



KORT GUIDE · PROBLEM · OVERBELASTET SUPPORT

Samme spørgsmål for tyvende gang? Nu besvarer din viden det.

Status, kopi af faktura, frist, vejledning: mange henvendelser gentager sig. Denne korte guide viser, hvordan webchat og telefon besvarer standardspørgsmål ud fra din vidensbase, hvordan åbne sager kommer ind som tickets med historik, og hvordan Ticket Copilot udarbejder svaret.

DET VIGTIGSTE I ÉN SÆTNING

Et svar skrives én gang i vidensbasen, webchat og telefon svarer ud fra den, åbne sager bliver til en ticket med historik, og i ticketten udarbejder copilotten udkastet, mens dit team sender.

01 · PROBLEMET

Hvert svar skrives forfra, hver gang.

Hvornår kommer forbrugsopførelsen? Hvor er formularen? Hvornår udløber fristen? Spørgsmål som disse kommer ind pr. telefon, e-mail og via hjemmesiden, ofte flere gange om dagen. Dit team svarer ud fra hukommelsen eller gamle e-mails, og der bliver mindre tid til de svære sager.

HVORFOR DET SKER

Viden ligger mange steder

Svarene gemmer sig i gamle e-mails, i filer, på hjemmesiden og i hovedet på erfarne kolleger. Alt efter hvem der svarer, får den, der spørger, et forskelligt svar.

Hver henvendelse kræver en person

Selv et standardspørgsmål havner hos en, der læser det, slår det op og svarer. Uden for åbningstid venter spørgsmålet til næste morgen.

Gentagelser forbliver usynlige

Hvilket spørgsmål der kommer oftest, står ikke på nogen liste. Teamet opdager en manglende vejledning først, når det samme spørgsmål kommer for tiende gang.

SÅDAN OPDAGER DU DET

- Dit team skriver det samme svar om flere gange om dagen.
- Opkald afbryder arbejdet med de svære sager.
- Kunder rykker, fordi de ikke kan se, hvor deres henvendelse står.
- Nye kolleger spørger de erfarne i stedet for at slå et svar op.
- Spørgsmål fra aftener og weekender hober sig op til mandag.

02 · FREMGANGSMÅDEN MED PAPEROFFICE

Svar fra viden først, derefter overdrag til teamet.

Processen skiller gentagelser fra undtagelser: Conversation Agent svarer på standardspørgsmål ud fra din vidensbase, og alt andet når dit team som en ticket med historik.

1

Saml din viden

Artikler, FAQ'er og korte tekstblokke ligger i vidensbasen, vedligeholdet pr. sprog. Webkilder læser desuden sider fra din hjemmeside efter en plan som interne artikler.

[MODUL: VIDENSBANK](#)

2

Svar i chat og i telefon

Conversation Agent svarer i webchatten og i telefonen ud fra de vidensbaser, du tildeler, også om aftenen og i weekenden. Dokumenter i workspacet forbliver låst.

[MODUL: AUTOMATISKE SVAR](#)

3

Åbne sager bliver til tickets

I chatten sender den besøgende en henvendelse med sin e-mailadresse og chathistorikken; i telefonen fører et SMS-link til et skema. Begge kommer ind som ticket i Helpdesk AI.

[MODUL: HELPDESK AI](#)

4

Copilotten udarbejder

I ticketten opsummerer Ticket Copilot historikken og udarbejder svaret på kundens sprog. Dit team kontrollerer, redigerer og sender.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

5

Luk hullerne

Efter hvert opkald samler videnshuller de spørgsmål, der stod åbne, talt efter hyppighed. Efter din gennemgang bliver de til en artikel i vidensbasen.

[MODUL: VIDENSMANGLER](#)

03 · I APPEN

Fra den første artikel til ticketten i appen.

Sådan opsætter du processen. Helpdesk AI er inkluderet i Plus-planen, og webchat og telefon med Conversation AI i Professional-planen.

1

Opret viden

Under **Knowledge Base AI** > **Artikler** skriver du artikler og FAQ'er og sætter status til intern eller publiceret. Webkilder tilføjer indholdet fra din hjemmeside.

2

Opsæt agenten

Under **Conversation AI** > **Samtaleagenter** opretter du en agent med rollen **Offentlig agent** og vælger på fanen **Viden** de vidensbaser, den svarer ud fra.

3

Indlej webchatten

Til webchatten angiver du dine domæner og placerer **Indlejringsscript** på dine sider. Inden da afprøver du agenten med typiske spørgsmål i testlabben.

4

Arbejd ticketsene

Under **Helpdesk AI** > **Ticketoversigt** tildeler og besvarer du. I sidepanelet **PaperOffice Agent** opsummerer copilotten, og udkastet til svar sættes ind i svarfeltet.

5

Kontrollér huller og status

Under **Conversation AI** > **Videnshuller** vises åbne spørgsmål fra opkald, talt efter hyppighed. **Helpdesk AI** > **Dashboard** viser forfaldne og ikke-tildelte tickets og 7-dages-tendensen.

TIP FRA PRAKSIS

Start med de hyppigste spørgsmål Skriv først svarene på de spørgsmål, dit team hører oftest, som FAQ'er i en offentlig vidensbase. Derefter viser videnshullerne, hvilket svar der mangler næst.

04 · ET EKSEMPEL

En ejendomsadministration ved receptionen.



Et ejendomsadministrationsfirma med 1.200 lejligheder og seks medarbejdere. Lejere ringer og skriver om forbrugsgørelser, affaldshentning, låsesmede og opsigelsesfrister. Ejendomsadministratoren ved receptionen besvarer de samme spørgsmål mange gange om dagen.

FØR

- Ejendomsadministratoren besvarer selv hvert standardspørgsmål i telefonen.
- Svarene ligger i gamle e-mails og i en mappe ved receptionen.
- Hun noterer tilbagekaldelsesanmodninger på små papirlapper.
- Kun hun ved, hvilke spørgsmål der kommer oftest.

MED PAPEROFFICE

- Svarene ligger som FAQ'er i en offentlig vidensbase.
- Webchat og telefon svarer ud fra den på standardspørgsmål, også om aftenen.
- Åbne sager kommer ind som tickets med historik, og copilotten udarbejder svaret.
- Videnshullerne viser, hvilket spørgsmål i telefonen der mangler et svar.

Et fiktivt eksempel til illustration. Kontrollér selv, hvilke svar lejere eller kunder må høre, og tildel de offentlige agenter vidensbaser med præcis dette indhold.

05 · TJEKLISTE

Er din support klar til sin første agent?

Gennemgå disse punkter med dit team, helst med en liste over henvendelserne fra de seneste uger.

- | | |
|---|---|
| ☐ Hvilke spørgsmål hører dit team oftest, og hvor står svaret i dag? | ☐ Hvilke svar må kunderne høre, og hvilke forbliver interne? |
| ☐ På hvilke sprog henvender kunderne sig? | ☐ Hvilke sider på din hjemmeside forklarer allerede processer, frister eller priser? |
| ☐ På hvilke domæner skal webchatten vises? | ☐ Hvem i teamet behandler tickets, og hvem tildeler dem? |
| ☐ Hvilken svar- og løsningstid vil du sætte pr. prioritet? | ☐ Hvilke sager skal altid gå til en person, fx klager? |
| ☐ Hvem vedligeholder vidensbasen og gennemgår videnshullerne? | ☐ Hvem kontrollerer hver morgen forfaldne og ikke-tildelte tickets? |

06 · OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Det spørger serviceledere om først.

Hvor henter agenten sine svar?

Fra de vidensbaser, du tildeler på fanen **Viden**, med deres interne og publicerede poster. Dokumenter i workspacet forbliver låst. Derfor får offentlige agenter vidensbaser, hvis indhold kunderne må høre.

Svarer copilotten direkte til kunderne?

Copilotten udarbejder, dit team sender. Den sætter udkastet i svarfeltet eller gemmer det som intern note, og afsendelsen er låst for den. Kunden får en e-mail-besked og læser svaret i portalen.

Kan agenten give en ordrestatus?

Ja, med driftskilder: ordrer, fakturaer og priser fra ERP, shop eller regnskab, med opskrifter til JTL-Wawi og Holded. Agenten deler ordredetaljer, når kunden er verificeret, fx med ordrenummer og postnummer.

Og hvis et spørgsmål går ud over din viden?

I chatten bruger den besøgende **Send a request** med sin e-mailadresse til at sende en ticket med chathistorikken. I telefonen får den, der ringer, et SMS-link til et skema, eller efterlader en tilbagekaldelsesanmodning.

Hvilke sprog understøttes?

For hver agent vælger du de tilladte sprog, og i telefonen stemmen pr. sprog. I chatten svarer agenten på din sides sprog, og copilotten udarbejder på kundens sprog. Kundeportalen findes på 21 sprog.

Hvordan ser vi, om det virker?

Helpdesk AI > Dashboard viser seks nøgletal som Forfaldne og Ikke tildelt, en 7-dages-tendens i forhold til ugen før, teamets arbejdsbyrde og de største risici. Chat- og opkaldslogs viser hver samtale med sin historik.

07 · SÅDAN KOMMER DU I GANG

Start med de hyppigste spørgsmål

Skriv svarene som FAQ'er under **Knowledge Base AI › Artikler**, opret en agent under **Conversation AI › Samtaleagenter** og tildel den vidensbasen. Der afregnes efter forbrug, og prissiden viser detaljerne.

Læs databladene

Vidensbase, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, videnshuller og supportanalyser beskrives hver med menustier.

Test agenten først

Prøv agenten med dine hyppigste spørgsmål i testlabben, før **Indlejringsscript** kommer på din hjemmeside.

Kom i gang sammen

Til opsætning og valg af plan hjælper vi gerne via kontaktsiden.

DATABLADE OM EMNET

Vidensbankpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-da.pdf**Automatiske svar**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-da.pdf**Helpdesk AI**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-da.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-da.pdf**Vidensmangler**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-da.pdf**Supportanalyser**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-da.pdf

MERE OM EMNET

Overbelastet supportpaperoffice.ai/da/solutions/problem/ai-support-overload-automatisering-chatbot

MERE OM EMNET

paperoffice.ai/da/solutions/problem/ai-support-overload-automatisering-chatbot

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt