



KORT GUIDE · PROCES · KUNDESERVICE

# Har hver servicekanal sin egen indbakke? Chat, portal og telefon i én ticketoversigt.

Garanti, reservedele, leveringsdato: kunder spørger i webchat, i kundeportalen og på telefonen. Denne korte guide viser, hvordan Conversation Agenten svarer ud fra din viden, hvordan kundeforespørgsler ankommer som sager med deres historie, og hvordan dit team arbejder alt ét sted.

## DET VIGTIGSTE I ÉN SÆTNING

Agenten svarer ud fra din vidensbase, giver ordrestatus efter verifikation, og en kundes forespørgsel ankommer som en sag med dens historie i ét overblik med en SLA pr. prioritet.

## 01 · PROBLEMET

# Hver kanal har sin egen bunke.

En kunde spørger i chatten om en reservedel, ringer dagen efter om sin garantisag og sender så også en e-mail. Hver henvendelse havner et andet sted, og den, der svarer, kender ikke de andre. Kunden må forklare sagen forfra hver gang.

## HVORFOR DET SKER

**Hver kanal har sin egen indbakke**

Chatbeskeder, telefonnotater og e-mails ligger hver for sig. Den, der behandler en henvendelse, kan ikke se, hvad kunden spurgte om dagen før via en anden kanal.

**Svarene ligger i hovedet og i mapperne**

Hver kollega kender garantivilkår, reservedelsnumre og leveringstider på sin egen måde. Alt efter hvem der svarer, får det samme spørgsmål forskellige svar.

**Historikken går tabt ved overdragelse**

Når en sag overdrages, mangler ofte det, der allerede er sagt. Kunden gentager sig selv, og dit team starter forfra.

## SÅDAN OPDAGER DU DET

- Kunderne beskriver deres problem forfra ved den anden henvendelse.
- Tilbagekaldsanmodninger ligger på lapper eller på en liste, som én person fører.
- Om en henvendelse er besvaret, ved kun den, der behandlede den.
- Spørgsmål om leveringsstatus kommer flere gange via chat, telefon og e-mail.
- Uden for åbningstid venter spørgsmålene, til teamet er tilbage.

## 02 · FREMGANGSMÅDEN MED PAPEROFFICE

# Én vidensbase, én ticketoversigt.

Webchatten og telefonen besvarer standardspørgsmål ud fra din vidensbase. Alt, hvad en person skal afklare, bliver til en ticket med samtalehistorik, og det samme gælder hver henvendelse fra kundeportalen. Dit team arbejder det hele i én ticketoversigt.

1

**Forbind viden og ordredata**

Artikler og FAQ'er ligger i vidensbasen, som vedligeholdes pr. sprog. Operationelle kilder spejler ordrer, fakturaer og priser fra din shop eller dit ERP, med opskrifter til JTL-Wawi og Holded.

[MODUL: VIDENSBANK](#)

2

**Svar i webchatten**

Conversation Agent svarer ud fra de vidensbaser, du tildeler, på sidens sprog. Den linker til artikler, der har en webadresse, så kunderne selv kan læse videre.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · WEBCHAT](#)

3

**Svar i telefonen**

På dit eget telefonnummer tager den samme agent opkald, og efter din velkomst oplyser en meddelelse om AI og optagelse. Den oplyser ordrestatus efter ordrenummer og postnummer.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

**Åbne sager bliver til tickets**

I chatten sender kunden en henvendelse med sin e-mailadresse og historikken; i telefonen fører et sms-link til en formular. I kundeportalen åbner kunderne selv tickets.

[MODUL: TICKETSYSTEM](#)

5

**Teamet svarer, kunden læser i portalen**

Ticket Copilot opsummerer historikken og skriver et udkast til svaret på kundens sprog. Dit team sender det, og kunden får en e-mail-besked og læser svaret i portalen.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

## 03 · I APPEN

# Sådan opsætter du servicegangen.

Fem trin i appen. Helpdesk AI er inkluderet fra Plus-planen, og webchat og telefon med Conversation AI fra Professional-planen.

1

## Læg viden og data ind

Under **Knowledge Base AI** > **Artikler** skriver du artikler og FAQ'er. Under **Knowledge Base AI** > **Operationelle kilder** forbinder du ordrer fra din shop eller dit ERP, så agenten kan oplyse status efter verifikation.

2

## Opret agenten

Under **Conversation AI** > **Samtaleagenter** opretter du en agent med rollen **Offentlig agent**, skriver hilsenen og instruktionerne og vælger de vidensbaser, den svarer ud fra.

3

## Åbn chat og telefon

På fanen **Webchat på hjemmeside** indtaster du dine domæner og kopierer **Indlejringscript**. På fanen **Telefoni** anmoder du om dit eget telefonnummer og viderestiller dit firmanummer til det.

4

## Opsæt portal og frister

Under **Helpdesk AI** > **Indstillinger** angiver du portalens navn og farver; dit organisationsbillede bruges som logo. Derefter indtaster du svar- og løsningsider pr. prioritet i dine åbningstider.

5

## Arbejd med tickets

Under **Helpdesk AI** > **Ticketoversigt** tildeler og besvarer du. I sidepanelet i **PaperOffice Agent** opsummerer copilot historikken og lægger udkastet i svarfeltet.

### TIP FRA PRAKSIS

**Sæt interne noter til Intern** Offentlige agenter svarer ud fra publicerede poster og dine webkilder. Sæt interne noter, fx regler for goodwill, til status Intern, så de forbliver skjult for portalen, webchatten og offentlige agenter.

## 04 · ET EKSEMPEL

# En producent af husholdningsapparater i kundeservice.



En producent af vaskemaskiner og tørretumblere med otte medarbejdere i kundeservice. Kunderne spørger om garanti, reservedele og leveringsdatoer pr. telefon, e-mail og via kontaktformularen. Garantisager udskrives og sendes rundt.

**FØR**

- Garantisager kommer pr. e-mail og post og ligger udskrevet på skrivebordet.
- Hver kollega besvarer spørgsmål om reservedele ud fra egne noter.
- Ved et tilbagekald beskriver kunden problemet forfra.
- Hvem der har hvilken henvendelse, står på en liste ved teamets bord.

**MED PAPEROFFICE**

- Agenten besvarer standardspørgsmål om garanti og reservedele i chatten og i telefonen.
- Den oplyser leveringsstatus fra shopdata efter ordrenummer og postnummer.
- Garantisager kommer som tickets med historik, og kunderne sender fotos og kvitteringer i portalen.
- Teamlederen tildeler i ticketoversigten, og copilot skriver udkast til svaret.

Et opdigtet eksempel til illustration. Kontroller selv, hvilke garanti- og ordreoplysninger din agent må oplyse, og hvilke sager der altid skal til en medarbejder.

## 05 · TJEKLISTE

# Er din service klar til én ticketoversigt?

Gennemgå punkterne med dit serviceteam, helst med henvendelserne fra de seneste uger ved hånden.

- |                                                                                                         |                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Via hvilke kanaler spørger dine kunder i dag, og hvor havner hver henvendelse? | <input type="checkbox"/> Hvilke spørgsmål hører dit team oftest, og hvor ligger svaret i dag?          |
| <input type="checkbox"/> Hvilket indhold må kunderne få at vide, og hvad forbliver internt?             | <input type="checkbox"/> Hvilke ordreoplysninger skal agenten oplyse, og fra hvilket system kommer de? |
| <input type="checkbox"/> Hvilken verifikation lader en kunde få at vide sin ordrestatus?                | <input type="checkbox"/> På hvilke domæner skal webchatten vises?                                      |
| <input type="checkbox"/> Hvilke sager skal altid til en medarbejder, fx klager eller goodwill-sager?    | <input type="checkbox"/> Hvem i teamet arbejder med tickets, og hvem tildeler dem?                     |
| <input type="checkbox"/> Hvilken svar- og løsnings tid gælder pr. prioritet?                            | <input type="checkbox"/> På hvilke sprog spørger dine kunder, og hvilken stemme passer til telefonen?  |

## 06 · OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

# Hvad servicechefer spørger om, før de går i gang.

## Hvor henter agenten sine svar?

Fra de vidensbaser, du tildeler, og ved ordrestatus fra dine operationelle kilder. Workspace-dokumenter forbliver låst for besøgende på hjemmesiden og for opkaldere.

## Hvad hvis agenten ikke kan hjælpe?

I chatten sender kunden en henvendelse med sin e-mailadresse og chathistorikken. I telefonen får de et sms-link til en formular, og den indsendte formular bliver til en ticket. Eller de efterlader en tilbagekaldsanmodning som ticket.

## Svarer copilot selv kunderne?

Copilot skriver udkast, dit team sender. Den lægger udkastet i svarfeltet eller gemmer det som intern note, og afsendelse er låst for den.

## Kan kunderne se, hvor et svar kommer fra?

I webchatten linker agenten til artikler, der har en webadresse, fx sider fra webkilder. Så kan kunderne selv læse videre på siden. I telefonen svarer den i korte sætninger.

## Kan kunden se, at en AI svarer?

Ja. I chatvinduet vises „AI-assistent“ under navnet. I telefonen siger en meddelelse efter din velkomst, at en AI-assistent taler, og at samtalen kan blive optaget.

## Hvordan holder vi overblik?

Ticketoversigten viser status, prioritet og tildeling og markerer tickets, der snart forfalder eller er forsinket, når SLA-frister er aktive. Dashboardet viser nøgletal som Forsinket og Ikke tildelt.

## 07 · SÅDAN KOMMER DU I GANG

# Start med én agent og én kanal

Skriv de hyppigste svar under **Knowledge Base AI › Artikler**, opret en agent under **Conversation AI › Samtaleagenter**, og indlejrl webchatten. Faktureringen sker efter forbrug, og prissiden viser detaljerne.

**Læs datasheets**

Vidensbase, Conversation Agent til webchat og telefon, forretningsdata, ticketsystem og Ticket Copilot er hver beskrevet med menustier.

**Test agenten i labbet**

Prøv agenten med rigtige spørgsmål fra dine kunder, før **Indlejringsscript** lægges på din hjemmeside.

**Kom i gang sammen**

Til opsætning og valg af plan hjælper vi gerne via kontaktsiden.

## DATABLADE OM EMNET

**Vidensbank**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-da.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-da.pdf)**Conversation Agent · Webchat**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-webchat-da.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-webchat-da.pdf)**Conversation Agent · Telefon**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-da.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-da.pdf)**Forretningsdata til AI-agenter**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-da.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-da.pdf)**Ticketsystem**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-da.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-da.pdf)**Ticket Copilot**[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-da.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-da.pdf)

## MERE OM EMNET

**Kundeservice**[paperoffice.ai/da/solutions/proces/ai-kundeservice-automatisering-chatbot](https://paperoffice.ai/da/solutions/proces/ai-kundeservice-automatisering-chatbot)

## MERE OM EMNET

[paperoffice.ai/da/solutions/proces/ai-kundeservice-automatisering-chatbot](https://paperoffice.ai/da/solutions/proces/ai-kundeservice-automatisering-chatbot)

## PRISER

[paperoffice.ai/en/pricing](https://paperoffice.ai/en/pricing)

## KONTAKT

[paperoffice.ai/da/kontakt](https://paperoffice.ai/da/kontakt)