



データシート・サポート・HELPDESK AI

三つのチャンネルに散らばったお客様の 依頼ですか？ これからは、お客様対応がひとつにま とまります。

Helpdesk AI は、カスタマーポータル、Web チャット、電話をナレッジベースとつなげます。Conversation Agent はチャットと電話で質問に答え、未解決の依頼はチケットになり、Ticket Copilot がチームのために返信の下書きを作成します。

一目でわかる

優先度ごとの SLA を備えたチケット、21 言語のカスタマーポータル、六つの主要指標を表示するダッシュボード、そしてすべてのチケットに Copilot があります。返信はチームが送信します。

01・概要

三つのチャネル、三つの問題。 今はすべてが連携します。

Web サイトでは訪問者が保証について尋ね、電話では誰かが配送先の変更を求め、ポータルには苦情が届いています。Helpdesk AI では、Conversation Agent が定型の質問をナレッジから回答します。それ以外は、履歴付きのチケットとしてチームに届きます。

チャネル

カスタマーポータル、Web チャット、電話。お客様とチームへのメール通知も

ナレッジ

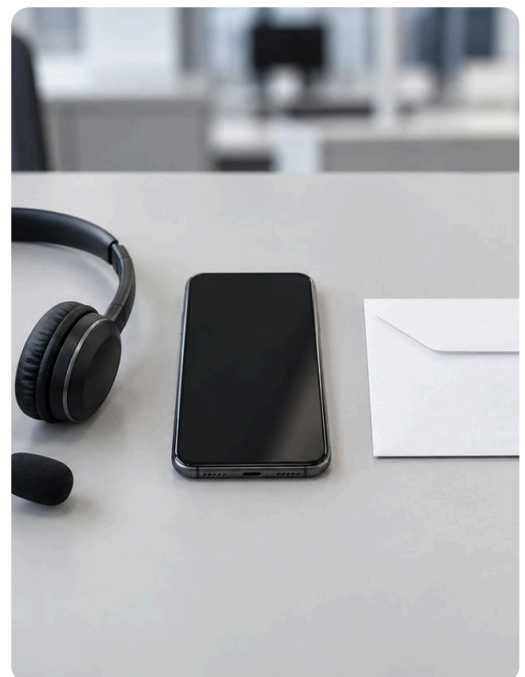
Knowledge Base AI
からの記事、FAQ、Web サイトの情報源。エージェントとTicket Copilotが利用

エージェント

チャットと電話用の Conversation Agent、返信の下書き用の Ticket Copilot

利用方法

Helpdesk AI > ダッシュボード
と
Conversation AI > 会話エージェント
の下の Web アプリ。お客様はカスタマーポータルから



チケット一覧

Helpdesk AI > チケット概要 の下で、すべてのチケットをステータス、優先度、担当者、フィルターとともに表示します。一括操作で多数のチケットをまとめて変更できます。

カスタマーポータル

お客様は自分のチケットを開いて追跡し、パスワードの代わりにリンクでサインインします。ロゴ、色、ポータル名を設定できます。

Web チャットと電話

Conversation Agent はナレッジベースから回答します。未解決の依頼は「依頼を送信」または SMS リンクからチケットになります。

Ticket Copilot

すべてのチケットで、PaperOffice Agent のサイドパネルにある Ticket Copilotが、やり取りを要約し、タグを提案し、お客様の言語で返信の下書きを作成します。

SLA と通知

優先度ごとの応答時間と解決時間を営業時間内で管理します。新しいチケットは、最大 10 件のチームのアドレスにメールで通知されます。

ダッシュボード

期限超過、未割り当てなど六つの主要指標、7 日間の傾向、チームの作業量、主なリスクを表示します。それぞれ、チケットへワンクリックで移動できます。

02・仕組み

受付、引き継ぎ、回答。 すべての依頼に、ひとつの道筋。

Helpdesk AI は、サポートのモジュールがどう連携するかを示します。最初の問い合わせから返信まで、依頼はこの道筋をたどります。

1

質問が届く

お客様はポータル、Web チャットで書き込むか、電話をかけます。Conversation Agent は、チャットと電話にナレッジベースから回答します。

2

未解決の件がチケットになる

チャットでは、訪問者がメールアドレスを残します。電話では、発信者に SMS リンクが届きます。チケットには会話の履歴が含まれます。

3

チームが返信する

Helpdesk AI の **チケット概要** で、チームリーダーがチケットを割り当てます。Ticket Copilot が指示に基づいて返信を下書きし、チームが確認して送信します。

4

お客様がポータルで読む

メールの通知からポータルにサインインします。Helpdesk AI の **ダッシュボード** には、サポート全体の状況が表示されます。

技術データ

機能	詳細
構成要素	チケットシステム、カスタマーポータル、Ticket Copilot、ダッシュボード、 HelpDesk ユーザー 。チャットと電話は Conversation Agent
受付チャネル	カスタマーポータル（サインインまたはフォーム）、Web チャット、電話（SMS リンクまたは折り返し依頼）
ナレッジの情報源	Knowledge Base AI のナレッジベース。公開のエージェントとTicket Copilotは、Workspaceの書類にはアクセスできません
言語	カスタマーポータルは 21 言語。Ticket Copilotの下書きはお客様の言語で
設定	Helpdesk AI の 設定 : カスタマーポータル、外観、チケット番号、SLA、通知
プラン	Helpdesk AI は Plus プランから。Web チャットと電話は Professional から Conversation AI と併用

03・実際の活用

店舗、ソフトウェア、サービス。 どのチャンネルにも、ひとつのサポ ート。

保証を尋ねるオンラインショ ップ

Web チャットが、該当する記事から保証の質問に答えます。お客様が配
送先も変更したい場合は、「依頼を
送信」で、チャット履歴付きのチケ
ットを送ります。

ホットラインを持つソフトウ ェア会社

Conversation Agent が電話に出て、
定型の質問に答えます。サポートの
問題であれば SMS リンクを送り、チ
ケットはチケット一覧に入ります。

ポータルを持つサービス事業 者

お客様は、ロゴ付きのポータルで問
題を報告します。チームリーダーは
ダッシュボードで期限超過と未割り
当てのチケットを確認し、チーム内
で配分します。

よくある質問

Helpdesk AI には何が含まれますか？

ダッシュボード、チケット一覧、HelpDesk Users、カスタマーポ
ータルと SLA 期限を含む設定、そして Ticket Copilot です。

Conversation AI の Conversation Agent が Web チャットと電話を
追加します。

エージェントは自動で回答しますか？

Web チャットと電話では、Conversation Agent がナレッジベース
から自動で回答します。Ticket Copilotはチケットの返信の下書き
を作り、チームが送信します。

どのチャンネルがチケットになりますか？

カスタマーポータルと公開フォーム、Web チャットの「依頼を送
信」、そして Conversation Agent を通じた電話です。メールでは、
お客様はサインインリンクと返信の通知を受け取ります。

どのプランが必要ですか？

Helpdesk AI は Plus プランから含まれます。Web チャットと電話
には Conversation AI を追加してください。Professional プランか
ら含まれます。

はじめに

お客様のチャンネルを、一つのサポート窓口にまとめましょう。

PaperOffice アカウントにサインインし、[Helpdesk AI](#) > [設定](#) でカスタマーポータルを設定し、
[Conversation AI](#) > [会話エージェント](#) で Web チャットと電話をつないでください。

paperoffice.ai/ja/ai-helpdesk-ai-ei-he-ru-pude-suku-kyaku-sa-bisu-sap-to-shon-tiketingu



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-helpdesk-ai-ei-he-ru-pude-suku-kyaku-sa-bisu-sap-to-shon-tiketingu

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase