



KRÓTKI PRZEWODNIK · PROBLEM · PRZECIĄŻONY SUPPORT

To samo pytanie po raz dwudziesty? Teraz odpowiada na nie Państwa wiedza.

Status, kopia faktury, termin, instrukcja: wiele zgłoszeń się powtarza. Ten krótki przewodnik pokazuje, jak czat na stronie i telefon odpowiadają na standardowe pytania z bazy wiedzy, jak otwarte sprawy trafiają jako zgłoszenia z historią i jak Ticket Copilot przygotowuje odpowiedź.

NAJWAŻNIEJSZE W JEDNYM ZDANIU

Odpowiedź zapisuje się raz w bazie wiedzy, czat na stronie i telefon odpowiadają z niej, a otwarte sprawy stają się zgłoszeniem z historią. W zgłoszeniu copilot przygotowuje odpowiedź, a zespół ją wysyła.

01 · NA CZYM POLEGA PROBLEM

Każda odpowiedź powstaje od nowa, za każdym razem.

Kiedy przychodzi zestawienie za media? Gdzie jest formularz? Kiedy upływa termin? Takie pytania wpływają przez telefon, e-mail i stronę internetową, często kilka razy dziennie. Zespół odpowiada z pamięci albo ze starych e-maili, a na trudne przypadki zostaje mniej czasu.

DLACZEGO TAK SIĘ DZIEJE

Wiedza leży w wielu miejscach

Odpowiedzi są ukryte w starych e-mailach, plikach, na stronie i w głowach doświadczonych współpracowników. Zależnie od tego, kto odpowiada, pytający dostaje inną odpowiedź.

Każde zapytanie wymaga człowieka

Nawet standardowe pytanie trafia do kogoś, kto je czyta, szuka odpowiedzi i odpisuje. Po godzinach pytanie czeka do następnego ranka.

Powtarzalność pozostaje niewidoczna

Które pytanie wraca najczęściej, nie jest zapisane nigdzie. Zespół zauważa brakującą instrukcję dopiero wtedy, gdy to samo pytanie przychodzi po raz dziesiąty.

JAK TO ROZPOZNAĆ

- Zespół przepisuje tę samą odpowiedź kilka razy dziennie.
- Telefony przerywają pracę nad trudnymi przypadkami.
- Klienci dopytują, bo nie widzą, na jakim etapie jest ich sprawa.
- Nowi współpracownicy pytają doświadczonych zamiast poszukać odpowiedzi.
- Pytania z wieczorów i weekendów piętrzą się do poniedziałku.

02 · ROZWIĄZANIE Z PAPEROFFICE

Najpierw odpowiedź z wiedzy, potem przekazanie zespołowi.

Proces oddziela powtórzenia od wyjątków: Conversation Agent odpowiada na standardowe pytania z bazy wiedzy, a wszystko inne trafia do zespołu jako zgłoszenie z historią.

1

Zebrać wiedzę

Artykuły, FAQ i fragmenty tekstu są przechowywane w bazie wiedzy, prowadzonej osobno dla każdego języka. Źródła ze strony internetowej odczytują też w harmonogramie strony Państwa witryny jako artykuły wewnętrzne.

[MODUŁ: BAZA WIEDZY](#)

2

Odpowiadać na czacie i przez telefon

Conversation Agent odpowiada na czacie na stronie i przez telefon z przypisanych baz wiedzy, także wieczorami i w weekendy. Dokumenty Workspace pozostają zablokowane.

[MODUŁ: AUTO-RESPONSES](#)

3

Otwarte sprawy stają się zgłoszeniami

W czacie odwiedzający wysyła zgłoszenie z adresem e-mail i historią czatu; przez telefon link SMS prowadzi do formularza. Oba trafiają jako zgłoszenie do Helpdesk AI.

[MODUŁ: HELPDESK AI](#)

4

Copilot przygotowuje odpowiedź

W zgłoszeniu Ticket Copilot podsumowuje historię i przygotowuje odpowiedź w języku klienta. Zespół ją sprawdza, poprawia i wysyła.

[MODUŁ: TICKET COPILOT](#)

5

Domykać luki

Po każdej rozmowie luki w wiedzy zbierają pytania, które pozostały bez odpowiedzi, policzone według częstotliwości. Po przeglądzie stają się artykułem w bazie wiedzy.

[MODUŁ: LUKI W WIEDZY](#)

03 · W APLIKACJI

Od pierwszego artykułu do zgłoszenia w aplikacji.

Oto jak skonfigurować proces. Helpdesk AI jest w pakiecie Plus, a czat na stronie i telefon z Conversation AI w pakiecie Professional.

1

Utworzyć wiedzę

W **Knowledge Base AI** › **Artykuły** napisać artykuły i FAQ oraz ustawić status na wewnętrzny lub opublikowany. Źródła ze strony dodają treść Państwa witryny.

2

Skonfigurować agenta

W **Conversation AI** › **Agenci rozmów** utworzyć agenta z rolą **Agent publiczny** i na karcie **Wiedza** wybrać bazy wiedzy, z których odpowiada.

3

Osadzić czat na stronie

Dla czatu na stronie wpisać domeny i umieścić **Osadź fragment kodu** na podstronach. Wcześniej wypróbować agenta na typowych pytaniach w laboratorium testowym.

4

Obsługiwać zgłoszenia

W **Helpdesk AI** › **Przegląd zgłoszeń** przypisywać i odpowiadać. W panelu bocznym **PaperOffice Agent** copilot podsumowuje sprawę i wstawia szkic odpowiedzi do pola odpowiedzi.

5

Sprawdzić luki i stan

W **Conversation AI** › **Luki w wiedzy** pytania z rozmów są wymienione według częstotliwości.
Helpdesk AI › **Pulpit nawigacyjny** pokazuje zaległe i nieprzypisane zgłoszenia oraz trend z 7 dni.

PORADA Z PRAKTYKI

Zacząć od najczęstszych pytań Najpierw spisać odpowiedzi na pytania, które zespół słyszy najczęściej, jako FAQ w publicznej bazie wiedzy. Potem luki w wiedzy pokażą, której odpowiedzi brakuje następnie.

04 · PRZYKŁAD

Biuro zarządzania nieruchomościami przy recepcji.



Firma zarządzająca nieruchomościami z 1 200 mieszkaniami i sześcioma pracownikami. Lokatorzy dzwonią i piszą o zestawieniach mediów, wywozie śmieci, ślusarzach i okresach wypowiedzenia. Zarządczyni przy recepcji odpowiada na te same pytania wielokrotnie w ciągu dnia.

PRZED

- Zarządczyni sama odpowiada przez telefon na każde standardowe pytanie.
- Odpowiedzi leżą w starych e-mailach i w segregatorze przy recepcji.
- Prośby o oddzwonienie zapisuje na karteczkach.
- Tylko ona wie, które pytania wracają najczęściej.

Z PAPEROFFICE

- Odpowiedzi są FAQ w publicznej bazie wiedzy.
- Czat na stronie i telefon odpowiadają na standardowe pytania z tej bazy, także wieczorami.
- Otwarte sprawy trafiają jako zgłoszenia z historią, a copilot przygotowuje odpowiedź.
- Luki w wiedzy pokazują, które pytanie telefoniczne wymaga odpowiedzi.

Przykład wymyślony, do zilustrowania. Samodzielnie sprawdzić, jakie odpowiedzi mogą usłyszeć lokatorzy lub klienci, i przypisać publicznym agentom bazy wiedzy z dokładnie tą treścią.

05 · LISTA KONTROLNA

Czy Państwa wsparcie jest gotowe na pierwszego agenta?

Te punkty przejść z zespołem, najlepiej z listą zapytań z ostatnich tygodni.

- | | |
|---|--|
| ☐ Jakie pytania zespół słyszy najczęściej i gdzie leży dziś odpowiedź? | ☐ Jakie odpowiedzi mogą usłyszeć klienci, a które mają pozostać wewnętrzne? |
| ☐ W jakich językach piszą klienci? | ☐ Które podstrony Państwa witryny już opisują procesy, terminy lub ceny? |
| ☐ Na jakich domenach ma się pojawić czat na stronie? | ☐ Kto w zespole obsługuje zgłoszenia, a kto je przypisuje? |
| ☐ Jaki czas reakcji i rozwiązania chcą Państwo ustawić dla każdego priorytetu? | ☐ Które sprawy zawsze powinien przejąć człowiek, np. reklamacje? |
| ☐ Kto prowadzi bazę wiedzy i przegląda luki w wiedzy? | ☐ Kto każdego ranka sprawdza zaległe i nieprzypisane zgłoszenia? |

06 · NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

O co pytają najpierw kierownicy obsługi.

Skąd agent bierze odpowiedź?

Z baz wiedzy przypisanych na karcie **Wiedza**, wraz z ich wpisami wewnętrznymi i opublikowanymi. Dokumenty Workspace pozostają zablokowane. Dlatego publiczni agenci dostają bazy wiedzy, których treść klienci mogą usłyszeć.

Czy copilot odpowiada klientom bezpośrednio?

Copilot przygotowuje, a zespół wysyła. Wstawia szkic do pola odpowiedzi albo zapisuje go jako notatkę wewnętrzną, a wysyłanie pozostaje dla niego zablokowane. Klient dostaje powiadomienie e-mail i czyta odpowiedź w portalu.

Czy agent może podać status zamówienia?

Tak, z źródłami operacyjnymi: zamówieniami, fakturami i cenami z ERP, sklepu lub księgowości, z gotowymi przepisami dla JTL-Wawi i Holded. Szczegóły zamówienia udostępnia po weryfikacji klienta, np. numerem zamówienia i kodem pocztowym.

A jeśli pytanie wykracza poza wiedzę?

Na czacie odwiedzający używa **Send a request** z adresem e-mail, aby wysłać zgłoszenie z historią czatu. Przez telefon dzwoniący dostaje link SMS do formularza albo zostawia prośbę o oddzwonienie.

Jakie języki są obsługiwane?

Dla każdego agenta wybiera się dozwolone języki, a przez telefon głos dla każdego języka. Na czacie agent odpowiada w języku Państwa strony, a copilot przygotowuje odpowiedź w języku klienta. Portal klienta jest dostępny w 21 językach.

Jak sprawdzić, czy to działa?

Helpdesk AI › **Pulpit nawigacyjny** pokazuje sześć kluczowych wskaźników, np. Zaległe i Nieprzypisane, trend z 7 dni względem poprzedniego tygodnia, obciążenie zespołu i główne ryzyka. Dzienniki czatu i rozmów pokazują każdą rozmowę z jej historią.

07 · JAK ZACZAĆ

Zacząć od najczęstszych pytań

Spisać odpowiedzi jako FAQ w [Knowledge Base AI > Artykuły](#), utworzyć agenta w [Conversation AI > Agenci rozmów](#) i przypisać mu bazę wiedzy. Rozliczenie odbywa się według zużycia, szczegóły pokazuje strona cennika.

Przeczytać karty danych

Baza wiedzy, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, luki w wiedzy i analityka wsparcia są każda opisana ze ścieżkami menu.

Najpierw przetestować agenta

Wypróbować agenta na najczęstszych pytaniach w laboratorium testowym, zanim [Osadź fragment kodu](#) trafi na Państwa stronę.

Zacząć wspólnie

W sprawie konfiguracji i wyboru pakietu chętnie doradzimy przez stronę kontaktową.

KARTY TECHNICZNE NA TEN TEMAT

Baza wiedzy

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

Auto-Responses

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

Helpdesk AI

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

Ticket Copilot

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

Luki w wiedzy

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

Analityka wsparcia

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

WIĘCEJ NA TEN TEMAT

Przeciążony support

paperoffice.ai/pl/solutions/problem/ai-przeciazony-support-automatyzacja-chatbot



WIĘCEJ NA TEN TEMAT

paperoffice.ai/pl/solutions/problem/ai-przeciazony-support-automatyzacja-chatbot

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt