



DATABLAD · SUPPORT · ÄRENDESYSTEM

Ärenden på lappar, i chatt, i telefonen? Från nu sitter varje ärende i en och samma lista.

Ärendesystemet i Helpdesk AI samlar förfrågningar från kundportalen, webbchatten och telefonen i en ärendeöversikt med status, prioritet och tilldelning. Dina kunder följer sina ärenden i sin egen portal och loggar in med en länk i stället för ett lösenord.

ÖVERBLICK

Fyra prioriteter, SLA-tidsfrister per prioritet inom dina öppettider, interna noteringar, mallar och en kundportal med din logotyp, dina färger och 21 språk.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Lappar, chattar, återuppringningar. Nu har allt ett nummer.

En förfrågan kommer in via webbplatsen, en andra per telefon, en tredje är en lapp på en skärm. Vem svarar, och när? I ärendesystemet får varje förfrågan ett nummer, en status och en ansvarig. Din kund ser i portalen var ärendet står.

INTAG

Kundportal med inloggning eller som formulär, webbchatt och telefon via konversationsagenten

HANTERING

Status, fyra prioriteter, tilldelning, interna noteringar, bilagor, mallar, massåtgärder

KUNDPORTAL

Inloggning via länk, status och svar, uppföljningar och nya ärenden, 21 språk

ÅTKOMST

Webbappen under

Helpdesk AI › Ticketöversikt

, dina kunder via den fasta portaladressen


Nummer som visar källan

Varje ärendenummer bär ditt prefix, källan, året och ett löpnummer, till exempel PT för kundportalen eller CH för webbchatten.

Status och prioriteter

Ny, Öppen, Väntar, Stängd och fyra prioriteter från Låg till Brådskanie, ett ärende i taget eller med **Ändra status** för många ärenden samtidigt.

Tilldelning i teamet

Ärenden går till teammedlemmar, och du filtrerar de otilldelade med en blick. Ett nytt ärende blir automatiskt Öppet när det tilldelas.

SLA-tidsfrister per prioritet

Svars- och lösningstid per prioritet, räknad inom dina öppettider och tidszon. Översikten markerar ärenden som närmar sig eller har passerat tidsfristen.

Interna noteringar och mallar

En **Intern anteckning** används för samordning inom teamet och är osynlig för kunden. Med **Mallar** infogar du förberedda svar i svarsfältet.

En portal i din design

Din organisationsbild som logotyp, primär- och accentfärg, portalnamn och din egen svarsadress för ärende-e-post till dina kunder.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Intag, hantering, portal. Ett ärende, en historik.

Ditt team arbetar i webbappen, din kund i portalen. Meddelanden, interna noteringar och bilagor ligger kvar i ärendet med tidsstämpel.

1

Ställ in portal och nummer

Under **Helpdesk AI > Inställningar** anger du portalnamnet och svarsadressen i avsnittet **Kundportal**, och under **Ärendenummer** ditt prefix på 2 till 8 tecken.

2

Ställ in tidsfristerna

Under **Servicetider & SLA** aktiverar du SLA-tidsfrister, anger svars- och lösningstider per prioritet och väljer öppettider med en tidszon.

3

Arbeta ärendena

Under **Helpdesk AI > Ticketöversikt** filtrerar du på status och prioritet, tilldelar och svarar. Med en **Intern anteckning** samordnar du utan att kunden ser det.

4

Kunden svarar i portalen

Kunden får ett e-postmeddelande för varje svar. Knappen i det loggar in kunden i portalen, där hen kan svara och skicka bilagor.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Intagskanaler	Kundportal (inloggning eller formulär), webbchatt, telefon via SMS-länk eller återuppringningsbegäran
Ärendenummer	Prefix (2–8 tecken A–Z, 0–9), källa, år, löpnummer, t.ex. MUE-PT-2026-000001
Prioriteter	Låg, Normal, Hög, Brådskanie
SLA-tidsfrister	Svars- och lösningstid per prioritet, 5 minuter till 90 dagar, varningsgräns 10–99 % av tidsfristen
Aviseringar	Meddelande till kunden vid varje nytt svar; e-post till teamet vid nya ärenden till upp till 10 adresser
Kundportal	Inloggningslänk via e-post, 21 språk, logotyp, primär- och accentfärg, portalnamn
Paket	Ingår i Helpdesk AI, från paketet Plus; webbchatt och telefon med Conversation AI från Professional

03 · I PRAKTIKEN

Klagomål, återuppringningar, brådskande fall.

Varje fall med en status.

Ett klagomål via portalen

En kund öppnar ett ärende i portalen och bifogar foton. Teamledaren tilldelar det, statusen blir Öppen, och kunden ser varje svar i portalen.

En förfrågan per telefon

Konversationsagenten skickar en SMS-länk till den som ringer. Den som ringer anger en e-postadress i formuläret, och ett ärende med förfrågan och konversationshistoriken skapas.

Ett brådskande fall med tidsfrist

Ett team sätter en svarstid på en timme inom öppettiderna för Brådskande. När den har gått ut markerar ärendeöversikten ärendet som försenat.

VANLIGA FRÅGOR

Hur kommer ärenden in i systemet?

Via din kundportal, med inloggning eller via det öppna formuläret, från webbchatten via "Skicka förfrågan" och från telefonen via konversationsagenten.

Vad ser kunden i portalen?

Sina egna ärenden med status, teamets svar, bilagor och aviseringar. Interna noteringar förblir osynliga för dem.

Hur loggar kunderna in i portalen?

Med sin e-postadress: i stället för ett lösenord får de en inloggningslänk via e-post. Knappen i varje svarsmejl loggar in dem direkt.

När är ett ärende försenat?

När du har aktiverat SLA-tidsfrister och svars- eller lösningstiden för dess prioritet har gått ut inom dina öppettider. Från varningsgränsen räknas det som nära.

KOM IGÅNG

Ställ in din kundportal.

Logga in på ditt PaperOffice-konto och öppna [Helpdesk AI > Inställningar](#). Din portaladress skapas första gången du öppnar den; du lägger till portalnamn, färger och prefix.

paperoffice.ai/sv/ai-arendehanteringssystem-helpdesk-support-mjukvara



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-arendehanteringssystem-helpdesk-support-mjukvara

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt