



DATABLAD · SUPPORT · TICKETSYSTEM

Opgaver på sedler, i chat, på telefonen? Fra nu af står hver sag på én liste.

Ticketsystemet i Helpdesk AI samler henvendelser fra kundeportalen, webchatten og telefonen i én ticketoversigt med status, prioritet og tildeling. Dine kunder følger deres tickets i deres egen portal og logger ind med et link i stedet for en adgangskode.

ET OVERBLIK

Fire prioriteter, SLA-frister pr. prioritet inden for dine åbningstider, interne noter, skabeloner og en kundeportal med dit logo, dine farver og 21 sprog.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Noter, chats, tilbagekaldelser. Nu har alt et nummer.

En henvendelse kommer ind via hjemmesiden, en anden pr. telefon, en tredje er en seddel på en skærm. Hvem svarer, og hvornår? I ticketssystemet får hver henvendelse et nummer, en status og en ansvarlig. Din kunde kan i portalen se, hvor sagen står.

INDGANG

Kundeportal med login eller som formular, webchat og telefon via samtaleagenten

HÅNDTERING

Status, fire prioriteter, tildeling, interne noter, bilag, skabeloner, massehandlinger

KUNDEPORTAL

Login med link, status og svar, opfølgninger og nye tickets, 21 sprog

ADGANG

Webapp under

Helpdesk AI › Ticketoversigt

, dine kunder via den faste portaladresse

**Numre, der viser kilden**

Hvert ticketnummer bærer dit præfiks, kilden, året og et løbenummer, fx PT for kundeportalen eller CH for webchatten.

Status og prioriteter

Ny, Åben, Afventer, Lukket og fire prioriteter fra Lav til Haster, én ticket ad gangen eller med **Ændr status** for mange tickets på én gang.

Tildeling i teamet

Tickets går til teammedlemmer, og du filtrerer ikke-tildelte fra med ét blik. En ny ticket skifter automatisk til Åben, når den tildeles.

SLA-frister pr. prioritet

Svar- og løsnings tid pr. prioritet, talt inden for dine åbningstider og tidszone. Oversigten markerer tickets, der nærmer sig fristen eller er overskredet.

Interne noter og skabeloner

En **Intern note** bruges til koordinering i teamet og er usynlig for kunden. **Skabeloner** indsætter klargjorte svar i svarfeltet.

En portal i din branding

Dit organisationsbillede som logo, primær- og accentfarve, portalnavn og din egen svar-adresse til ticket-e-mails til dine kunder.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Modtagelse, håndtering, portal. Én sag, én historik.

Dit team arbejder i webappen, din kunde i portalen. Beskeder, interne noter og bilag bliver på ticketen med tidsstempel.

1

Opsæt portal og numre

Under **Helpdesk AI > Indstillinger** angiver du portalnavnet og svar-adressen i afsnittet **Kundeportal**, og under **Sagsnumre** dit præfiks på 2 til 8 tegn.

2

Angiv fristerne

Under **Servicetider & SLA** aktiverer du SLA-frister, angiver svar- og løsningstider pr. prioritet og vælger åbningstider med tidszone.

3

Arbejd med tickets

Under **Helpdesk AI > Ticketoversigt** filtrerer du efter status og prioritet, tildeler og svarer. Med en **Intern note** koordinerer du uden for kundens synsfelt.

4

Kunden svarer i portalen

Kunden får en e-mailbesked for hvert svar. Knappen i den logger kunden ind i portalen, hvor de svarer og sender bilag.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Indgangskanaler	Kundeportal (login eller formular), webchat, telefon via SMS-link eller anmodning om tilbagekaldelse
Ticketnummer	Præfiks (2–8 tegn A–Z, 0–9), kilde, år, løbenummer, fx MUE-PT-2026-000001
Prioriteter	Lav, Normal, Høj, Haster
SLA-frister	Svar- og løsningstid pr. prioritet, 5 minutter til 90 dage, advarselsgrænse 10–99 % af fristen
Notifikationer	Besked til kunden ved hvert nyt svar; e-mail til teamet ved nye tickets til op til 10 adresser
Kundeportal	Login-link via e-mail, 21 sprog, logo, primær- og accentfarve, portalnavn
Plan	En del af Helpdesk AI, fra Plus-planen; webchat og telefon med Conversation AI fra Professional

03 · I PRAKSIS

Klager, tilbagekaldelser, hastesager. Hver sag med en status.

En klage via portalen

En kunde åbner en ticket i portalen og vedhæfter fotos. Teamlederen tildeler den, status skifter til Åben, og kunden ser hvert svar i portalen.

En henvendelse pr. telefon

Samtaleagenten sender den, der ringer, et SMS-link. Den, der ringer, angiver en e-mailadresse i formularen, og der oprettes en ticket med henvendelsen og samtalehistorikken.

En hastesag med frist

Et team sætter svartiden til én time inden for åbningstiderne for Haster. Når fristen løber ud, markerer ticketoversigten ticketen som overskredet.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvordan kommer tickets ind i systemet?

Gennem din kundeportal, med login eller via den offentlige formular, fra webchatten via „Send henvendelse“ og fra telefonen via samtaleagenten.

Hvad ser kunden i portalen?

Deres egne tickets med status, dit teams svar, bilag og notifikationer. Interne noter forbliver usynlige for dem.

Hvordan logger kunderne ind i portalen?

Med deres e-mailadresse: i stedet for en adgangskode modtager de et login-link pr. e-mail. Knappen i hver svar-e-mail logger dem også direkte ind.

Hvornår er en ticket overskredet?

Når du har aktiveret SLA-frister, og svar- eller løsningstiden for dens prioritet er løbet ud inden for dine åbningstider. Fra advarselsgrænsen tæller den som nær fristen.

KOM I GANG

Opsæt din kundeportal.

Log ind på din PaperOffice-konto, og åbn [Helpdesk AI](#) › [Indstillinger](#). Din portaladresse oprettes første gang, du åbner den; du tilføjer portalnavn, farver og præfiks.

paperoffice.ai/da/ai-ticket-system-helpdesk-support-software



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-ticket-system-helpdesk-support-software

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt