



DATALEHTI · TUKI · TIKETTIJÄRJESTELMÄ

Pyynnöt lapuilla, chatissa ja puhelimessa? Nyt jokainen tapaus on yhdessä luettelossa.

Helpdesk AI:n tikettijärjestelmä kerää pyynnöt asiakasportaalista, verkkosivujen chatista ja puhelimesta yhteen tikettiyleiskatsaukseen, jossa ovat tila, prioriteetti ja vastuuhenkilö. Asiakkaat seuraavat tikettejään omassa portaalissaan ja kirjautuvat linkillä salasanan sijaan.

YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

Neljä prioriteettia, SLA-määraajat prioriteetin mukaan liiketoiminnan aukioloaikoina, sisäiset muistiinpanot, pohjat ja asiakasportaali omalla logolla, väreillä ja 21 kielellä.

01 · MISTÄ ON KYSE

Lapuilla, chateissa, takaisinsoittopyyntöjä. Nyt kaikella on numero.

Yksi pyyntö tulee verkkosivujen kautta, toinen puhelimitse, kolmas on lappu näytön reunassa. Kuka vastaa ja mihin mennessä? Tikettijärjestelmässä jokaiselle pyynnölle annetaan numero, tila ja vastuuhenkilö. Asiakas näkee portaalista, missä hänen asiansa on.

SISÄÄNTULO

Asiakasportaali kirjautumisella tai lomakkeena, verkkosivujen chat ja puhelin Conversation Agentin kautta

KÄSITTELY

Tila, neljä prioriteettia, vastuuhenkilö, sisäiset muistiinpanot, liitteet, pohjat, joukkotoiminnot

ASIAKASPORTAALI

Kirjautuminen linkillä, tila ja vastaukset, jatkokysymykset ja uudet tiketit, 21 kielellä

PÄÄSY

Web-sovellus kohdasta

Helpdesk AI › Tikettien yleiskatsaus
, asiakkaat kiinteän portaali-osoitteen kautta

**Numero, josta näkee lähteen**

Jokaisessa tiketinumerossa on etuliite, lähde, vuosi ja juokseva numero, esimerkiksi PT asiakasportaalille tai CH verkkosivujen chatille.

Tila ja prioriteetit

Uusi, Avoin, Odottaa, Suljettu ja neljä prioriteettia matalasta kiireelliseen, yksittäin tai **Tilan muuttaminen** -toiminnoilla useille tiketeille kerralla.

Vastuutus tiimissä

Tiketit menevät tiimin jäsenille, ja vastuuttomat voitte suodattaa yhdellä silmäyksellä. Uusi tiketti siirtyy vastuuttamisen yhteydessä automaattisesti tilaan Avoin.

SLA-määraajat prioriteetin mukaan

Reagointi- ja ratkaisuaika prioriteetin mukaan, laskettuna liiketoiminnan aukioloaikoina aikavyöhykkeellä. Yleiskatsaus merkitsee tiketit, joiden määräaika on lähellä tai ylittynyt.

Sisäiset muistiinpanot ja pohjat

Sisäinen huomautus on tiimin keskinäiseen yhteensovittamiseen eikä näy asiakkaalle. **Pohjat** lisäävät valmiit vastaukset vastauskenttään.

Portaali omalla ilmeellänne

Organisaatiokuvan logona, päävärinä ja korostusvärinä, portaalin nimenä ja omana vastausosoitteena tikettisähköposteille asiakkaillenne.

02 · MITEN SE TOIMII

Saapuminen, käsittely, portaali. Yksi tapaus, yksi historia.

Tiimi työskentelee web-sovelluksessa, asiakas portaalissa. Viestit, sisäiset muistiinpanot ja liitteet pysyvät aikaleimattuina tiketissä.

1

Portaalin ja numeroiden määrittäminen

Kohdasta **Helpdesk AI** > **Asetukset** määritätte kohdassa **Asiakasportaali** portaalin nimen ja vastausosoitteen sekä kohdassa **Tikettinumero** etuliitteen, jossa on 2–8 merkkiä.

2

Määräaikojen asettaminen

Kohdasta **Palveluajat & SLA** otatte SLA-määräajat käyttöön, syötätte reagointi- ja ratkaisuaajan prioriteetin mukaan ja valitsette aukioloajat aikavyöhykkeineen.

3

Tikettien käsitteleminen

Kohdasta **Helpdesk AI** > **Tikettien yleiskatsaus** suodatatte tilan ja prioriteetin mukaan, vastuutatte ja vastaatte. **Sisäinen huomautus** -muistiinpanolla sovitte asioista asiakkaalta piilossa.

4

Asiakas vastaa portaalissa

Asiakas saa jokaisesta vastauksesta sähköpostitse ilmoituksen. Ilmoituksen painike kirjaa hänet portaaliin, jossa hän vastaa ja lähettää liitteitä.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Sisääntulokanavat	Asiakasportaali (kirjautuminen tai lomake), verkkosivujen chat, puhelin SMS-linkillä tai takaisinsoittopyynnöllä
Tikettinumero	Etuliite (2–8 merkkiä A–Z, 0–9), lähde, vuosi, juokseva numero, esim. MUE-PT-2026-000001
Prioriteetit	Matala, normaali, korkea, kiireellinen
SLA-määräajat	Reagointi- ja ratkaisuaika prioriteetin mukaan, 5 minuutista 90 päivään, varoituskynnys 10–99 % määräajasta
Ilmoitukset	Ilmoitus asiakkaalle jokaisesta uudesta vastauksesta; tiimin sähköposti uusista tiketeistä enintään 10 osoitteeseen
Asiakasportaali	Kirjautumislinkki sähköpostilla, 21 kielellä, logo, päävärit ja korostusväri, portaalin nimi
Paketti	Osa Helpdesk AI:ta paketista Plus alkaen; verkkosivujen chat ja puhelin Conversation AI:lla paketista Professional alkaen

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Valitus, takaisinsoitto, kiireellinen tapaus. Jokainen tapaus tilassaan.

Valitus portaalin kautta

Asiakas avaa portaalissa tiketin ja liittää kuvia. Tiimipäällikkö vastuuttaa sen, tila siirtyy tilaan Avoin, ja asiakas näkee jokaisen vastauksen portaalissa.

Asia puhelimessa

Conversation Agent lähettää soittajalle SMS-linkin. Soittaja syöttää lomakkeeseen sähköpostiosoitteensa, ja siitä syntyy ticketti asian ja keskusteluhistorian kanssa.

Kiireellinen tapaus määräajalla

Tiimi asettaa kiireelliselle tapaukselle reagointiajaksi yhden tunnin liiketoiminnan aukioloaikoina. Kun aika umpeutuu, tickettileiskaus merkitsee tiketin myöhässä olevaksi.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Miten ticketit tulevat järjestelmään?

Asiakasportaalin kautta, kirjautumisella tai julkisen lomakkeen kautta, verkkosivujen chatista painikkeella „Lähetä pyyntö” ja puhelimesta Conversation Agentin kautta.

Mitä asiakas näkee portaalissa?

Omat ticketinsä tilatietoineen, tiimin vastaukset, liitteet ja ilmoitukset. Sisäiset muistiinpanot jäävät hänelle näkymättömiksi.

Miten asiakkaat kirjautuvat portaaliin?

Sähköpostiosoitteellaan: salasanan sijaan he saavat kirjautumislinkin sähköpostitse. Jokaisen vastausviestin painike kirjaa heidät suoraan sisään.

Milloin ticketti on myöhässä?

Kun SLA-määräajat ovat käytössä ja sen prioriteetin reagointi- tai ratkaisuaika on umpeutunut liiketoiminnan aukioloaikoina. Varoituskynnyksestä alkaen ticketti katsotaan lähellä määräaikaa olevaksi.

ALOITA

Asiakasportaalin käyttöönotto

Kirjautukaa PaperOffice-tilillenne ja avatkaa [Helpdesk AI > Asetukset](#). Portaali-osoite otetaan käyttöön ensimmäisellä avauskerralla, ja lisäätte portaalin nimen, värit ja etuliitteen.

paperoffice.ai/fi/ai-tikettijrjestelm-helpdesk-tukiohjelmisto



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-tikettijrjestelm-helpdesk-tukiohjelmisto

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot