



KORT GUIDE · PROCESS · KUNDTJÄNST

Har varje servicekanal sin egen inkorg? Chatt, portal och telefon i en ärendeöversikt.

Garanti, reservdelar, leveransdatum: kunder frågar i webbplatschatten, i kundportalen och på telefon. Denna korta guide visar hur Conversation Agent svarar från din kunskapsbas, hur kundeförfrågningar anländer som ärenden med sin historik och hur ditt team hanterar allt på ett ställe.

DET VIKTIGASTE I EN MENING

Agenten svarar från din kunskapsbas, ger orderstatus efter verifiering, och en kunds förfrågan anländer som ett ärende med dess historik i en översikt med SLA per prioritet.

01 · PROBLEMET

Varje kanal har sin egen hög.

En kund frågar om en reservdel i chatten, ringer nästa dag om sitt garantiärende och skickar sedan dessutom ett e-postmeddelande. Varje förfrågan hamnar på ett annat ställe, och den som svarar vet inget om de andra. Kunden måste förklara problemet från början varje gång.

VARFÖR DET HÄNDER

Varje kanal har sin egen inkorg

Chattmeddelanden, telefonanteckningar och e-post ligger var för sig. Den som handlägger en förfrågan ser inte vad kunden frågade igår via en annan kanal.

Svaren finns i huvudet och i pärnarna

Varje kollega känner garantivillkor, reservdelsnummer och leveranstider på sitt eget sätt. Beroende på vem som svarar får samma fråga olika svar.

Historiken försvinner vid överlämning

När ett ärende lämnas vidare saknas ofta det som redan sagts. Kunden upprepar sig, och ert team börjar från noll.

SÅ MÄRKER DU DET

- Kunder beskriver sitt ärende från början vid den andra kontakten.
- Önskemål om återuppringning ligger på lappar eller i en lista som en enda person för.
- Om en förfrågan är besvarad vet bara den som hanterade den.
- Frågor om leveransstatus kommer flera gånger via chatt, telefon och e-post.
- Efter kontorstid väntar frågorna tills teamet är tillbaka.

02 · SÅ GÖR DU MED PAPEROFFICE

En kunskapsbas, en ärendeöversikt.

Webbchatten och telefonen besvarar standardfrågor utifrån din kunskapsbas. Allt som en person behöver avgöra blir ett ärende med konversationshistorik, och det gäller även varje förfrågan från kundportalen. Ditt team hanterar allt i en ärendeöversikt.

1

Koppla kunskap och orderdata

Artiklar och vanliga frågor finns i kunskapsbasen och underhålls per språk. Operationella källor speglar beställningar, fakturor och priser från din butik eller ditt ERP, med recept för JTL-Wawi och Holded.

[MODUL: KUNSKAPSBAS](#)

2

Svara i webbchatten

Conversation Agent svarar utifrån de kunskapsbaser du tilldelar, på sidans språk. Den länkar till artiklar som har en webbadress, så att kunderna kan läsa på egen hand.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · WEBBCHATT](#)

3

Svara per telefon

Samma agent tar emot samtal på ert egna telefonnummer, och efter er hälsning informerar ett meddelande om AI och inspelning. Den anger orderstatus efter ordernummer och postnummer.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

Öppna ärenden blir ärenden

I chatten skickar kunden en förfrågan med sin e-postadress och historiken; per telefon leder en sms-länk till ett formulär. I kundportalen öppnar kunderna själva ärenden.

[MODUL: ÄRENDESYSTEM](#)

5

Teamet svarar, kunden läser i portalen

Ticket Copilot sammanfattar historiken och skriver ett utkast till svar på kundens språk. Ert team skickar det, och kunden får ett e-postmeddelande och läser svaret i portalen.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

03 · I APPEN

Så ställer du in serviceprocessen.

Fem steg i appen. Helpdesk AI ingår från Plus-planen, och webbchatt och telefon med Conversation AI från Professional-planen.

1

Lägg in kunskap och data

Under **Knowledge Base AI** › **Artiklar** skriver du artiklar och vanliga frågor. Under **Knowledge Base AI** › **Operativa källor** kopplar du beställningar från din butik eller ditt ERP, så att agenten kan ange status efter verifiering.

2

Skapa agenten

Under **Conversation AI** › **Konversationsagenter** skapar du en agent med rollen **Offentlig agent**, skriver hälsningen och instruktionerna och väljer de kunskapsbaser den svarar utifrån.

3

Öppna chatt och telefon

På fliken **Webbchatt** anger du dina domäner och kopierar **Bädda in kodsnuett**. På fliken **Telefoni** begär du ett eget telefonnummer och vidarekopplar ert företagsnummer dit.

4

Ställ in portal och frister

Under **Helpdesk AI** › **Inställningar** anger du portalnamnet och färgerna; er organisationsbild används som logotyp. Sedan anger du svars- och lösningstider per prioritet under era arbetstider.

5

Hantera ärendena

Under **Helpdesk AI** › **Ticketöversikt** tilldelar och svarar du. I sidopanelen **PaperOffice Agent** sammanfattar copiloten historiken och lägger utkastet i svarsfältet.

TIPS FRÅN PRAKTIKEN

Sätt interna anteckningar till Intern Publika agenter svarar utifrån publicerade poster och dina webbkällor. Sätt interna anteckningar, till exempel regler för goodwill, till status Intern, så förblir de dolda för portalen, webbchatten och publika agenter.

04 · ETT EXEMPEL

En tillverkare av vitvaror i kundtjänsten.



En tillverkare av tvättmaskiner och torktumlare med åtta personer i kundtjänsten. Kunderna frågar om garanti, reservdelar och leveransdatum per telefon, e-post och via kontaktformuläret. Garantiärenden skrivs ut och skickas runt.

FÖRE

- Garantiärenden kommer via e-post och post och ligger utskrivna på skrivbordet.
- Varje kollega svarar på reservdelsfrågor utifrån sina egna anteckningar.
- Vid en återuppringning beskriver kunden problemet från början igen.
- Vem som har vilket ärende står på en lista vid teamets bord.

MED PAPEROFFICE

- Agenten svarar på standardfrågor om garanti och reservdelar i chatten och per telefon.
- Den anger leveransstatus från butiksdata efter ordernummer och postnummer.
- Garantiärenden kommer som ärenden med historik, och kunderna skickar foton och kvitton i portalen.
- Teamledaren tilldelar i ärendeöversikten, och copiloten skriver utkastet till svaret.

Ett påhittat exempel för illustration. Kontrollera själv vilka garanti- och orderuppgifter din agent får lämna ut och vilka ärenden som alltid ska gå till en person.

05 · CHECKLISTA

Är din service redo för en ärendeöversikt?

Gå igenom dessa punkter med ert serviceteam, helst med förfrågningarna från de senaste veckorna till hands.

- | | |
|--|---|
| ☐ Via vilka kanaler frågar era kunder i dag, och var hamnar varje förfrågan? | ☐ Vilka frågor hör ert team oftast, och var finns svaret i dag? |
| ☐ Vilket innehåll får kunderna höra, och vad stannar internt? | ☐ Vilka orderuppgifter ska agenten lämna ut, och från vilket system kommer de? |
| ☐ Vilken verifiering gör att en kund kan få veta sin orderstatus? | ☐ På vilka domäner ska webbchatten visas? |
| ☐ Vilka ärenden ska alltid gå till en person, till exempel klagomål eller goodwillfall? | ☐ Vem i teamet hanterar ärenden, och vem tilldelar dem? |
| ☐ Vilken svars- och lösningstid gäller per prioritet? | ☐ På vilka språk frågar era kunder, och vilken röst passar i telefonen? |

06 · VANLIGA FRÅGOR

Det serviceansvariga frågar innan de börjar.

Var får agenten sina svar från?

Från de kunskapsbaser du tilldelar, och för orderstatus från dina operationella källor. Workspace-dokument är låsta för webbplatsbesökare och för den som ringer.

Vad händer om agenten inte kan hjälpa?

I chatten skickar kunden en förfrågan med sin e-postadress och chatthistoriken. Per telefon får de en sms-länk till ett formulär, och det inskickade formuläret blir ett ärende. Eller så lämnar de en önskan om återuppringning som ett ärende.

Svarar copiloten själv till kunderna?

Copiloten skriver utkast, ert team skickar. Den lägger utkastet i svarsfältet eller sparar det som intern anteckning, och sändningen är låst för copiloten.

Kan kunderna se var ett svar kommer ifrån?

I webbchatten länkar agenten till artiklar som har en webbadress, till exempel sidor från webbkällor. På så sätt kan kunderna läsa på sidan själva. Per telefon svarar den med korta meningar.

Kan kunden se att en AI svarar?

Ja. I chattfönstret visas "AI-assistent" under namnet. Per telefon säger ett meddelande efter er hälsning att en AI-assistent talar och att samtalet kan spelas in.

Hur håller vi koll?

Ärendeöversikten visar status, prioritet och tilldelning och flaggar ärenden som snart förfaller eller är försenade när SLA-frister är aktiva. Instrumentpanelen visar nyckeltal som Förfallen och Otilldelad.

07 · SÅ HÄR BÖRJAR DU

Börja med en agent och en kanal

Skriv de vanligaste svaren under **Knowledge Base AI › Artiklar**, skapa en agent under **Conversation AI › Konversationsagenter** och bädda in webbchatten. Faktureringen sker utifrån användning, och prissidan visar detaljerna.

Läs databladet

Kunskapsbas, Conversation Agent för webbchatt och telefon, affärsdata, ärendesystem och Ticket Copilot beskrivs var för sig med menyvägar.

Testa agenten i labbet

Prova agenten med verkliga frågor från dina kunder innan
Bädda in kodsnuett läggs ut på din webbplats.

Kom igång tillsammans

För installation och val av plan hjälper vi gärna till via kontaktsidan.

DATABLAD OM DETTA ÄMNE

Kunskapsbaspaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-sv.pdf**Conversation Agent · Webbchatt**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-sv.pdf**Conversation Agent · Telefon**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-sv.pdf**Affärsdata för AI-agenter**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-sv.pdf**Ärendesystem**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-sv.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-sv.pdf

MER OM DETTA ÄMNE

Kundtjänstpaperoffice.ai/sv/solutions/process/ai-kundserviceautomatisering-chatbot

MER OM DETTA ÄMNE

paperoffice.ai/sv/solutions/process/ai-kundserviceautomatisering-chatbot

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt