



КРАТКО РЪКОВОДСТВО · ПРОБЛЕМ · ПРЕТОВАРЕНА ПОДДРЪЖКА

Същият въпрос за двадесети път? Сега отговаря вашата база знания.

Статус, копие на фактура, срок, как да: много запитвания се повтарят. Това кратко ръководство показва как чатът на уебсайта и телефонът отговарят на стандартните въпроси от вашата база знания, как отворените случаи пристигат като тикети с историята си и как Ticket Copilot изготвя отговора.

ОСНОВНОТО В ЕДНО ИЗРЕЧЕНИЕ

Отговорът се пише веднъж в базата знания, чатът на уебсайта и телефонът отговарят от нея, отворените случаи стават тикет с история, а в тикета копилотът изготвя отговора, докато екипът го изпраща.

01 · СЪЩНОСТТА НА ПРОБЛЕМА

Всеки отговор се пише от нулата, всеки път.

Кога идва отчетът за комуналните услуги? Къде е формулярът? Кога изтича срокът? Такива въпроси пристигат по телефона, имейл и през уебсайта, често няколко пъти на ден. Екипът ви отговаря от памет или от стари имейли и за трудните случаи остава по-малко време.

ЗАЩО СЕ СЛУЧВА

Знанието е на много места

Отговорите се крият в стари имейли, файлове, на уебсайта и в главите на опитни колеги. В зависимост от това кой отговаря, питащият получава различен отговор.

Всяко запитване изисква човек

Дори стандартен въпрос попада при някого, който го прочита, търси отговора и отговаря. След работно време въпросът чака до следващата сутрин.

Повторенията остават невидими

Кой въпрос се задава най-често, не е записано никъде. Екипът забелязва липсващо ръководство едва когато същият въпрос дойде за десети път.

КАК СЕ ЗАБЕЛЯЗВА

- Екипът ви пренаписва един и същ отговор по няколко пъти на ден.
- Обажданията прекъсват работата по трудните случаи.
- Клиентите питат отново, защото не виждат докъде е стигнало запитването им.
- Новите колеги питат опитните, вместо да потърсят отговор.
- Въпросите от вечерите и уикендите се трупат до понеделник.

02 · ПОДХОДЪТ С PAPEROFFICE

Първо отговор от знанията, после предаване на екипа.

Процесът отделя повторението от изключенията: Conversation Agent отговаря на стандартните въпроси от вашата база знания, а всичко останало стига до екипа ви като тикет с историята си.

1

Съберете знанията си

Статии, FAQ и фрагменти се съхраняват в базата знания, поддържана по език. Източниците от уебсайта също четат страниците на сайта ви по график като вътрешни статии.

[МОДУЛ: БАЗА ЗНАНИЯ](#)

2

Отговор в чата и по телефона

Conversation Agent отговаря в чата на уебсайта и по телефона от базите знания, които му назначите, включително вечер и през уикенда. Документите в Workspace остават заключени.

[МОДУЛ: AUTO-RESPONSES](#)

3

Отворените случаи стават тикети

В чата посетителят изпраща запитване с имейл адреса си и историята на чата; по телефона SMS връзка води до формуляр. И двете попадат като тикет в Helpdesk AI.

[МОДУЛ: HELPDESK AI](#)

4

Копилотът изготвя

В тикета Ticket Copilot обобщава историята и изготвя отговора на езика на клиента. Вашият екип проверява, редактира и изпраща.

[МОДУЛ: TICKET COPILOT](#)

5

Затворете празнините

След всяко обаждане Wissenslücken събира въпросите, на които не е отговорено, преброени по честота. След вашата проверка те стават статия в базата знания.

[МОДУЛ: ПРАЗНИНИ В ЗНАНИЯТА](#)

03 · В ПРИЛОЖЕНИЕТО

От първата статия до тикета в приложението.

Ето как да настроите процеса. Helpdesk AI е включен в план Plus, а чатът на уебсайта и телефонът с Conversation AI – в план Professional.

1

Създайте знание

Под Knowledge Base AI > Статии напишете статии и FAQ и задайте статус вътрешен или публикуван. Източниците от уебсайта добавят съдържанието на сайта ви.

2

Настройте агента

Под Conversation AI > Агенти за разговор създайте агент с роля Публичен агент и изберете в раздел Знание базите знания, от които той отговаря.

3

Вградете чата на уебсайта

За чата на уебсайта въведете домейните си и поставете Вграден фрагмент на страниците си. Преди това пробвайте агента с типични въпроси в тестовата лаборатория.

4

Обработвайте тикетите

Под Helpdesk AI > Преглед на тикети назначавайте и отговаряйте. В страничния панел PaperOffice Agent копилотът обобщава и поставя чернотата на отговора в полето за отговор.

5

Проверете празнините и статуса

Под Conversation AI > Пропуски в знанията отворените въпроси от обажданията са изброени по честота. Helpdesk AI > Табло показва просрочените и неназначените тикети и 7-дневната тенденция.

СЪВЕТ ОТ ПРАКТИКАТА

Започнете с най-често задаваните въпроси Първо запишете отговорите на въпросите, които екипът ви чува най-често, като FAQ в публична база знания. След това празнините в знанията показват кой отговор липсва следващият.

04 · ПРИМЕР

Управление на имоти на рецепцията.



Фирма за управление на имоти с 1 200 апартамента и шест служители. Наемателите се обаждат и пишат за отчети за комунални услуги, сметосъбиране, ключари и срокове на предизвестие. Управителят на имоти на рецепцията отговаря на същите въпроси много пъти на ден.

ПРЕДИ

- Управителят на имоти отговаря на всеки стандартен въпрос сама по телефона.
- Отговорите стоят в стари имейли и в регистратор на рецепцията.
- Заявките за обратно обаждане записва на листчета.
- Само тя знае кои въпроси се задават най-често.

С PAPEROFFICE

- Отговорите са FAQ в публична база знания.
- Чатът на уебсайта и телефонът отговарят на стандартните въпроси от нея, включително вечер.
- Отворените случаи пристигат като тикети с историята си, а копилотът изготвя отговора.
- Празниците в знанията показват на кой въпрос по телефона трябва да се отговори.

Измислен пример за илюстрация. Проверете сами какви отговори могат да чуят наемателите или клиентите и назначете на публичните агенти бази знания с точно това съдържание.

05 · КОНТРОЛЕН СПИСКЪК

Готова ли е вашата поддръжка за първия си агент?

Преминете през тези точки с вашия екип, за предпочитане със списък на запитванията от последните седмици.

- | | |
|--|--|
| ☐ Кой въпроси екипът ви чува най-често и къде е отговорът днес? | ☐ Кой отговори могат да чуят клиентите и кои остават вътрешни? |
| ☐ На кои езици питат вашите клиенти? | ☐ Кои страници на уебсайта ви вече обясняват процеси, срокове или цени? |
| ☐ На кои домейни трябва да се показва чатът на уебсайта? | ☐ Кой в екипа работи по тикетите и кой ги назначава? |
| ☐ Какво време за отговор и за решаване искате да зададете по приоритет? | ☐ Кои случаи винаги трябва да отиват при човек, например рекламации? |
| ☐ Кой поддържа базата знания и преглежда празнините в знанията? | ☐ Кой проверява всяка сутрин просрочените и неназначените тикети? |

06 · ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Какво първо питат ръководителите на обслужване.

Откъде агентът взима отговорите си?

От базите знания, които назначите в раздел **Знание**, с техните вътрешни и публикувани записи. Документите в Workspace остават заключени. Затова публичните агенти получават бази знания, чието съдържание клиентите могат да чуят.

Копилотът отговаря ли директно на клиентите?

Копилотът изготвя, вашият екип изпраща. Той поставя черновата в полето за отговор или я запазва като вътрешна бележка, а изпращането за него остава заключено. Клиентът получава известие по имейл и чете отговора в портала.

Може ли агентът да даде статус на поръчка?

Да, с оперативни източници: поръчки, фактури и цени от ERP, магазин или счетоводство, с рецепти за JTL-Wawi и Holded. Той споделя подробности за поръчката, след като клиентът е потвърдил самоличността си, например с номер на поръчка и пощенски код.

А ако даден въпрос излиза извън вашите знания?

В чата посетителят използва **Send a request** с имейл адреса си, за да изпрати тикет с историята на чата. По телефона обаждащият се получава SMS връзка към формуляр или оставя заявка за обратно обаждане.

Кои езици се поддържат?

За всеки агент избирате допустимите езици, а по телефона – гласа за всеки език. В чата агентът отговаря на езика на вашата страница, а копилотът изготвя на езика на клиента. Клиентският портал е на 21 езика.

Как виждаме дали работи?

Helpdesk AI > Табло показва шест ключови показателя, например Просрочени и Неназначени, 7-дневна тенденция спрямо предходната седмица, натоварване на екипа и основни рискове. Журналите на чатове и обажданията показват всеки разговор с историята му.

07 · КАК ДА ЗАПОЧНЕТЕ

Започнете с най-често задаваните въпроси

Напишете отговорите като FAQ под **Knowledge Base AI > Статии**, създайте агент под **Conversation AI > Агенти за разговор** и му назначете базата знания. Таксуването е според употребата, а страницата с цени показва подробностите.

Прочетете техническите листове

Базата знания, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, празнините в знанията и аналитиката на поддръжката са описани всеки с пътищата в менюто.

Тествайте първо агента

Пробвайте агента с най-често задаваните ви въпроси в тестовата лаборатория, преди **Вграден фрагмент** да отиде на вашия уебсайт.

Започнете заедно

За настройка и избор на план с удоволствие ще ви консултираме през страницата за контакт.

ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТОВЕ ПО ТЕМАТА

База знания

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-bg.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-bg.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-bg.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-bg.pdf

Празнини в знанията

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-bg.pdf

Анализи на поддръжката

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-bg.pdf

ОЩЕ ПО ТЕМАТА

Претоварена поддръжка

paperoffice.ai/bg/solutions/problem/ai-poddrashka-pretovarena-avtomatizirane-chatbot



ОЩЕ ПО ТЕМАТА

paperoffice.ai/bg/solutions/problem/ai-poddrashka-pretovarena-avtomatizirane-chatbot

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt