



DATOVÝ LIST · PODPORA · TICKETOVÝ SYSTÉM

Požadavky na lístečkách, v chatu, po telefonu? Od teď je každý případ v jednom seznamu.

Ticketový systém Helpdesk AI sbírá požadavky z portálu zákazníka, chatu na webu a telefonu do jednoho přehledu ticketů se stavem, prioritou a přiřazením. Zákazníci sledují své tickety v jejich vlastním portálu a přihlašují se odkazem místo hesla.

NA PRVNÍ POHLED

Čtyři priority, lhůty SLA podle priority v rámci vaší pracovní doby, interní poznámky, šablony a portál zákazníka s vaším logem, vašimi barvami a 21 jazyky.

01 · O ČEM TO JE

Poznámky, chaty, žádosti o zpětné volání. Teď má všechno číslo.

Jeden požadavek přijde přes web, druhý telefonicky, třetí je lísteček na monitoru. Kdo odpoví a do kdy? V ticketovém systému dostane každý požadavek číslo, stav a odpovědnou osobu. Váš zákazník vidí v portálu, v jakém stavu jeho případ je.

PŘÍJEM

Portál zákazníka s přihlášením nebo jako formulář, chat na webu a telefon přes konverzačního agenta

ZPRACOVÁNÍ

Stav, čtyři priority, přiřazení, interní poznámky, přílohy, šablony, hromadné akce

PORTÁL ZÁKAZNÍKA

Přihlášení odkazem, stav a odpovědi, dotazy a nové tickety, 21 jazyků

PŘÍSTUP

Webová aplikace pod

Helpdesk AI › Přehled ticketů

, zákazníci přes pevnou adresu portálu

**Čísla, která ukazují zdroj**

Každé číslo ticketu nese vaši předponu, zdroj, rok a průběžné číslo, například PT pro portál zákazníka nebo CH pro chat na webu.

Stav a priority

Nový, Otevřený, Čeká a Uzavřený, čtyři priority od Nízké po Naléhavou; jeden ticket, nebo **Změnit stav** pro více ticketů najednou.

Přiřazení týmu

Tickety jdou členům týmu a nepřijížené vyfiltrujete na první pohled. Nový ticket se při přiřazení sám přepne na Otevřený.

Lhůty SLA podle priority

Doba odezvy a vyřešení podle priority, počítaná v rámci vaší pracovní doby a časového pásma. Přehled označí tickety, které se blíží, nebo jsou po lhůtě.

Interní poznámky a šablony

Interní poznámka slouží ke koordinaci uvnitř týmu a zákazník ji nevidí. Šablony vloží připravené odpovědi do pole pro odpověď.

Portál ve vašem vizuálním stylu

Logo vaší organizace, primární a zvýrazňovací barva, název portálu a vaše vlastní adresa pro odpověď u e-mailů s tickety pro zákazníky.

02 · JAK TO FUNGUJE

Příjem, zpracování, portál. Jeden případ, jedna historie.

Váš tým pracuje ve webové aplikaci, zákazník v portálu. Zprávy, interní poznámky a přílohy zůstávají u ticketu s časovým razítkem.

1

Nastavte portál a čísla

V části **Helpdesk AI** › **Nastavení** nastavte název portálu a adresu pro odpověď v sekci **Zákaznický portál** a v části **Čísla ticketů** svou předponu o 2 až 8 znacích.

2

Nastavte lhůty

V části **Servisní doba a SLA** zapněte lhůty SLA, zadejte doby odezvy a vyřešení pro každou prioritu a zvolte pracovní dobu s časovým pásmem.

3

Pracujte s tickety

V části **Helpdesk AI** › **Přehled ticketů** filtrujte podle stavu a priority, přiřazujte a odpovídejte. S **Interní poznámka** koordinujete mimo pohled zákazníka.

4

Zákazník odpovídá v portálu

Zákazník dostane e-mailové oznámení ke každé odpovědi. Jeho tlačítko ho přihlásí do portálu, kde může napsat zpět a poslat přílohy.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Kanály příjmu	Portál zákazníka (přihlášení nebo formulář), chat na webu, telefon přes odkaz SMS nebo žádost o zpětné volání
Číslo ticketu	Předpona (2–8 znaků A–Z, 0–9), zdroj, rok, průběžné číslo, např. MUE-PT-2026-000001
Priority	Nízká, Běžná, Vysoká, Naléhavá
Lhůty SLA	Doba odezvy a vyřešení podle priority, od 5 minut do 90 dnů, varovný práh 10–99 % lhůty
Oznámení	Oznámení zákazníkovi u každé nové odpovědi; e-mail týmu u nových ticketů až na 10 adres
Portál zákazníka	Odkaz pro přihlášení e-mailem, 21 jazyků, logo, primární a zvýrazňovací barva, název portálu
Tarif	Součást Helpdesk AI od tarifu Plus; chat na webu a telefon s Conversation AI od tarifu Professional

03 · V PRAXI

Reklamace, zpětná volání, naléhavé případy.

Každý případ se stavem.

Reklamace přes portál

Zákazník otevře ticket v portálu a připojí fotografie. Vedoucí týmu ho přiřadí, stav se přepne na Otevřený a zákazník vidí každou odpověď v portálu.

Požadavek po telefonu

Konverzační agent pošle volajícímu odkaz SMS. Volající zadá e-mailovou adresu do formuláře a vznikne ticket s požadavkem a historií konverzace.

Naléhavý případ s lhůtou

Tým nastaví pro Naléhavou prioritu dobu odezvy jednu hodinu v rámci pracovní doby. Jakmile vyprší, přehled ticketů ho označí jako po lhůtě.

ČASTO Kladené DOTAZY

Jak se tickety dostanou do systému?

Přes váš portál zákazníka, s přihlášením nebo přes veřejný formulář, z chatu na webu přes „Odeslat žádost“ a z telefonu přes konverzačního agenta.

Co zákazník vidí v portálu?

Vlastní tickety se stavem, odpovědi vašeho týmu, přílohy a oznámení. Interní poznámky pro něj zůstávají neviditelné.

Jak se zákazníci přihlásí do portálu?

E-mailovou adresou: místo hesla dostanou přihlašovací odkaz e-mailem. Tlačítko v každém e-mailu s odpovědí je přihlásí také přímo.

Kdy je ticket po lhůtě?

Když máte zapnuté lhůty SLA a doba odezvy nebo vyřešení pro jeho prioritu vypršela v rámci vaší pracovní doby. Od varovného prahu se počítá jako blížící se.

ZAČÍT

Nastavte svůj zákaznický portál.

Přihlaste se do svého účtu PaperOffice a otevřete [Helpdesk AI > Nastavení](#). Adresa portálu se nastaví při prvním otevření; doplníte název portálu, barvy a předponu.

paperoffice.ai/cs/ai-ticketovy-system-helpdesk-podpora-software



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-ticketovy-system-helpdesk-podpora-software

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt