

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

GHID SCURT · PROCES · SERVICIU CLIENȚI

Fiecare canal de service are propria căsuță de e-mail?
Chat, portal și telefon într-o singură prezentare generală a tichetelor.

Garanție, piese de schimb, dată de livrare: clienții întreabă în chat-ul site-ului web, în portalul client și la telefon. Acest ghid scurt arată cum Conversation Agent răspunde din cunoștințele dumneavoastră, cum ajung solicitările clienților ca tichete cu istoricul lor și cum echipa dumneavoastră gestionează totul într-un singur loc.

ESENȚIALUL ÎNTR-O PROPOZIȚIE

Agentul răspunde din baza dumneavoastră de cunoștințe, oferă statusul comenzii după verificare, iar o solicitare a clientului ajunge ca un tichet cu istoricul său într-o singură prezentare generală, cu un SLA per prioritate.

01 · PROBLEMA

Fiecare canal are propriul teanc.

Un client întreabă despre o piesă de schimb în chat, a doua zi sună despre cazul său de garanție și apoi trimite și un e-mail. Fiecare solicitare ajunge în alt loc, iar cel care răspunde nu știe nimic despre celelalte. Clientul trebuie să explice problema de la capăt de fiecare dată.

DE CE APARE

Fiecare canal are propria căsuță

Mesajele din chat, notițele telefonice și e-mailurile stau separat. Cine lucrează o solicitare nu vede ce a întrebat clientul ieri pe alt canal.

Răspunsurile stau în capetele oamenilor și în clasoare

Fiecare coleg cunoaște în felul său termenii de garanție, numerele pieselor de schimb și termenele de livrare. În funcție de cine răspunde, aceeași întrebare primește alt răspuns.

Istoricul se pierde la predare

Atunci când un caz este predat mai departe, de multe ori lipsește ce s-a spus deja. Clientul se repetă, iar echipa o ia de la zero.

CUM SE OBSERVĂ

- La al doilea contact, clienții își descriu problema de la capăt.
- Solicitările de apel invers stau pe bilețele sau într-o listă ținută de o singură persoană.
- Doar cel care a preluat solicitarea știe dacă a fost răspuns.
- Întrebările despre starea livrării vin pe chat, telefon și e-mail, de mai multe ori.
- După program, întrebările așteaptă până se întoarce echipa.

02 · MODUL DE LUCRU CU PAPEROFFICE

O bază de cunoștințe, o prezentare generală a tichetelor.

Chatul de pe site și telefonul răspund la întrebările standard din baza dumneavoastră de cunoștințe. Orice trebuie rezolvat de o persoană devine tichet cu istoricul conversației, la fel ca orice solicitare din portalul clienților. Echipa lucrează totul într-o singură prezentare generală a tichetelor.

1

Conectați cunoștințele și datele despre comenzi

Articolele și întrebările frecvente se află în baza de cunoștințe, întreținută pe fiecare limbă. Sursele operaționale oglindesc comenzile, facturile și prețurile din magazinul sau ERP-ul dumneavoastră, cu rețete pentru JTL-Wawi și Holded.

MODUL: BAZA DE CUNOȘTINȚE

2

Răspundeți în chatul de pe site

Conversation Agent răspunde din bazele de cunoștințe atribuite, în limba paginii dumneavoastră. Leagă articolele care au o adresă web, astfel încât clienții să poată citi singuri.

MODUL: CONVERSATION AGENT · CHAT PE SITE

3

Răspundeți la telefon

Pe propriul număr de telefon, același agent preia apelurile, iar după mesajul de întâmpinare un anunț informează despre AI și înregistrare. Indică starea comenzii după numărul comenzii și codul poștal.

MODUL: CONVERSATION AGENT · TELEFON

4

Cazurile deschise devin tichete

În chat, clientul trimite o solicitare cu adresa sa de e-mail și istoricul; la telefon, un link SMS duce la un formular. În portalul clienților, ei deschid singuri tichete.

MODUL: SISTEM DE TICHETE

5

Echipa răspunde, clientul citește în portal

Ticket Copilot rezumă istoricul și redactează răspunsul în limba clientului. Echipa îl trimite, iar clientul primește o notificare prin e-mail și citește răspunsul în portal.

MODUL: TICKET COPILOT

03 · ÎN APLICAȚIE

Cum configurați procesul de service.

Cinci pași în aplicație. Helpdesk AI este inclus din planul Plus, iar chatul de pe site și telefonul cu Conversation AI din planul Professional.

1

Furnizați cunoștințe și date

Sub `Knowledge Base AI › Articole`, scrieți articole și întrebări frecvente. Sub `Knowledge Base AI › Surse operaționale`, conectați comenzile din magazinul sau ERP-ul dumneavoastră, ca agentul să poată indica starea după verificare.

2

Creați agentul

Sub `Conversation AI › Agenți de conversație`, creați un agent cu rolul `Agent public`, scrieți mesajul de întâmpinare și instrucțiunile și alegeți bazele de cunoștințe din care răspunde.

3

Activați chatul și telefonul

Pe fila `Chat pe site`, introduceți domeniile și copiați `Fragment de inserare`. Pe fila `Telefonie`, solicitați propriul număr de telefon și redirecționați numărul companiei către acesta.

4

Configurați portalul și termenele

Sub `Helpdesk AI › Setări`, setați numele și culorile portalului; imaginea organizației dumneavoastră servește drept logo. Apoi introduceți termenele de răspuns și de rezolvare pe fiecare prioritate, în orele de lucru.

5

Lucrați tichetele

Sub `Helpdesk AI › Prezentare generală tichete`, atribuiți și răspundeți. În panoul lateral `PaperOffice Agent`, copilotul rezumă istoricul și pune ciorna în câmpul de răspuns.

SFAT DIN PRACTICĂ

Setați notele interne pe Intern Agenții publici răspund din intrările publicate și din sursele de pe site. Setați notele interne, cum ar fi regulile de bunăvoință, pe statusul Intern, și ele rămân ascunse de portal, de chatul de pe site și de agenții publici.

04 · UN EXEMPLU

Un producător de electrocasnice în serviciul clienți.



Un producător de mașini de spălat și uscătoare, cu opt persoane în serviciul clienți. Clienții întreabă despre garanție, piese de schimb și date de livrare prin telefon, e-mail și formularul de contact. Cererile de garanție sunt tipărite și trecute din mână în mână.

ÎNAINTE

- Cererile de garanție sosesc prin e-mail și poștă și stau tipărite pe birou.
- Fiecare coleg răspunde la întrebările despre piesele de schimb din notițele sale.
- La un apel invers, clientul își descrie din nou problema de la capăt.
- Cine are ce solicitare se află pe o listă, la masa echipei.

CU PAPEROFFICE

- Agentul răspunde la întrebările standard despre garanție și piese de schimb, în chat și la telefon.
- Indică starea livrării din datele magazinului, după numărul comenzii și codul poștal.
- Cazurile de garanție ajung ca tichete cu istoric, iar clienții trimit fotografii și chitanțe în portal.
- Șeful echipei atribuie în prezentarea generală a tichetelor, iar copilotul redactează răspunsul.

Un exemplu inventat, pentru ilustrare. Verificați singur ce detalii despre garanție și comenzi poate comunica agentul și ce cazuri trebuie să ajungă întotdeauna la o persoană.

05 · LISTĂ DE VERIFICARE

Este serviciul dumneavoastră pregătit pentru o singură prezentare a tichetelor?

Parcurgeți aceste puncte împreună cu echipa de service, de preferat cu solicitările din ultimele săptămâni la îndemână.

- [ ] Prin ce canale vă contactează clienții astăzi și unde ajunge fiecare solicitare?
- [ ] Ce conținut pot auzi clienții și ce rămâne intern?
- [ ] Ce verificare permite unui client să afle starea comenzii sale?
- [ ] Ce cazuri trebuie să ajungă întotdeauna la o persoană, de exemplu reclamațiile sau cazurile de bunăvoință?
- [ ] Ce termen de răspuns și de rezolvare se aplică pe fiecare prioritate?
- [ ] Ce întrebări aude echipa cel mai des și unde se află răspunsul astăzi?
- [ ] Ce detalii despre comenzi trebuie să comunice agentul și din ce sistem provin?
- [ ] Pe ce domenii trebuie să apară chatul de pe site?
- [ ] Cine din echipă lucrează tichetele și cine le atribuie?
- [ ] În ce limbi scriu clienții dumneavoastră și ce voce se potrivește la telefon?

06 · ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce întreabă responsabilii de service înainte să înceapă.

De unde își ia agentul răspunsurile?

Din bazele de cunoștințe atribuite și, pentru starea comenzii, din sursele operaționale. Documentele din Workspace rămân blocate pentru vizitatorii site-ului și pentru apelanți.

Ce se întâmplă dacă agentul nu poate ajuta?

În chat, clientul trimite o solicitare cu adresa sa de e-mail și istoricul conversației. La telefon, primește un link SMS către un formular, iar formularul trimis devine tichet. Sau lasă o solicitare de apel invers, care devine tichet.

Copilotul răspunde singur clienților?

Copilotul redactează, echipa trimite. El pune ciorna în câmpul de răspuns sau o salvează ca notă internă, iar trimiterea rămâne blocată pentru el.

Pot clienții vedea de unde provine un răspuns?

În chatul de pe site, agentul leagă articolele care au o adresă web, cum ar fi paginile din sursele de pe site. Astfel, clienții pot citi singuri pagina. La telefon, răspunde în propoziții scurte.

Poate clientul să își dea seama că răspunde o inteligență artificială?

Da. În fereastra de chat, sub nume apare „Asistent AI”. La telefon, un anunț după mesajul de întâmpinare spune că vorbește un asistent AI și că apelul poate fi înregistrat.

Cum ținem evidența?

Prezentarea generală a tichetelor arată starea, prioritatea și atribuirea și semnalează tichetele al căror termen se apropie sau este depășit, odată ce termenele SLA sunt active. Tabloul de bord arată cifre-cheie, precum Restant și Nedistribuit.

07 · CUM SE ÎNCEPE

Începeți cu un agent și un canal

Scrieți cele mai frecvente răspunsuri sub Knowledge Base AI › Articole, creați un agent sub Conversation AI › Agenți de conversație și încorporați chatul de pe site. Facturarea se face în funcție de utilizare, iar pagina de prețuri arată detaliile.

Citiți fișele tehnice

Baza de cunoștințe, Conversation Agent pentru chatul de pe site și telefon, datele despre afaceri, sistemul de tichete și Ticket Copilot sunt descrise fiecare cu căi de meniu.

Testați agentul în laborator

Încercați agentul cu întrebări reale ale clienților dumneavoastră, înainte ca Fragment de inserare să ajungă pe site-ul dumneavoastră.

Începeți împreună

Pentru configurare și alegerea unui plan, vă consiliem cu plăcere prin pagina de contact.

FIȘE TEHNICE PE ACEASTĂ TEMĂ

Baza de cunoștințe
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ro.pdf

Conversation Agent · Chat pe site
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web chat-ro.pdf

Conversation Agent · Telefon
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-ro.pdf

Date de afaceri pentru agenți
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-ro.pdf

Sistem de tichete
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-ro.pdf

Ticket Copilot
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ro.pdf

MAI MULTE DESPRE ACEASTĂ TEMĂ

Serviciu clienți

paperoffice.ai/ro/solutions/proces/automatizare-servicii-client-ai-chatbot

MAI MULTE DESPRE ACEASTĂ TEMĂ

paperoffice.ai/ro/solutions/proces/automatizare-servicii-client-ai-chatbot

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact