



KRÓTKI PRZEWODNIK · PROCES · OBSŁUGA KLIENTA

Osobna skrzynka dla każdego kanału kontaktu?

Czat, portal i telefon w jednym przeglądzie zgłoszeń.

Gwarancja, części zamienne, termin dostawy: klienci pytają na czacie na stronie, w portalu klienta i przez telefon. Ten krótki przewodnik pokazuje, jak Agent rozmowy odpowiada na podstawie Państwa wiedzy, jak trafiają zgłoszenia z historią i jak zespół pracuje w jednym miejscu.

NAJWAŻNIEJSZA INFORMACJA W JEDNYM ZDANIU

Agent odpowiada na podstawie bazy wiedzy, podaje status zamówienia po weryfikacji, a zgłoszenie klienta trafia z historią do jednego przeglądu z SLA dla każdego priorytetu.

01 · NA CZYM POLEGA PROBLEM

Każdy kanał ma własną stertę.

Klient pyta na czacie o część zamienną, następnego dnia dzwoni w sprawie swojej gwarancji, a potem wysyła jeszcze e-mail. Każda prośba trafia w inne miejsce, a kto odpowiada, nie wie nic o pozostałych. Klient za każdym razem musi opisywać sprawę od początku.

DLACZEGO TAK SIĘ DZIEJE

Każdy kanał ma własną skrzynkę

Wiadomości z czatu, notatki z rozmów telefonicznych i e-maile leżą osobno. Kto zajmuje się prośbą, nie widzi, o co klient pytał wcześniej przez inny kanał.

Odpowiedzi siedzą w głowach i segregatorach

Każdy kolega zna warunki gwarancji, numery części zamiennych i terminy dostaw po swojemu. W zależności od tego, kto odpowiada, na to samo pytanie pada inna odpowiedź.

Historia ginie przy przekazaniu

Gdy sprawa zostaje przekazana dalej, często brakuje tego, co już zostało powiedziane. Klient powtarza się, a zespół zaczyna od zera.

JAK TO ROZPOZNAĆ

- Klienci przy drugim kontakcie opisują sprawę od nowa.
- Prośby o oddzwonienie leżą na karteczkach albo na liście, którą prowadzi jedna osoba.
- Czy prośba została załatwiona, wie tylko ten, kto się nią zajmował.
- Pytania o status dostawy wpływają czatem, telefonicznie i e-mailem, po kilka razy.
- Pytania zadane po godzinach czekają, aż zespół wróci.

02 · ROZWIĄZANIE Z PAPEROFFICE

Jedna baza wiedzy, jeden przegląd zgłoszeń.

Czat na stronie i telefon odpowiadają na standardowe pytania z Państwa bazy wiedzy. Wszystko, co wymaga załatwienia przez człowieka, staje się zgłoszeniem z historią rozmowy, tak samo jak każda prośba z portalu klienta. Zespół obsługuje wszystko w jednym przeglądzie zgłoszeń.

1

Połączyć wiedzę i dane zamówień

Artykuły i FAQ znajdują się w bazie wiedzy, prowadzonej osobno dla każdego języka. Źródła operacyjne odzwierciedlają zamówienia, faktury i ceny z Państwa sklepu lub ERP, z gotowymi przepisami dla JTL-Wawi i Holded.

[MODUŁ: BAZA WIEDZY](#)

2

Odpowiadać na czacie na stronie

Agent rozmowy odpowiada na podstawie przypisanych baz wiedzy, w języku Państwa strony. Linkuje artykuły, które mają adres internetowy, aby klienci mogli sami przeczytać więcej.

[MODUŁ: CONVERSATION AGENT · CZAT NA STRONIE](#)

3

Odpowiadać przez telefon

Na Państwa własnym numerze telefonu ten sam agent odbiera połączenia, a po powitaniu komunikat informuje o AI i nagrywaniu. Po podaniu numeru zamówienia i kodu pocztowego podaje status zamówienia.

[MODUŁ: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

Otwarte sprawy stają się zgłoszeniami

Na czacie klient wysyła prośbę z adresem e-mail i historią rozmowy; przez telefon link SMS prowadzi do formularza. W portalu klienta sam otwiera zgłoszenia.

[MODUŁ: SYSTEM ZGŁOSZEŃ](#)

5

Zespół odpowiada, klient czyta w portalu

Ticket Copilot streszcza historię i przygotowuje projekt odpowiedzi w języku klienta. Zespół ją wysyła, a klient dostaje powiadomienie e-mailem i czyta odpowiedź w portalu.

[MODUŁ: TICKET COPILOT](#)

03 · W APLIKACJI

Jak skonfigurować proces obsługi.

Pięć kroków w aplikacji. Helpdesk AI jest dostępny od planu Plus, a czat na stronie i telefon z Conversation AI od planu Professional.

1

Dostarczyć wiedzę i dane

W Knowledge Base AI › Artykuły napisać artykuły i FAQ. W Knowledge Base AI › Źródła operacyjne podłączyć zamówienia ze sklepu lub ERP, aby agent mógł po weryfikacji podawać status.

2

Utworzyć agenta

W Conversation AI › Agenci rozmów utworzyć agenta z rolą Agent publiczny, napisać powitanie i instrukcje oraz wybrać bazy wiedzy, na podstawie których będzie odpowiadał.

3

Uruchomić czat i telefon

Na karcie Czat na stronie internetowej wpisać domeny i skopiować Osadź fragment kodu. Na karcie Telefonia zamówić własny numer telefonu i przekierować na niego numer firmowy.

4

Skonfigurować portal i terminy

W Helpdesk AI › Ustawienia ustawić nazwę portalu i kolory; obraz organizacji służy jako logo. Następnie wpisać czasy reakcji i rozwiązania dla każdego priorytetu w godzinach pracy.

5

Obsługiwać zgłoszenia

W Helpdesk AI › Przegląd zgłoszeń przypisywać sprawy i odpowiadać. W panelu bocznym PaperOffice Agent copilot streszcza historię i umieszcza projekt w polu odpowiedzi.

PORADA Z PRAKTYKI

Notatki wewnętrzne ustawić jako Wewnętrzne. Publiczni agenci odpowiadają na podstawie opublikowanych wpisów i Państwa źródeł ze stron internetowych. Notatki wewnętrzne, na przykład zasady kulancji, proszę ustawić ze statusem Wewnętrzny; pozostają wtedy ukryte w portalu, na czacie na stronie i dla publicznych agentów.

04 · PRZYKŁAD

Producent sprzętu AGD w obsłudze klienta.



Producent pralek i suszarek z ośmioosobowym zespołem obsługi klienta. Klienci pytają o gwarancję, części zamienne i terminy dostaw telefonicznie, e-mailem i przez formularz kontaktowy. Zgłoszenia gwarancyjne są drukowane i przekazywane z rąk do rąk.

PRZED

- Zgłoszenia gwarancyjne przychodzą e-mailem i pocztą, i leżą wydrukowane na biurku.
- Każdy kolega odpowiada na pytania o części zamienne na podstawie własnych notatek.
- Przy oddzwonieniu klient znów opisuje sprawę od początku.
- Kto ma którą prośbę, jest zapisane na liście przy stole zespołu.

Z PAPEROFFICE

- Agent odpowiada na standardowe pytania o gwarancję i części zamienne na czacie i przez telefon.
- Po podaniu numeru zamówienia i kodu pocztowego podaje status dostawy na podstawie danych ze sklepu.
- Sprawy gwarancyjne trafiają jako zgłoszenia z historią, a klienci przesyłają zdjęcia i paragony przez portal.
- Kierownik zespołu przypisuje sprawy w przeglądzie zgłoszeń, a copilot przygotowuje projekt odpowiedzi.

Przykład zmyślony, do zilustrowania. Proszę samodzielnie sprawdzić, jakie szczegóły gwarancji i zamówień Państwa agent może udostępniać i które sprawy zawsze powinny trafiać do człowieka.

05 · LISTA KONTROLNA

Czy Państwa obsługa jest gotowa na jeden przegląd zgłoszeń?

Proszę przejść przez te punkty z zespołem obsługi, najlepiej mając pod ręką prośby z ostatnich tygodni.

- | | |
|--|--|
| ☐ Przez które kanały klienci pytają dziś i gdzie trafia każda prośba? | ☐ Na jakie pytania zespół słyszy najczęściej i gdzie jest dziś odpowiedź? |
| ☐ Jakie treści mogą słyszeć klienci, a które pozostają wewnętrzne? | ☐ Jakie szczegóły zamówień powinien udostępniać agent i z którego systemu pochodzą? |
| ☐ Jaka weryfikacja pozwala klientowi poznać status zamówienia? | ☐ Na jakich domenach ma się pojawiać czat na stronie? |
| ☐ Które sprawy zawsze powinny trafiać do człowieka, na przykład reklamacje lub sprawy kulancyjne? | ☐ Kto w zespole obsługuje zgłoszenia, a kto je przypisuje? |
| ☐ Jaki czas reakcji i rozwiązania obowiązuje dla poszczególnych priorytetów? | ☐ W jakich językach pytają klienci i jaki głos pasuje do telefonu? |

06 · NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Co kierownicy obsługi pytają, zanim zaczną.

Skąd agent bierze odpowiedź?

Z przypisanych baz wiedzy, a status zamówienia z Państwa źródeł operacyjnych. Dokumenty w Workspace pozostają zablokowane dla odwiedzających stronę i dzwoniących.

Co, jeśli agent nie może pomóc?

Na czacie klient wysyła prośbę z adresem e-mail i historią czatu. Przez telefon otrzymuje link SMS do formularza, a przesłany formularz staje się zgłoszeniem. Może też zostawić prośbę o oddzwonienie jako zgłoszenie.

Czy copilot sam odpowiada klientom?

Copilot przygotowuje projekt, a wysyła zespół. Umieszcza projekt w polu odpowiedzi albo zapisuje go jako notatkę wewnętrzną, a jego wysyłanie pozostaje zablokowane.

Czy klienci mogą zobaczyć, skąd pochodzi odpowiedź?

Na czacie na stronie agent linkuje artykuły, które mają adres internetowy, na przykład strony ze źródeł stron internetowych. Dzięki temu klienci mogą sami przeczytać więcej na stronie. Przez telefon odpowiada krótkimi zdaniami.

Czy klient może poznać, że odpowiada AI?

Tak. W oknie czatu pod nazwą pojawia się „Asystent AI”. Przez telefon komunikat po powitaniu informuje, że mówi asystent AI i że rozmowa może być nagrywana.

Jak kontrolować terminy?

Przegląd zgłoszeń pokazuje status, priorytet i przypisanie oraz oznacza zgłoszenia, których termin wkrótce minie lub które są zaległe, gdy aktywne są terminy SLA. Pulpit pokazuje kluczowe wskaźniki, na przykład Zaległe i Nieprzydzielone.

07 · JAK ZACZĄĆ

Zacząć od jednego agenta i jednego kanału

Najczęstsze odpowiedzi zapisać w **Knowledge Base AI** › **Artykuły**, utworzyć agenta w **Conversation AI** › **Agenci rozmów** i osadzić czat na stronie. Rozliczenie odbywa się według zużycia, a szczegóły podaje strona cennika.

Przeczytać karty techniczne

Baza wiedzy, Agent rozmowy dla czatu na stronie i telefonu, dane biznesowe, system zgłoszeń i Ticket Copilot są opisane każdy wraz ze ścieżkami menu.

Przetestować agenta w laboratorium

Wypróbować agenta na prawdziwych pytaniach klientów, zanim **Osadź fragment kodu** trafi na Państwa stronę.

Zacząć razem

W sprawie konfiguracji i wyboru planu chętnie doradzimy przez stronę kontaktową.

KARTY TECHNICZNE NA TEN TEMAT

Baza wiedzypaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-pl.pdf**Conversation Agent · Czat na stronie**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-pl.pdf**Conversation Agent · Telefon**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-pl.pdf**Dane biznesowe dla agentów AI**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-pl.pdf**System zgłoszeń**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-pl.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-pl.pdf

WIĘCEJ NA TEN TEMAT

Obsługa klientapaperoffice.ai/pl/solutions/proces/ai-obsługa-klienta-automatyzacja-chatbot

WIĘCEJ NA TEN TEMAT

paperoffice.ai/pl/solutions/proces/ai-obsługa-klienta-automatyzacja-chatbot

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt