



LYHYT OPAS · PROSESSI · ASIAKASPALVELU

Onko jokaisella palvelukanavalla oma postilaatikko? Chat, portaali ja puhelin yhdessä tikettinäkymässä.

Takuu, varaosat, toimitusaika: asiakkaat kysyvät verkkosivun chatissa, asiakasportaalissa ja puhelimitse. Tämä opas näyttää, miten Conversation Agent vastaa tietokannastanne, miten pyynnöt saapuvat tiketteinä historiansa kanssa ja miten tiiminne hoitaa kaiken yhdestä paikasta.

TÄRKEIN ASIA YHDESSÄ LAUSEESSA

Agentti vastaa tietokannastanne, kertoo tilauksen tilan todentamisen jälkeen, ja asiakkaan pyyntö saapuu tikettinä historiansa kanssa yhteen näkymään, jossa on SLA kullekin prioriteetille.

01 · MISTÄ ON KYSE

Jokaisella kanavalla on oma pinonsa.

Asiakas kysyy chatissa varaosasta, soittaa seuraavana päivänä takuutapauksestaan ja lähettää sen jälkeen vielä sähköpostin. Jokainen pyyntö päättyy eri paikkaan, eikä vastaaja tiedä muista. Asiakas selittää asiansa joka kerta alusta alkaen.

MIKSI NÄIN KÄY

Jokaisella kanavalla on oma postilaatikko

Chat-viestit, puhelinmuistiinpanot ja sähköpostit ovat erillään. Pyyntöä käsittelevä ei näe, mitä asiakas kysyi eilen toista kanavaa pitkin.

Vastaukset ovat päissä ja kansioissa

Jokainen kollega tuntee takuuehdot, varaosanumerot ja toimitusajat omalla tavallaan. Saman kysymyksen vastaus vaihtelee sen mukaan, kuka vastaa.

Historia katoaa siirrossa

Kun asia siirretään eteenpäin, siitä puuttuu usein jo sanottu. Asiakas toistaa itsensä, ja tiimi aloittaa alusta.

MITEN SEN HUOMAA

- Asiakkaat kertovat asiansa toisella yhteydenotolla alusta alkaen.
- Takaisinsoittopyynnot ovat lapuilla tai listalla, jota yksi henkilö pitää.
- Vain käsittelevä tietää, onko pyyntöön vastattu.
- Toimitustilaa koskevat kysymykset tulevat chatissa, puhelimessa ja sähköpostilla moneen kertaan.
- Työajan jälkeen kysymykset odottavat, kunnes tiimi on taas paikalla.

02 · TOIMINTATAPA PAPEROFFICESSA

Yksi tietokanta, yksi tikettinäköymä.

Verkkosivun chat ja puhelin vastaavat tavallisiin kysymyksiin tietokannastanne. Kaikki, mikä vaatii ihmisen selvitystä, tulee tikettinä keskusteluhistorian kanssa, samoin jokainen asiakasportaalin pyyntö. Tiimi käsittelee kaiken yhdessä tikettinäköymässä.

1

Tiedon ja tilaustietojen yhdistäminen

Artikkelit ja UKK:t ovat tietokannassa, ylläpidettynä kielittäin. Operatiiviset lähteet peilaavat tilaukset, laskut ja hinnat kaupasta tai ERP:stä, ja mukana ovat reseptit JTL-Wawille ja Holdedille.

MODUULI: TIETOPANKKI

2

Verkkosivun chatissa vastaaminen

Conversation Agent vastaa niistä tietokannoista, jotka te sille määritätte, sivunne kielellä. Artikkelit, joilla on verkko-osoite, se linkittää, jotta asiakkaat voivat lukea itse.

MODUULI: CONVERSATION AGENT · VERKKOCHAT

3

Puhelimessa vastaaminen

Teidän omaan puhelinnumeroon sama agentti vastaa puheluihin. Tervehdyksenne jälkeen kuuluu ilmoitus tekoälystä ja tallennuksesta. Tilauksen tilan se kertoo tilausnumeron ja postinumeron mukaan.

MODUULI: CONVERSATION AGENT · PUHELIN

4

Avoimista asioista tulee tikettejä

Chatissa asiakas lähettää pyynnön sähköpostiosoitteensa ja keskusteluhistorian kanssa; puhelimessa SMS-linkki vie lomakkeelle. Asiakasportaalissa asiakas luo tiketit itse.

MODUULI: TIKETTIJÄRJESTELMÄ

5

Tiimi vastaa, asiakas lukee portaalissa

Ticket Copilot tiivistää historian ja laatii vastausluonnoksen asiakkaan kielellä. Tiimi lähettää vastauksen, asiakas saa sähköpostitse ilmoituksen ja lukee vastauksen portaalissa.

MODUULI: TICKET COPILOT

03 · SOVELLUKSESSA

Näin otatte palveluprosessin käyttöön.

Viisi vaihetta sovelluksessa. Helpdesk AI sisältyy Plus-paketista alkaen, verkkosivun chat ja puhelin Conversation AI:n kanssa Professional-paketista alkaen.

1

Tietokannan ja tietojen käyttöön antaminen

Kohdassa [Knowledge Base AI](#) › [Artikkelit](#) kirjoitatte artikkelit ja UKK:t. Kohdassa [Knowledge Base AI](#) › [Toiminnalliset lähteet](#) yhdistätte tilaukset kaupasta tai ERP:stä, jotta agentti voi kertoa tilan todentamisen jälkeen.

2

Agentin luominen

Kohdassa [Conversation AI](#) › [Keskusteluagentit](#) luotte agentin roolilla [Julkinen agentti](#), kirjoitatte tervehdyksen ja ohjeet ja valitsette tietokannat, joista se vastaa.

3

Chatin ja puhelimen avaaminen

Välilehdellä [Verkkosivun keskustelu](#) lisäätte verkkotunnuksenne ja kopioitte [Upota katkelma](#). Välilehdellä [Puhelin](#) pyydätte oman puhelinnumeron ja ohjaatte yrityksenne numeron sinne.

4

Portaalin ja määräaikojen määrittäminen

Kohdassa [Helpdesk AI](#) › [Asetukset](#) asetatte portaalin nimen ja värit; logona toimii organisaatiokuvanne. Lisäksi syötätte vastausajan ja ratkaisujan prioriteetin mukaan liiketoiminta-aikoinanne.

5

Tikettien käsittely

Kohdassa [Helpdesk AI](#) › [Tikettien yleiskatsaus](#) määritätte käsittelijän ja vastaatte. Sivupalkissa [PaperOffice Agent](#) Copilot tiivistää historian ja asettaa luonnoksen vastauskenttään.

VINKKI KÄYTÄNNÖSTÄ

Sisäisten muistiinpanojen asettaminen tilaan „Sisäinen“ Julkiset agentit vastaavat julkaistuista merkinnöistä ja teidän verkkosivujenne lähteistä. Sisäiset muistiinpanot, kuten kulanssisäännöt, asetetaan tilaan „Sisäinen“, jolloin ne pysyvät näkymättöminä portaaliissa, verkkosivun chatissa ja julkisissa agenteissa.

04 · ESIMERKKI

Kodinkonevalmistaja asiakaspalvelussa.



Pesukoneiden ja kuivausrumpujen valmistaja, jonka asiakaspalvelussa on kahdeksan henkilöä. Asiakkaat kysyvät takuusta, varaosista ja toimitusajoista puhelimitse, sähköpostilla ja yhteydenottolomakkeen kautta. Takuuhakemukset tulostetaan ja jaetaan käsin.

ENNEN

- Takuuhakemukset tulevat sähköpostilla ja postitse ja makaavat tulostettuina pöydällä.
- Varaosakysymyksiin vastaa jokainen kollega omista muistiinpanoistaan.
- Takaisinsoitossa asiakas kertoo asiansa taas alusta.
- Kuka hoitaa minkäkin pyynnön, lukee listalla tiimin pöydällä.

PAPEROFFICELLA

- Agentti vastaa chatissa ja puhelimessa tavallisiin takuu- ja varaosakysymyksiin.
- Toimitustilan se kertoo kaupan tiedoista tilausnumeron ja postinumeron mukaan.
- Takuutapaukset tulevat tikettinä, jossa on historia, ja asiakkaat lähettävät valokuvat ja kuitit portaalissa.
- Tiimin vetäjä määrittää tiketit tikettinäkymässä, ja Copilot laatii vastausluonnoksen.

Keksitty esimerkki havainnollistamiseksi. Itse on syytä tarkistaa, mitä takuu- ja tilaustietoja agentti saa kertoa ja mitkä asiat aina päättyvät henkilölle.

05 · TARKISTUSLISTA

Onko palvelunne valmis tikettinäkymään?

Kohdat kannattaa käydä läpi palvelutiimin kanssa, mieluiten viime viikkojen pyynnöt käsillä.

- | | |
|--|---|
| ☐ Mitä kanavia asiakkaanne kysyvät nyt, ja minne kukin pyyntö päättyy? | ☐ Mihin kysymyksiin tiiminne vastaa useimmin, ja missä vastaus on nyt? |
| ☐ Minkä sisällön asiakkaat saavat kuulla, ja mikä jää sisäiseksi? | ☐ Mitä tilaustietoja agentin pitää kertoa, ja mistä järjestelmästä ne tulevat? |
| ☐ Mitä todistetta vaaditaan, ennen kuin asiakas saa tietää tilauksensa tilan? | ☐ Millä verkkotunnuksilla verkkosivun chatin pitää näkyä? |
| ☐ Mitkä asiat päätyvät aina henkilölle, kuten valitukset tai kulanssit? | ☐ Kuka tiimissä käsittelee tiketit ja kuka jakaa ne? |
| ☐ Mikä vastaus- ja ratkaisuaika on voimassa kullekin prioriteetille? | ☐ Millä kielillä asiakkaanne kysyvät, ja mikä ääni sopii puhelimeen? |

06 · USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitä palvelun johtajat kysyvät ennen aloitusta.

Mistä agentti saa vastauksensa?

Niistä tietokannoista, jotka te sille määritätte, ja tilauksen tilan osalta teidän operatiivisista lähteistänne. Workspace-asiakirjat pysyvät lukittuina verkkosivun kävijöiltä ja soittajilta.

Mitä tapahtuu, jos agentti ei pysty auttamaan?

Chatissa asiakas lähettää pyynnön sähköpostiosoitteellaan ja chat-historiansa kanssa. Puhelimessa hän saa SMS-linkin lomakkeelle, ja lähetetty lomake muuttuu tiketiksi. Vaihtoehtoisesti hän jättää takaisinsoittopyynnön tiketinä.

Vastaako Copilot asiakkaille itse?

Copilot laatii luonnoksen, ja tiiminne lähettää sen. Se asettaa luonnoksen vastauskenttään tai tallentaa sen sisäiseksi muistiinpanoksi, eikä sillä ole lupaa lähettää.

Näkevätkö asiakkaat, mistä vastaus on peräisin?

Verkkosivun chatissa agentti linkittää artikkelit, joilla on verkko-osoite, esimerkiksi sivut verkkosivujen lähteistä. Asiakkaat voivat lukea sivulta itse. Puhelimessa se vastaa lyhyin lausein.

Tunnistaako asiakas, että vastaa tekoäly?

Kyllä. Chat-ikkunassa nimen alla lukee „AI-avustaja“. Puhelimessa tervehdyksenne jälkeinen ilmoitus kertoo, että puhuu AI-avustaja ja että keskustelu voidaan tallentaa.

Miten pidämme yleiskuvan?

Tikettinäkymä näyttää tilan, prioriteetin ja käsittelijän ja merkitsee pian erääntyvät ja myöhässä olevat tiketit, kun SLA-määräajat ovat käytössä. Kojelauta näyttää tunnuslukuja, kuten Myöhässä ja Ei määritetty.

07 · NÄIN ALOITETAAN

Aloitukset yhdellä agentilla ja yhdellä kanavalla

Yleisimmät vastaukset kirjoitetaan kohtaan **Knowledge Base AI > Artikkelit**, agentti luodaan kohdassa **Conversation AI > Keskusteluagentit** ja verkkosivun chat upotetaan. Laskutus perustuu käyttöön, ja tarkemmat tiedot löytyvät hinnoittelusivulta.

Datalehtiin tutustuminen

Tietokanta, Conversation Agent verkkosivun chatille ja puhelimelle, liiketoimintatiedot, tikettijärjestelmä ja Ticket Copilot on kuvattu erikseen valikkopolkuihin.

Agentin testaus laboratoriossa

Agenttia kannattaa kokeilla asiakkaiden todellisilla kysymyksillä, ennen kuin **Upota katkelma** menee verkkosivuillenne.

Yhteinen aloitus

Asennuksessa ja paketin valinnassa autamme mielellämme. Yhteydenotto käy yhteystietosivun kautta.

AIHEEN DATALEHDET

Tietopankki

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

Conversation Agent · Verkkochat

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

Conversation Agent · Puhelin

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

Liiketoimintatiedot tekoälyagenteille

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

Tikettijärjestelmä

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

Ticket Copilot

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

LISÄÄ AIHEESTA

Asiakaspalvelu

paperoffice.ai/fi/solutions/prosessi/tekoly-asiakaspalvelun-automaatio-chatbot



LISÄÄ AIHEESTA

paperoffice.ai/fi/solutions/prosessi/tekoly-asiakaspalvelun-automaatio-chatbot

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot