



KORT GUIDE · PROBLEM · ÖVERBELASTAD SUPPORT

Samma fråga för tjugonde gången? Nu besvarar din kunskap den.

Status, fakturakopia, tidsfrist, hur-gör-man: många ärenden upprepar sig. Den här korta guiden visar hur webbchatten och telefonen besvarar standardfrågor ur din kunskapsbas, hur öppna ärenden kommer in som ärenden med sin historik och hur Ticket Copilot skriver ett utkast till svaret.

HUVUDPOÄNGEN I EN MENING

Ett svar skrivs en gång i kunskapsbasen, webbchatten och telefonen svarar utifrån den, öppna ärenden blir ett ärende med historik, och i ärendet skriver copiloten utkast medan ditt team skickar.

01 · PROBLEMET

Varje svar skrivs från början, varje gång.

När kommer förbrukningsbeskedet? Var finns blanketten? När går tidsfristen ut? Frågor som dessa kommer via telefon, e-post och webbplatsen, ofta flera gånger om dagen. Ditt team svarar ur minnet eller ur gamla e-postmeddelanden, och mindre tid blir kvar till de svåra fallen.

VARFÖR DET HÄNDER

Kunskapen finns på många ställen

Svaren ligger begravda i gamla e-postmeddelanden, i filer, på webbplatsen och i huvudet på erfarna kollegor. Beroende på vem som svarar får den som frågar olika svar.

Varje förfrågan kräver en person

Även en standardfråga hamnar hos någon som läser den, slår upp den och svarar. Efter arbetstid får frågan vänta till nästa morgon.

Upprepningen syns inte

Vilken fråga som kommer oftast finns på ingen lista. Teamet märker en saknad hur-gör-man först när samma fråga kommer för tionde gången.

SÅ MÄRKER DU DET

- Ditt team skriver om samma svar flera gånger om dagen.
- Samtal avbryter arbetet med de svåra fallen.
- Kunder följer upp eftersom de inte kan se var deras ärende står.
- Nya kollegor frågar erfarna i stället för att slå upp ett svar.
- Frågor från kvällar och helger staplas upp till måndag.

02 · SÅ GÖR DU MED PAPEROFFICE

Svara först ur kunskapen, lämna sedan över till teamet.

Processen skiljer upprepning från undantag: Conversation Agent svarar på standardfrågor ur din kunskapsbas, och allt annat når ditt team som ett ärende med sin historik.

1

Samla din kunskap

Artiklar, vanliga frågor och kodsuttag ligger i kunskapsbasen, underhållna per språk. Webbkällor läser dessutom sidorna på din webbplats enligt schema som interna artiklar.

[MODUL: KUNSKAPSBAS](#)

2

Svara i chatt och i telefon

Conversation Agent svarar i webbchatten och i telefonen utifrån de kunskapsbaser du tilldelar, även på kvällar och helger. Dokument i workspace förblir låsta.

[MODUL: AUTOMATISKA SVAR](#)

3

Öppna ärenden blir ärenden

I chatten skickar besökaren en förfrågan med sin e-postadress och chatthistoriken; i telefonen leder en sms-länk till ett formulär. Båda hamnar som ärende i Helpdesk AI.

[MODUL: HELPDESK AI](#)

4

Copiloten skriver utkast

I ärendet sammanfattar Ticket Copilot historiken och skriver ett utkast till svaret på kundens språk. Ditt team granskar, redigerar och skickar.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

5

Täpp till luckorna

Efter varje samtal samlar kunskapsluckor de frågor som förblev obesvarade, räknade efter frekvens. Efter din granskning blir de en artikel i kunskapsbasen.

[MODUL: KUNSKAPSLUCKOR](#)

03 · I APPEN

Från första artikeln till ärendet i appen.

Så här ställer du in processen. Helpdesk AI ingår i Plus-planen, och webbchatt och telefon med Conversation AI ingår i Professional-planen.

1

Skapa kunskap

Under **Knowledge Base AI** > **Artiklar** skriver du artiklar och vanliga frågor och anger status intern eller publicerad. Webbkällor lägger till innehållet från din webbplats.

2

Ställ in agenten

Under **Conversation AI** > **Konversationsagenter** skapar du en agent med rollen **Offentlig agent** och väljer på fliken **Kunskap** de kunskapsbaser den svarar utifrån.

3

Bädda in webbchatten

För webbchatten anger du dina domäner och placerar **Bädda in kodsnu**tt på dina sidor. Innan dess prövar du agenten med typiska frågor i testlabbet.

4

Arbeta ärendena

Under **Helpdesk AI** > **Ticketöversikt** tilldelar du och svarar. I sidopanelen **PaperOffice Agent** sammanfattar copiloten och lägger utkastet till svaret i svarsfältet.

5

Kontrollera luckor och status

Under **Conversation AI** > **Kunskapsluckor** listas öppna frågor från samtal efter frekvens. **Helpdesk AI** > **Instrumentpanel** visar förfallna och otilldelade ärenden samt 7-dagars trenden.

TIPS FRÅN PRAKTIKEN

Börja med de vanligaste frågorna Skriv först svaren på de frågor ditt team hör oftast som vanliga frågor i en offentlig kunskapsbas. Därefter visar kunskapsluckorna vilket svar som saknas härnäst.

04 · ETT EXEMPEL

Ett fastighetsbolags reception.



Ett fastighetsbolag med 1 200 lägenheter och sex anställda. Hyresgäster ringer och skriver om förbrukningsbesked, sophämtning, låssmeder och uppsägningstider. Fastighetsförvaltaren vid receptionen svarar på samma frågor många gånger om dagen.

FÖRE

- Fastighetsförvaltaren svarar själv på varje standardfråga i telefonen.
- Svaren finns i gamla e-postmeddelanden och i en pärm vid receptionen.
- Hon skriver upp återringsbegäranden på lappar.
- Bara hon vet vilka frågor som kommer oftast.

MED PAPEROFFICE

- Svaren är vanliga frågor i en offentlig kunskapsbas.
- Webbchatten och telefonen svarar på standardfrågor utifrån dem, även på kvällarna.
- Öppna ärenden kommer in som ärenden med sin historik, och copiloten skriver utkast till svaret.
- Kunskapsluckorna visar vilken fråga i telefonen som behöver ett svar.

Ett påhittat exempel för illustration. Kontrollera själv vilka svar hyresgäster eller kunder får höra, och tilldela offentliga agenter just det innehållet i kunskapsbaserna.

05 · CHECKLISTA

Är din support redo för sin första agent?

Gå igenom dessa punkter med ditt team, helst med en lista över förfrågningarna från de senaste veckorna.

- | | |
|---|--|
| ☐ Vilka frågor hör ditt team oftast, och var finns svaret i dag? | ☐ Vilka svar får kunder höra, och vilka stannar internt? |
| ☐ På vilka språk ställer dina kunder frågor? | ☐ Vilka sidor på din webbplats förklarar redan processer, tidsfrister eller priser? |
| ☐ På vilka domäner ska webbchatten synas? | ☐ Vem i teamet arbetar med ärenden, och vem tilldelar dem? |
| ☐ Vilken svars- och lösningstid vill du sätta per prioritet? | ☐ Vilka ärenden ska alltid gå till en person, till exempel klagomål? |
| ☐ Vem underhåller kunskapsbasen och granskar kunskapsluckorna? | ☐ Vem kontrollerar förfallna och otilldelade ärenden varje morgon? |

06 · VANLIGA FRÅGOR

Vad serviceansvariga frågar först.

Var hämtar agenten sina svar?

Från de kunskapsbaser du tilldelar på fliken **Kunskap**, med deras interna och publicerade poster. Dokument i workspace förblir låsta. Därför får offentliga agenter kunskapsbaser vars innehåll kunder får höra.

Svarar copiloten kunder direkt?

Copiloten skriver utkast, ditt team skickar. Den lägger utkastet i svarsfältet eller sparar det som intern anteckning, och sändning är låst för den. Kunden får ett e-postmeddelande och läser svaret i portalen.

Kan agenten ge en orderstatus?

Ja, med operativa källor: beställningar, fakturor och priser från ERP, butik eller redovisning, med recept för JTL-Wawi och Holded. Den delar orderdetaljer när kunden har verifierats, till exempel med ordernummer och postnummer.

Och om en fråga går utanför din kunskap?

I chatten använder besökaren **Send a request** med sin e-postadress för att skicka ett ärende med chatthistoriken. I telefonen får den som ringer en sms-länk till ett formulär eller lämnar en återringsbegäran.

Vilka språk stöds?

För varje agent väljer du tillåtna språk, och i telefonen rösten per språk. I chatten svarar agenten på sidans språk, och copiloten skriver utkast på kundens språk. Kundportalen finns på 21 språk.

Hur ser vi om det fungerar?

Helpdesk AI › **Instrumentpanel** visar sex nyckeltal, till exempel Förfallna och Otilldelade, en 7-dagars trend jämfört med föregående vecka, teamets arbetsbelastning och de största riskerna. Chatt- och samtalsloggar visar varje samtal med sin historik.

07 · SÅ HÄR BÖRJAR DU

Börja med de vanligaste frågorna

Skriv svaren som vanliga frågor under **Knowledge Base AI › Artiklar**, skapa en agent under **Conversation AI › Konversationsagenter** och tilldela den kunskapsbasen. Faktureringen sker efter användning, och prissidan visar detaljerna.

Läs databladet

Kunskapsbas, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, kunskapsluckor och supportanalys beskrivs var och en med menyvägar.

Testa agenten först

Prova agenten med dina vanligaste frågor i testlabbet innan
Bädda in kodsnuett läggs på din webbplats.

Kom igång tillsammans

För installation och val av plan hjälper vi dig gärna via kontaktsidan.

DATABLAD OM DETTA ÄMNE

Kunskapsbaspaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-sv.pdf**Automatiska svar**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-sv.pdf**Helpdesk AI**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-sv.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-sv.pdf**Kunskapsluckor**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-sv.pdf**Supportanalys**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-sv.pdf

MER OM DETTA ÄMNE

Överbelastad supportpaperoffice.ai/sv/solutions/problem/ai-support-overbelastning-automatisering-chatbot

MER OM DETTA ÄMNE

paperoffice.ai/sv/solutions/problem/ai-support-overbelastning-automatisering-chatbot

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt