



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО · ПРОЦЕСС · ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

У каждого канала поддержки свой отдельный ящик? Чат, портал и телефон в одном обзоре тикетов.

Гарантия, запасные части, дата доставки: клиенты задают вопросы в чате на сайте, в клиентском портале и по телефону. В этом кратком руководстве показано, как Conversation Agent отвечает на основе ваших знаний, как запросы клиентов поступают в виде тикетов с их историей и как ваша команда работает со всем этим в одном месте.

ГЛАВНОЕ В ОДНОМ ПРЕДЛОЖЕНИИ

Агент отвечает на основе вашей базы знаний, предоставляет статус заказа после проверки, а запрос клиента поступает в виде тикета с его историей в одном обзоре со SLA по приоритету.

01 · СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

У каждого канала своя куча.

Клиент спрашивает о запчасти в чате, на следующий день звонит по гарантийному случаю и ещё пишет письмо. Каждый запрос попадает в другое место, и тот, кто отвечает, не знает о других. Клиенту каждый раз приходится заново объяснять проблему.

ПОЧЕМУ ЭТО ПРОИСХОДИТ

У каждого канала свой ящик

Сообщения из чата, заметки о звонках и письма лежат отдельно. Тот, кто работает с запросом, не видит, что клиент вчера спрашивал по другому каналу.

Ответы хранятся в головах и папках

Каждый сотрудник по-своему знает условия гарантии, номера запчастей и сроки доставки. В зависимости от того, кто отвечает, на один и тот же вопрос приходит разный ответ.

История теряется при передаче

Когда вопрос передают дальше, часто не хватает того, что уже было сказано. Клиент повторяется, и ваша команда начинает с нуля.

КАК ЭТО ЗАМЕТИТЬ

- При втором обращении клиенты описывают проблему заново.
- Заявки на обратный звонок лежат на бумажках или в списке, который ведёт один человек.
- О том, отвечен ли запрос, знает только тот, кто им занимался.
- Вопросы о статусе доставки приходят в чат, по телефону и по почте по несколько раз.
- В нерабочее время вопросы ждут, пока команда снова выйдет на работу.

02 · ПОДХОД С PAPEROFFICE

Одна база знаний, один обзор тикетов.

Чат на сайте и телефон отвечают на типовые вопросы из вашей базы знаний. Всё, что требует участия человека, становится тикетом с историей разговора, так же как и каждый запрос из клиентского портала. Ваша команда ведёт всё в одном обзоре тикетов.

1

Подключите знания и данные заказов

Статьи и FAQ хранятся в базе знаний и поддерживаются по языкам. Оперативные источники отражают заказы, счета и цены из вашего магазина или ERP, с готовыми рецептами для JTL-Wawi и Holded.

МОДУЛЬ: БАЗА ЗНАНИЙ

2

Отвечайте в чате на сайте

Conversation Agent отвечает на основе назначенных вами баз знаний на языке вашей страницы. Статьи, у которых есть веб-адрес, он даёт ссылкой, чтобы клиенты могли читать их сами.

МОДУЛЬ: CONVERSATION AGENT · ВЕБ-ЧАТ

3

Отвечайте по телефону

На вашем собственном номере телефона тот же агент принимает звонки; после приветствия звучит объявление об ИИ и записи разговора. Статус заказа он сообщает по номеру заказа и почтовому индексу.

МОДУЛЬ: CONVERSATION AGENT · ТЕЛЕФОН

4

Открытые вопросы становятся тикетами

В чате клиент отправляет запрос со своим адресом электронной почты и историей; по телефону SMS-ссылка ведёт к форме. В клиентском портале клиенты открывают тикеты сами.

МОДУЛЬ: СИСТЕМА ЗАЯВОК

5

Команда отвечает, клиент читает в портале

Ticket Copilot подводит итог истории и составляет ответ на языке клиента. Ваша команда его отправляет, а клиент получает уведомление по электронной почте и читает ответ в портале.

МОДУЛЬ: TICKET COPILOT

03 · В ПРИЛОЖЕНИИ

Как настроить процесс обслуживания.

Пять шагов в приложении. Helpdesk AI входит в тариф Plus, чат на сайте и телефон с Conversation AI — в тарифе Professional.

1 Добавьте знания и данные

В разделе **Knowledge Base AI** › **Статьи** напишите статьи и FAQ. В разделе **Knowledge Base AI** › **Операционные источники** подключите заказы из вашего магазина или ERP, чтобы агент мог сообщать статус после проверки.

2 Создайте агента

В разделе **Conversation AI** › **Агенты разговоров** создайте агента с ролью **Публичный агент**, напишите приветствие и инструкции и выберите базы знаний, из которых он будет отвечать.

3 Подключите чат и телефон

На вкладке **Чат на сайте** укажите свои домены и скопируйте **Встраиваемый фрагмент**. На вкладке **Телефония** запросите собственный номер телефона и переадресуйте на него номер вашей компании.

4 Настройте портал и сроки

В разделе **Helpdesk AI** › **Настройки** задайте название портала и цвета; изображение вашей организации служит логотипом. Затем укажите сроки ответа и решения для каждого приоритета в рабочих часах.

5 Работайте с тикетами

В разделе **Helpdesk AI** › **Обзор тикетов** назначайте тикеты и отвечайте на них. В боковой панели **PaperOffice Agent** копилот подводит итог истории и помещает черновик в поле ответа.

СОВЕТ ИЗ ПРАКТИКИ

Внутренние заметки ставьте со статусом «Внутренний» Публичные агенты отвечают на основе опубликованных записей и источников вашего сайта. Внутренние заметки, например правила о гибкости в исключительных случаях, ставьте со статусом «Внутренний»: они остаются скрытыми от портала, чата на сайте и публичных агентов.

04 · ПРИМЕР

Производитель бытовой техники в службе поддержки.



Производитель стиральных и сушильных машин с восемью сотрудниками в службе поддержки. Клиенты спрашивают о гарантии, запчастях и датах доставки по телефону, по электронной почте и через контактную форму. Гарантийные заявки распечатывают и передают из рук в руки.

ДО

- Гарантийные заявки приходят по почте и обычной почтой и лежат распечатанными на столе.
- Каждый сотрудник отвечает на вопросы о запчастях по своим записям.
- При обратном звонке клиент снова описывает проблему с самого начала.
- Кто какой запрос ведёт, записано в списке на общем столе команды.

С PAPEROFFICE

- Агент отвечает на типовые вопросы о гарантии и запчастях в чате и по телефону.
- Статус доставки он сообщает из данных магазина после ввода номера заказа и почтового индекса.
- Гарантийные случаи поступают в виде тикетов с историей, а клиенты присылают фото и чеки через портал.
- Руководитель группы назначает тикеты в обзоре, а копилот составляет черновик ответа.

Вымышленный пример для наглядности. Проверьте сами, какие гарантийные и заказные данные может сообщать ваш агент и по каким вопросам обращение всегда должно идти к человеку.

05 · ЧЕК-ЛИСТ

Готова ли ваша служба к одному обзору тикетов?

Пройдите эти пункты вместе с командой поддержки, желательно с запросами последних недель под рукой.

- | | |
|--|---|
| ☐ Через какие каналы клиенты обращаются сегодня и куда попадает каждый запрос? | ☐ Какие вопросы команда слышит чаще всего и где сегодня ответ на них? |
| ☐ Какой контент могут слышать клиенты, а что остаётся внутренним? | ☐ Какие данные заказа агент может сообщать и из какой системы они берутся? |
| ☐ Какая проверка позволяет клиенту узнать статус заказа? | ☐ На каких доменах должен появляться чат на сайте? |
| ☐ Какие вопросы всегда должны идти к человеку, например жалобы или случаи гибкости? | ☐ Кто в команде работает с тикетами и кто их назначает? |
| ☐ Какой срок ответа и решения действует для каждого приоритета? | ☐ На каких языках пишут ваши клиенты и какой голос подходит для телефона? |

06 · ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Что руководители службы спрашивают до старта.

Откуда агент берёт ответы?

Из баз знаний, которые вы назначили, а статус заказа — из ваших оперативных источников. Документы Workspace закрыты для посетителей сайта и звонящих.

Что, если агент не может помочь?

В чате клиент отправляет запрос со своим адресом электронной почты и историей чата. По телефону он получает SMS-ссылку на форму, и отправленная форма становится тикетом. Или он оставляет заявку на обратный звонок в виде тикета.

Отвечает ли копилот клиентам сам?

Копилот составляет черновик, а отправляет ваша команда. Он помещает черновик в поле ответа или сохраняет его как внутреннюю заметку, и отправка для него заблокирована.

Видят ли клиенты, откуда ответ?

В чате на сайте агент даёт ссылки на статьи, у которых есть веб-адрес, например на страницы из источников сайта. Так клиенты могут прочитать подробности на странице сами. По телефону он отвечает короткими фразами.

Может ли клиент понять, что отвечает ИИ?

Да. В окне чата под именем появляется «AI assistant». По телефону объявление после вашего приветствия сообщает, что говорит ИИ-помощник и что разговор может записываться.

Как мы ведём учёт?

Обзор тикетов показывает статус, приоритет и назначение и отмечает тикеты, срок которых скоро наступает или который просрочен, когда активны сроки SLA. Панель показывает ключевые цифры, такие как «Просрочено» и «Не назначено».

07 · КАК НАЧАТЬ

Начните с одного агента и одного канала

Напишите самые частые ответы в разделе **Knowledge Base AI > Статьи**, создайте агента в разделе **Conversation AI > Агенты разговоров** и встройте чат на сайт. Оплата идёт по использованию, подробности — на странице с ценами.

Прочитайте описания

База знаний, Conversation Agent для чата на сайте и телефона, бизнес-данные, система тикетов и Ticket Copilot описаны с путями в меню.

Проверьте агента в лаборатории

Испытайте агента на реальных вопросах ваших клиентов, прежде чем **Встраиваемый фрагмент** появится на вашем сайте.

Начните вместе с нами

По настройке и выбору тарифа мы с радостью проконсультируем вас через контактную страницу.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ОПИСАНИЯ ПО ТЕМЕ

База знаний

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

Conversation Agent · Веб-чат

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

Conversation Agent · Телефон

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

Бизнес-данные для агентов ИИ

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

Система заявок

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

Ticket Copilot

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

ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

Обслуживание клиентов

paperoffice.ai/ru/solutions/process/ai-obslyuzhivanie-klyentov-avtomatizaciya-chatbot



ПОДРОБНЕЕ ПО ТЕМЕ

paperoffice.ai/ru/solutions/process/ai-obslyuzhivanie-klyentov-avtomatizaciya-chatbot

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt