



КРАТКО РЪКОВОДСТВО · ПРОЦЕС · КЛИЕНТСКО ОБСЛУЖВАНЕ

Всеки канал за обслужване със собствена входяща кутия? Чат, портал и телефон в един общ преглед на тикетите.

Гаранция, резервни части, дата на доставка: клиентите питат в чата на уебсайта, в клиентския портал и по телефона. Това кратко ръководство показва как Conversation Agent отговаря от вашите знания, как клиентските заявки пристигат като билети със своята история и как вашият екип работи върху всичко на едно място.

НАЙ-ВАЖНОТО В ЕДНО ИЗРЕЧЕНИЕ

Агентът отговаря от вашата база знания, предоставя статуса на поръчката след проверка, а заявката на клиента пристига като билет със своята история в един преглед с SLA за всеки приоритет.

01 · СЪЩНОСТТА НА ПРОБЛЕМА

Всеки канал има своя купчина.

Клиент пита за резервна част в чата, на следващия ден звъни за гаранционния си случай и после изпраща и имейл. Всяко запитване попада на друго място, а който отговаря, не знае нищо за другите. Клиентът обяснява проблема отначало всеки път.

ЗАЩО СЕ СЛУЧВА

Всеки канал има собствена входяща кутия

Съобщенията от чата, бележките от телефонните разговори и имейлите стоят отделно. Който обработва запитване, не вижда какво е питал клиентът вчера по друг канал.

Отговорите са в главите и папките

Всеки колега познава условията за гаранция, номерата на резервните части и сроковете за доставка по свой начин. В зависимост от това кой отговаря, на един и същ въпрос се дава различен отговор.

При предаване историята се губи

Когато даден случай се предава на друг, често липсва какво вече е било казано. Клиентът се повтаря, а екипът ви започва отначало.

КАК СЕ ЗАБЕЛЯЗВА

- Клиентите описват проблема си отначало при второто обаждане.
- Заявките за обратно обаждане стоят на листчета или в списък, който води само един човек.
- Дали дадено запитване е отговорено, знае само този, който го е обработил.
- Въпросите за статуса на доставката идват по чат, телефон и имейл по няколко пъти.
- След работно време въпросите чакат, докато екипът се върне.

02 · ПОДХОДЪТ С PAPEROFFICE

Една база знания, един общ преглед на тикетите.

Чатът на уебсайта и телефонът отговарят на стандартните въпроси от вашата база знания. Всичко, което човек трябва да уреди, става тикет с историята на разговора, както и всяко запитване от клиентския портал. Екипът ви работи всичко в един общ преглед на тикетите.

1

Свържете знанията и данните за поръчките

Статиите и ЧЗВ са в базата знания и се поддържат по езици. Оперативните източници копират поръчките, фактурите и цените от вашия магазин или ERP, с рецепти за JTL-Wawi и Holded.

[МОДУЛ: БАЗА ЗНАНИЯ](#)

2

Отговаряйте в чата на уебсайта

Conversation Agent отговаря от базите знания, които сте му назначили, на езика на вашата страница. Той дава връзки към статии с уеб адрес, за да могат клиентите сами да прочетат повече.

[МОДУЛ: CONVERSATION AGENT · ЧАТ НА САЙТА](#)

3

Отговаряйте по телефона

На вашия собствен телефонен номер същият агент приема обажданията, а след вашия поздрав звучи съобщение за ИИ и записване. Той дава статуса на поръчката след номера на поръчката и пощенския код.

[МОДУЛ: CONVERSATION AGENT · ТЕЛЕФОН](#)

4

Отворените въпроси стават тикети

В чата клиентът изпраща запитване с имейл адреса си и историята; по телефона SMS връзка води до формуляр. В клиентския портал клиентите отварят тикети сами.

[МОДУЛ: СИСТЕМА ЗА ТИКЕТИ](#)

5

Екипът отговаря, клиентът чете в портала

Ticket Copilot обобщава историята и изготвя отговора на езика на клиента. Вашият екип го изпраща, а клиентът получава известие по имейл и го чете в портала.

[МОДУЛ: TICKET COPILOT](#)

03 · В ПРИЛОЖЕНИЕТО

Как се настройва процесът по обслужване.

Пет стъпки в приложението. Helpdesk AI е включен от Плюс план, а чатът на уебсайта и телефонът с Conversation AI – от Професионален план.

1

Въведете знания и данни

В Knowledge Base AI > Статии напишете статии и ЧЗВ. В Knowledge Base AI > Оперативни източници свържете поръчките от вашия магазин или ERP, за да може агентът да дава статус след проверка.

2

Създайте агента

В Conversation AI > Агенти за разговор създайте агент с роля Публичен агент, напишете поздрава и инструкциите и изберете базите знания, от които агентът ще отговаря.

3

Включете чата и телефона

В раздела Чат на уебсайта въведете вашите домейни и копирайте Вграден фрагмент. В раздела Телефония заявете собствен телефонен номер и пренасочете към него корпоративния си номер.

4

Настройте портала и сроковете

В Helpdesk AI > Настройки задайте името и цветовете на портала; изображението на вашата организация служи като логото. После въведете времената за отговор и за решаване по приоритет според работното ви време.

5

Работете с тикетите

В Helpdesk AI > Преглед на тикети назначавайте и отговаряйте. В страничния панел на PaperOffice Agent копилотът обобщава историята и поставя черновата в полето за отговор.

СЪВЕТ ОТ ПРАКТИКАТА

Задайте вътрешните бележки на статус „Вътрешен“ Публичните агенти отговарят от публикуваните записи и от вашите уебсайтови източници. Задайте вътрешните бележки, например правилата за goodwill, на статус „Вътрешен“, и те остават скрити от портала, чата на уебсайта и публичните агенти.

04 · ПРИМЕР

Производител на домакински уреди в клиентското обслужване.



Производител на перални и сушилни машини с осем души в клиентското обслужване. Клиентите питат за гаранция, резервни части и срокове за доставка по телефон, имейл и през формуляра за контакт. Гаранционните рекламации се разпечатват и се подават от ръка на ръка.

ПРЕДИ

- Гаранционните рекламации пристигат по имейл и с поща и лежат разпечатани на бюрото.
- Всеки колега отговаря на въпросите за резервни части от собствените си бележки.
- При обратно обаждаване клиентът описва проблема отново от начало.
- Кой какво запитване има, е записано в списък върху масата на екипа.

С PAPEROFFICE

- Агентът отговаря на стандартните въпроси за гаранция и резервни части в чата и по телефона.
- Той дава статуса на доставката от данните на магазина след номера на поръчката и пощенския код.
- Гаранционните случаи пристигат като тикети с история, а клиентите изпращат снимки и касови бележки в портала.
- Ръководителят на екипа назначава в общия преглед на тикетите, а копилотът изготвя отговора.

Измислен пример за илюстрация. Проверете сами кои гаранционни и поръчкови данни може да споделя вашият агент и кои случаи винаги трябва да се предават на човек.

05 · КОНТРОЛЕН СПИСЪК

Готова ли е вашата служба за общ преглед на тикетите?

Преминете през тези точки с екипа си по обслужването, за предпочитане със запитванията от последните седмици пред очите си.

- | | |
|--|---|
| ☐ По кои канали клиентите ви питат днес и къде попада всяко запитване? | ☐ Кой въпроси чува екипът ви най-често и къде е отговорът днес? |
| ☐ Какво могат да чуят клиентите и какво остава вътрешно? | ☐ Кой данни за поръчките да показва агентът и от коя система идват? |
| ☐ Коя проверка позволява на клиента да научи статуса на поръчката си? | ☐ На кои домейни трябва да се показва чатът на уебсайта? |
| ☐ Кой случаи винаги трябва да отиват при човек, например жалби или случаи с goodwill? | ☐ Кой в екипа обработва тикетите и кой ги назначава? |
| ☐ Какво време за отговор и за решаване важи за всеки приоритет? | ☐ На кои езици питат клиентите ви и какъв глас подхожда по телефона? |

06 · ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Какво питат ръководителите на обслужването, преди да започнат.

Откъде агентът взема отговорите си?

От базите знания, които сте му назначили, а за статуса на поръчката – от вашите оперативни източници. Документите на Workspace остават заключени за посетителите на уебсайта и за обаждщите се.

Какво става, ако агентът не може да помогне?

В чата клиентът изпраща запитване с имейл адреса си и историята на чата. По телефона получава SMS връзка към формуляр, а изпратеният формуляр става тикет. Или оставя заявка за обратно обаждане като тикет.

Копилотът отговаря ли сам на клиентите?

Копилотът изготвя, а вашият екип изпраща. Той поставя черновата в полето за отговор или я запазва като вътрешна бележка, а изпращането е заключено за него.

Могат ли клиентите да видят откъде идва отговорът?

В чата на уебсайта агентът дава връзки към статии с уеб адрес, например страници от уебсайтови източници. Така клиентите могат сами да прочетат повече на страницата. По телефона агентът отговаря с кратки изречения.

Може ли клиентът да разбере, че отговаря ИИ?

Да. В прозореца на чата под името се показва „AI assistant“. По телефона съобщение след вашия поздрав казва, че говори AI асистент и че разговорът може да се записва.

Как следим нещата?

Общият преглед на тикетите показва статус, приоритет и назначение и отбелязва тикетите, чийто срок изтича скоро или е просрочен, след като са активни SLA сроковете. Таблото показва ключови показатели като Просрочено и Неприписан.

07 · КАК ДА ЗАПОЧНЕТЕ

Започнете с един агент и един канал

Напишете най-често задаваните отговори в **Knowledge Base AI** › Статии , създайте агент в **Conversation AI** › Агенти за разговор и вградете чата на уебсайта. Таксуването е според употребата, а подробностите са на страницата с цени.

Прочетете техническите листове

Базата знания, Conversation Agent за чата на уебсайта и телефона, бизнес данните, системата за тикети и Ticket Copilot са описани поотделно с пътеки в менюто.

Тествайте агента в лабораторията

Пробвайте агента с истински въпроси от клиентите си, преди **Вграден фрагмент** да отиде на вашия уебсайт.

Започнете заедно

За настройка и избор на план с удоволствие ще ви консултираме през страницата за контакт.

ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТОВЕ ПО ТЕМАТА

База знания

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

Conversation Agent · Чат на сайта

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-bg.pdf

Conversation Agent · Телефон

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-bg.pdf

Бизнес данни за AI агенти

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-bg.pdf

Система за тикети

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-bg.pdf

Ticket Copilot

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

ОЩЕ ПО ТЕМАТА

Клиентско обслужване

paperoffice.ai/bg/solutions/protses/avtomatizatsiya-na-chatboti-za-obsluzhvane-na-klienti-s-izkustven-intelekt



ОЩЕ ПО ТЕМАТА

paperoffice.ai/bg/solutions/protses/avtomatizatsiya-na-chatboti-za-obsluzhvane-na-klienti-s-izkustven-intelekt

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt