



STRUČNÝ PRŮVODCE · PROCES · ZÁKAZNICKÝ SERVIS

Má každý servisní kanál vlastní schránku? Chat, portál a telefon v jednom přehledu ticketů.

Záruka, náhradní díly, termín dodání: zákazníci se ptají ve webovém chatu, v zákaznickém portálu i telefonicky. Tento průvodce ukazuje, jak Conversation Agent odpovídá z vašich znalostí, jak přicházejí požadavky jako tickety s historií a jak váš tým vyřizuje vše na jednom místě.

HLAVNÍ MYŠLENKA V JEDNÉ VĚTĚ

Agent odpovídá ze vaší znalostní báze, stav objednávky uvádí po ověření a požadavek zákazníka přichází jako ticket s historií do jednoho přehledu s SLA podle priority.

01 · PODSTATA PROBLÉMU

Každý kanál má svou vlastní hromadu.

Zákazník se ve chatu zeptá na náhradní díl, druhý den volá kvůli záruční věci a pak ještě pošle e-mail. Každý požadavek skončí jinde a kdo odpovídá, o ostatních neví. Zákazník musí problém pokaždé vysvětlovat od začátku.

PROČ K TOMU DOCHÁZÍ

Každý kanál má vlastní schránku

Zprávy z chatu, telefonické poznámky a e-maily leží odděleně. Kdo řeší požadavek, nevidí, na co se zákazník včera zeptal jiným kanálem.

Odpovědi žijí v hlavách a složkách

Každý kolega zná záruční podmínky, čísla náhradních dílů a termíny dodání po svém. Podle toho, kdo odpovídá, dostane stejná otázka jinou odpověď.

Historie se při předání ztratí

Když se věc předá dál, často chybí to, co už bylo řečeno. Zákazník se opakuje a váš tým začíná znovu od nuly.

JAK TO POZNÁTE

- Zákazníci při druhém kontaktu popisují problém znovu od začátku.
- Žádosti o zpětné zavolání leží na papírcích nebo v seznamu, který vede jediný člověk.
- Zda byl požadavek vyřízen, ví jen ten, kdo ho řešil.
- Dotazy na stav doručení přicházejí chatem, telefonem i e-mailem několikrát.
- Mimo pracovní dobu dotazy čekají, až se tým vrátí.

02 · POSTUP S PAPEROFFICE

Jedna znalostní báze, jeden přehled ticketů.

Webový chat a telefon odpovídají na běžné dotazy z vaší znalostní báze. Cokoli, co musí vyřídit člověk, se stane ticketem s historií konverzace, stejně jako každý požadavek z zákaznického portálu. Váš tým vyřizuje vše v jednom přehledu ticketů.

1

Propojte znalosti a data o objednávkách

Články a často kladené dotazy jsou ve znalostní bázi, udržované pro každý jazyk zvlášť. Provozní zdroje zrcadlí objednávky, faktury a ceny z vašeho obchodu nebo ERP, s návody pro JTL-Wawi a Holded.

[MODUL: ZNALOSTNÍ BÁZE](#)

2

Odpovídejte ve webovém chatu

Conversation Agent odpovídá z těch znalostníchází, které mu přiřadíte, v jazyce vaší stránky. Články, které mají webovou adresu, odkazuje, aby si zákazníci mohli přečíst více sami.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · WEBCHAT](#)

3

Odpovídejte telefonicky

Na vašem vlastním telefonním čísle stejný agent přijímá hovory a po vašem uvítání zazní oznámení o AI a nahrávání. Stav objednávky sdělí po zadání čísla objednávky a PSČ.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

Otevřené věci se mění v tickety

Ve chatu zákazník pošle požadavek se svou e-mailovou adresou a historií; po telefonu vede SMS odkaz na formulář. V zákaznickém portálu si tickety otevírá sám.

[MODUL: TICKETOVÝ SYSTÉM](#)

5

Tým odpovídá, zákazník čte v portálu

Ticket Copilot shrne historii a připraví koncept odpovědi v jazyce zákazníka. Váš tým ji odešle, zákazník dostane e-mailové upozornění a přečte si ji v portálu.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

03 · V APLIKACI

Jak nastavit servisní proces.

Pět kroků v aplikaci. Helpdesk AI je zahrnut od tarifu Plus, webový chat a telefon s Conversation AI od tarifu Professional.

1

Zadejte znalosti a data

V **Knowledge Base AI** › **Články** napište články a často kladené dotazy. V **Knowledge Base AI** › **Provozní zdroje** připojte objednávky z vašeho obchodu nebo ERP, aby agent mohl po ověření uvést stav.

2

Vytvořte agenta

V **Conversation AI** › **Konverzační agenti** vytvořte agenta s rolí **Veřejný agent**, napište pozdrav a instrukce a vyberte znalostní báze, ze kterých bude odpovídat.

3

Zapněte chat a telefon

Na záložce **Webový chat** zadejte své domény a zkopírujte **Vložit fragment kódu**. Na záložce **Telefonie** si vyžádejte vlastní telefonní číslo a přesměrujte na něj své firemní číslo.

4

Nastavte portál a termíny

V **Helpdesk AI** › **Nastavení** nastavte název portálu a barvy; obrázek vaší organizace slouží jako logo. Pak zadejte časy odpovědi a vyřešení podle priority v rámci vaší pracovní doby.

5

Vyřizujte tickety

V **Helpdesk AI** › **Přehled ticketů** přiřadte a odpovězte. V postranním panelu **PaperOffice Agent** copilot shrne historii a vloží koncept do pole pro odpověď.

TIP Z PRAXE

Interní poznámky nastavte na Interní Veřejní agenti odpovídají z publikovaných záznamů a ze zdrojů vašeho webu. Interní poznámky, například pravidla pro kulanci, nastavte na stav Interní; zůstanou skryté před portálem, webovým chatem i veřejnými agenty.

04 · PŘÍKLAD

Výrobce domácích spotřebičů v zákaznickém servisu.



Výrobce praček a sušiček s osmi lidmi v zákaznickém servisu. Zákazníci se ptají na záruku, náhradní díly a termíny dodání telefonicky, e-mailem a přes kontaktní formulář. Záruční žádosti se tisknou a předávají z ruky do ruky.

PŘEDTÍM

- Záruční žádosti přicházejí e-mailem a poštou a leží vytištěné na stole.
- Každý kolega odpovídá na dotazy k náhradním dílům podle vlastních poznámek.
- Při zpětném zavolání zákazník popisuje problém znovu od začátku.
- Kdo má jaký požadavek, je zapsáno na seznamu u týmového stolu.

S PAPEROFFICE

- Agent odpovídá na běžné dotazy k záruce a náhradním dílům ve chatu i po telefonu.
- Stav doručení z dat obchodu sdělí po zadání čísla objednávky a PSČ.
- Záruční případy přicházejí jako tickety s historií a zákazníci posílají fotografie a účtenky v portálu.
- Vedoucí týmu přiřazuje v přehledu ticketů a copilot připraví koncept odpovědi.

Smyslený příklad pro ilustraci. Ověřte si, jaké údaje o záruce a objednávkách smí váš agent sdílet a které věci má vždy řešit člověk.

05 · KONTROLNÍ SEZNAM

Je váš servis připraven na jeden přehled ticketů?

Projděte tyto body se svým servisním týmem, ideálně s požadavky z posledních týdnů po ruce.

- | | |
|---|--|
| ☐ Přes které kanály se vaši zákazníci dnes ptají a kam každý požadavek přistane? | ☐ Na které otázky váš tým slyší nejčastěji a kde je odpověď dnes? |
| ☐ Jaký obsah smí zákazníci slyšet a který zůstává interní? | ☐ Jaké údaje o objednávkách má agent sdílet a z jakého systému pocházejí? |
| ☐ Jaké ověření umožní zákazníkovi zjistit stav objednávky? | ☐ Na kterých doménách má být webový chat zobrazen? |
| ☐ Které věci má vždy řešit člověk, například reklamace nebo případy kulance? | ☐ Kdo v týmu řeší tickety a kdo je přiřazuje? |
| ☐ Jaký čas odpovědi a vyřešení platí pro jednotlivé priority? | ☐ V jakých jazycích se vaši zákazníci ptají a jaký hlas se hodí k telefonu? |

06 · ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Na co se servisní manažeři ptají, než začnou.

Odkud agent bere odpovědi?

Z přiřazených znalostníchází, u stavu objednávky z vašich provozních zdrojů. Dokumenty workspace zůstávají pro návštěvníky webu a volající uzamčené.

Co když agent nemůže pomoci?

Ve chatu zákazník pošle požadavek se svou e-mailovou adresou a historií chatu. Po telefonu dostane SMS odkaz na formulář a odeslaný formulář se stane ticketem. Nebo nechá žádost o zpětné zavolání jako ticket.

Odpovídá copilot zákazníkům sám?

Copilot připravuje koncepty, odesílá váš tým. Koncept vloží do pole pro odpověď nebo ho uloží jako interní poznámku a odeslání je pro něj uzamčeno.

Mohou zákazníci vidět, odkud odpověď pochází?

Ve webovém chatu agent odkazuje na články, které mají webovou adresu, například na stránky ze zdrojů webu. Zákazníci si tak mohou přečíst více přímo na stránce. Po telefonu odpovídá krátkými větami.

Pozná zákazník, že odpovídá AI?

Ano. V okně chatu se pod jménem objeví „AI asistent“. Po telefonu oznámení po vašem uvítání říká, že mluví AI asistent a hovor může být nahráván.

Jak si udržíme přehled?

Přehled ticketů ukazuje stav, prioritu a přiřazení a označuje tickety, jejichž termín se blíží nebo už vypršel, pokud jsou aktivní lhůty SLA. Dashboard zobrazuje klíčová čísla jako Po termínu a Nepřiřazeno.

07 · JAK ZAČÍT

Začněte s jedním agentem a jedním kanálem

Napište nejčastější odpovědi v **Knowledge Base AI** › Články, vytvořte agenta v **Conversation AI** › Konverzační agenti a vložte webový chat. Účtuje se podle využití, podrobnosti najdete na stránce ceníku.

Přečtěte si datové listy

Znalostní báze, Conversation Agent pro webový chat a telefon, obchodní data, systém ticketů a Ticket Copilot jsou popsány vždy s cestami v menu.

Otestujte agenta v laboratoři

Vyzkoušejte agenta na skutečných dotazech svých zákazníků, dřív než **Vložit fragment kódu** umístíte na svůj web.

Začněte společně

S nastavením a výběrem tarifu vám rádi poradíme prostřednictvím kontaktní stránky.

DATOVÉ LISTY K TÉMATU

Znalostní bázepaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-cs.pdf**Conversation Agent · Webchat**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-cs.pdf**Conversation Agent · Telefon**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-cs.pdf**Obchodní data pro AI agenty**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-cs.pdf**Ticketový systém**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-cs.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-cs.pdf

VÍCE K TÉMATU

Zákaznický servispaperoffice.ai/cs/solutions/proces/automatizace-zakaznickeho-servisu-chatbot

VÍCE K TÉMATU

paperoffice.ai/cs/solutions/proces/automatizace-zakaznickeho-servisu-chatbot

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt