



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · SYSTEM ZGŁOSZEŃ

Prośby na karteczkach, w czacie, przez telefon? Od teraz każda sprawa leży na jednej liście.

System zgłoszeń Helpdesk AI zbiera prośby z portalu klienta, czatu na stronie i telefonu w jednym przeglądzie zgłoszeń ze statusem, priorytetem i przydziałem. Klienci śledzą swoje zgłoszenia we własnym portalu i logują się linkiem zamiast hasłem.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Cztery priorytety, terminy SLA dla każdego priorytetu w godzinach pracy, notatki wewnętrzne, szablony i portal klienta z Państwa logo, kolorami i 21 językami.

01 · O CZYM TO JEST

Notatki, czaty, prośby o oddzwonienie. Teraz wszystko ma numer.

Jedna prośba przychodzi przez stronę, druga telefonicznie, trzecia jako karteczka na monitorze. Kto odpowie i do kiedy? W systemie zgłoszeń każda prośba dostaje numer, status i osobę odpowiedzialną. Klient widzi w portalu, na jakim etapie jest jego sprawa.

PRZYJĘCIE

Portal klienta z logowaniem lub formularzem, czat na stronie i telefon przez Conversation Agent

OBSŁUGA

Status, cztery priorytety, przydział, notatki wewnętrzne, załączniki, szablony, działania zbiorcze

PORTAL KLIENTA

Logowanie linkiem, status i odpowiedzi, dopytania i nowe zgłoszenia, 21 języków

DOSTĘP

Aplikacja webowa w sekcji
Helpdesk AI › Przegląd zgłoszeń
, klienci przez stały adres portalu

**Numery pokazujące źródło**

Każdy numer zgłoszenia zawiera Państwa prefiks, źródło, rok i numer bieżący, np. PT dla portalu klienta lub CH dla czatu na stronie.

Status i priorytety

Nowe, Otwarte, Oczekujące, Zamknięte oraz cztery priorytety od Niskiego do Pilnego, pojedynczo albo przez **Zmień status** dla wielu zgłoszeń naraz.

Przydział do zespołu

Zgłoszenia trafiają do członków zespołu, a nieprzydzielone filtruje się jednym spojrzeniem. Nowe zgłoszenie przechodzi automatycznie na status Otwarte, gdy zostanie przydzielone.

Terminy SLA dla priorytetów

Czas reakcji i rozwiązania dla każdego priorytetu, liczony w Państwa godzinach pracy i strefie czasowej. Przegląd oznacza zgłoszenia, które są blisko terminu lub po nim.

Notatki wewnętrzne i szablony

Notatka wewnętrzna służy do koordynacji w zespole i pozostaje niewidoczny dla klienta. **Szablony** wstawiają przygotowane odpowiedzi do pola odpowiedzi.

Portal w Państwa identyfikacji

Wizerunek Państwa organizacji jako logo, kolor główny i akcentowy, nazwa portalu oraz własny adres odpowiedzi dla e-maili o zgłoszeniach do klientów.

02 · JAK TO DZIAŁA

Przyjęcie, obsługa, portal. Jedna sprawa, jedna historia.

Zespół pracuje w aplikacji webowej, klient w portalu. Wiadomości, notatki wewnętrzne i załączniki zostają przy zgłoszeniu ze znacznikiem czasu.

1

Ustawienie portalu i numerów

W sekcji **Helpdesk AI** > **Ustawienia** ustawia się nazwę portalu i adres odpowiedzi w części **Portal klienta**, a w sekcji **Numerzy zgłoszeń** prefiks z 2 do 8 znaków.

2

Ustawienie terminów

W sekcji **Godziny pracy i SLA** włącza się terminy SLA, wpisuje czasy reakcji i rozwiązania dla każdego priorytetu oraz wybiera godziny pracy ze strefą czasową.

3

Obsługa zgłoszeń

W sekcji **Helpdesk AI** > **Przegląd zgłoszeń** filtruje się według statusu i priorytetu, przydziela i odpowiada. Dzięki **Notatka wewnętrzna** koordynuje się pracę poza widokiem klienta.

4

Odpowiedź klienta w portalu

Klient dostaje powiadomienie e-mailem o każdej odpowiedzi. Jego przycisk loguje go do portalu, gdzie może odpisać i wysłać załączniki.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Kanały przyjęcia	Portal klienta (logowanie lub formularz), czat na stronie, telefon przez link SMS lub prośbę o oddzwonienie
Numer zgłoszenia	Prefiks (2–8 znaków A–Z, 0–9), źródło, rok, numer bieżący, np. MUE-PT-2026-000001
Priorytety	Niski, Normalny, Wysoki, Pilny
Terminy SLA	Czas reakcji i rozwiązania dla każdego priorytetu, od 5 minut do 90 dni, próg ostrzeżenia 10–99 % terminu
Powiadomienia	Informacja dla klienta o każdej nowej odpowiedzi; e-mail dla zespołu o nowych zgłoszeniach, do 10 adresów
Portal klienta	Link logowania przez e-mail, 21 języków, logo, kolor główny i akcentowy, nazwa portalu
Pakiet	Część Helpdesk AI, od pakietu Plus; czat na stronie i telefon z Conversation AI od pakietu Professional

03 · W PRAKTYCE

Reklamacje, oddzwonienia, pilne sprawy. Każda sprawa z własnym statusem.

Reklamacja przez portal

Klient otwiera zgłoszenie w portalu i dołącza zdjęcia. Osoba prowadząca zespół je przydziela, status zmienia się na Otwarte, a klient widzi każdą odpowiedź w portalu.

Prośba przez telefon

Conversation Agent wysyła dzwoniącemu link SMS. Dzwoniący wpisuje adres e-mail w formularzu, a powstaje zgłoszenie z prośbą i historią rozmowy.

Pilna sprawa z terminem

Zespół ustawia czas reakcji jednej godziny w godzinach pracy dla priorytetu Pilny. Gdy czas minie, przegląd zgłoszeń oznacza zgłoszenie jako przeterminowane.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Jak zgłoszenia trafiają do systemu?

Przez portal klienta, z logowaniem lub przez publiczny formularz, z czatu na stronie przez „Wyślij prośbę” i z telefonu przez Conversation Agent.

Co klient widzi w portalu?

Własne zgłoszenia ze statusem, odpowiedzi zespołu, załączniki i powiadomienia. Notatki wewnętrzne pozostają dla nich niewidoczne.

Jak klienci logują się do portalu?

Adresem e-mail: zamiast hasła dostają link logowania e-mailem. Przycisk w każdym e-mailu z odpowiedzią również loguje ich bezpośrednio.

Kiedy zgłoszenie jest przeterminowane?

Gdy włączyli Państwo terminy SLA, a czas reakcji lub rozwiązania dla jego priorytetu minął w godzinach pracy. Od progu ostrzeżenia zgłoszenie liczy się jako bliskie terminu.

ROZPOCZNIJ

Ustawię Państwo portal klienta.

Logują się Państwo do konta PaperOffice i otwierają **Helpdesk AI > Ustawienia**. Adres portalu zostaje utworzony przy pierwszym otwarciu; dodają Państwo nazwę portalu, kolory i prefiks.

paperoffice.ai/pl/ai-system-zgloszeniowy-helpdesk-wsparcie



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-system-zgloszeniowy-helpdesk-wsparcie

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt