



LYHYT OPAS · ONGELMA · TUKIPALVELUN YLIKUORMITUS

Sama kysymys kahdennenkymmenennen kerran? Nyt tietopohjanne vastaa siihen.

Tila, laskun kopio, määräaika, ohje: monet pyynnot toistuvat. Tämä lyhyt opas näyttää, miten verkkosivun keskustelu ja puhelin vastaavat tavallisiin kysymyksiin tietopohjastanne, miten avoimet asiat tulevat tikettinä historiansa kanssa ja miten Ticket Copilot laatii vastauksen.

OLENNAINEN KOHTA YHDESSÄ LAUSEESSA

Vastaus kirjoitetaan kerran tietopohjaan, verkkosivun keskustelu ja puhelin vastaavat siitä, avoimet asiat muuttuvat tiketeiksi historiansa kanssa, ja tiketissä kopilootti laatii luonnoksen tiimin lähettäessä.

01 · MISTÄ ON KYSE

Jokainen vastaus kirjoitetaan alusta alkaen, joka kerta.

Milloin kulutusselvitys tulee? Missä lomake on? Milloin määräaika päättyy? Tämäntyyppiset kysymykset tulevat puhelimitse, sähköpostitse ja verkkosivujen kautta, usein useita kertoja päivässä. Tiimi vastaa muistin varassa tai vanhoista sähköposteista, ja vaikeisiin tapauksiin jää vähemmän aikaa.

MIKSI NÄIN KÄY

Tieto on monessa paikassa

Vastaukset ovat hautautuneina vanhoihin sähköposteihin, tiedostoihin, verkkosivuille ja kokeneiden kollegoiden päähän. Vastaajasta riippuen kysyjä saa eri vastauksen.

Jokainen pyyntö vaatii ihmisen

Jopa tavallinen kysymys päättyy jollekulle, joka lukee sen, etsii vastauksen ja vastaa. Työajan ulkopuolella kysymys odottaa seuraavaan aamuun.

Toisto jää näkymättömiin

Mikään lista ei kerro, mikä kysymys tulee useimmin. Tiimi huomaa puuttuvan ohjeen vasta, kun sama kysymys tulee kymmenennen kerran.

MITEN SEN HUOMAA

- Tiimi kirjoittaa saman vastauksen uudelleen useita kertoja päivässä.
- Puhelut keskeyttävät työn vaikeissa tapauksissa.
- Asiakkaat kysyvät perään, koska he eivät näe, missä pyyntö on.
- Uudet kollegat kysyvät kokeneilta sen sijaan, että etsisivät vastauksen.
- Iltojen ja viikonloppujen kysymykset kasautuvat maanantaihin asti.

02 · TOIMINTATAPA PAPEROFFICESSA

Vastatkaa ensin tietopohjasta, sitten siirtäkää tiimille.

Prosessi erottaa toiston poikkeuksista: Conversation Agent vastaa tavallisiin kysymyksiin tietopohjastanne, ja kaikki muu päättyy tiimille tiketinä historiansa kanssa.

1

Tietojen kokoaminen

Artikkelit, UKK:t ja tekstinpalat ovat tietopohjassa, jota ylläpidetään kielittäin. Verkkosivulähteet lukevat myös verkkosivujenne sivut aikataulun mukaan sisäisinä artikkeleina.

[MODUULI: TIETOPANKKI](#)

2

Vastaus chatissa ja puhelimessa

Conversation Agent vastaa verkkosivun keskustelussa ja puhelimessa teidän määrittämistänne tietopohjista, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Workspace-asiakirjat pysyvät lukittuina.

[MODUULI: AUTO-RESPONSES](#)

3

Avoimet asiat muuttuvat tiketeiksi

Chatissa kävijä lähettää pyynnön sähköpostiosoitteensa ja keskushistorian kanssa; puhelimessa SMS-linkki johtaa lomakkeeseen. Molemmat päättyvät tiketinä Helpdesk AI:hin.

[MODUULI: HELPDESK AI](#)

4

Kopilootti laatii luonnoksen

Tiketissä Ticket Copilot tiivistää historian ja laatii vastausluonnoksen asiakkaan kielellä. Tiimi tarkistaa, muokkaa ja lähettää.

[MODUULI: TICKET COPILOT](#)

5

Aukkojen täyttäminen

Jokaisen puhelun jälkeen tietoaukot kokoavat avoimeksi jääneet kysymykset, laskettuina esiintymistiheyden mukaan. Tarkistuksenne jälkeen niistä tulee artikkeli tietopohjaan.

[MODUULI: TIETÄMYSUKOT](#)

03 · SOVELLUKSESSA

Ensimmäisestä artikkelista tikettiin sovelluksessa.

Näin prosessi otetaan käyttöön. Helpdesk AI sisältyy Plus-suunnitelmaan, ja verkkosivun keskustelu ja puhelin Conversation AI:n kanssa Professional-suunnitelmaan.

1

Tiedon luominen

Kirjoittakaa kohdassa **Knowledge Base AI** › **Artikkelit** artikkelit ja UKK:t ja asettakaa tila sisäiseksi tai julkaistuksi. Verkkosivulähteet lisäävät verkkosivujenne sisältöön.

2

Agentin määrittäminen

Luokaa kohdassa **Conversation AI** › **Keskusteluagentit** agentti roolilla **Julkinen agentti** ja valitkaa välilehdeltä **Tietokanta** tietopohjat, joista se vastaa.

3

Verkkosivun keskustelun upottaminen

Verkkosivun keskustelua varten syöttäkää domainit ja asettakaa **Upota katkelma** sivuillenne. Ennen sitä kokeilkaa agenttia tyypillisillä kysymyksillä testilaboratoriossa.

4

Tikettien hoitaminen

Kohdassa **Helpdesk AI** › **Tikettien yleiskatsaus** määrittäkää vastuuhenkilö ja vastatkaa. Sivupaneelissa **PaperOffice Agent** kopilootti tiivistää ja asettaa vastausluonnoksen vastauskenttään.

5

Aukkojen ja tilan tarkistaminen

Kohdassa **Conversation AI** › **Tietoaukot** puheluiden avoimet kysymykset luetellaan esiintymistiheyden mukaan. **Helpdesk AI** › **Ohjauspaneeli** näyttää myöhässä olevat ja määrittämättömät tiketit sekä 7 päivän trendin.

VINKKI KÄYTÄNNÖSTÄ

Aloittaminen useimmin kysytyistä kysymyksistä Kirjoittakaa ensin vastaukset niihin kysymyksiin, joita tiimi kuulee useimmin, UKK-muodossa julkiseen tietopohjaan. Sen jälkeen tietoaukot näyttävät, mikä vastaus puuttuu seuraavaksi.

04 · ESIMERKKI

Kiinteistönhoitoyrityksen tiskillä.



Kiinteistönhoitoyritys, jolla on 1 200 asuntoa ja kuusi työntekijää. Vuokralaiset soittavat ja lähettävät sähköpostia kulutusselvityksistä, jätehuollosta, lukkoseppäpalveluista ja irtisanomisajoista. Tiskillä työskentelevä kiinteistönhoitaja vastaa samoihin kysymyksiin monta kertaa päivässä.

ENNEN

- Kiinteistönhoitaja vastaa jokaiseen tavalliseen kysymykseen itse puhelimesta.
- Vastaukset ovat vanhoissa sähköposteissa ja tiskin sidoksessa.
- Hän kirjoittaa takaisinsoittopyynnöt paperilapuille.
- Vain hän tietää, mitkä kysymykset tulevat useimmin.

PAPEROFFICELLA

- Vastaukset ovat UKK:ina julkisessa tietopohjassa.
- Verkkosivun keskustelu ja puhelin vastaavat tavallisiin kysymyksiin niistä, myös iltaisin.
- Avoimet asiat tulevat tikettinä historiansa kanssa, ja kopilootti laatii vastausluonnoksen.
- Tietoaukot näyttävät, mihin puhelun kysymykseen tarvitaan vastaus.

Keksitty esimerkki havainnollistukseen. Tarkistakaa itse, mitä vastauksia vuokralaiset tai asiakkaat saavat kuulla, ja määrittäkää julkisille agenteille tietopohjat, joissa on juuri se sisältö.

05 · TARKISTUSLISTA

Onko tukenne valmis ensimmäiseen agenttiinsa?

Käykää nämä kohdat läpi tiimin kanssa, mieluiten listan kanssa viimeisten viikkojen pyynnöistä.

- | | |
|--|---|
| ☐ Mitä kysymyksiä tiimi kuulee useimmin, ja missä vastaus on tänään? | ☐ Mitä vastauksia asiakkaat saavat kuulla, ja mitkä pysyvät sisäisinä? |
| ☐ Millä kielillä asiakkaanne kysyvät? | ☐ Mitkä verkkosivunne sivut selittävät jo prosesseja, määräaikoja tai hintoja? |
| ☐ Millä domaineilla verkkosivun keskustelun pitäisi näkyä? | ☐ Kuka tiimistä työstää tikettejä ja kuka ne osoittaa? |
| ☐ Minkä vastaus- ja ratkaisuaajan haluatte asettaa prioriteetin mukaan? | ☐ Mitkä asiat pitää aina ohjata ihmiselle, esimerkiksi valitukset? |
| ☐ Kuka ylläpitää tietopohjaa ja tarkistaa tietoaukot? | ☐ Kuka tarkistaa joka aamu myöhässä olevat ja määrittämättömät tiketit? |

06 · USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitä palvelupääalliköt kysyvät ensin.

Mistä agentti saa vastauksensa?

Tietopohjista, jotka määrittäte välilehdeltä **Tietokanta**, niiden sisäisine ja julkaistuine merkintöineen. Workspace-asiakirjat pysyvät lukittuina. Siksi julkisille agenteille annetaan tietopohjat, joiden sisältö asiakkaat saavat kuulla.

Vastaako kopilootti asiakkaille suoraan?

Kopilootti laatii luonnoksen, tiimi lähettää. Se asettaa luonnoksen vastauskenttään tai tallentaa sen sisäisenä muistiinpanona, ja lähettäminen pysyy sille lukittuna. Asiakas saa sähköposti-ilmoituksen ja lukee vastauksen portaalista.

Voiko agentti kertoa tilauksen tilan?

Kyllä, operatiivisilla lähteillä: tilaukset, laskut ja hinnat ERP:stä, kaupasta tai kirjanpidosta, valmiilla resepteillä JTL-Wawille ja Holdedille. Tilaustiedot se jakaa, kun asiakas on vahvistanut itsensä, esimerkiksi tilausnumerolla ja postinumerolla.

Entä jos kysymys menee tietopohjan ulkopuolelle?

Chatissa kävijä käyttää painiketta **Send a request** sähköpostiosoitteensa kanssa ja lähettää tiketin keskushistorian kanssa. Puhelimessa soittaja saa SMS-linkin lomakkeeseen tai jättää takaisinsoittopyynnön.

Mitä kieliä tuetaan?

Jokaiselle agentille valitaan sallitut kielet, ja puhelimessa äänen kieli valitaan kielittäin. Chatissa agentti vastaa sivunne kielellä, ja kopilootti laatii luonnoksen asiakkaan kielellä. Asiakasportaali on saatavilla 21 kielellä.

Miten näemme, toimiiko se?

Helpdesk AI › **Ohjauspaneeli** näyttää kuusi avainlukua, kuten Myöhässä ja Määrittämättä, 7 päivän trendin edelliseen viikkoon verrattuna, tiimin työmäärän ja suurimmat riskit. Chat- ja puhelulokit näyttävät jokaisen keskustelun historiansa kanssa.

07 · NÄIN ALOITETAAN

Useimmin kysytyistä kysymyksistä aloittaminen

Kirjoittakaa vastaukset UKK-muodossa kohdassa [Knowledge Base AI > Artikkelit](#), luokaa agentti kohdassa [Conversation AI > Keskusteluagentit](#) ja liittäkää siihen tietopohja. Laskutus perustuu käyttöön, ja hinnoittelusivu näyttää tarkemmat tiedot.

Tietolehtien lukeminen

Tietopohja, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, tietoaукот ja tukianalytiikka on kuvattu kukin valikkopolkuineen.

Agentin testaaminen ensin

Kokeilkaa agenttia useimmin kysytyillä kysymyksillä testilaboratoriossa, ennen kuin [Upota katkelma](#) menee verkkosivuillenne.

Yhdessä aloittaminen

Asennuksessa ja paketin valinnassa neuvomme mielellämme yhteystietosivun kautta.

AIHEEN DATALEHDET

Tietopankki

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

Auto-Responses

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

Helpdesk AI

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

Ticket Copilot

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

Tietämysaukot

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

Tukianalyysit

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

LISÄÄ AIHEESTA

Tukipalvelun ylikuormitus

paperoffice.ai/fi/solutions/ongelma/tekoly-tuki-ylikuormitus-automaatio-chatbot



LISÄÄ AIHEESTA

paperoffice.ai/fi/solutions/ongelma/tekoly-tuki-ylikuormitus-automaatio-chatbot

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot