



STRUČNÝ PRŮVODCE · PROBLÉM · PŘETÍŽENÁ PODPORA

Stejná otázka už po dvacáté? Teď na ni odpoví vaše znalosti.

Stav, kopie faktury, termín, návod: mnoho dotazů se opakuje. Tento krátký průvodce ukazuje, jak chat na webu a telefon odpovídají na běžné dotazy z vaší znalostní báze, jak se otevřené věci dostanou jako tikety s historií a jak Ticket Copilot připraví odpověď.

HLAVNÍ MYŠLENKA JEDNOU VĚTOU

Odpověď se napíše jednou do znalostní báze, z ní odpovídají chat na webu a telefon, otevřené věci se stanou tiketem s historií a v tiketu copilot připraví koncept, zatímco váš tým odesílá.

01 · PODSTATA PROBLÉMU

Každá odpověď se píše pokaždé od nuly.

Kdy přijde vyúčtování za energie? Kde je formulář? Kdy končí lhůta? Takové dotazy přicházejí telefonem, e-mailem i přes web, často několikrát denně. Váš tým odpovídá z paměti nebo ze starých e-mailů a na těžké případy zbývá méně času.

PROČ K TOMU DOCHÁZÍ

Znalosti jsou na mnoha místech

Odpovědi jsou pohřbené ve starých e-mailech, v souborech, na webu a v hlavách zkušených kolegů. Podle toho, kdo odpovídá, dostane tazatel jinou odpověď.

Každý dotaz potřebuje člověka

I běžný dotaz skončí u někoho, kdo ho přečte, dohledá a odpoví. Mimo pracovní dobu čeká otázka až do rána.

Opakování zůstává neviditelné

Které dotazy se vracejí nejčastěji, není nikde zapsáno. Tým si chybějící návod všimne, až když stejná otázka přijde po desáté.

JAK TO POZNÁTE

- Váš tým přepisuje tutéž odpověď několikrát denně.
- Telefonáty přerušují práci na těžkých případech.
- Zákazníci se ozývají znovu, protože nevidí, kde jejich žádost stojí.
- Noví kolegové se ptají zkušených, místo aby hledali odpověď.
- Dotazy z večerů a víkendů se hromadí až do pondělí.

02 · POSTUP S PAPEROFFICE

Nejdříve odpovídat ze znalostí, pak předat týmu.

Proces odděluje opakování od výjimek: Conversation Agent odpovídá na běžné dotazy z vaší znalostní báze a vše ostatní přichází vašemu týmu jako tiket s historií.

1

Shromážděte znalosti

Články, FAQ a úryvky žijí ve znalostní bázi, udržované pro každý jazyk. Zdroje z webu navíc podle plánu čtou stránky vašeho webu jako interní články.

[MODUL: ZNALOSTNÍ BÁZE](#)

2

Odpovídat v chatu i telefonem

Conversation Agent odpovídá v chatu na webu i telefonem ze znalostníchází, které mu přiřadíte, i večer a o víkendu. Dokumenty ve workspace zůstávají zamčené.

[MODUL: AUTO-RESPONSES](#)

3

Otevřené věci se stanou tikety

V chatu pošle návštěvník žádost se svou e-mailovou adresou a historií chatu; telefonem vede SMS odkaz na formulář. Obojí přistane jako tiket v Helpdesk AI.

[MODUL: HELPDESK AI](#)

4

Copilot připraví koncept

V tiketu Ticket Copilot shrne historii a připraví koncept odpovědi v jazyce zákazníka. Váš tým zkontroluje, upraví a odešle.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

5

Uzavřete mezery

Po každém hovoru sbírají mezery ve znalostech otevřené dotazy, počítané podle četnosti. Po vaší kontrole se z nich stane článek ve znalostní bázi.

[MODUL: MEZERY VE ZNALOSTECH](#)

03 · V APLIKACI

Od prvního článku k tiketu v aplikaci.

Takto nastavíte proces. Helpdesk AI je součástí tarifu Plus, chat na webu a telefon s Conversation AI v tarifu Professional.

1

Vytvořte znalosti

Pod **Knowledge Base AI** › **Články** napište články a FAQ a nastavte stav na interní nebo publikovaný. Zdroje z webu přidají obsah vašeho webu.

2

Nastavte agenta

Pod **Conversation AI** › **Konverzační agenti** vytvořte agenta s rolí **Veřejný agent** a na záložce **Znalosti** zvolte znalostní bázi, ze které odpovídá.

3

Vložte chat na web

Pro chat na webu zadejte své domény a umístěte **Vložit fragment kódu** na své stránky. Předtím agenta vyzkoušejte s typickými dotazy v testovacím prostředí.

4

Řešte tikety

Pod **Helpdesk AI** › **Přehled ticketů** přiřazujte a odpovídejte. V postranním panelu **PaperOffice Agent** copilot shrne historii a vloží koncept odpovědi do pole pro odpověď.

5

Kontrolujte mezery a stav

Pod **Conversation AI** › **Mezery ve znalostech** jsou otevřené dotazy z hovorů seřazené podle četnosti. **Helpdesk AI** › **Nástěnka** ukazuje prošlé a nepřirazené tikety a trend za 7 dní.

TIP Z PRAXE

Začněte nejčastějšími dotazy Nejdřív napište odpovědi na dotazy, které váš tým slyší nejčastěji, jako FAQ ve veřejné znalostní bázi. Potom ukáží mezery ve znalostech, která odpověď chybí jako další.

04 · PŘÍKLAD

Správa nemovitostí u recepcce.



Správcovská firma s 1 200 byty a šesti zaměstnanci. Nájemníci volají a píšou o vyúčtování, svozu odpadu, zámečnicích a výpovědních lhůtách. Správkyňe u recepcce odpovídá na stejné otázky mnohokrát denně.

PŘEDTÍM

- Správkyňe odpovídá na každý běžný dotaz sama, telefonem.
- Odpovědi jsou ve starých e-mailech a ve složce na recepci.
- Žádosti o zpětné volání si píše na lístečky.
- Jen ona ví, které dotazy se vracejí nejčastěji.

S PAPEROFFICE

- Odpovědi jsou FAQ ve veřejné znalostní bázi.
- Chat na webu a telefon z nich odpovídají na běžné dotazy, i večer.
- Otevřené věci přicházejí jako tikety s historií a copilot připraví koncept odpovědi.
- Mezery ve znalostech ukážou, na který telefonní dotaz chybí odpověď.

Vymyšlený příklad pro názornost. Ověřte sami, jaké odpovědi smí slyšet nájemníci nebo zákazníci, a veřejným agentům přiřadte znalostní báze přesně s tímto obsahem.

05 · KONTROLNÍ SEZNAM

Je vaše podpora připravena na prvního agenta?

Projděte tyto body s týmem, ideálně se seznamem dotazů z posledních týdnů.

- | | |
|--|--|
| ☐ Na které dotazy váš tým slyší nejčastěji a kde je odpověď dnes? | ☐ Které odpovědi smějí slyšet zákazníci a které zůstávají interní? |
| ☐ V jakých jazycích se vás zákazníci ptají? | ☐ Které stránky vašeho webu už vysvětlují postupy, lhůty nebo ceny? |
| ☐ Na kterých doménách se má chat na webu objevit? | ☐ Kdo v týmu tikety řeší a kdo je přiřazuje? |
| ☐ Jakou dobu odezvy a vyřešení chcete nastavit pro jednotlivé priority? | ☐ Které věci mají vždy řešit člověk, například reklamace? |
| ☐ Kdo udržuje znalostní bázi a kontroluje mezery ve znalostech? | ☐ Kdo každé ráno kontroluje prošlé a nepřirazené tikety? |

06 · ČASTO Kladené DOTAZY

Na co se vedoucí služeb ptají nejdřív.

Odkud agent bere odpovědi?

Ze znalostních bází, které přiřadíte na záložce **Znalosti**, včetně jejich interních a publikovaných položek. Dokumenty ve workspace zůstávají zamčené. Proto dostanou veřejní agenti jen znalostní báze, jejichž obsah smějí slyšet zákazníci.

Odpovídá copilot zákazníkům přímo?

Copilot připravuje koncept, váš tým odesílá. Vloží koncept do pole pro odpověď nebo ho uloží jako interní poznámku, odesílání je pro něj zamčené. Zákazník dostane e-mailové upozornění a odpověď si přečte v zákaznickém portálu.

Dokáže agent sdělit stav objednávky?

Ano, s provozními zdroji: objednávky, faktury a ceny z ERP, obchodu nebo účetnictví, s recepty pro JTL-Wawi a Holded. Podrobnosti k objednávce sdílí, jakmile zákazník ověří svou identitu, například číslem objednávky a PSČ.

A co když dotaz přesahuje vaše znalosti?

V chatu návštěvník pomocí **Send a request** se svou e-mailovou adresou odešle tiket s historií chatu. Telefonem volající dostane SMS odkaz na formulář nebo zanechá žádost o zpětné volání.

Které jazyky jsou podporovány?

U každého agenta zvolíte povolené jazyky a na telefonu hlas pro každý jazyk. V chatu odpovídá agent v jazyce vaší stránky a copilot připravuje koncept v jazyce zákazníka. Zákaznický portál je v 21 jazycích.

Jak poznáme, že to funguje?

Helpdesk AI › **Nástěnka** ukazuje šest klíčových čísel, například Prošlé a Nepřiřazené, trend za 7 dní proti předchozímu týdnu, vytížení týmu a hlavní rizika. Protokoly chatu a hovorů ukazují každý rozhovor s historií.

07 · JAK ZAČÍT

Začněte nejčastějšími dotazy

Napište odpovědi jako FAQ pod **Knowledge Base AI › Články**, vytvořte agenta pod **Conversation AI › Konverzační agenti** a přiřaďte mu znalostní bázi. Účtuje se podle spotřeby, podrobnosti ukazuje stránka s ceníkem.

Přečtěte si datové listy

Znalostní báze, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, mezery ve znalostech a analytika podpory mají každý popis s cestami v menu.

Nejdřív agenta vyzkoušejte

Zkuste agenta s nejčastějšími dotazy v testovacím prostředí, dřív než [vložit fragment kódu](#) půjde na váš web.

Začněte společně

Při nastavení a volbě tarifu vás rádi poradíme přes kontaktní stránku.

DATOVÉ LISTY K TÉMATU

Znalostní báze

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

Auto-Responses

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

Helpdesk AI

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

Ticket Copilot

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

Mezery ve znalostech

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

Analýzy podpory

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

VÍCE K TÉMATU

Přetížená podpora

paperoffice.ai/cs/solutions/problem/ai-pretezeneho-podporu-automatizace-chatbot


VÍCE K TÉMATU

paperoffice.ai/cs/solutions/problem/ai-pretezeneho-podporu-automatizace-chatbot

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt