



SCHEDA TECNICA · SUPPORTO · HELPDESK AI

Richieste dei clienti sparse su tre canali? D'ora in poi il Suo servizio clienti funziona come un unico sistema.

Helpdesk AI collega il portale clienti, la chat del sito e il telefono con la Sua base di conoscenza. Il Conversation Agent risponde alle domande in chat e al telefono, le richieste aperte diventano ticket e Ticket Copilot redige le risposte per il Suo team.

A COLPO D'OCCHIO

Ticket con SLA per priorità, un portale clienti in 21 lingue, un dashboard con sei indicatori chiave e un copilota in ogni ticket. Le risposte ai ticket le invia il Suo team.

01 · DI COSA SI TRATTA

Tre canali, tre problemi. Ora tutto lavora insieme.

Sul sito un visitatore chiede della garanzia; al telefono qualcuno vuole cambiare un indirizzo di consegna; nel portale attende un reclamo. Con Helpdesk AI il Conversation Agent risponde alla domanda standard dalla Sua base di conoscenza. Tutto il resto arriva al Suo team come ticket con la cronologia.

CANALI

Portale clienti, chat del sito e telefono, più avvisi e-mail ai clienti e al team

CONOSCENZA

Articoli, FAQ e fonti del sito da

Knowledge Base AI

per l'agente e il copilota

AGENTI

Conversation Agent per chat e telefono, Ticket Copilot per le bozze di risposta

ACCESSO

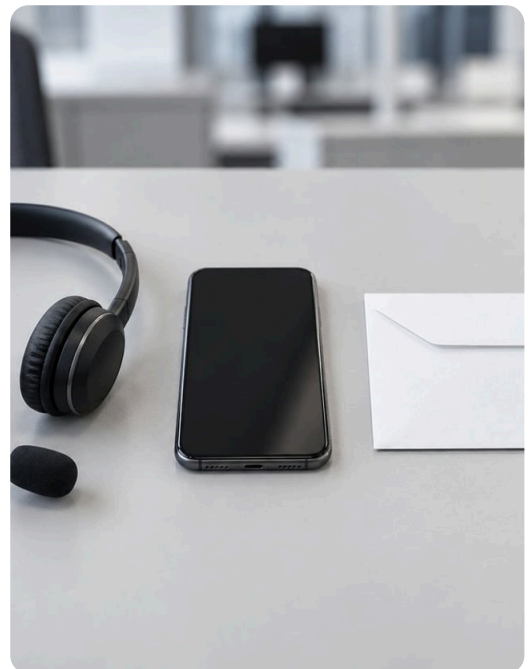
App web sotto

Helpdesk AI › Cruscotto

e

Conversation AI › Agenti conversazionali

, i Suoi clienti nel portale clienti

**Panoramica dei ticket**

Tutti i ticket con stato, priorità, assegnazione e filtri sotto

Helpdesk AI › Panoramica ticket . Le azioni multiple modificano molti ticket insieme.

Portale clienti

I clienti aprono e seguono i loro ticket e accedono tramite un link anziché con una password. Lei imposta logo, colori e nome del portale.

Chat del sito e telefono

Il Conversation Agent risponde dalle Sue basi di conoscenza. Le richieste aperte diventano ticket tramite «Invia richiesta» oppure un link SMS.

Ticket Copilot

In ogni ticket, il copilota nel pannello laterale **PaperOffice Agent** riassume la conversazione, propone tag e redige risposte nella lingua del cliente.

SLA e notifiche

Tempo di risposta e di risoluzione per priorità entro i Suoi orari di lavoro. Un'e-mail segnala i nuovi ticket a fino a 10 indirizzi del team.

Dashboard

Sei indicatori chiave come Scaduti e Non assegnati, un andamento a 7 giorni, il carico di lavoro del team e i rischi principali, ciascuno a un clic dai ticket.

02 · COME FUNZIONA

Arrivare, passare, rispondere. Un percorso per ogni richiesta.

Helpdesk AI è il modo in cui i moduli di assistenza lavorano insieme. Ecco come una richiesta arriva dal primo contatto alla risposta.

1

Arrivano le domande

I clienti scrivono nel portale, nella chat del sito o telefonano. Il Conversation Agent risponde a chat e telefono dalla Sua base di conoscenza.

2

Le richieste aperte diventano ticket

In chat il visitatore lascia un indirizzo e-mail; al telefono il chiamante riceve un link SMS. Il ticket include la cronologia della conversazione.

3

Il team risponde

Sotto **Helpdesk AI > Panoramica ticket** il responsabile del team assegna il ticket, il copilota redige la risposta su istruzione e il Suo team la controlla e la invia.

4

Il cliente lo legge nel portale

Un'e-mail di avviso consente al cliente di accedere al portale. **Helpdesk AI > Cruscotto** mostra come sta andando l'assistenza nel complesso.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Componenti	Sistema ticket, portale clienti, Ticket Copilot, dashboard, HelpDesk Utenti ; Conversation Agent per chat e telefono
Canali di ingresso	Portale clienti (accesso o modulo), chat del sito, telefono tramite link SMS o richiesta di richiamata
Fonti di conoscenza	Basi di conoscenza da Knowledge Base AI ; l'agente pubblico e il copilota non hanno accesso ai documenti del Workspace
Lingue	Portale clienti in 21 lingue, bozze del copilota nella lingua del cliente
Impostazioni	Helpdesk AI > Impostazioni : portale clienti, aspetto, numeri dei ticket, SLA, notifiche
Piano	Helpdesk AI dal piano Plus; chat del sito e telefono con Conversation AI dal piano Professional

03 · IN PRATICA

Negozio, software, servizi. Un'assistenza per ogni canale.

Un negozio online con domande sulla garanzia

La chat del sito risponde alla domanda sulla garanzia dall'articolo corrispondente. Se il cliente vuole anche cambiare l'indirizzo di consegna, invia un ticket con la cronologia della chat tramite «Invia richiesta».

Un'azienda software con una linea diretta

Il Conversation Agent risponde alle chiamate e alle domande standard. Per un problema di assistenza invia un link SMS, e il ticket finisce nella panoramica dei ticket.

Un fornitore di servizi con portale

I clienti segnalano problemi nel portale con il Suo logo. Il responsabile del team vede nel dashboard i ticket scaduti e non assegnati e li distribuisce nel team.

DOMANDE FREQUENTI

Cosa fa parte di Helpdesk AI?

Dashboard, panoramica dei ticket, utenti HelpDesk, impostazioni con portale clienti e scadenze SLA, e Ticket Copilot. Il Conversation Agent di Conversation AI aggiunge chat del sito e telefono.

Quali canali diventano ticket?

Il portale clienti e il modulo pubblico, la chat del sito tramite «Invia richiesta» e il telefono tramite il Conversation Agent. Via e-mail i clienti ricevono link di accesso e avvisi di risposta.

Gli agenti rispondono in automatico?

In chat e al telefono il Conversation Agent risponde da solo, dalla Sua base di conoscenza. Il copilota redige le risposte ai ticket e il Suo team le invia.

Quale piano Le serve?

Helpdesk AI è incluso dal piano Plus. Per chat del sito e telefono occorre aggiungere Conversation AI, incluso dal piano Professional.

INIZIA ORA

Riunisca i Suoi canali in un unico desk di assistenza.

Acceda al Suo account PaperOffice, configuri il portale clienti sotto **Helpdesk AI > Impostazioni** e colleghi chat del sito e telefono sotto **Conversation AI > Agenti conversazionali**.

paperoffice.ai/it/ai-helpdesk-ai-helpdesk-servizio-clienti-supporto-ticketing



MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-helpdesk-ai-helpdesk-servizio-clienti-supporto-ticketing

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto