

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

DATASHEET · SUPPORT · TICKETSYSTEEM

Verzoeken op kleefbriefjes, in de chat, aan de telefoon?
Vanaf nu staat elke zaak in één lijst.

Het ticketsysteem van Helpdesk AI verzamelt verzoeken uit het klantenportaal, de websitechat en de telefoon in één ticketoverzicht met status, prioriteit en toewijzing. Uw klanten volgen hun tickets in het eigen portaal en melden zich aan met een link in plaats van met een wachtwoord.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Vier prioriteiten, SLA-termijnen per prioriteit binnen uw openingstijden, interne notities, sjablonen en een klantenportaal met uw logo, uw kleuren en 21 talen.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Briefjes, chats, terugbelverzoeken. Nu heeft alles een nummer.

Een verzoek komt binnen via de website, een tweede per telefoon, een derde hangt als briefje op de monitor. Wie antwoordt, en tot wanneer? In het ticketsysteem krijgt elk verzoek een nummer, een status en een verantwoordelijke persoon. Uw klant ziet in het portaal waar zijn zaak staat.

BINNENKOMST

Klantenportaal met aanmelding of als formulier, websitechat en telefoon via de Conversation Agent

AFHANDELING

Status, vier prioriteiten, toewijzing, interne notities, bijlagen, sjablonen, bulkacties

KLANTENPORTAAL

Aanmelden via link, status en antwoorden, vervolgvragen en nieuwe tickets, 21 talen

TOEGANG

Webapp onder Helpdesk AI › Ticketoverzicht, uw klanten via het vaste portaaladres



Nummers die de bron tonen

Elk ticketnummer draagt uw prefix, de bron, het jaar en een doorlopend nummer, zoals PT voor het klantenportaal of CH voor de websitechat.

Status en prioriteiten

Nieuw, Open, In afwachting, Gesloten en vier prioriteiten van Laag tot Dringend, per ticket of met Status wijzigen voor veel tickets tegelijk.

Toewijzing aan het team

Tickets gaan naar teamleden, en niet-toegewezen tickets filtert u in één oogopslag. Een nieuw ticket wordt automatisch Open zodra het is toegewezen.

SLA-termijnen per prioriteit

Reactie- en oplostijd per prioriteit, geteld binnen uw openingstijden en tijdzone. Het overzicht markeert tickets die bijna of te laat zijn.

Interne notities en sjablonen

Een Interne opmerking is bedoeld voor afstemming binnen het team en blijft onzichtbaar voor de klant. Sjablonen voegen voorbereide antwoorden in het antwoordveld in.

Een portaal in uw huisstijl

Uw logo, de primaire en accentkleur, de portaalnaam en uw eigen antwoordadres voor ticket-e-mails aan uw klanten.

02 · ZO WERKT HET

Binnenkomst, afhandeling, portaal. Eén zaak, één geschiedenis.

Uw team werkt in de webapp, uw klant in het portaal. Berichten, interne notities en bijlagen blijven bij het ticket, met tijdstempel.

1 **Portaal en nummers instellen**

Stel onder `Helpdesk AI › Instellingen` in het gedeelte `Klantenportaal` de portaalnaam en het antwoordadres in, en onder `Ticketnummers` uw prefix van 2 tot 8 tekens.

2 **Termijnen instellen**

Schakel onder `Serviceuren & SLA` de SLA-termijnen in, voer reactie- en oplostijden per prioriteit in en kies openingstijden met een tijdzone.

3 **Tickets afhandelen**

Filter onder `Helpdesk AI › Ticketoverzicht` op status en prioriteit, wijs toe en antwoord. Met een `Interne opmerking` stemt u af buiten het zicht van de klant.

4 **De klant antwoordt in het portaal**

De klant krijgt bij elk antwoord een e-mailmelding. De knop daarin meldt hem aan bij het portaal, waar hij terugschrijft en bijlagen verstuurt.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Binnenkomstkanalen	Klantenportaal (aanmelden of formulier), websitechat, telefoon via sms-link of terugbelverzoek
Ticketnummer	Prefix (2–8 tekens A–Z, 0–9), bron, jaar, doorlopend nummer, bv. MUE-PT-2026-000001
Prioriteiten	Laag, Normaal, Hoog, Dringend
SLA-termijnen	Reactie- en oplostijd per prioriteit, 5 minuten tot 90 dagen, waarschuwingsdrempel 10–99 % van de termijn
Meldingen	Melding aan de klant bij elk nieuw antwoord; e-mail naar het team bij nieuwe tickets naar maximaal 10 adressen
Klantenportaal	Aanmeldlink per e-mail, 21 talen, logo, primaire en accentkleur, portaalnaam
Abonnement	Onderdeel van Helpdesk AI, vanaf het Plus-abonnement; websitechat en telefoon met Conversation AI vanaf Professional

03 · IN DE PRAKTIJK

Klachten, terugbelverzoeken, urgente zaken.
Elke zaak met een status.

Een klacht via het portaal

Een klant opent een ticket in het portaal en voegt foto's toe. De teamleider wijst het toe, de status wordt Open en de klant ziet elk antwoord in het portaal.

Een verzoek per telefoon

De Conversation Agent stuurt de beller een sms-link. De beller vult een e-mailadres in het formulier in, en er ontstaat een ticket met het verzoek en de gespreksgeschiedenis.

Een urgente zaak met termijn

Een team stelt voor Dringend een reactietijd van één uur binnen de openingstijden in. Zodra die verstrijkt, markeert het ticketoverzicht het ticket als te laat.

VEELGESTELDE VRAGEN

Hoe komen tickets in het systeem?

Via uw klantenportaal, met aanmelding of via het openbare formulier, vanuit de websitechat via 'Verzoek versturen' en vanaf de telefoon via de Conversation Agent.

Hoe melden klanten zich aan bij het portaal?

Met hun e-mailadres: in plaats van een wachtwoord krijgen zij een aanmeldlink per e-mail. De knop in elke antwoordmail meldt hen ook direct aan.

Wat ziet de klant in het portaal?

Hun eigen tickets met status, de antwoorden van uw team, bijlagen en meldingen. Interne notities blijven voor hen onzichtbaar.

Wanneer is een ticket te laat?

Wanneer u SLA-termijnen heeft ingeschakeld en de reactie- of oplostijd voor de prioriteit binnen uw openingstijden is verstreken. Vanaf de waarschuwingsdrempel telt het als bijna te laat.

AAN DE SLAG

Richt uw klantenportaal in.

Meld u aan bij uw PaperOffice-account en open `Helpdesk AI › Instellingen`. Uw portaaladres wordt ingesteld zodra u het voor het eerst opent; u voegt de portaalnaam, kleuren en prefix toe.

paperoffice.ai/nl/ai-ticket-systeem-helpdesk-support-software

MEER OVER DE MODULE
paperoffice.ai/nl/ai-ticket-systeem-helpdesk-support-software

PRIJZEN
paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT
paperoffice.ai/nl/contact