

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

SCHEDA TECNICA · SUPPORTO · SISTEMA TICKET

Richieste su post-it, in chat, al telefono? D'ora in poi ogni pratica sta in un unico elenco.

Il sistema ticket di Helpdesk AI raccoglie le richieste dal portale clienti, dalla chat del sito e dal telefono in un'unica panoramica dei ticket con stato, priorità e assegnazione. I Suoi clienti seguono i loro ticket nel proprio portale e accedono tramite un link anziché con una password.

A COLPO D'OCCHIO

Quattro priorità, scadenze SLA per priorità entro i Suoi orari di lavoro, note interne, modelli e un portale clienti con il Suo logo, i Suoi colori e 21 lingue.

01 · DI COSA SI TRATTA

Post-it, chat, richieste di richiamata. Ora tutto ha un numero.

Una richiesta arriva dal sito, una seconda per telefono, una terza è un post-it attaccato al monitor. Chi risponde, e entro quando? Nel sistema ticket ogni richiesta riceve un numero, uno stato e un responsabile. Il Suo cliente vede nel portale a che punto è la sua pratica.

INGRESSO
Portale clienti con accesso o come modulo, chat del sito e telefono tramite il Conversation Agent

GESTIONE
Stato, quattro priorità, assegnazione, note interne, allegati, modelli, azioni multiple

PORTALE CLIENTI
Accesso tramite link, stato e risposte, solleciti e nuovi ticket, 21 lingue

ACCESSO
App web sotto
`Helpdesk AI › Panoramica ticket`
, i Suoi clienti tramite l'indirizzo fisso del portale



Numeri che mostrano la fonte

Ogni numero di ticket porta il Suo prefisso, la fonte, l'anno e un numero progressivo, ad esempio PT per il portale clienti o CH per la chat del sito.

Stato e priorità

Nuovo, Aperto, In attesa, Chiuso e quattro priorità da Bassa a Urgente, un ticket alla volta oppure con `Cambia stato` per molti ticket insieme.

Assegnazione al team

I ticket vengono assegnati ai membri del team, e quelli non assegnati si filtrano a colpo d'occhio. Un nuovo ticket passa automaticamente ad Aperto quando viene assegnato.

Scadenze SLA per priorità

Tempo di risposta e di risoluzione per priorità, calcolati entro i Suoi orari di lavoro e il Suo fuso orario. La panoramica segnala i ticket in scadenza o scaduti.

Note interne e modelli

La `Nota interna` serve a coordinarsi nel team e resta invisibile al cliente. Tramite `Modelli` si inseriscono risposte preparate nel campo di risposta.

Un portale nel Suo stile

L'immagine della Sua organizzazione come logo, colore principale e colore di accento, nome del portale e il Suo indirizzo di risposta per le e-mail sui ticket ai Suoi clienti.

02 · COME FUNZIONA

Ingresso, gestione, portale. Una pratica, una cronologia.

Il Suo team lavora nell'app web, il Suo cliente nel portale. Messaggi, note interne e allegati restano sul ticket con data e ora.

1

Configurare portale e numeri

Sotto `Helpdesk AI › Impostazioni` imposti il nome del portale e l'indirizzo di risposta nella sezione `Portale clienti`, e sotto `Numeri dei ticket` il Suo prefisso di 2–8 caratteri.

2

Impostare le scadenze

Sotto `Orari di servizio e SLA` attivi le scadenze SLA, inserisca tempi di risposta e di risoluzione per priorità e scelga gli orari di lavoro con un fuso orario.

3

Gestire i ticket

Sotto `Helpdesk AI › Panoramica ticket` filtri per stato e priorità, assegni e risponda. Con una `Nota interna` si coordina fuori dalla vista del cliente.

4

Il cliente risponde nel portale

Il cliente riceve una notifica via e-mail per ogni risposta. Con il pulsante nell'e-mail accede al portale, dove scrive di nuovo e invia allegati.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Canali di ingresso	Portale clienti (accesso o modulo), chat del sito, telefono tramite link SMS o richiesta di richiamata
Numero del ticket	Prefisso (2–8 caratteri A–Z, 0–9), fonte, anno, numero progressivo, ad es. MUE-PT-2026-000001
Priorità	Bassa, Normale, Alta, Urgente
Scadenze SLA	Tempo di risposta e di risoluzione per priorità, da 5 minuti a 90 giorni, soglia di avviso 10–99 % della scadenza
Notifiche	Avviso al cliente per ogni nuova risposta; e-mail al team per i nuovi ticket a fino a 10 indirizzi
Portale clienti	Link di accesso via e-mail, 21 lingue, logo, colore principale e di accento, nome del portale
Piano	Parte di Helpdesk AI, dal piano Plus; chat del sito e telefono con Conversation AI dal piano Professional

03 · IN PRATICA

Reclami, richiami, casi urgenti. Ogni pratica con uno stato.

Un reclamo dal portale

Un cliente apre un ticket nel portale e allega delle foto. Il responsabile del team lo assegna, lo stato passa ad Aperto e il cliente vede ogni risposta nel portale.

Una richiesta al telefono

Il Conversation Agent invia al chiamante un link SMS. Il chiamante inserisce un indirizzo e-mail nel modulo, e viene creato un ticket con la richiesta e la cronologia della conversazione.

Un caso urgente con scadenza

Un team imposta un tempo di risposta di un'ora entro gli orari di lavoro per Urgente. Quando scade, la panoramica dei ticket segnala il ticket come scaduto.

DOMANDE FREQUENTI

Come arrivano i ticket nel sistema?

Tramite il portale clienti, con accesso o tramite il modulo pubblico, dalla chat del sito tramite «Invia richiesta» e dal telefono tramite il Conversation Agent.

Come accedono i clienti al portale?

Con il proprio indirizzo e-mail: anziché una password ricevono via e-mail un link di accesso. Il pulsante presente in ogni e-mail di risposta consente loro di accedere direttamente.

Cosa vede il cliente nel portale?

I propri ticket con stato, le risposte del Suo team, gli allegati e le notifiche. Le note interne restano invisibili al cliente.

Quando un ticket è scaduto?

Quando Lei ha attivato le scadenze SLA e il tempo di risposta o di risoluzione per la sua priorità è scaduto entro i Suoi orari di lavoro. Dalla soglia di avviso il ticket vale come in scadenza.

INIZIA ORA

Configuri il Suo portale clienti.

Acceda al Suo account PaperOffice e apra `Helpdesk AI › Impostazioni`. L'indirizzo del portale viene predisposto alla prima apertura; Lei aggiunge il nome del portale, i colori e il prefisso.

paperoffice.ai/it/ai-sistema-ticket-helpdesk-supporto-software

MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO
paperoffice.ai/it/ai-sistema-ticket-helpdesk-supporto-software

PREZZI
paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI
paperoffice.ai/it/contatto