

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

GHID SCURT · PROBLEMĂ · SUPORT SUPRAÎNCĂRCAT

Aceeași întrebare pentru a douăzecea oară?
Acum răspunde cunoștințele dumneavoastră.

Stare, copie a facturii, termen, instrucțiuni: multe solicitări se repetă. Acest ghid scurt arată cum răspund chatul de pe site și telefonul la întrebările standard din baza dumneavoastră de cunoștințe, cum ajung cazurile deschise ca tichete cu istoricul lor și cum redactează Ticket Copilot răspunsul.

ESENȚIALUL ÎNTR-O FRAZĂ

Un răspuns se scrie o singură dată în baza de cunoștințe, chatul de pe site și telefonul răspund din ea, cazurile deschise devin un tichet cu istoric, iar în tichet copilotul redactează, în timp ce echipa dumneavoastră trimite.

01 · PROBLEMA

Fiecare răspuns se scrie de la zero, de fiecare dată.

Când vine decontul de utilități? Unde este formularul? Când se încheie termenul? Întrebări de acest fel sosesc prin telefon, e-mail și prin site, adesea de mai multe ori pe zi. Echipa dumneavoastră răspunde din memorie sau din e-mailuri vechi, iar pentru cazurile dificile rămâne tot mai puțin timp.

DE CE APARE

Cunoștințele stau în multe locuri

Răspunsurile sunt îngropate în e-mailuri vechi, în fișiere, pe site și în capul colegilor cu experiență. În funcție de cine răspunde, persoana care întreabă primește un alt răspuns.

Fiecare solicitare are nevoie de un om

Chiar și o întrebare standard ajunge la cineva care o citește, o caută și răspunde. După program, întrebarea așteaptă până a doua zi dimineață.

Repetarea rămâne nevăzută

Ce întrebare apare cel mai des nu figurează pe nicio listă. Echipa observă o instrucțiune lipsă abia când aceeași întrebare sosește pentru a zecea oară.

CUM SE OBSERVĂ

- Echipa dumneavoastră rescrie același răspuns de mai multe ori pe zi.
- Apelurile întrerup lucrul la cazurile dificile.
- Clienții revin, pentru că nu văd unde se află solicitarea lor.
- Colegii noi întreabă colegii cu experiență, în loc să caute un răspuns.
- Întrebările de seară și de weekend se adună până luni.

02 · MODUL DE LUCRU CU PAPEROFFICE

Răspundeți întâi din cunoștințe, apoi predați echipei.

Procesul separă repetarea de excepții: Conversation Agent răspunde la întrebările standard din baza dumneavoastră de cunoștințe, iar tot restul ajunge la echipă ca tichet, cu istoricul lui.

1

Adunați cunoștințele

Articolele, întrebările frecvente și fragmentele stau în baza de cunoștințe, întreținută pe limbi. Sursele de pe site citesc și paginile site-ului dumneavoastră, pe un program, ca articole interne.

MODUL: BAZA DE CUNOȘTINȚE

2

Răspundeți în chat și la telefon

Conversation Agent răspunde în chatul de pe site și la telefon din bazele de cunoștințe pe care le atribuiți, inclusiv seara și în weekend. Documentele din Workspace rămân blocate.

MODUL: AUTO-RESPONSES

3

Cazurile deschise devin tichete

În chat, vizitatorul trimite o solicitare cu adresa sa de e-mail și istoricul chatului; la telefon, un link SMS duce la un formular. Ambele ajung ca tichet în Helpdesk AI.

MODUL: HELPDESK AI

4

Copilotul redactează

În tichet, Ticket Copilot rezumă istoricul și redactează răspunsul în limba clientului. Echipa dumneavoastră verifică, modifică și trimite.

MODUL: TICKET COPILOT

5

Închideți lacunele

După fiecare apel, lacunele de cunoștințe adună întrebările care au rămas fără răspuns, numărate după frecvență. După verificarea dumneavoastră, ele devin un articol în baza de cunoștințe.

MODUL: LACUNE ÎN CUNOȘTINȚE

03 · ÎN APLICAȚIE

De la primul articol până la tichetul din aplicație.

Iată cum configurați procesul. Helpdesk AI este inclus în planul Plus, iar chatul de pe site și telefonul cu Conversation AI în planul Professional.

1 Creați cunoștințe

Sub `Knowledge Base AI › Articole`, scrieți articole și întrebări frecvente și setați starea ca intern sau publicat. Sursele de pe site adaugă conținutul site-ului dumneavoastră.

2 Configurați agentul

Sub `Conversation AI › Agenți de conversație`, creați un agent cu rolul `Agent public` și alegeți în fila `Cunoștințe` bazele de cunoștințe din care răspunde.

3 Integrați chatul de pe site

Pentru chatul de pe site, introduceți domeniile dumneavoastră și plasați `Fragment de inserare` pe pagini. Înainte de aceasta, testați agentul cu întrebări tipice în laboratorul de testare.

4 Lucrați tichetele

Sub `Helpdesk AI › Prezentare generală tichete`, atribuiți și răspundeți. În panoul lateral `PaperOffice Agent`, copilotul rezumă și pune proiectul de răspuns în câmpul de răspuns.

5 Verificați lacunele și starea

Sub `Conversation AI › Lacune de cunoștințe`, întrebările deschise din apeluri sunt listate după frecvență. `Helpdesk AI › Panou de control` arată tichetele restante și nealocate, precum și tendința pe 7 zile.

SFAT DIN PRACTICĂ

Începeți cu cele mai frecvente întrebări Scrieți întâi răspunsurile la întrebările pe care echipa dumneavoastră le aude cel mai des, ca întrebări frecvente într-o bază de cunoștințe publică. După aceea, lacunele de cunoștințe arată ce răspuns lipsește următorul.

04 · UN EXEMPLU

Recepția unei firme de administrare imobile.



O firmă de administrare imobiliară cu 1.200 de apartamente și șase angajați. Chiriașii sună și scriu despre deconturile de utilități, colectarea deșeurilor, lacătuși și termenele de preaviz. Administratorul imobilului de la recepție răspunde de mai multe ori pe zi la aceleași întrebări.

ÎNAINTE

- Administratorul răspunde personal la fiecare întrebare standard, la telefon.
- Răspunsurile stau în e-mailuri vechi și într-un biblioraft la recepție.
- Cererile de reapelare le notează pe bilețele.
- Doar ea știe ce întrebări apar cel mai des.

CU PAPEROFFICE

- Răspunsurile sunt întrebări frecvente într-o bază de cunoștințe publică.
- Chatul de pe site și telefonul răspund din ea la întrebările standard, inclusiv seara.
- Cazurile deschise ajung ca tichete cu istoricul lor, iar copilotul redactează răspunsul.
- Lacunele de cunoștințe arată ce întrebare de la telefon are nevoie de un răspuns.

Un exemplu inventat, cu scop ilustrativ. Verificați singuri ce răspunsuri pot auzi chiriașii sau clienții și atribuiți agenților publici baze de cunoștințe cu exact acest conținut.

05 · LISTĂ DE VERIFICARE

Este suportul dumneavoastră pregătit pentru primul agent?

Parcurgeți aceste puncte cu echipa dumneavoastră, de preferință cu o listă a solicitărilor din ultimele săptămâni.

- [ ] Ce întrebări aude echipa dumneavoastră cel mai des și unde se află răspunsul astăzi?
- [ ] În ce limbi întreabă clienții dumneavoastră?
- [ ] Pe ce domenii ar trebui să apară chatul de pe site?
- [ ] Ce timp de răspuns și de rezolvare doriți să stabiliți pe prioritate?
- [ ] Cine întreține baza de cunoștințe și verifică lacunele de cunoștințe?
- [ ] Ce răspunsuri pot auzi clienții și care rămân interne?
- [ ] Ce pagini de pe site explică deja procese, termene sau prețuri?
- [ ] Cine din echipă lucrează tichetele și cine le atribuie?
- [ ] Ce probleme ar trebui să ajungă mereu la un om, cum sunt reclamațiile?
- [ ] Cine verifică în fiecare dimineață tichetele restante și nealocate?

06 · ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce întreabă întâi responsabilii de service.

De unde își ia agentul răspunsurile?

Din bazele de cunoștințe pe care le atribuiți în fila Cunoștințe, cu intrările lor interne și publicate. Documentele din Workspace rămân blocate. De aceea agenții publici primesc baze de cunoștințe al căror conținut pot să-l audă clienții.

Răspunde copilotul direct clienților?

Copilotul redactează, echipa dumneavoastră trimite. El pune proiectul în câmpul de răspuns sau îl salvează ca notă internă, iar trimiterea rămâne blocată pentru el. Clientul primește o notificare prin e-mail și citește răspunsul în portal.

Poate agentul să dea starea unei comenzi?

Da, cu surse operaționale: comenzi, facturi și prețuri din ERP, magazin sau contabilitate, cu rețete pentru JTL-Wawi și Holded. Detaliile comenzii le comunică după ce clientul s-a verificat, de exemplu cu numărul comenzii și codul poștal.

Și dacă o întrebare depășește cunoștințele dumneavoastră?

În chat, vizitatorul folosește Send a request cu adresa sa de e-mail, pentru a trimite un tichet cu istoricul chatului. La telefon, apelantul primește un link SMS către un formular sau lasă o cerere de reapelare.

Ce limbi sunt acceptate?

Pentru fiecare agent alegeți limbile permise și, la telefon, vocea pentru fiecare limbă. În chat, agentul răspunde în limba paginii dumneavoastră, iar copilotul redactează în limba clientului. Portalul clienților este disponibil în 21 de limbi.

Cum vedem dacă funcționează?

Helpdesk AI › Panou de control arată șase cifre cheie, precum Restante și Nealocate, o tendință pe 7 zile față de săptămâna precedentă, volumul de lucru al echipei și riscurile principale. Jurnalele de chat și de apeluri arată fiecare conversație cu istoricul ei.

07 · CUM SE ÎNCEPE

Începeți cu cele mai frecvente întrebări

Scrieți răspunsurile ca întrebări frecvente sub Knowledge Base AI › Articole, creați un agent sub Conversation AI › Agenți de conversație și atribuiți-i baza de cunoștințe. Facturarea se face în funcție de utilizare; pagina de prețuri conține detaliile.

Citiți fișele tehnice

Baza de cunoștințe, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, lacunele de cunoștințe și analizele de suport sunt descrise fiecare cu căile din meniu.

Testați întâi agentul

Încercați agentul cu cele mai frecvente întrebări în laboratorul de testare, înainte ca Fragment de inserare să ajungă pe site-ul dumneavoastră.

Începeți împreună

Pentru configurare și alegerea planului, ne face plăcere să vă consiliem prin pagina de contact.

FIȘE TEHNICE PE ACEASTĂ TEMĂ

Baza de cunoștințe
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ro.pdf

Auto-Responses
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-ro.pdf

Helpdesk AI
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-ro.pdf

Ticket Copilot
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ro.pdf

Lacune în cunoștințe
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-ro.pdf

Analiză suport
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-ro.pdf

MAI MULTE DESPRE ACEASTĂ TEMĂ

Suport supraîncărcat

paperoffice.ai/ro/solutions/problema/chatbot-automatizare-suport-suprasolicitat-ai

MAI MULTE DESPRE ACEASTĂ TEMĂ

paperoffice.ai/ro/solutions/problema/chatbot-automatizare-suport-suprasolicitat-ai

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact