



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · SYSTÈME DE TICKETS

Demandes sur des post-it, dans le chat, au téléphone ? Désormais, chaque dossier figure dans une seule liste.

Le système de tickets de Helpdesk AI rassemble les demandes du portail client, du chat du site et du téléphone dans une seule vue, avec statut, priorité et attribution. Vos clients suivent leurs tickets dans leur propre portail et se connectent par lien, sans mot de passe.

EN UN COUP D'ŒIL

Quatre priorités, délais SLA par priorité dans vos heures d'ouverture, notes internes, modèles et un portail client avec votre logo, vos couleurs et 21 langues.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

Notes, chats, demandes de rappel. Désormais, tout a un numéro.

Une demande arrive par le site, une deuxième par téléphone, une troisième est un post-it sur un écran. Qui répond, et d'ici quand ? Dans le système de tickets, chaque demande reçoit un numéro, un statut et un responsable. Votre client voit dans le portail où en est son dossier.

ENTRÉE

Portail client avec connexion ou formulaire, chat du site et téléphone via le Conversation Agent

TRAITEMENT

Statut, quatre priorités, attribution, notes internes, pièces jointes, modèles, actions groupées

PORTAIL CLIENT

Connexion par lien, statut et réponses, relances et nouveaux tickets, 21 langues

ACCÈS

Application web sous

Helpdesk AI › Vue d'ensemble des tickets

, vos clients via l'adresse fixe du portail

**Des numéros qui indiquent la source**

Chaque numéro de ticket porte votre préfixe, la source, l'année et un numéro séquentiel, par exemple PT pour le portail client ou CH pour le chat du site.

Statuts et priorités

Nouveau, Ouvert, En attente, Clos et quatre priorités, de Faible à Urgent, un ticket à la fois ou avec **Modifier le statut** pour plusieurs tickets à la fois.

Attribution à l'équipe

Les tickets sont attribués aux membres de l'équipe, et vous filtrez d'un coup d'œil les tickets non attribués. Un nouveau ticket passe automatiquement à Ouvert lorsqu'il est attribué.

Délais SLA par priorité

Délai de réponse et de résolution par priorité, décomptés dans vos heures d'ouverture et votre fuseau horaire. La vue signale les tickets proches de l'échéance ou en retard.

Notes internes et modèles

Une **Note interne** sert à coordonner l'équipe et reste invisible pour le client. **Modèles** insèrent des réponses préparées dans le champ de réponse.

Un portail à votre image

Votre logo, couleur principale et couleur d'accent, nom du portail et votre propre adresse de réponse pour les e-mails de tickets envoyés à vos clients.

02 · FONCTIONNEMENT

Réception, traitement, portail. Un dossier, un historique.

Votre équipe travaille dans l'application web, votre client dans le portail. Les messages, notes internes et pièces jointes restent sur le ticket, horodatés.

1

Configurer portail et numéros

Sous **Helpdesk AI** > **Paramètres**, réglez le nom du portail et l'adresse de réponse dans la section **Portail client**, et sous **Numéros de ticket** votre préfixe de 2 à 8 caractères.

2

Définir les délais

Sous **Heures de service & SLA**, activez les délais SLA, saisissez les délais de réponse et de résolution par priorité et choisissez les heures d'ouverture avec un fuseau horaire.

3

Traiter les tickets

Sous **Helpdesk AI** > **Vue d'ensemble des tickets**, filtrez par statut et priorité, attribuez et répondez. Avec une **Note interne**, vous coordonnez hors de la vue du client.

4

Le client répond dans le portail

Le client reçoit un e-mail de notification pour chaque réponse. Son bouton le connecte au portail, où il répond et joint des fichiers.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Canaux d'entrée	Portail client (connexion ou formulaire), chat du site, téléphone via lien SMS ou demande de rappel
Numéro de ticket	Préfixe (2–8 caractères A–Z, 0–9), source, année, numéro séquentiel, par ex. MUE-PT-2026-000001
Priorités	Faible, Normale, Élevée, Urgente
Délais SLA	Délai de réponse et de résolution par priorité, de 5 minutes à 90 jours, seuil d'alerte de 10 à 99 % du délai
Notifications	Notification au client à chaque nouvelle réponse ; e-mail à l'équipe pour les nouveaux tickets, à jusqu'à 10 adresses
Portail client	Lien de connexion par e-mail, 21 langues, logo, couleur principale et d'accent, nom du portail
Forfait	Inclus dans Helpdesk AI, à partir du forfait Plus ; chat du site et téléphone avec Conversation AI à partir du forfait Professional

03 · EN PRATIQUE

Réclamations, rappels, cas urgents.

Chaque dossier avec un statut.

Une réclamation via le portail

Un client ouvre un ticket dans le portail et joint des photos. Le responsable d'équipe l'attribue, le statut passe à Ouvert, et le client voit chaque réponse dans le portail.

Une demande par téléphone

Le Conversation Agent envoie à l'appelant un lien SMS. L'appelant saisit une adresse e-mail dans le formulaire, et un ticket est créé avec la demande et l'historique de l'échange.

Un cas urgent avec échéance

Une équipe fixe un délai de réponse d'une heure, dans les heures d'ouverture, pour l'Urgent. Une fois ce délai écoulé, la vue des tickets signale le ticket en retard.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Comment les tickets arrivent-ils dans le système ?

Par votre portail client, avec connexion ou via le formulaire public, depuis le chat du site via « Envoyer une demande » et depuis le téléphone via le Conversation Agent.

Que voit le client dans le portail ?

Ses propres tickets avec statut, les réponses de votre équipe, les pièces jointes et les notifications. Les notes internes restent invisibles pour lui.

Comment les clients se connectent-ils au portail ?

Avec leur adresse e-mail : au lieu d'un mot de passe, ils reçoivent un lien de connexion par e-mail. Le bouton figurant dans chaque e-mail de réponse les connecte directement.

Quand un ticket est-il en retard ?

Lorsque vous avez activé les délais SLA et que le délai de réponse ou de résolution de sa priorité est écoulé dans vos heures d'ouverture. À partir du seuil d'alerte, il compte comme proche de l'échéance.

COMMENCER

Configurez votre portail client.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice et ouvrez **Helpdesk AI > Paramètres**. L'adresse de votre portail est créée la première fois que vous l'ouvrez ; vous ajoutez le nom du portail, les couleurs et le préfixe.

paperoffice.ai/fr/ai-systeme-tickets-helpdesk-support-logiciel



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-systeme-tickets-helpdesk-support-logiciel

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact