



[DATASHEET](#) · [SUPPORT](#) · [HELPDESK AI](#)

Klantverzoeken verspreid over drie kanalen?

Vanaf nu werkt uw klantenservice als één geheel.

Helpdesk AI verbindt het klantenportaal, de websitechat en de telefoon met uw kennisbank. De Conversation Agent beantwoordt vragen in de chat en aan de telefoon, open verzoeken worden tickets, en Ticket Copilot stelt de antwoorden voor uw team op.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Tickets met SLA per prioriteit, een klantenportaal in 21 talen, een dashboard met zes kerncijfers en een copilot in elk ticket. Uw team verstuurt de ticketantwoorden.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Drie kanalen, drie problemen. Nu werkt alles samen.

Op de website vraagt een bezoeker naar de garantie, aan de telefoon wil iemand een leveringsadres wijzigen, in het portaal wacht een klacht. Met Helpdesk AI beantwoordt de Conversation Agent de standaardvraag uit uw kennis. Al het overige komt bij uw team binnen als ticket met geschiedenis.

KANALEN

Klantenportaal, websitechat en telefoon, plus e-mailmeldingen aan klanten en team

KENNIS

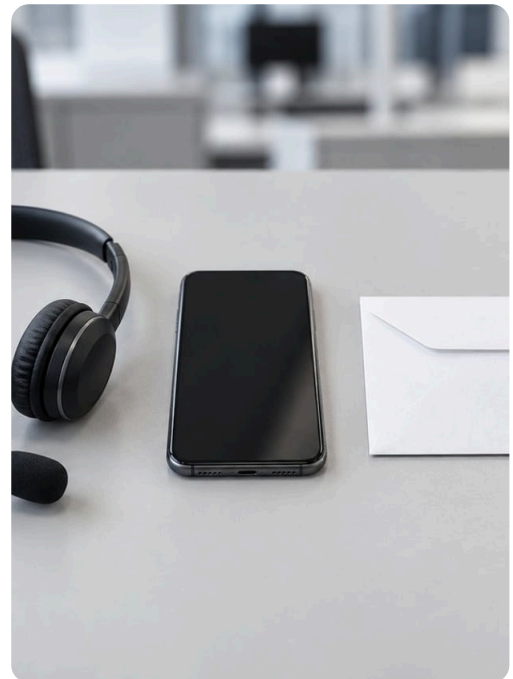
Artikelen, FAQ's en websitebronnen uit
Knowledge Base AI
voor de agent en de copilot

AGENTS

Conversation Agent voor chat en telefoon, Ticket Copilot voor antwoordconcepten

TOEGANG

Webapp onder
Helpdesk AI › Dashboard
en
Conversation AI › Gespreksagenten
, uw klanten in het klantenportaal

**Ticketoverzicht**

Alle tickets met status, prioriteit, toewijzing en filters onder
Helpdesk AI › Ticketoverzicht . Bulkacties wijzigen veel tickets tegelijk.

Klantenportaal

Klanten openen en volgen hun tickets en melden zich aan met een link in plaats van een wachtwoord. U stelt het logo, de kleuren en de portaalnaam in.

Websitechat en telefoon

De Conversation Agent beantwoordt vragen op basis van uw kennisbanken. Open verzoeken worden tickets via 'Verzoek versturen' of een sms-link.

Ticket Copilot

In elk ticket vat de copilot in het zijpaneel **PaperOffice Agent** de conversatie samen, stelt tags voor en stelt antwoorden op in de taal van de klant.

SLA en meldingen

Reactie- en oplostijd per prioriteit binnen uw openingstijden. Een e-mail meldt nieuwe tickets aan maximaal 10 teamadressen.

Dashboard

Zes kerncijfers zoals Te laat en Niet toegewezen, een 7-dagentrend, werkbelasting per teamlid en de grootste risico's, elk met één klik bereikbaar vanuit de tickets.

02 · ZO WERKT HET

Binnenkomst, overdracht, antwoord. Eén weg voor elk verzoek.

Helpdesk AI is de manier waarop de supportmodules samenwerken. Zo reist een verzoek van eerste contact tot antwoord.

1

Vragen komen binnen

Klanten schrijven in het portaal, in de websitechat of bellen. De Conversation Agent beantwoordt chat en telefoon op basis van uw kennisbank.

2

Open punten worden tickets

In de chat laat de bezoeker een e-mailadres achter; aan de telefoon krijgt de beller een sms-link. Het ticket bevat de gespreksgeschiedenis.

3

Het team antwoordt

Onder [Helpdesk AI > Ticketoverzicht](#) wijst de teamleider het ticket toe, de copilot stelt het antwoord op op instructie, en uw team controleert en verstuurt het.

4

De klant leest het in het portaal

Een e-mailmelding meldt de klant aan bij het portaal. [Helpdesk AI > Dashboard](#) toont hoe de support het in het algemeen doet.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Bouwstenen	Ticketsysteem, klantenportaal, Ticket Copilot, dashboard, HelpDesk Gebruikers ; Conversation Agent voor chat en telefoon
Binnenkomstkanalen	Klantenportaal (aanmelden of formulier), websitechat, telefoon via sms-link of terugbelverzoek
Kennisbronnen	Kennisbanken uit Knowledge Base AI ; de openbare agent en de copilot hebben geen toegang tot Workspace-documenten
Talen	Klantenportaal in 21 talen, copilot-concepten in de taal van de klant
Instellingen	Helpdesk AI > Instellingen : klantenportaal, weergave, ticketnummers, SLA, meldingen
Abonnement	Helpdesk AI vanaf het Plus-abonnement; websitechat en telefoon met Conversation AI vanaf Professional

03 · IN DE PRAKTIJK

Winkel, software, diensten. Eén support voor elk kanaal.

**Een webshop met
garantievragen**

De websitechat beantwoordt de garantie vraag uit het bijbehorende artikel. Wil de klant ook het leveringsadres wijzigen, dan stuurt hij een ticket met de chatgeschiedenis via 'Verzoek versturen'.

**Een softwarebedrijf met een
hotline**

De Conversation Agent neemt de gesprekken aan en beantwoordt standaardvragen. Voor een supportprobleem stuurt hij een sms-link, en het ticket komt in het ticketoverzicht terecht.

**Een dienstverlener met een
portaal**

Klanten melden problemen in het portaal met uw logo. De teamleider ziet te late en niet-toegewezen tickets op het dashboard en verdeelt ze binnen het team.

VEELGESTELDE VRAGEN

Wat hoort bij Helpdesk AI?

Dashboard, ticketoverzicht, helpdesk-gebruikers, instellingen met het klantenportaal en SLA-termijnen, en Ticket Copilot. De Conversation Agent uit Conversation AI voegt websitechat en telefoon toe.

Welke kanalen worden tickets?

Het klantenportaal en het openbare formulier, de websitechat via 'Verzoek versturen' en de telefoon via de Conversation Agent. Per e-mail ontvangen uw klanten aanmeldlinks en antwoordmeldingen.

Beantwoorden de agents automatisch?

In de websitechat en aan de telefoon beantwoordt de Conversation Agent zelfstandig, op basis van uw kennisbank. De copilot stelt ticketantwoorden op, en uw team verstuurt ze.

Welk abonnement heb ik nodig?

Helpdesk AI is inbegrepen vanaf het Plus-abonnement. Voor websitechat en telefoon voegt u Conversation AI toe, inbegrepen vanaf het Professional-abonnement.

AAN DE SLAG

Breng uw kanalen samen in één supportdesk.

Meld u aan bij uw PaperOffice-account, richt uw klantenportaal in onder [Helpdesk AI > Instellingen](#) en koppel websitechat en telefoon onder [Conversation AI > Gespreksagenten](#).

paperoffice.ai/nl/ai-helpdesk-ai-helpdesk-klantenservice-support-ticketing



MEER OVER DE MODULE

paperoffice.ai/nl/ai-helpdesk-ai-helpdesk-klantenservice-support-ticketing

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact