



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · HELPDESK AI

Demandes clients dispersées sur trois canaux ?

Désormais, votre service client fonctionne comme un seul ensemble.

Helpdesk AI relie le portail client, le chat du site et le téléphone à votre base de connaissances. Le Conversation Agent répond aux questions dans le chat et au téléphone, les demandes ouvertes deviennent des tickets, et Ticket Copilot rédige les réponses pour votre équipe.

EN UN COUP D'ŒIL

Tickets avec SLA par priorité, portail client en 21 langues, tableau de bord avec six indicateurs clés et un copilote dans chaque ticket. Votre équipe envoie les réponses aux tickets.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

Trois canaux, trois problèmes. Désormais, tout fonctionne ensemble.

Sur le site, un visiteur demande des précisions sur la garantie ; au téléphone, quelqu'un veut changer une adresse de livraison ; dans le portail, une réclamation attend. Avec Helpdesk AI, le Conversation Agent répond à la question courante à partir de vos connaissances. Tout le reste arrive à votre équipe sous forme de ticket avec son historique.

CANAUX

Portail client, chat du site et téléphone, plus notifications par e-mail aux clients et à l'équipe

CONNAISSANCES

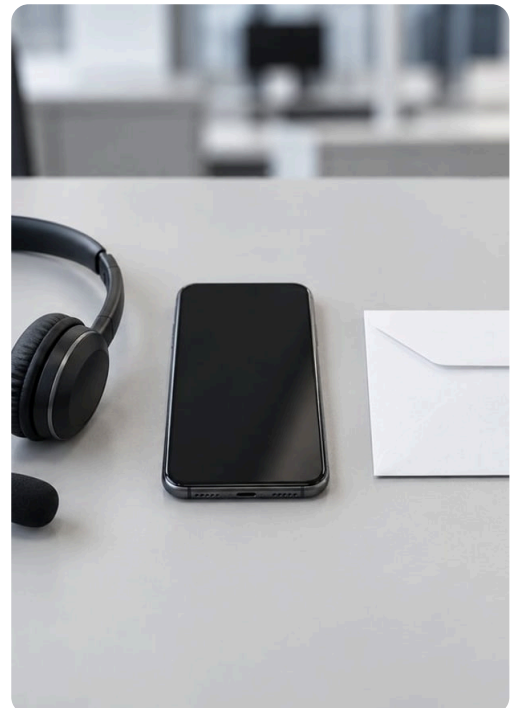
Articles, FAQ et sources de site issus de
 Knowledge Base AI
 pour l'agent et le copilote

AGENTS

Conversation Agent pour le chat et le téléphone, Ticket Copilot pour les brouillons de réponse

ACCÈS

Application web sous
 Helpdesk AI › Tableau de bord
 et
 Conversation AI › Agents de conversation
 , vos clients dans le portail client



Vue des tickets

Tous les tickets avec statut, priorité, attribution et filtres sous
 Helpdesk AI › Vue d'ensemble des tickets . Les actions groupées modifient plusieurs tickets à la fois.

Portail client

Les clients ouvrent et suivent leurs tickets et se connectent par lien, sans mot de passe. Vous définissez le logo, les couleurs et le nom du portail.

Chat du site et téléphone

Le Conversation Agent répond à partir de vos bases de connaissances. Les demandes ouvertes deviennent des tickets via « Envoyer une demande » ou un lien SMS.

Ticket Copilot

Dans chaque ticket, le copilote du panneau latéral
 PaperOffice Agent résume le fil, propose des étiquettes et rédige des réponses dans la langue du client.

SLA et notifications

Délais de réponse et de résolution par priorité, dans vos heures d'ouverture. Un e-mail signale les nouveaux tickets à jusqu'à 10 adresses de l'équipe.

Tableau de bord

Six indicateurs clés comme En retard et Non attribués, une tendance sur 7 jours, la charge de l'équipe et les principaux risques, chacun à un clic des tickets.

02 · FONCTIONNEMENT

Arrivée, transmission, réponse. Un seul parcours pour chaque demande.

Helpdesk AI est la façon dont les modules du support travaillent ensemble. Voici le parcours d'une demande, du premier contact à la réponse.

1

Les questions arrivent

Les clients écrivent dans le portail, dans le chat du site ou appellent. Le Conversation Agent répond au chat et au téléphone à partir de votre base de connaissances.

2

Les demandes ouvertes deviennent des tickets

Dans le chat, le visiteur laisse une adresse e-mail ; au téléphone, l'appelant reçoit un lien SMS. Le ticket contient l'historique de l'échange.

3

L'équipe répond

Sous [Helpdesk AI > Vue d'ensemble des tickets](#), le responsable d'équipe attribue le ticket, le copilote rédige la réponse sur consigne, et votre équipe la relit et l'envoie.

4

Le client la lit dans le portail

Une notification par e-mail connecte le client au portail. [Helpdesk AI > Tableau de bord](#) montre l'état général du support.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Briques	Système de tickets, portail client, Ticket Copilot, tableau de bord, HelpDesk Utilisateurs ; Conversation Agent pour le chat et le téléphone
Canaux d'entrée	Portail client (connexion ou formulaire), chat du site, téléphone via lien SMS ou demande de rappel
Sources de connaissances	Bases de connaissances issues de Knowledge Base AI ; l'agent public et le copilote n'ont pas accès aux documents du workspace
Langues	Portail client en 21 langues, brouillons du copilote dans la langue du client
Réglages	Helpdesk AI > Paramètres : portail client, apparence, numéros de tickets, SLA, notifications
Forfait	Helpdesk AI à partir du forfait Plus ; chat du site et téléphone avec Conversation AI à partir du forfait Professional

03 · EN PRATIQUE

Boutique, logiciel, services. Un seul support pour chaque canal.

Boutique en ligne, questions de garantie

Le chat du site répond à la question de garantie à partir de l'article correspondant. Si le client souhaite aussi modifier l'adresse de livraison, il envoie un ticket avec l'historique du chat via « Envoyer une demande ».

Éditeur de logiciels, ligne d'assistance

Le Conversation Agent prend les appels et répond aux questions courantes. Pour un problème de support, il envoie un lien SMS, et le ticket arrive dans la vue des tickets.

Un prestataire de services avec portail

Les clients signalent leurs problèmes dans le portail, avec votre logo. Le responsable d'équipe voit les tickets en retard et non attribués sur le tableau de bord et les répartit dans l'équipe.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Qu'est-ce qui fait partie de Helpdesk AI ?

Le tableau de bord, la vue des tickets, les utilisateurs Helpdesk, les réglages avec le portail client et les délais SLA, ainsi que Ticket Copilot. Le Conversation Agent de Conversation AI ajoute le chat du site et le téléphone.

Les agents répondent-ils automatiquement ?

Sur le chat du site et au téléphone, le Conversation Agent répond seul, à partir de votre base de connaissances. Le copilote rédige les réponses aux tickets, et votre équipe les envoie.

Quels canaux deviennent des tickets ?

Le portail client et le formulaire public, le chat du site via « Envoyer une demande » et le téléphone via le Conversation Agent. Par e-mail, vos clients reçoivent des liens de connexion et des notifications de réponse.

De quel forfait ai-je besoin ?

Helpdesk AI est inclus à partir du forfait Plus. Pour le chat du site et le téléphone, ajoutez Conversation AI, inclus à partir du forfait Professional.

COMMENCER

Réunissez vos canaux dans un seul bureau d'assistance.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice, configurez votre portail client sous

Helpdesk AI › Paramètres et reliez le chat du site et le téléphone sous

Conversation AI › Agents de conversation .

paperoffice.ai/fr/ai-helpdesk-ai-helpdesk-service-client-support-ticketing



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-helpdesk-ai-helpdesk-service-client-support-ticketing

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact