

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

DATASHEET · SUPPORT · TICKET COPILOT

Elk antwoord vanaf nul schrijven?
Het concept is klaar, uw team beslist.

Ticket Copilot werkt binnen elk ticket in Helpdesk AI. Hij vat de conversatie samen, stelt tags voor en stelt antwoorden op uit de ticketgeschiedenis en uw kennisbank, in de taal van de klant. Gemaakt voor supportteams die sneller willen antwoorden en de regie houden.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Een samenvatting van drie tot vijf zinnen, drie tot vijf tagvoorstellen en een antwoordconcept direct in het antwoordveld. Verzenden kost uw team één klik.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Lange draad, leeg antwoordveld. Nu staat het concept er al.

Een ticket met een lange conversatie, de klant schrijft in het Frans, en het antwoord staat in een kennisbankartikel. Tot nu toe betekende dat alles lezen, zoeken en schrijven. Met de copilot zegt u in één zin wat de klant moet horen en beoordeelt u het kant-en-klare concept.

INVOER

Ticketgeschiedenis, uw kennisbanken en uw instructie in uw eigen woorden

UITVOER

Samenvatting, tagvoorstellen, antwoordconcept in het antwoordveld of als interne notitie

TOEGANG

Webapp, in elk ticket onder

`Helpdesk AI › Ticketoverzicht`

als zijpaneel

`PaperOffice Agent`

TALEN

Concept in de taal van de klant, uw instructie in uw eigen taal



Samenvatting met één klik

Met `Samenvatting ticket` vat de copilot het ticket samen in drie tot vijf zinnen: waar het over gaat, wat er is gebeurd en wat nog openstaat.

Passende tags

`Suggesteer tags` levert drie tot vijf passende tags die de bestaande aanvullen. Eén klik op een voorstel slaat het op bij het ticket.

Antwoordconcept op instructie

U schrijft wat de klant moet horen. De copilot leest de conversatie, zoekt in uw kennisbank en plaatst het concept in het antwoordveld.

De taal van de klant

Het concept is volledig in de taal van de klant geschreven, ook als u in het Duits instrueert. Feiten uit artikelen in andere talen worden vertaald.

Persoonlijke aanhef

Het concept spreekt de ontvanger aan met de naam op het ticket. Zonder naam gebruikt het een neutrale aanhef in de antwoordtaal.

Uw team verstuurt

Verzenden blijft voor de copilot vergrendeld. Uw team controleert, past aan en verstuurt. Indien nodig bewaart u een concept met `Opslaan als interne notitie` .

02 · ZO WERKT HET

Open een ticket, geef een instructie. Controleer het concept en verstuur het.

De copilot werkt in de webapp, direct naast de conversatie en het antwoordveld. Hij handelt wanneer u klikt; een ticket openen start hem niet vanzelf.

1 **Ticket openen**

Open onder `Helpdesk AI › Ticketoverzicht` een ticket. Het zijpaneel `PaperOffice Agent` toont de knoppen `Samenvatting ticket` en `Suggesteer tags`.

2 **Conversatie bijhouden**

`Samenvatting ticket` geeft de samenvatting. De copilot beantwoordt ook vragen over het ticket, bijvoorbeeld wat de klant tot nu toe heeft geschreven.

3 **Instructie geven**

Schrijf hieronder wat de klant moet horen, bijvoorbeeld ‘Laat haar weten dat de factuur vandaag opnieuw wordt verstuurd’, en klik dan op `Naar agent verzenden`.

4 **Controleren en versturen**

Het concept staat in het antwoordveld. Uw team past het aan en verstuurt het. De klant krijgt een e-mailmelding en leest het antwoord in het portaal.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Plaats in de app	Zijpaneel `PaperOffice Agent` in elk ticket onder `Helpdesk AI › Ticketoverzicht`
Functies	Samenvatten, tags voorstellen, antwoord opstellen, vragen over het ticket beantwoorden
Bronnen	Ticketgeschiedenis en de kennisbanken van uw account uit Knowledge Base AI
Uitvoer	Concept in het antwoordveld, optioneel als interne notitie; tags opgeslagen bij het ticket
Antwoordtaal	De taal van de klant, afgeleid uit het ticket, de berichten en het klantenportaal
Verzenden	Door uw team in het antwoordveld; verzenden blijft vergrendeld voor de copilot
Abonnement en facturatie	Onderdeel van Helpdesk AI, inbegrepen vanaf het Plus-abonnement; AI-gebruik wordt per verbruik gefactureerd

03 · IN DE PRAKTIJK

Vervolgvragen, klachten, facturen. Elk met een klaar concept.

Factuur niet ontvangen

Een klant schrijft via het klantenportaal. Het team typt ‘factuur wordt vandaag opnieuw verstuurd’, en de copilot schrijft het antwoord met de naam van de klant en een uitleg uit het artikel.

Een verzoek uit de websitechat

De Conversation Agent geeft een open vraag met de chatgeschiedenis door als ticket. `Samenvatting ticket` geeft in enkele zinnen weer wat de bezoeker al vroeg en wat nog openstaat.

Een klant die Spaans schrijft

De instructie wordt in het Duits gegeven, het concept komt in het Spaans. Vóór het versturen bewaart het team het met `Opslaan als interne notitie`, zodat een collega het kan nakijken.

VEELGESTELDE VRAGEN

Beantwoordt de copilot klanten zelf?

De copilot stelt op, uw team verstuurt. Hij plaatst het concept in het antwoordveld of bewaart het als interne notitie. Verzendfuncties blijven voor de copilot vergrendeld.

Met welke tickets werkt de copilot?

Met elk ticket in Helpdesk AI: van het klantenportaal, van de websitechat en van de telefoon via de Conversation Agent. Tickets uit chat en telefoon bevatten de gespreksgeschiedenis.

Waar komen de concepten vandaan?

Uit de ticketgeschiedenis en de kennisbanken van uw account. Workspace-documenten vallen erbuiten. Links worden letterlijk overgenomen uit de conversatie en de kennisbank.

Hoe wordt het gefactureerd?

Per gebruik, van uw accountsaldo. Een ticket alleen openen start geen copilotverzoek. De actuele tarieven staan op de prijspagina.

AAN DE SLAG

Laat de copilot uw volgende concept schrijven.

Meld u aan bij uw PaperOffice-account, open een ticket onder `Helpdesk AI › Ticketoverzicht` en geef uw eerste instructie in het zijpaneel `PaperOffice Agent`.

paperoffice.ai/nl/ai-ticket-agent-support-automatisering

MEER OVER DE MODULE

paperoffice.ai/nl/ai-ticket-agent-support-automatisering

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact