

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · SISTEM DE TICHETE

Cereri pe bilețele, în chat, la telefon? De acum, fiecare caz se află într-o singură listă.

Sistemul de tichete din Helpdesk AI adună cererile din portalul clienților, din chatul de pe site și de la telefon, într-o singură vizualizare a tichetelor, cu stare, prioritate și atribuire. Clienții dumneavoastră își urmăresc tichetele în propriul portal și se autentifică printr-un link, nu cu o parolă.

PE SCURT

Patru priorități, termene SLA pentru fiecare prioritate în programul dumneavoastră de lucru, note interne, șabloane și un portal al clienților cu logoul, culorile dumneavoastră și 21 de limbi.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Bilețele, chaturi, cereri de apel. Acum totul are un număr.

O cerere sosește prin site, a doua la telefon, a treia este un bilețel lipit pe un monitor. Cine răspunde și până când? În sistemul de tichete, fiecare cerere primește un număr, o stare și un responsabil. Clientul dumneavoastră vede în portal unde se află cazul.

PRELUARE

Portalul clienților, cu autentificare sau ca formular, chatul de pe site și telefonul prin Conversation Agent

GESTIONARE

Stare, patru priorități, atribuire, note interne, atașamente, șabloane, acțiuni în bloc

PORTALUL CLIENȚILOR

Autentificare prin link, stare și răspunsuri, urmăriri și tichete noi, 21 de limbi

ACCES

Aplicația web din Helpdesk AI › Prezentare generală tichete, clienții dumneavoastră prin adresa fixă a portalului



Numere care arată sursa

Fiecare număr de tichet cuprinde prefixul dumneavoastră, sursa, anul și un număr curent, de exemplu PT pentru portalul clienților sau CH pentru chatul de pe site.

Stare și priorități

Nou, Deschis, În așteptare, Închis și patru priorități, de la Scăzută la Urgentă, pentru un tichet sau cu Schimbă statusul pentru mai multe tichete deodată.

Atribuire în echipă

Tichetele merg la membrii echipei, iar cele neatribuite le filtrați dintr-o privire. Un tichet nou trece automat în Deschis atunci când este atribuit.

Termene SLA pe prioritate

Timpul de răspuns și de rezolvare pe prioritate, calculat în programul dumneavoastră de lucru și în fusul orar. Vizualizarea semnalează tichetele aproape de termen sau depășite.

Note interne și șabloane

O Notă internă servește la coordonarea în echipă și rămâne invizibilă pentru client. Șabloane introduc răspunsuri pregătite în câmpul de răspuns.

Portal în identitatea dumneavoastră

Imaginea organizației dumneavoastră ca logo, culoarea principală și de accent, numele portalului și propria adresă de răspuns pentru e-mailurile cu tichete către clienți.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Preluare, gestionare, portal. Un caz, o singură istorie.

Echipa dumneavoastră lucrează în aplicația web, clientul în portal. Mesajele, notele interne și atașamentele rămân pe tichet, cu marcaj de timp.

1

Configurați portalul și numerele

În Helpdesk AI › Setări, setați numele portalului și adresa de răspuns în secțiunea Portal clienți, iar la Numere de tichet prefixul dumneavoastră de 2 până la 8 caractere.

2

Stabiliți termenele

La Ore de serviciu & SLA, activați termenele SLA, introduceți timpii de răspuns și de rezolvare pe prioritate și alegeți programul de lucru cu fusul orar.

3

Lucrați tichetele

La Helpdesk AI › Prezentare generală tichete, filtrați după stare și prioritate, atribuiți și răspundeți. Cu o Notă internă, coordonați fără ca clientul să vadă.

4

Clientul răspunde în portal

Clientul primește o notificare prin e-mail pentru fiecare răspuns. Butonul din notificare îl autentifică în portal, unde poate răspunde și trimite atașamente.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Canale de preluare	Portalul clienților (autentificare sau formular), chatul de pe site, telefonul prin link SMS sau cerere de apel
Număr de tichet	Prefix (2–8 caractere A–Z, 0–9), sursă, an, număr curent, de ex. MUE-PT-2026-000001
Priorități	Scăzută, normală, ridicată, urgentă
Termene SLA	Timp de răspuns și de rezolvare pe prioritate, de la 5 minute la 90 de zile, prag de avertizare 10–99 % din termen
Notificări	Notificare către client la fiecare răspuns nou; e-mail către echipă pentru tichete noi, la cel mult 10 adrese
Portalul clienților	Link de autentificare prin e-mail, 21 de limbi, logo, culoarea principală și de accent, numele portalului
Plan	Parte din Helpdesk AI, de la planul Plus; chatul de pe site și telefonul cu Conversation AI, de la planul Professional

03 · ÎN PRACTICĂ

Reclamații, cereri de apel, cazuri urgente. Fiecare caz cu o stare.

O reclamație prin portal

Un client deschide un tichet în portal și atașează fotografii. Șeful de echipă îl atribuie, starea trece în Deschis, iar clientul vede fiecare răspuns în portal.

O cerere la telefon

Conversation Agent trimite apelantului un link SMS. Apelantul introduce o adresă de e-mail în formular, iar se creează un tichet cu cererea și istoricul conversației.

Un caz urgent cu termen

O echipă stabilește un timp de răspuns de o oră, în programul de lucru, pentru Urgentă. Când acesta expiră, vizualizarea tichetelor marchează tichetul ca depășit.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Cum ajung tichetele în sistem?

Prin portalul clienților, cu autentificare sau prin formularul public, din chatul de pe site prin „Trimite cererea” și de la telefon prin Conversation Agent.

Cum se autentifică clienții în portal?

Cu adresa lor de e-mail: în loc de parolă, primesc prin e-mail un link de autentificare. Butonul din fiecare e-mail de răspuns îi autentifică direct.

Ce vede clientul în portal?

Propriile tichete, cu stare, răspunsurile echipei dumneavoastră, atașamentele și notificările. Notele interne rămân invizibile pentru ei.

Când este un tichet depășit?

Când ați activat termenele SLA și a expirat timpul de răspuns sau de rezolvare pentru prioritatea sa, în programul dumneavoastră de lucru. De la pragul de avertizare, este considerat aproape de termen.

ÎNCEPEȚI

Configurați portalul clienților.

Autentificați-vă în contul PaperOffice și deschideți `Helpdesk AI › Setări`. Adresa portalului dumneavoastră se configurează la prima deschidere; adăugați numele portalului, culorile și prefixul.

paperoffice.ai/ro/ai-sistem-tichete-helpdesk-software-suport

MAI MULTE DESPRE MODUL
paperoffice.ai/ro/ai-sistem-tichete-helpdesk-software-suport

PREȚURI
paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT
paperoffice.ai/ro/contact