



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · СИСТЕМА ЗАЯВОК

Заявки на стикерах, в чате, по телефону?

Отныне каждое обращение лежит в одном списке.

Система заявок Helpdesk AI собирает обращения из клиентского портала, чата на сайте и по телефону в один обзор заявок со статусом, приоритетом и назначением. Клиенты следят за своими заявками в собственном портале и входят по ссылке, а не по паролю.

КОРОТКО

Четыре приоритета, сроки SLA по приоритетам в рамках ваших рабочих часов, внутренние заметки, шаблоны и клиентский портал с вашим логотипом, вашими цветами и 21 языком.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Заметки, чаты, просьбы перезвонить. Теперь у всего есть номер.

Одна заявка приходит через сайт, вторая по телефону, третья — стикер на мониторе. Кто ответит и к какому сроку? В системе заявок каждой заявке присваиваются номер, статус и ответственный. Ваш клиент видит в портале, на каком этапе его обращение.

ПРИЁМ

Клиентский портал со входом или формой, чат на сайте и телефон через Conversation Agent

ОБРАБОТКА

Статус, четыре приоритета, назначение, внутренние заметки, вложения, шаблоны, массовые действия

КЛИЕНТСКИЙ ПОРТАЛ

Вход по ссылке, статус и ответы, дополнения и новые заявки, 21 язык

ДОСТУП

Веб-приложение в разделе

Helpdesk AI › Обзор тикетов

, клиенты по постоянному адресу портала

**Номера, показывающие источник**

Каждый номер заявки содержит ваш префикс, источник, год и порядковый номер, например РТ для клиентского портала или СН для чата на сайте.

Статус и приоритеты

Новая, открыта, ожидает, закрыта и четыре приоритета от низкого до срочного. Меняйте по одной заявке или сразу у многих с помощью [Изменить статус](#).

Назначение команде

Заявки передаются сотрудникам команды, а неназначенные вы видите сразу. Новая заявка автоматически получает статус «Открыта», как только её назначают.

Сроки SLA по приоритетам

Время ответа и решения по каждому приоритету, отсчитываемое в рамках ваших рабочих часов и часового пояса. В обзоре отмечаются заявки, у которых срок близок или истёк.

Внутренние заметки и шаблоны

[Внутренняя заметка](#) служит для согласования внутри команды и невидима для клиента. [Шаблоны](#) вставляют подготовленные ответы в поле ответа.

Портал в вашем фирменном стиле

Образ вашей организации как логотип, основной и акцентный цвет, название портала и ваш собственный адрес для ответа в письмах с заявками, которые получают ваши клиенты.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Приём, обработка, портал. Одно обращение, одна история.

Ваша команда работает в веб-приложении, клиент в портале. Сообщения, внутренние заметки и вложения остаются в заявке с отметкой времени.

1

Настройте портал и номера

В разделе **Helpdesk AI** › **Настройки** задайте название портала и адрес для ответа в разделе **Портал клиента**, а в разделе **Номера тикетов** — ваш префикс из 2–8 символов.

2

Задайте сроки

В разделе **Время обслуживания и SLA** включите сроки SLA, укажите время ответа и решения для каждого приоритета и выберите рабочие часы с часовым поясом.

3

Работайте с заявками

В разделе **Helpdesk AI** › **Обзор тикетов** фильтруйте по статусу и приоритету, назначайте и отвечайте. С помощью **Внутренняя заметка** вы согласуете действия вне поля зрения клиента.

4

Клиент отвечает в портале

Клиент получает уведомление по e-mail о каждом ответе. Кнопка в письме сразу открывает портал, где он может ответить и прикрепить файлы.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Каналы приёма	Клиентский портал (вход или форма), чат на сайте, телефон через ссылку SMS или запрос перезвонить
Номер заявки	Префикс (2–8 символов A–Z, 0–9), источник, год, порядковый номер, например MUE-PT-2026-000001
Приоритеты	Низкий, обычный, высокий, срочный
Сроки SLA	Время ответа и решения по каждому приоритету, от 5 минут до 90 дней, порог предупреждения 10–99 % срока
Уведомления	Уведомление клиенту о каждом новом ответе; письма команде о новых заявках на до 10 адресов
Клиентский портал	Ссылка для входа по e-mail, 21 язык, логотип, основной и акцентный цвет, название портала
Тариф	Часть Helpdesk AI, начиная с тарифа Plus; чат на сайте и телефон с Conversation AI начиная с Professional

03 · НА ПРАКТИКЕ

Жалобы, перезвонить, срочные случаи.

Каждое обращение со статусом.

Жалоба через портал

Клиент открывает заявку в портале и прикрепляет фото. Руководитель группы назначает её, статус становится «Открыта», а клиент видит каждый ответ в портале.

Запрос по телефону

Conversation Agent отправляет звонящему SMS-ссылку. Звонящий вводит адрес e-mail в форме, и создаётся заявка с запросом и историей разговора.

Срочный случай со сроком

Команда задаёт для приоритета «Срочный» время ответа один час в рамках рабочих часов. Когда срок истекает, обзор заявок отмечает заявку как просроченную.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Как заявки попадают в систему?

Через ваш клиентский портал со входом или через публичную форму, из чата на сайте через «Отправить запрос» и по телефону через Conversation Agent.

Что клиент видит в портале?

Свои заявки со статусом, ответы вашей команды, вложения и уведомления. Внутренние заметки для них невидимы.

Как клиенты входят в портал?

По адресу e-mail: вместо пароля они получают по почте ссылку для входа. Кнопка в каждом письме с ответом также открывает вход напрямую.

Когда заявка считается просроченной?

Когда вы включили сроки SLA и время ответа или решения для её приоритета истекло в рамках ваших рабочих часов. Начиная с порога предупреждения заявка считается близкой к сроку.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Настройте свой клиентский портал.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice и откройте [Helpdesk AI > Настройки](#). Адрес портала настраивается при первом открытии; вы добавляете название портала, цвета и префикс.

paperoffice.ai/ru/ai-sistema-zayavok-sluzhba-podderzhki-programmnoye-obespecheniye



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-sistema-zayavok-sluzhba-podderzhki-programmnoye-obespecheniye

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt