



TEHNIČKI LIST · PODRŠKA · SISTEM TIKETA

Zahtevi na samolepljivim listićima, u četu, na telefonu? Od sada je svaki slučaj na jednoj listi.

Sistem tiketa u Helpdesk AI-ju skuplja zahteve iz portala za korisnike, sa veb-sajta preko četa i sa telefona u jedan pregled tiketa sa statusom, prioritetom i dodelom. Vaši korisnici prate svoje tikete u sopstvenom portalu i prijavljuju se linkom umesto lozinkom.

NA PRVI POGLED

Četiri prioriteta, SLA rokovi po prioritetu u okviru vašeg radnog vremena, interne beleške, šabloni i portal za korisnike sa vašim logotipom, vašim bojama i 21 jezikom.

01 · O ČEMU SE RADI

Beleške, četovi, zahtevi za povratni poziv. Sada sve ima broj.

Jedan zahtev stigne preko veb-sajta, drugi telefonom, treći je listić na monitoru. Ko odgovara i do kada? U sistemu tiketa svaki zahtev dobija broj, status i vlasnika. Vaš korisnik u portalu vidi gde je njegov slučaj.

PRIJEM

Portal za korisnike sa prijavom ili kao obrazac, veb-čet i telefon preko Conversation Agent-a

OBRADA

Status, četiri prioriteta, dodela, interne beleške, prilozi, šabloni, grupne radnje

PORTAL ZA KORISNIKE

Prijava linkom, status i odgovori, dopune i novi tiketi, 21 jezik

PRISTUP

Veb-aplikacija pod

Helpdesk AI › Pregled tiketa

, vaši korisnici preko fiksne adrese portala

**Brojevi koji pokazuju izvor**

Svaki broj tiketa nosi vaš prefiks, izvor, godinu i tekući broj, na primer PT za portal za korisnike ili CH za veb-čet.

Status i prioriteti

Novi, Otvoren, Na čekanju, Zatvoren i četiri prioriteta od niskog do hitnog, pojedinačno ili sa **Promeni status** za više tiketa odjednom.

Dodela timu

Tiketi idu članovima tima, a nedodeljene filtrirate na prvi pogled. Novi tiket automatski prelazi na Otvoren kada se dodeli.

SLA rokovi po prioritetu

Vreme odgovora i rešavanja po prioritetu, računato u okviru vašeg radnog vremena i vremenske zone. Pregled označava tikete koji su blizu roka ili su ga prekoračili.

Interne beleške i šabloni

Interna napomena služi za usklađivanje unutar tima i ostaje nevidljiv korisniku. **Šabloni** ubacuju pripremljene odgovore u polje za odgovor.

Portal u vašem brendu

Slika vaše organizacije kao logotip, glavna i akcentna boja, naziv portala i vaša sopstvena adresa za odgovor u e-porukama tiketa za vaše korisnike.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Prijem, obrada, portal. Jedan slučaj, jedna istorija.

Vaš tim radi u veb-aplikaciji, vaš korisnik u portalu. Poruke, interne beleške i prilozi ostaju na tiketu sa vremenskim žigom.

1

Podesite portal i brojeve

Pod **Helpdesk AI › Podešavanja** podesite naziv portala i adresu za odgovor u odeljku **Korisnički portal**, a pod **Brojevi zahteva** prefiks od 2 do 8 znakova.

2

Podesite rokove

Pod **Radno vreme i SLA** uključite SLA rokove, unesite vreme odgovora i rešavanja po prioritetu i izaberite radno vreme sa vremenskom zonom.

3

Radite na tiketima

Pod **Helpdesk AI › Pregled tiketa** filtrirajte po statusu i prioritetu, dodeljajte i odgovarajte. Sa **Interna napomena** uskladjujete se van vidokruga korisnika.

4

Korisnik odgovara u portalu

Korisnik dobija obaveštenje e-poštom za svaki odgovor. Njegovo dugme ga prijavljuje u portal, gde piše nazad i šalje priloge.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Kanali prijema	Portal za korisnike (prijava ili obrazac), veb-čet, telefon preko SMS linka ili zahteva za povratni poziv
Broj tiketa	Prefiks (2–8 znakova A–Z, 0–9), izvor, godina, tekući broj, npr. MUE-PT-2026-000001
Prioriteti	Nizak, Normalan, Visok, Hitan
SLA rokovi	Vreme odgovora i rešavanja po prioritetu, od 5 minuta do 90 dana, prag upozorenja 10–99 % roka
Obaveštenja	Obaveštenje korisniku za svaki novi odgovor; e-pošta tima za nove tikete na do 10 adresa
Portal za korisnike	Link za prijavu e-poštom, 21 jezik, logotip, glavna i akcentna boja, naziv portala
Paket	Deo Helpdesk AI-ja, od paketa Plus; veb-čet i telefon sa Conversation AI-jem od paketa Professional

03 · U PRAKSI

Reklamacije, povratni pozivi, hitni slučajevi.

Svaki slučaj sa statusom.

Reklamacija preko portala

Korisnik otvara tiket u portalu i prilaže fotografije. Vođa tima ga dodeljuje, status prelazi na Otvoren, a korisnik vidi svaki odgovor u portalu.

Zahtev telefonom

Conversation Agent šalje pozivaocu SMS link. Pozivalac unosi e-adresu u obrazac, a nastaje tiket sa zahtevom i istorijom razgovora.

Hitan slučaj sa rokom

Tim postavlja vreme odgovora od jednog sata u okviru radnog vremena za Hitan. Kada istekne, pregled tiketa označava tiket kao prekoračen.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Kako tiketi dolaze u sistem?

Preko vašeg portala za korisnike, sa prijavom ili preko javnog obrasca, sa veb-četa preko „Pošalji zahtev“ i sa telefona preko Conversation Agent-a.

Šta korisnik vidi u portalu?

Svoje tikete sa statusom, odgovore vašeg tima, priloge i obaveštenja. Interne beleške su mu nevidljive.

Kako se korisnici prijavljuju u portal?

Sa svojom e-adresom: umesto lozinke dobijaju link za prijavu e-poštom. Dugme u svakoj e-poruci sa odgovorom ih prijavljuje direktno.

Kada je tiket prekoračen?

Kada ste uključili SLA rokove i vreme odgovora ili rešavanja za njegov prioritet istekne u okviru vašeg radnog vremena. Od praga upozorenja smatra se da je blizu roka.

POČNITE

Podesite svoj portal za korisnike.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog i otvorite **Helpdesk AI > Podešavanja**. Adresa vašeg portala se podešava prvi put kada je otvorite; dodajete naziv portala, boje i prefiks.

paperoffice.ai/sr/ai-sistem-za-tikete-helpdesk-softver-za-podrsku



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-sistem-za-tikete-helpdesk-softver-za-podrsku

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt