



KRATAK VODIČ • PROBLEM • PREOPTEREĆENA PODRŠKA

Isto pitanje dvadeseti put? Sada na njega odgovara vaše znanje.

Status, kopija računa, rok, uputstvo: mnogi zahtevi se ponavljaju. Ovaj kratak vodič pokazuje kako čet na sajtu i telefon odgovaraju na standardna pitanja iz vaše baze znanja, kako otvorena pitanja stižu kao tiketi sa istorijom i kako Ticket Copilot priprema odgovor.

KLJUČNO U JEDNOJ REČENICI

Odgovor se jednom napiše u bazi znanja, čet na sajtu i telefon odgovaraju iz nje, otvorena pitanja postaju tiket sa istorijom, a u tiketu kopilot priprema tekst dok vaš tim šalje.

01 · U ČEMU JE PROBLEM

Svaki odgovor se piše iznova, svaki put.

Kada stiže obaveštenje o režijama? Gde je obrazac? Kada ističe rok? Ovakva pitanja stižu telefonom, e-poštom i preko sajta, često više puta dnevno. Vaš tim odgovara iz glave ili iz starih e-poruka, a za teške slučajeve ostaje manje vremena.

ZAŠTO SE TO DEŠAVA

Znanje je na mnogo mesta

Odgovori su zakopani u starim e-porukama, fajlovima, na sajtu i u glavama iskusnih kolega. Zavisno od toga ko odgovara, osoba koja pita dobija drugačiji odgovor.

Svaki zahtev traži osobu

I standardno pitanje stiže nekome ko ga pročitao, pronađe odgovor i odgovori. Van radnog vremena pitanje čeka do sledećeg jutra.

Ponavljanje ostaje nevidljivo

Koje pitanje se najčešće javlja, ne piše ni na jednom spisku. Tim primeti nedostajuće uputstvo tek kada isto pitanje stigne po deseti put.

KAKO TO PRIMETITI

- Vaš tim po nekoliko puta dnevno piše isti odgovor.
- Pozivi prekidaju rad na teškim slučajevima.
- Kupci ponovo pitaju, jer ne vide gde im je zahtev.
- Novi kolege pitaju iskusne, umesto da potraže odgovor.
- Pitanja iz večeri i vikenda gomilaju se do ponedeljka.

02 · PRISTUP UZ PAPEROFFICE

Prvo odgovorite iz znanja, pa predajte timu.

Proces razdvaja ponavljanje od izuzetaka: Conversation Agent odgovara na standardna pitanja iz vaše baze znanja, a sve ostalo stiže vašem timu kao tiket sa istorijom.

1

Sakupite znanje

Članci, česta pitanja i isečci žive u bazi znanja i održavaju se po jeziku. Izvori sa sajta takode po rasporedu čitaju stranice vašeg sajta kao interne članke.

[MODUL: BAZA ZNANJA](#)

2

Odgovor u četu i telefonu

Conversation Agent odgovara u četu na sajtu i telefonom, iz baza znanja koje mu dodelite, uključujući veče i vikend. Dokumenti workspace-a ostaju zaključani.

[MODUL: AUTO-RESPONSES](#)

3

Otvorena pitanja postaju tiketi

U četu posetilac šalje zahtev sa svojom e-adresom i istorijom četa; telefonom SMS link vodi do obrasca. Oba stižu kao tiket u Helpdesk AI.

[MODUL: HELPDESK AI](#)

4

Kopilot priprema

U tiketu Ticket Copilot sažima istoriju i priprema odgovor na jeziku kupca. Vaš tim pregleda, menja i šalje.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

5

Zatvorite praznine

Posle svakog poziva praznine u znanju skupljaju pitanja koja su ostala otvorena, brojana po učestalosti. Posle vašeg pregleda postaju članak u bazi znanja.

[MODUL: PRAZNINE U ZNANJU](#)

03 · U APLIKACIJI

Od prvog članka do tiketa u aplikaciji.

Evo kako podesiti proces. Helpdesk AI je uključen u paket Plus, a čet na sajtu i telefon sa Conversation AI u paket Professional.

1

Napravite znanje

Pod **Knowledge Base AI** › **Članci** pišite članke i česta pitanja i postavite status na interno ili objavljeno. Izvori sa sajta dodaju sadržaj vašeg sajta.

2

Podesite agenta

Pod **Conversation AI** › **Agenti za razgovor** napravite agenta sa ulogom **Javni agent** i na kartici **Znanje** izaberite baze znanja iz kojih odgovara.

3

Ugradite čet na sajt

Za čet na sajtu unesite svoje domene i postavite **Umetni isječak** na svoje stranice. Pre toga isprobajte agenta tipičnim pitanjima u test laboratoriji.

4

Radite tikete

Pod **Helpdesk AI** › **Pregled tiketa** dodeljujte i odgovarajte. U bočnoj tabli **PaperOffice Agent** kopolot sažima i stavlja nacrt odgovora u polje za odgovor.

5

Proverite praznine i stanje

Pod **Conversation AI** › **Praznine u znanju** otvorena pitanja iz poziva navedena su po učestalosti.
Helpdesk AI › **Kontrolna tabla** prikazuje istekle i nedodeljene tikete i trend za 7 dana.

SAVET IZ PRAKSE

Počnite sa najčešćim pitanjima Prvo napišite odgovore na pitanja koja vaš tim najčešće čuje kao česta pitanja u javnoj bazi znanja. Posle toga praznine u znanju pokazuju koji odgovor nedostaje sledeći.

04 · PRIMER

Upravljanje zgradama na recepciji.



Firma za upravljanje zgradama sa 1.200 stanova i šest zaposlenih. Stanari zovu i pišu zbog obaveštenja o režijama, odvoza smeća, bravara i otkaznih rokova. Upravnica na recepciji odgovara na ista pitanja više puta dnevno.

PRE

- Upravnica sama odgovara na svako standardno pitanje telefonom.
- Odgovori stoje u starim e-porukama i u registratoru na recepciji.
- Zahteve za povratni poziv zapisuje na papirićima.
- Samo ona zna koja pitanja se najčešće javljaju.

UZ PAPEROFFICE

- Odgovori su česta pitanja u javnoj bazi znanja.
- Čet na sajtu i telefon odgovaraju na standardna pitanja iz nje, i uveče.
- Otvorena pitanja stižu kao tiketi sa istorijom, a kopilot priprema odgovor.
- Praznine u znanju pokazuju koje pitanje na telefonu traži odgovor.

Izmišljen primer radi ilustracije. Sami proverite koje odgovore stanari ili kupci smeju da čuju i dodelite javnim agentima baze znanja sa upravo tim sadržajem.

05 · KONTROLNA LISTA

Da li je vaša podrška spremna za prvog agenta?

Prođite ove tačke sa svojim timom, idealno uz spisak zahteva iz poslednjih nedelja.

- | | |
|---|---|
| ☐ Koja pitanja vaš tim najčešće čuje i gde je odgovor danas? | ☐ Koje odgovore kupci smeju da čuju, a koji ostaju interni? |
| ☐ Na kojim jezicima kupci pitaju? | ☐ Koje stranice vašeg sajta već objašnjavaju procese, rokove ili cene? |
| ☐ Na kojim domenima treba da se pojavi čet na sajtu? | ☐ Ko u timu radi tikete, a ko ih dodeljuje? |
| ☐ Koje vreme odgovora i rešavanja želite da postavite po prioritetu? | ☐ Koja pitanja uvek treba da ide osobi, na primer reklamacije? |
| ☐ Ko održava bazu znanja i pregleda praznine u znanju? | ☐ Ko svako jutro proverava istekle i nedodeljene tikete? |

06 · ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Šta menadžeri usluge najpre pitaju.

Odakle agent uzima odgovore?

Iz baza znanja koje dodelite na kartici **Znanje**, sa njihovim internim i objavljenim unosima. Dokumenti workspace-a ostaju zaključani. Zato javni agenti dobijaju baze znanja čiji sadržaj kupci smeju da čuju.

Da li kopilot odgovara kupcima direktno?

Kopilot priprema nacrt, a vaš tim šalje. Stavlja nacrt u polje za odgovor ili ga čuva kao internu belešku, a slanje za njega ostaje zaključano. Kupac dobija obaveštenje e-poštom i odgovor čita u portalu.

Može li agent da da status porudžbine?

Da, sa operativnim izvorima: porudžbine, računi i cene iz ERP-a, prodavnice ili knjigovodstva, uz recepte za JTL-Wawi i Holded. Detalje porudžbine deli kada kupac potvrdi identitet, na primer brojem porudžbine i poštanskim brojem.

A ako pitanje ide dalje od vašeg znanja?

U četvrtu posetilac koristi **Send a request** sa svojom e-adresom da pošalje tiket sa istorijom četa. Telefonom pozivalac dobija SMS link do obrasca ili ostavlja zahtev za povratni poziv.

Koji jezici su podržani?

Za svakog agenta birate dozvoljene jezike, a telefonom glas po jeziku. U četvrtu agent odgovara na jeziku vaše stranice, a kopilot priprema nacrt na jeziku kupca. Portal za kupce dostupan je na 21 jeziku.

Kako vidimo da li radi?

Helpdesk AI > Kontrolna tabla prikazuje šest ključnih brojk, kao što su Istekli i Nedodeljeni, trend za 7 dana u odnosu na prethodnu nedelju, opterećenje tima i najveće rizike. Dnevni četa i poziva prikazuju svaki razgovor sa njegovom istorijom.

07 · KAKO DA POČNETE

Počnite sa najčešćim pitanjima

Napišite odgovore kao česta pitanja pod **Knowledge Base AI › Članci**, napravite agenta pod **Conversation AI › Agenti za razgovor** i dodelite mu bazu znanja. Naplata se zasniva na upotrebi, a stranica cena pokazuje detalje.

Pročitajte tehničke listove

Baza znanja, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, praznine u znanju i analitika podrške imaju svaki svoj opis sa putanjama u meniju.

Prvo testirajte agenta

Isprobajte agenta svojim najčešćim pitanjima u test laboratoriji pre nego što **Umetni isječak** ode na vaš sajt.

Počnite zajedno

Za podešavanje i izbor paketa rado ćemo vas savetovati preko stranice kontakta.

TEHNIČKI LISTOVI O OVOJ TEMI

Baza znanja

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

Auto-Responses

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

Helpdesk AI

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

Ticket Copilot

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

Praznine u znanju

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

Analize podrške

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

VIŠE O OVOJ TEMI

Preopterećena podrška

paperoffice.ai/sr/solutions/problem/ai-preopterecen-podrska-automatizacija-chatbot



VIŠE O OVOJ TEMI

paperoffice.ai/sr/solutions/problem/ai-preopterecen-podrska-automatizacija-chatbot

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt