



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ · ПОДДРЪЖКА · СИСТЕМА ЗА ТИКЕТИ

Заявки на стикери, в чата, по телефона? Оттук нататък всеки случай е в един СПИСЪК.

Системата за тикети на Helpdesk AI събира заявките от клиентския портал, уебсайт чата и телефона в един преглед на тикетите със статус, приоритет и възлагане. Клиентите ви следят тикетите си в собствения си портал и влизат с връзка, вместо с парола.

НА ЕДИН ПОГЛЕД

Четири приоритета, срокове за SLA по приоритет в рамките на вашето работно време, вътрешни бележки, шаблони и клиентски портал с вашето лого, цветовете и 21 езика.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Бележки, чатове, заявки за обратно обажждане. Сега всичко има номер.

Една заявка идва през уебсайта, втора по телефона, трета е стикер на монитор. Кой отговаря и до кога? В системата за тикети всяка заявка получава номер, статус и отговорник. Вашият клиент вижда в портала къде стои случаят.

ПРИЕМ

Клиентски портал с вход или като формуляр, уебсайт чат и телефон чрез Conversation Agent

ОБРАБОТКА

Статус, четири приоритета, възлагане, вътрешни бележки, прикачени файлове, шаблони, групови действия

КЛИЕНТСКИ ПОРТАЛ

Вход чрез връзка, статус и отговори, последващи въпроси и нови тикети, 21 езика

ДОСТЪП

Уеб приложението под

Helpdesk AI › Преглед на тикети

, клиентите ви — чрез фиксиран адрес на портала

**Номера, които показват източника**

Всеки номер на тикет носи вашия префикс, източника, годината и пореден номер, например РТ за клиентския портал или СН за уебсайт чата.

Статус и приоритети

Нов, Отворен, Чакащ, Затворен и четири приоритета от Нисък до Спешен — един тикет по един или с [Промени статуса](#) за много тикети наведнъж.

Възлагане в екипа

Тикетите се възлагат на членове на екипа, а неназначените филтрирате с поглед. Новият тикет се превключва на Отворен автоматично, когато бъде възложен.

Срокове по SLA за приоритет

Време за отговор и за решаване по приоритет, броено в рамките на вашето работно време и часова зона. Прегледът отбелязва тикетите, които наближават или са просрочени.

Вътрешни бележки и шаблони

[Вътрешна бележка](#) служи за координация в екипа и остава невидима за клиента. [Шаблони](#) вмъкват подготвени отговори в полето за отговор.

Портал с вашия стил

Фирменият образ на вашата организация като лого, основен и акцентен цвят, име на портала и собствен адрес за отговор при имейлите за тикети до клиентите ви.

02 · КАК РАБОТИ

Прием, обработка, портал. Един случай, една история.

Вашият екип работи в уеб приложението, вашият клиент — в портала. Съобщенията, вътрешните бележки и прикачените файлове остават в тикета с времева марка.

1

Настройте портала и номерата

В **Helpdesk AI** › **Настройки** задайте името на портала и адреса за отговор в раздела **Клиентски портал**, а в **Номера на тикетите** — вашия префикс от 2 до 8 знака.

2

Задайте сроковете

В **Работно време и SLA** включете сроковете по SLA, въведете време за отговор и решаване по приоритет и изберете работно време с часова зона.

3

Работете по тикетите

В **Helpdesk AI** › **Преглед на тикети** филтрирайте по статус и приоритет, възлагайте и отговаряйте. С **Вътрешна бележка** координирате извън погледа на клиента.

4

Клиентът отговаря в портала

Клиентът получава имейл известие за всеки отговор. Бутонът в него го влиза в портала, където пише отново и изпраща прикачени файлове.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Канали за прием	Клиентски портал (вход или формуляр), уебсайт чат, телефон чрез SMS връзка или заявка за обратно обаждане
Номер на тикет	Префикс (2–8 знака A–Z, 0–9), източник, година, пореден номер, напр. MUE-PT-2026-000001
Приоритети	Нисък, Нормален, Висок, Спешен
Срокове по SLA	Време за отговор и решаване по приоритет, от 5 минути до 90 дни, праг за предупреждение 10–99 % от срока
Известия	Известие към клиента при всеки нов отговор; имейл до екипа при нови тикети — до 10 адреса
Клиентски портал	Връзка за вход по имейл, 21 езика, лого, основен и акцентен цвят, име на портала
План	Част от Helpdesk AI, от план Plus; уебсайт чат и телефон с Conversation AI от Professional

03 · НА ПРАКТИКА

Жалби, обратни обаждания, спешни случаи.

Всеки случай със статус.

Жалба през портала

Клиент отваря тикет в портала и прикача снимки. Ръководителят на екипа го възлага, статусът става Отворен и клиентът вижда всеки отговор в портала.

Заявка по телефона

Conversation Agent изпраща на обаждания се SMS връзка. Той въвежда имейл адрес във формуляра и се създава тикет със заявката и историята на разговора.

Спешен случай със срок

Екипът задава време за отговор от един час в рамките на работното време за Спешен. Когато изтече, прегледът на тикетите отбелязва тикета като просрочен.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Как тикетите влизат в системата?

През вашия клиентски портал, с вход или чрез публичния формуляр, от уебсайт чата чрез „Изпрати заявка“ и от телефона чрез Conversation Agent.

Какво вижда клиентът в портала?

Собствените си тикети със статус, отговорите на вашия екип, прикачените файлове и известията. Вътрешните бележки остават невидими за тях.

Как клиентите влизат в портала?

С имейл адреса си: вместо парола получават по имейл връзка за вход. Бутонът във всеки имейл с отговор ги влиза директно.

Кога даден тикет е просрочен?

Когато сте включили сроковете по SLA и времето за отговор или решаване за неговия приоритет е изтекло в рамките на вашето работно време. От прага за предупреждение се смята за близък.

ЗАПОЧНЕТЕ

Настройте вашия клиентски портал.

Влезте в профила си в PaperOffice и отворете **Helpdesk AI > Настройки**. Адресът на портала се настройва при първото отваряне; добавяте името на портала, цветовете и префикса.

paperoffice.ai/bg/ai-sistema-za-tickets-helpdesk-poddrashka-software



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-sistema-za-tickets-helpdesk-poddrashka-software

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt