



DATENBLATT · SUPPORT · HELPDESK AI

Kundenanfragen auf drei Kanälen verstreut? Ab jetzt läuft Ihr Kundenservice aus einem Guss.

Helpdesk AI verbindet Kundenportal, Website-Chat und Telefon mit Ihrer Wissensdatenbank. Der Conversation Agent beantwortet Fragen im Chat und am Telefon, offene Anliegen werden Tickets, und der Ticket Copilot entwirft die Antworten für Ihr Team.

AUF EINEN BLICK

Tickets mit SLA je Priorität, ein Kundenportal in 21 Sprachen, ein Dashboard mit sechs Kennzahlen und ein Copilot in jedem Ticket. Ticket-Antworten sendet Ihr Team.

01 · Worum es geht

Drei Kanäle, drei Baustellen. Jetzt greift alles ineinander.

Auf der Website fragt ein Besucher nach der Garantie, am Telefon will jemand seine Lieferadresse ändern, im Portal wartet eine Reklamation. Mit Helpdesk AI beantwortet der Conversation Agent die Standardfrage aus Ihrem Wissen. Alles andere landet als Ticket mit Verlauf bei Ihrem Team.

KANÄLE

Kundenportal, Website-Chat und Telefon, dazu E-Mail-Hinweise an Kunden und Team

WISSEN

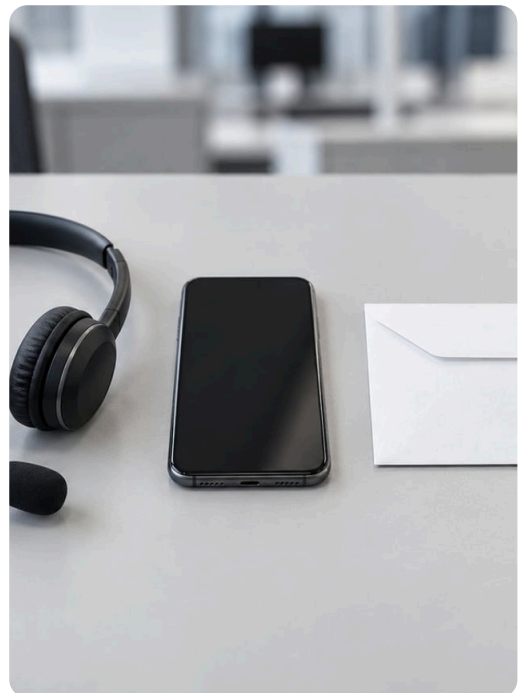
Artikel, FAQs und Website-Quellen aus
 Knowledge Base AI
 für Agent und Copilot

AGENTEN

Conversation Agent für Chat und Telefon, Ticket Copilot für Antwortentwürfe

ZUGANG

Web-App unter
 Helpdesk AI › Dashboard
 und
 Conversation AI › Konversationsagenten
 , Ihre Kunden im Kundenportal



Ticketübersicht

Alle Tickets mit Status, Priorität, Zuweisung und Filtern unter
 Helpdesk AI › Ticketübersicht . Stapelaktionen ändern viele Tickets auf einmal.

Kundenportal

Kunden öffnen und verfolgen ihre Tickets und melden sich per Link statt Passwort an. Logo, Farben und Portalname bestimmen Sie.

Website-Chat und Telefon

Der Conversation Agent antwortet aus Ihren Wissensdatenbanken. Offene Anliegen werden über „Anfrage senden“ oder einen SMS-Link zum Ticket.

Ticket Copilot

In jedem Ticket fasst der Copilot in der Seitenleiste
 PaperOffice Agent den Verlauf zusammen, schlägt Tags vor und entwirft Antworten in der Sprache des Kunden.

SLA und Benachrichtigungen

Reaktions- und Lösungszeit je Priorität in Ihren Geschäftszeiten. Neue Tickets meldet eine E-Mail an bis zu 10 Adressen im Team.

Dashboard

Sechs Kennzahlen wie Überfällig und Unzugewiesen, ein 7-Tage-Trend, die Auslastung im Team und Top-Risiken, jeweils mit Klick in die Tickets.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Ankommen, übergeben, beantworten. Ein Weg für jede Anfrage.

Helpdesk AI ist das Zusammenspiel der Support-Module. So läuft eine Anfrage vom ersten Kontakt bis zur Antwort.

1

Fragen kommen an

Kunden schreiben im Portal, im Website-Chat oder rufen an. Chat und Telefon beantwortet der Conversation Agent aus Ihrer Wissensdatenbank.

2

Offenes wird ein Ticket

Im Chat hinterlässt der Besucher seine E-Mail-Adresse, am Telefon erhält der Anrufer einen SMS-Link. Das Ticket bringt den Gesprächsverlauf mit.

3

Das Team antwortet

Unter **Helpdesk AI** > Ticketübersicht weist die Teamleitung zu, der Copilot entwirft auf Anweisung die Antwort, Ihr Team prüft und sendet sie.

4

Der Kunde liest im Portal

Ein Hinweis per E-Mail meldet den Kunden im Portal an. Wie der Support insgesamt läuft, zeigt **Helpdesk AI** > Dashboard .

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Bausteine	Ticket-System, Kundenportal, Ticket Copilot, Dashboard, HelpDesk User ; Conversation Agent für Chat und Telefon
Eingangskanäle	Kundenportal (Anmeldung oder Formular), Website-Chat, Telefon per SMS-Link oder Rückrufwunsch
Wissensquellen	Wissensdatenbanken aus Knowledge Base AI ; öffentlicher Agent und Copilot ohne Zugriff auf Workspace-Dokumente
Sprachen	Kundenportal in 21 Sprachen, Copilot-Entwürfe in der Sprache des Kunden
Einstellungen	Helpdesk AI > Einstellungen : Kundenportal, Erscheinungsbild, Ticketnummern, SLA, Benachrichtigungen
Plan	Helpdesk AI ab dem Plan Plus; Website-Chat und Telefon mit Conversation AI ab Professional

03 · IM EINSATZ

Shop, Software, Dienstleistung. Ein Support für alle Kanäle.

**Online-Shop mit
Garantiefragen**

Der Website-Chat beantwortet die Garantiefrage aus dem passenden Artikel. Will der Kunde zusätzlich die Lieferadresse ändern, sendet er über „Anfrage senden“ ein Ticket mit Chatverlauf.

Softwarehaus mit Hotline

Der Conversation Agent nimmt Anrufe an und beantwortet Standardfragen. Für ein Supportanliegen schickt er einen SMS-Link, das Ticket landet in der Ticketübersicht.

Dienstleister mit Kundenportal

Kunden melden Anliegen im Portal mit Ihrem Logo. Die Teamleitung sieht im Dashboard überfällige und unzugewiesene Tickets und verteilt sie im Team.

HÄUFIGE FRAGEN

Was gehört zu Helpdesk AI?

Dashboard, Ticketübersicht, HelpDesk User, Einstellungen mit Kundenportal und SLA-Fristen sowie der Ticket Copilot. Website-Chat und Telefon bringt der Conversation Agent aus Conversation AI mit.

Antworten die Agenten automatisch?

Im Website-Chat und am Telefon antwortet der Conversation Agent selbst, aus Ihrer Wissensdatenbank. Ticket-Antworten entwirft der Copilot, gesendet werden sie von Ihrem Team.

Welche Kanäle werden zu Tickets?

Kundenportal und öffentliches Formular, Website-Chat über „Anfrage senden“ und Telefon über den Conversation Agent. Per E-Mail erhalten Ihre Kunden AnmeldeLinks und Antwort-Hinweise.

Welchen Plan brauche ich?

Helpdesk AI ist ab dem Plan Plus enthalten. Für Website-Chat und Telefon kommt Conversation AI hinzu, enthalten ab dem Plan Professional.

JETZT STARTEN

Bringen Sie Ihre Kanäle in einen Support.

Melden Sie sich in Ihrem PaperOffice-Konto an, richten Sie unter **Helpdesk AI > Einstellungen** Ihr Kundenportal ein und verbinden Sie unter **Conversation AI > Konversationsagenten** Website-Chat und Telefon.

paperoffice.ai/de/ki-helpdesk-ai-helpdesk-kundenservice-support-ticketing



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-helpdesk-ai-helpdesk-kundenservice-support-ticketing

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt