır?

Kullanıma göre, hesap bakiyenizden. Bir talebi yalnızca açmak tek başına bir copilot isteği tetiklemez. Güncel fiyatlar fiyatlandırma sayfasındadır.

BAŞLAYIN

Bir sonraki taslağı Copilot yazsın.

PaperOffice hesabınıza giriş yapın, **Helpdesk AI > Ticket genel bakış** altında bir talep açın ve **PaperOffice Agent** yan panelinde ilk talimatınızı verin.

paperoffice.ai/tr/ai-ticket-agent-destek-talebi-ajani-destek-otomasyonu



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/ai-ticket-agent-destek-talebi-ajani-destek-otomasyonu

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim