



TEKNİK VERİ SAYFASI · DESTEK · TALEP SİSTEMİ

Talepler yapışkan notlarda, sohbette, telefonda mı? Bundan sonra her vaka tek bir listede durur.

Helpdesk AI talep sistemi, müşteri portalından, web sitesi sohbetinden ve telefondan gelen talepleri durum, öncelik ve atama bilgisiyle tek bir talep genel görünümünde toplar. Müşterileriniz taleplerini kendi portallarında izler ve şifre yerine bir bağlantıyla oturum açar.

BİR BAKIŞTA

Dört öncelik, öncelik başına SLA süreleri çalışma saatlerinizin içinde, dahili notlar, şablonlar ve kendi logonuz, renklerin ve 21 dil ile bir müşteri portalı.

01 · KONUSU

Notlar, sohbetler, geri arama istekleri. Şimdi her şeyin bir numarası var.

Bir talep web sitesinden, bir ikincisi telefonla gelir, üçüncüsü monitöre yapıştırılmış bir nottur. Kim yanıtlar ve ne zamana kadar? Talep sisteminde her talep bir numara, bir durum ve bir sahip alır. Müşteriniz portalda vakanın nerede olduğunu görür.

ALIM

Oturum açmalı müşteri portalı ya da form, web sitesi sohbeti ve Konuşma Ajanı üzerinden telefon

İŞLEME

Durum, dört öncelik, atama, dahili notlar, ekler, şablonlar, toplu işlemler

MÜŞTERİ PORTALI

Bağlantıyla oturum açma, durum ve yanıtlar, takipler ve yeni talepler, 21 dil

ERİŞİM

Helpdesk AI › Ticket genel bakış
altında web uygulaması, müşterileriniz sabit portal adresi üzerinden



Kaynağı gösteren numaralar

Her talep numarası önekinizi, kaynağı, yılı ve sıra numarasını taşır; örneğin müşteri portalı için PT, web sitesi sohbeti için CH.

Durum ve öncelikler

Yeni, Açık, Beklemede, Kapalı ve Düşük'ten Acil'e dört öncelik; tek bir talep için ya da **Durumu değiştir** ile çok sayıda talep için.

Ekip ataması

Talepler ekip üyelerine gider; atanmamış olanları bir bakışta filtreleyebilirsiniz. Yeni bir talep atandığında otomatik olarak Açık durumuna geçer.

Öncelik başına SLA süreleri

Öncelik başına yanıt ve çözüm süresi, çalışma saatleriniz ve saat diliminizde sayılır. Genel görünüm süresi dolmak üzere olan ya da geçmiş talepleri işaretler.

Dahili notlar ve şablonlar

Bir **Dahili Not** ekip içi koordinasyon içindir ve müşteriden gizli kalır. **Şablonlar** hazırlanmış yanıtları yanıt alanına ekler.

Kendi markanızla portal

Kuruluş görseliniz logo olarak, ana ve vurgu rengi, portal adı ve müşterilerinize giden talep e-postaları için kendi yanıt adresiniz.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Alım, işleme, portal. Bir vaka, bir geçmiş.

Ekibiniz web uygulamasında, müşteriniz portalda çalışır. Mesajlar, dahili notlar ve ekler zaman damgasıyla talepte kalır.

1

Portal ve numaraları kurun

Helpdesk AI › Ayarlar altında portal adını ve yanıt adresini Müşteri Portalı bölümünde, Bilet Numaraları altında ise 2 ila 8 karakterlik önekinizi ayarlayın.

2

Süreleri belirleyin

Çalışma Saatleri & SLA altında SLA sürelerini etkinleştirin, öncelik başına yanıt ve çözüm sürelerini girin ve saat dilimi ile çalışma saatlerini seçin.

3

Talepleri işleyin

Helpdesk AI › Ticket genel bakış altında duruma ve önceliğe göre filtreleyin, atayın ve yanıtlayın. Bir Dahili Not ile müşterinin görmediği yerde koordine edersiniz.

4

Müşteri portalda yanıtlar

Müşteri her yanıt için bir e-posta bildirimi alır. Bu e-postadaki düğme onu portala giriş yaptırır; orada yanıt yazabilir ve ek gönderebilir.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
Alım kanalları	Müşteri portalı (oturum açma veya form), web sitesi sohbeti, SMS bağlantısı veya geri arama isteğiyle telefon
Talep numarası	Önek (2-8 karakter A-Z, 0-9), kaynak, yıl, sıra numarası, ör. MUE-PT-2026-000001
Öncelikler	Düşük, Normal, Yüksek, Acil
SLA süreleri	Öncelik başına yanıt ve çözüm süresi, 5 dakika ile 90 gün arası; uyarı eşiği süreye oranla %10-99
Bildirimler	Her yeni yanıtta müşteriye bildirim; yeni taleplerde ekibe e-posta, en fazla 10 adrese
Müşteri portalı	E-posta ile oturum açma bağlantısı, 21 dil, logo, ana ve vurgu rengi, portal adı
Paket	Helpdesk AI'nin parçası, Plus paketinden itibaren; web sitesi sohbeti ve telefon, Professional paketten itibaren Conversation AI ile

03 · UYGULAMADA

Şikâyetler, geri aramalar, acil vakalar. Her vaka bir durumla.

Portal üzerinden bir şikâyet

Bir müşteri portalda bir talep açar ve fotoğraf ekler. Ekip lideri talebi atar, durum Açık olur ve müşteri her yanıtı portalda görür.

Telefonda bir talep

Konuşma Ajanı arayana bir SMS bağlantısı gönderir. Arayan formda bir e-posta adresi girer ve talep ile konuşma geçmişini içeren bir talep oluşturulur.

Süresi olan acil bir vaka

Ekip, Acil için çalışma saatleri içinde bir saatlik yanıt süresi belirler. Süre dolduğunda genel görünüm talebi süresi geçmiş olarak işaretler.

SIK SORULAN SORULAR

Talepler sisteme nasıl girer?

Müşteri portalınız üzerinden, oturum açarak ya da herkese açık form aracılığıyla; web sitesi sohbetinden "Talep gönder" ile ve telefondan Konuşma Ajanı üzerinden.

Müşteri portalda neleri görür?

Kendi taleplerini durumla, ekibinizin yanıtlarını, ekleri ve bildirimleri. Dahili notlar onlara görünmez kalır.

Müşteriler portala nasıl giriş yapar?

E-posta adresleriyle: şifre yerine e-posta ile bir oturum açma bağlantısı alırlar. Her yanıt e-postasındaki düğme de onları doğrudan giriş yaptırır.

Bir talep ne zaman süresi geçmiş sayılır?

SLA sürelerini etkinleştirdiyseniz ve talebin önceliği için yanıt ya da çözüm süresi çalışma saatleriniz içinde olduysa. Uyarı eşiğinden itibaren yaklaşan sayılır.

BAŞLAYIN

Müşteri portalınızı kurun.

PaperOffice hesabınıza giriş yapın ve **Helpdesk AI > Ayarlar** ögesini açın. Portal adresiniz ilk açışınızda ayarlanır; portal adını, renkleri ve önekinizi eklersiniz.

paperoffice.ai/tr/yapay-zeka-destek-talep-sistemi-yardim-masasi-destek-yazilimi



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/yapay-zeka-destek-talep-sistemi-yardim-masasi-destek-yazilimi

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim