



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО · ПРОБЛЕМА · ПЕРЕГРУЖЕННАЯ ПОДДЕРЖКА

# Один и тот же вопрос в двадцатый раз? Теперь на него отвечают ваши знания.

Статус, копия счёта, срок, инструкция: многие обращения повторяются. Это краткое руководство показывает, как чат на сайте и телефон отвечают на типовые вопросы из базы знаний, как открытые вопросы поступают в виде тикетов с историей и как Ticket Copilot готовит черновик ответа.

## ГЛАВНОЕ В ОДНОМ ПРЕДЛОЖЕНИИ

Ответ записывается один раз в базу знаний, чат на сайте и телефон отвечают по ней, открытые вопросы становятся тикетом с историей, а в тикете помощник готовит черновик, пока ваша команда отправляет.

## 01 · СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

# Каждый ответ пишется заново, каждый раз.

Когда придёт выписка за коммунальные услуги? Где бланк? Когда заканчивается срок? Такие вопросы приходят по телефону, электронной почте и через сайт, часто по несколько раз в день. Ваша команда отвечает по памяти или по старым письмам, и на сложные случаи остаётся меньше времени.

## ПОЧЕМУ ЭТО ПРОИСХОДИТ

**Знания лежат во многих местах**

Ответы спрятаны в старых письмах, файлах, на сайте и в головах опытных коллег. В зависимости от того, кто отвечает, человек получает разные ответы.

**Каждое обращение требует человека**

Даже типовой вопрос попадает к тому, кто его читает, ищет ответ и отвечает. Вне рабочего времени вопрос ждёт до следующего утра.

**Повторы остаются незаметными**

Какой вопрос возникает чаще всего, не записано нигде. Команда замечает, что инструкции не хватает, только когда тот же вопрос приходит в десятый раз.

**КАК ЭТО ЗАМЕТИТЬ**

- Ваша команда несколько раз в день переписывает один и тот же ответ.
- Звонки прерывают работу над сложными случаями.
- Клиенты звонят снова, потому что не видят, на каком этапе их обращение.
- Новые коллеги спрашивают опытных, вместо того чтобы найти ответ самостоятельно.
- Вопросы из вечера и выходных копятся до понедельника.

## 02 · ПОДХОД С PAPEROFFICE

# Сначала ответ из знаний, потом передача команде.

Процесс отделяет повторы от исключений: Conversation Agent отвечает на типовые вопросы из вашей базы знаний, а всё остальное попадает к команде в виде тикета с историей.

1

**Собрать знания**

Статьи, FAQ и фрагменты хранятся в базе знаний и ведутся по языкам. Источники сайта также по расписанию читают страницы вашего сайта как внутренние статьи.

[МОДУЛЬ: БАЗА ЗНАНИЙ](#)

2

**Отвечать в чате и по телефону**

Conversation Agent отвечает в чате на сайте и по телефону на основе назначенных вами баз знаний, в том числе вечером и в выходные. Документы Workspace остаются закрытыми.

[МОДУЛЬ: AUTO-RESPONSES](#)

3

**Открытые вопросы становятся тикетами**

В чате посетитель отправляет обращение со своим адресом электронной почты и историей чата; по телефону ссылка SMS ведёт к форме. Оба варианта попадают в Helpdesk AI как тикет.

[МОДУЛЬ: HELPDESK AI](#)

4

**Помощник готовит черновик**

В тикете Ticket Copilot подводит итог истории и готовит черновик ответа на языке клиента. Ваша команда проверяет, редактирует и отправляет.

[МОДУЛЬ: TICKET COPILOT](#)

5

**Закрыть пробелы**

После каждого звонка пробелы в знаниях собирают вопросы, оставшиеся без ответа, с подсчётом по частоте. После проверки вами они становятся статьёй в базе знаний.

[МОДУЛЬ: ПРОБЕЛЫ В ЗНАНИЯХ](#)

## 03 · В ПРИЛОЖЕНИИ

# От первой статьи до тикета в приложении.

Так настраивается процесс. Helpdesk AI входит в тариф Plus, чат на сайте и телефон с Conversation AI — в тариф Professional.

1

## Создать знания

В разделе Knowledge Base AI > Статьи напишите статьи и FAQ и задайте статус internal или published. Источники сайта добавляют содержимое вашего сайта.

2

## Настроить агента

В разделе Conversation AI > Агенты разговоров создайте агента с ролью Публичный агент и на вкладке Знания выберите базы знаний, из которых он отвечает.

3

## Встроить чат на сайт

Для чата на сайте укажите домены и разместите Встраиваемый фрагмент на своих страницах. Перед этим проверьте агента на типовых вопросах в тестовой лаборатории.

4

## Работать с тикетами

В разделе Helpdesk AI > Обзор тикетов назначайте и отвечайте. В боковой панели PaperOffice Agent помощник подводит итог и вставляет черновик ответа в поле ответа.

5

## Проверить пробелы и статус

В разделе Conversation AI > Пробелы в знаниях вопросы из звонков показаны по частоте.  
Helpdesk AI > Панель управления показывает просроченные и не назначенные тикеты и тренд за 7 дней.

### СОВЕТ ИЗ ПРАКТИКИ

**Начните с самых частых вопросов** Сначала запишите ответы на вопросы, которые ваша команда слышит чаще всего, как FAQ в публичной базе знаний. После этого пробелы в знаниях покажут, какого ответа не хватает дальше.

## 04 · ПРИМЕР

# Управляющая компания у стойки ресепшена.



Управляющая компания с 1 200 квартирами и шестью сотрудниками. Жильцы звонят и пишут о выписках за коммунальные услуги, вывозе мусора, слесарях и сроках уведомлений. Управляющая у стойки ресепшена отвечает на одни и те же вопросы много раз в день.

## ДО

- Управляющая сама отвечает по телефону на каждый типовой вопрос.
- Ответы лежат в старых письмах и в папке у стойки ресепшена.
- Просьбы о перезвоне она записывает на листочках.
- Только она знает, какие вопросы возникают чаще всего.

## С PAPEROFFICE

- Ответы оформлены как FAQ в публичной базе знаний.
- Чат на сайте и телефон отвечают на типовые вопросы по ней, в том числе вечером.
- Открытые вопросы приходят тикетами с историей, а помощник готовит черновик ответа.
- Пробелы в знаниях показывают, на какой вопрос по телефону нужно дать ответ.

Вымышленный пример для наглядности. Проверьте сами, какие ответы могут слышать жильцы или клиенты, и назначайте публичным агентам базы знаний именно с таким содержанием.

## 05 · ЧЕК-ЛИСТ

# Готова ли ваша поддержка к первому агенту?

Пройдите эти пункты вместе с командой, желательно со списком обращений за последние недели.

- |                                                                                                  |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Какие вопросы ваша команда слышит чаще всего и где ответ лежит сегодня? | <input type="checkbox"/> Какие ответы могут слышать клиенты, а какие остаются внутренними?   |
| <input type="checkbox"/> На каких языках пишут ваши клиенты?                                     | <input type="checkbox"/> Какие страницы вашего сайта уже объясняют процессы, сроки или цены? |
| <input type="checkbox"/> На каких доменах должен появляться чат на сайте?                        | <input type="checkbox"/> Кто в команде работает с тикетами и кто их назначает?               |
| <input type="checkbox"/> Какое время ответа и решения вы хотите задать для каждого приоритета?   | <input type="checkbox"/> Какие вопросы всегда должны идти к человеку, например жалобы?       |
| <input type="checkbox"/> Кто ведёт базу знаний и просматривает пробелы в знаниях?                | <input type="checkbox"/> Кто каждое утро проверяет просроченные и не назначенные тикеты?     |

## 06 · ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

# О чём сначала спрашивают руководители сервиса.

## Откуда агент берёт ответы?

Из баз знаний, которые вы назначаете на вкладке **Знания**, с их внутренними и опубликованными записями. Документы Workspace остаются закрытыми. Поэтому публичным агентам назначают базы знаний, содержимое которых могут слышать клиенты.

## Отвечает ли помощник клиентам напрямую?

Помощник готовит черновик, отправляет ваша команда. Он вставляет черновик в поле ответа или сохраняет его как внутреннюю заметку, отправка для него закрыта. Клиент получает уведомление по электронной почте и читает ответ в портале.

## Может ли агент сообщить статус заказа?

Да, с операционными источниками: заказы, счета и цены из ERP, магазина или бухгалтерии, с рецептами для JTL-Wawi и Holded. Детали заказа он передаёт после проверки клиента, например по номеру заказа и почтовому индексу.

## А если вопрос выходит за рамки ваших знаний?

В чате посетитель использует **Send a request** со своим адресом электронной почты и отправляет тикет с историей чата. По телефону звонящий получает ссылку SMS на форму или оставляет просьбу о перезвоне.

## Какие языки поддерживаются?

Для каждого агента вы выбираете разрешённые языки, а по телефону — голос для каждого языка. В чате агент отвечает на языке вашей страницы, а помощник готовит черновик на языке клиента. Клиентский портал доступен на 21 языке.

## Как мы видим, работает ли это?

**Helpdesk AI** > **Панель управления** показывает шесть ключевых показателей, например «Просрочено» и «Не назначено», тренд за 7 дней по сравнению с предыдущей неделей, загрузку команды и главные риски. Журналы чата и звонков показывают каждый разговор с его историей.

## 07 · КАК НАЧАТЬ

# Начните с самых частых вопросов

Запишите ответы в виде FAQ в разделе **Knowledge Base AI › Статьи**, создайте агента в разделе **Conversation AI › Агенты разговоров** и назначьте ему базу знаний. Оплата зависит от потребления, подробности показывает страница с ценами.

## Прочитать технические карты

База знаний, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, пробелы в знаниях и аналитика поддержки описаны с путями в меню.

## Сначала проверить агента

Проверьте агента на самых частых вопросах в тестовой лаборатории, прежде чем

**Встраиваемый фрагмент** появится на вашем сайте.

## Начать вместе

По настройке и выбору тарифа мы с удовольствием проконсультируем вас через страницу контактов.

### ТЕХНИЧЕСКИЕ ОПИСАНИЯ ПО ТЕМЕ

#### База знаний

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ru.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ru.pdf)

#### Auto-Responses

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-ru.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-ru.pdf)

#### Helpdesk AI

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-ru.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-ru.pdf)

#### Ticket Copilot

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ru.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ru.pdf)

#### Пробелы в знаниях

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-ru.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-ru.pdf)

#### Аналитика поддержки

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-ru.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-ru.pdf)

### ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

## Перегруженная поддержка

[paperoffice.ai/ru/solutions/problema/ai-podderzhka-peregruzka-avtomatizaciya-chatbot](https://paperoffice.ai/ru/solutions/problema/ai-podderzhka-peregruzka-avtomatizaciya-chatbot)



### ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

[paperoffice.ai/ru/solutions/problema/ai-podderzhka-peregruzka-avtomatizaciya-chatbot](https://paperoffice.ai/ru/solutions/problema/ai-podderzhka-peregruzka-avtomatizaciya-chatbot)

### ЦЕНЫ

[paperoffice.ai/ru/tseny](https://paperoffice.ai/ru/tseny)

### КОНТАКТЫ

[paperoffice.ai/ru/kontakt](https://paperoffice.ai/ru/kontakt)