



KISA REHBER · SORUN · AŞIRI YÜKLENEN DESTEK

Aynı soru yirminci kez mi geliyor? Artık bilginiz onu yanıtlıyor.

Durum, fatura kopyası, son tarih, nasıl yapılır: birçok talep kendini tekrarlar. Bu kısa rehber, web sitesi sohbetinin ve telefonun standart soruları bilgi tabanınızdan nasıl yanıtladığını, açık konuların geçmişiyile birlikte ticket olarak nasıl geldiğini ve Ticket Copilot'un yanıtı nasıl taslak hâline getirdiğini gösterir.

TEK CÜMLEDE EN ÖNEMLİ NOKTA

Bir yanıt bilgi tabanında bir kez yazılır, web sitesi sohbeti ve telefon oradan yanıtlar, açık konular geçmişiyile bir ticket olur ve ticket'ta copilot taslak hazırlarken ekibiniz gönderir.

01 · SORUN NEDİR

Her yanıt her seferinde baştan yazılır.

Hizmet giderleri dökümü ne zaman gelecek? Form nerede? Son tarih ne zaman doluyor? Bu tür sorular telefonla, e-postayla ve web sitesi üzerinden, çoğu kez günde birkaç kez gelir. Ekibiniz yanıtı hafızadan ya da eski e-postalardan verir ve zor vakalar için daha az zaman kalır.

NEDEN OLUR

Bilgi birçok yerde durur

Yanıtlar eski e-postalarda, dosyalarda, web sitesinde ve deneyimli meslektaşların kafasında gömülüdür. Yanıtlayan kişiye göre soran kişi farklı bir cevap alır.

Her talep bir kişi gerektirir

Standart bir soru bile onu okuyan, arayan ve yanıtlayan birinin önüne düşer. Mesai dışında soru ertesi sabaha kadar bekler.

Tekrar görünmez kalır

En sık gelen soru hiçbir listede yer almaz. Ekip, eksik bir nasıl yapılır rehberini ancak aynı soru onuncu kez geldiğinde fark eder.

NASIL FARK EDİLİR

- Ekibiniz aynı yanıtı günde birkaç kez yeniden yazar.
- Telefon çağrıları zor vakalardaki işi kesintiye uğratar.
- Müşteriler talebin nerede olduğunu göremediği için tekrar sorar.
- Yeni meslektaşlar yanıt aramak yerine deneyimli olanlara sorar.
- Akşam ve hafta sonu gelen sorular pazartesiye kadar birikir.

02 · PAPEROFFICE İLE YAKLAŞIM

Önce bilgiden yanıtlayın, sonra ekibe devredin.

Süreç tekrarı istisnalardan ayırır: Conversation Agent standart soruları bilgi tabanınızdan yanıtlar, geri kalan her şey geçmişle birlikte bir ticket olarak ekibinize ulaşır.

1

Bilginizi bir araya getirin

Makaleler, SSS'ler ve kısa metinler bilgi tabanında durur ve dil başına sürdürülür. Web sitesi kaynakları ayrıca web sitenizin sayfalarını bir zamanlamayla dahili makaleler olarak okur.

[MODÜL: BİLGİ TABANI](#)

2

Sohbette ve telefonda yanıtlayın

Conversation Agent, web sitesi sohbetinde ve telefonda, atadığınız bilgi tabanlarından yanıtlar; akşam ve hafta sonu dahil. Workspace belgeleri kilitli kalır.

[MODÜL: AUTO-RESPONSES](#)

3

Açık konular ticket olur

Sohbette ziyaretçi e-posta adresi ve sohbet geçmişle bir talep gönderir; telefonda bir SMS bağlantısı bir forma götürür. İkisi de Helpdesk AI'da bir ticket olarak düşer.

[MODÜL: HELPDESK AI](#)

4

Copilot taslak hazırlar

Ticket'ta Ticket Copilot geçmişi özetler ve yanıtı müşterinin dilinde taslak olarak yazar. Ekibiniz gözden geçirir, düzenler ve gönderir.

[MODÜL: TICKET COPILOT](#)

5

Boşlukları kapatın

Her çağrıdan sonra bilgi boşlukları açık kalan soruları sıklıklarına göre toplar. Sizin incelemenizden sonra bunlar bilgi tabanında bir makaleye dönüşür.

[MODÜL: BİLGİ BOŞLUKLARI](#)

03 · UYGULAMADA

İlk makaleden uygulamadaki ticket'a.

Süreci şöyle kurarsınız. Helpdesk AI Plus paketinde, web sitesi sohbeti ve telefon Conversation AI ile Professional paketinde dahildir.

1

Bilgi oluşturun

Knowledge Base AI › Makaleler altında makaleleri ve SSS'leri yazın, durumu dahili ya da yayımlandı olarak ayarlayın. Web sitesi kaynakları web sitenizin içeriğini ekler.

2

Ajanı kurun

Conversation AI › Konuşma Ajanları altında Genel ajan rolüyle bir ajan oluşturun ve Bilgi sekmesinde yanıt verdiği bilgi tabanlarını seçin.

3

Web sitesi sohbetini yerleştirin

Web sitesi sohbeti için alan adlarınızı girin ve Gömme parçası ögesini sayfalarınıza yerleştirin. Bundan önce ajanı test laboratuvarında tipik sorularla deneyin.

4

Ticket'ları işleyin

Helpdesk AI › Ticket genel bakış altında atayın ve yanıtlayın. PaperOffice Agent yan panelinde copilot geçmiş özetler ve taslak yanıt yanıt alanına koyar.

5

Boşlukları ve durumu kontrol edin

Conversation AI › Bilgi boşlukları altında çağrılardan açık kalan sorular sıklığa göre listelenir. Helpdesk AI › Panel gecikmiş ve atanmamış ticket'ları ve 7 günlük eğilimi gösterir.

UYGULAMADAN BİR İPUCU

En sık sorularla başlayın Önce ekibinizin en sık duyduğu soruların yanıtlarını herkese açık bir bilgi tabanında SSS olarak yazın. Bundan sonra bilgi boşlukları, sıradaki eksik yanıtı gösterir.

04 · BİR ÖRNEK

Bir mülk yönetiminin ön bürosu.



1.200 dairesi ve altı çalışanı olan bir mülk yönetim şirketi. Kiracılar hizmet giderleri dökümü, çöp toplama, çilingir ve ihbar süreleri hakkında telefon açıp e-posta yazıyor. Ön bürodaki mülk yöneticisi aynı soruları günde birçok kez yanıtlıyor.

ÖNCE

- Mülk yöneticisi her standart soruyu telefonda kendisi yanıtlar.
- Yanıtlar eski e-postalarda ve ön bürodaki bir klasörde durur.
- Geri arama taleplerini kâğıt parçalarına not eder.
- En sık hangi soruların geldiğini yalnızca o bilir.

PAPEROFFİCE İLE

- Yanıtlar, herkese açık bir bilgi tabanında SSS olarak durur.
- Web sitesi sohbeti ve telefon, akşamları da dahil, standart soruları bu bilgiden yanıtlar.
- Açık konular geçmişleriyle ticket olarak gelir ve copilot yanıtı taslak olarak hazırlar.
- Bilgi boşlukları, telefonda hangi sorunun bir yanıtı ihtiyacı duyduğunu gösterir.

Açıklama amaçlı uydurma bir örnek. Kiracıların ya da müşterilerin hangi yanıtları duyabileceğini kendiniz kontrol edin ve ajanlara tam olarak bu içeriğe sahip bilgi tabanlarını atayın.

05 · KONTROL LİSTESİ

Destekniz ilk ajanı için hazır mı?

Bu noktaları ekibinizle gözden geçirin, ideal olarak son haftaların talep listesiyle birlikte.

- | | |
|--|---|
| ☐ Ekibiniz en sık hangi soruları duyuyor ve yanıt bugün nerede? | ☐ Müşteriler hangi yanıtları duyabilir, hangileri dahili kalır? |
| ☐ Müşterileriniz hangi dillerde soruyor? | ☐ Web sitenizin hangi sayfaları süreçleri, son tarihleri veya fiyatları zaten açıklıyor? |
| ☐ Web sitesi sohbeti hangi alan adlarında görünmeli? | ☐ Ekipte kim ticket'ları işler ve kim atar? |
| ☐ Öncelik başına hangi yanıt ve çözüm süresini belirlemek istersiniz? | ☐ Hangi konular, örneğin şikayetler, her zaman bir kişiye gitmeli? |
| ☐ Bilgi tabanını kim sürdürür ve bilgi boşluklarını kim inceler? | ☐ Gecikmiş ve atanmamış ticket'ları her sabah kim kontrol eder? |

06 · SIK SORULAN SORULAR

Servis yöneticilerinin ilk soracağı şeyler.

Ajan yanıtlarını nereden alır?

Bilgi sekmesinde atadığınız bilgi tabanlarından; dahili ve yayımlanmış girdileriyle birlikte, Workspace belgeleri kilitli kalır. Bu yüzden herkese açık ajanlara, içeriği müşterilerin duyabileceği bilgi tabanları atanır.

Copilot müşterilere doğrudan yanıt veriyor mu?

Copilot taslak hazırlar, ekibiniz gönderir. Taslağı yanıt alanına koyar ya da dahili not olarak kaydeder; gönderme ona kapalı kalır. Müşteri bir e-posta bildirimi alır ve yanıtı portalda okur.

Ajan bir sipariş durumu verebilir mi?

Evet, operasyonel kaynaklarla: ERP, mağaza veya muhasebeden siparişler, faturalar ve fiyatlar; JTL-Wawi ve Holded için hazır şablonlarla. Müşteri doğruladıktan sonra, örneğin sipariş numarası ve posta kodu ile, sipariş ayrıntılarını paylaşır.

Bir soru bilginizin ötesine geçerse?

Sohbette ziyaretçi, e-posta adresiyle birlikte **Send a request** kullanır ve sohbet geçmişiyile bir ticket gönderir. Telefonda arayan, bir forma giden bir SMS bağlantısı alır ya da bir geri arama talebi bırakır.

Hangi diller destekleniyor?

Her ajan için izin verilen dilleri, telefonda da dil başına sesi seçersiniz. Sohbette ajan sayfanızın dilinde yanıt verir, copilot ise taslağı müşterinin dilinde hazırlar. Müşteri portalı 21 dilde sunulur.

Çalışıp çalışmadığını nasıl görürüz?

Helpdesk AI > Panel altı temel rakamı gösterir, örneğin Gecikmiş ve Atanmamış, önceki haftaya karşı 7 günlük eğilim, ekip iş yükü ve başlıca riskler. Sohbet ve çağrı kayıtları her görüşmeyi geçmişiyile birlikte gösterir.

07 · NASIL BAŞLANIR

En sık sorularla başlayın

Yanıtları **Knowledge Base AI > Makaleler** altında SSS olarak yazın, **Conversation AI > Konuşma Ajanları** altında bir ajan oluşturun ve bilgi tabanını ona atayın. Faturalandırma kullanıma göre yapılır; ayrıntılar fiyatlandırma sayfasında.

Veri sayfalarını okuyun

Bilgi tabanı, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, bilgi boşlukları ve destek analizleri, her biri menü yollarıyla açıklanır.

Önce ajanı test edin

Web sitenizde **Gömmе parçası** yayına girmeden önce, en sık sorularınızla ajanı test laboratuvarında deneyin.

Birlikte başlayın

Kurulum ve paket seçimi için sizi iletişim sayfası üzerinden memnuniyetle danışmanlıkla destekleriz.

BU KONUYLA İLGİLİ TEKNİK VERİ SAYFALARI**Bilgi tabanı**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-tr.pdf**Auto-Responses**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-tr.pdf**Helpdesk AI**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-tr.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-tr.pdf**Bilgi boşlukları**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-tr.pdf**Destek analizleri**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-tr.pdf**BU KONUDA DAHA FAZLASI****Aşırı yüklenen destek**paperoffice.ai/tr/solutions/sorun/yapay-zeka-destek-asiri-yuklenme-otomasyonu-chatbot**BU KONUDA DAHA FAZLASI**paperoffice.ai/tr/solutions/sorun/yapay-zeka-destek-asiri-yuklenme-otomasyonu-chatbot**FİYATLANDIRMA**paperoffice.ai/en/pricing**İLETİŞİM**paperoffice.ai/tr/iletisim