



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · TICKET COPILOT

Rédiger chaque réponse depuis le début ?

Le brouillon est prêt, votre équipe décide.

Ticket Copilot fonctionne dans chaque ticket de Helpdesk AI. Il résume le fil, propose des étiquettes et rédige des réponses à partir de l'historique du ticket et de votre base de connaissances, dans la langue du client. Conçu pour les équipes support qui veulent répondre plus vite tout en gardant la main.

EN UN COUP D'ŒIL

Un résumé en trois à cinq phrases, trois à cinq suggestions d'étiquettes et un brouillon de réponse directement dans le champ de réponse. L'envoi se fait d'un clic par votre équipe.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

Long fil, champ de réponse vide. Maintenant, le brouillon est déjà là.

Un ticket avec un long fil, le client écrit en français, et la réponse se trouve dans un article de la base de connaissances. Jusqu'ici, il fallait tout lire, chercher et rédiger. Avec le copilote, vous indiquez en une phrase ce que le client doit entendre et vous relisez le brouillon fini.

ENTRÉE

Historique du ticket, vos bases de connaissances et votre consigne dans vos propres mots

SORTIE

Résumé, suggestions d'étiquettes, brouillon dans le champ de réponse ou en note interne

ACCÈS

Application web, dans chaque ticket sous
Helpdesk AI > Vue d'ensemble des tickets
, panneau latéral
PaperOffice Agent

LANGUES

Brouillon dans la langue du client, consigne dans votre propre langue

**Résumé en un clic**

Avec **Résumer le ticket**, le copilote résume le ticket en trois à cinq phrases : de quoi il s'agit, ce qui s'est passé et ce qui reste ouvert.

Étiquettes adaptées

Suggérer des étiquettes renvoie trois à cinq étiquettes adaptées, qui complètent les existantes. Un clic sur une suggestion l'enregistre dans le ticket.

Brouillon de réponse sur consigne

Vous écrivez ce que le client doit entendre. Le copilote lit le fil, consulte votre base de connaissances et place le brouillon dans le champ de réponse.

La langue du client

Le brouillon est entièrement rédigé dans la langue du client, même si vous donnez la consigne en allemand. Les informations issues d'articles dans d'autres langues sont traduites.

Formule personnalisée

Le brouillon s'adresse au destinataire par le nom figurant sur le ticket. Sans nom, il utilise une formule neutre dans la langue de la réponse.

Votre équipe envoie

L'envoi reste verrouillé pour le copilote. Votre équipe relit, modifie et envoie. Si besoin, vous conservez un brouillon avec **Enregistrer comme note interne**.

02 · FONCTIONNEMENT

Ouvrir un ticket, donner une consigne. Relire le brouillon et l'envoyer.

Le copilote fonctionne dans l'application web, juste à côté du fil et du champ de réponse. Il n'agit que lorsque vous cliquez : l'ouverture d'un ticket ne le lance pas.

1

Ouvrir un ticket

Sous **Helpdesk AI** > **Vue d'ensemble des tickets**, ouvrez un ticket. Le panneau latéral **PaperOffice Agent** affiche les boutons **Résumer le ticket** et **Suggérer des étiquettes**.

2

Prendre connaissance du fil

Résumer le ticket renvoie le résumé. Le copilote répond aussi directement aux questions sur le ticket, par exemple ce que le client a écrit jusqu'ici.

3

Donner une consigne

En dessous, écrivez ce que le client doit entendre, par exemple « Indiquez-lui que la facture sera renvoyée aujourd'hui », puis cliquez sur **Envoyer à l'agent**.

4

Relire et envoyer

Le brouillon se trouve dans le champ de réponse. Votre équipe l'ajuste et l'envoie. Le client reçoit une notification par e-mail et lit la réponse dans le portail.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Emplacement dans l'application	Panneau latéral PaperOffice Agent dans chaque ticket sous Helpdesk AI > Vue d'ensemble des tickets
Fonctions	Résumer, proposer des étiquettes, rédiger une réponse, répondre aux questions sur le ticket
Sources	Historique du ticket et bases de connaissances de votre compte issues de Knowledge Base AI
Sortie	Brouillon dans le champ de réponse, éventuellement en note interne ; étiquettes enregistrées dans le ticket
Langue de réponse	Langue du client, tirée du ticket, de ses messages et du portail client
Envoi	Par votre équipe dans le champ de réponse ; l'envoi reste verrouillé pour le copilote
Forfait et facturation	Inclus dans Helpdesk AI, à partir du forfait Plus ; usage de l'IA facturé à la consommation

03 · EN PRATIQUE

Relances, réclamations, factures. Chacun avec un brouillon fini.

La facture n'est jamais arrivée

Un client écrit via le portail client. L'équipe tape « la facture sera renvoyée aujourd'hui », et le copilote rédige la réponse avec le nom du client et une explication tirée de l'article.

Une demande du chat du site

Le Conversation Agent transmet une question ouverte, avec l'historique du chat, sous forme de ticket.

Résumer le ticket résume en quelques phrases ce que le visiteur a déjà demandé et ce qui reste ouvert.

Un client qui écrit en espagnol

La consigne est donnée en allemand, le brouillon sort en espagnol. Avant l'envoi, l'équipe le conserve avec

Enregistrer comme note interne pour qu'un collègue puisse le relire.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Le copilote répond-il directement aux clients ?

Le copilote rédige, votre équipe envoie. Il place le brouillon dans le champ de réponse ou l'enregistre en note interne. Les outils d'envoi restent verrouillés pour le copilote.

Avec quels tickets le copilote travaille-t-il ?

Tous les tickets de Helpdesk AI : depuis le portail client, depuis le chat du site et depuis le téléphone via le Conversation Agent. Les tickets issus du chat et du téléphone incluent l'historique de la conversation.

D'où viennent les brouillons ?

De l'historique du ticket et des bases de connaissances de votre compte. Les documents du Workspace restent hors du champ d'action. Les liens sont repris tels quels, uniquement depuis le fil et la base de connaissances.

Comment est-ce facturé ?

À l'usage, depuis le solde de votre compte. L'ouverture d'un ticket ne déclenche pas à elle seule une requête du copilote. Les tarifs actuels figurent sur la page tarifs.

COMMENCER

Laissez le copilote rédiger votre prochain brouillon.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice, ouvrez un ticket sous

Helpdesk AI > Vue d'ensemble des tickets et donnez votre première consigne dans le panneau latéral **PaperOffice Agent**.

paperoffice.ai/fr/ai-ticket-agent-agent-tickets-ai-automatisation-support



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-ticket-agent-agent-tickets-ai-automatisation-support

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact