



DATENBLATT · SUPPORT · TICKET COPILOT

Jede Antwort von null formulieren? Der Entwurf steht, Ihr Team entscheidet.

Der Ticket Copilot arbeitet in jedem Ticket von Helpdesk AI mit. Er fasst den Verlauf zusammen, schlägt Tags vor und entwirft Antworten aus Ticketverlauf und Wissensdatenbank, in der Sprache des Kunden. Für Support-Teams, die schneller antworten und selbst entscheiden wollen.

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung in drei bis fünf Sätzen, drei bis fünf Tag-Vorschläge und ein Antwortentwurf direkt im Antwortfeld. Gesendet wird mit einem Klick Ihres Teams.

01 · WURUM ES GEHT

Langer Verlauf, leeres Antwortfeld. Jetzt steht der Entwurf schon da.

Ein Ticket mit langem Verlauf, die Kundin schreibt auf Französisch, die Antwort steckt in einem Artikel der Wissensdatenbank. Bisher heißt das: alles lesen, suchen, formulieren. Mit dem Copilot sagen Sie in einem Satz, was die Kundin hören soll, und prüfen den fertigen Entwurf.

EINGABEN

Ticketverlauf, Ihre Wissensdatenbanken und Ihre Anweisung in eigenen Worten

ERGEBNIS

Zusammenfassung, Tag-Vorschläge, Antwortentwurf im Antwortfeld oder als interne Notiz

ZUGANG

Web-App, in jedem Ticket unter

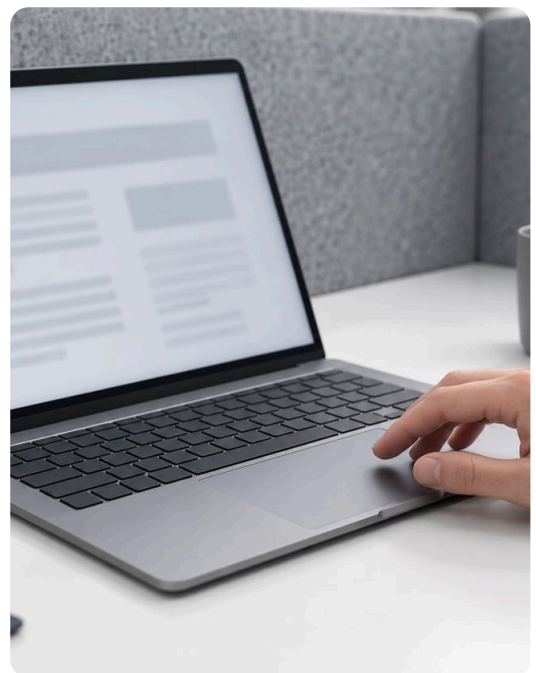
Helpdesk AI › Ticketübersicht

als Seitenleiste

PaperOffice Agent

SPRACHEN

Entwurf in der Sprache des Kunden, Ihre Anweisung in Ihrer eigenen Sprache


Zusammenfassung auf Klick

Mit **Ticket zusammenfassen** fasst der Copilot das Ticket in drei bis fünf Sätzen zusammen: worum es geht, was bereits geschah und was offen ist.

Passende Tags

Tags vorschlagen liefert drei bis fünf passende Tags, die vorhandene ergänzen. Ein Klick auf einen Vorschlag speichert ihn am Ticket.

Antwortentwurf auf Anweisung

Sie schreiben, was der Kunde hören soll. Der Copilot liest den Verlauf, sucht in Ihrer Wissensdatenbank und legt den Entwurf ins Antwortfeld.

Sprache des Kunden

Der Entwurf entsteht vollständig in der Sprache des Kunden, auch wenn Sie auf Deutsch anweisen. Fakten aus anderssprachigen Artikeln fließen übersetzt ein.

Persönliche Anrede

Der Entwurf spricht den Empfänger mit dem Namen aus dem Ticket an. Fehlt ein Name, wählt er eine neutrale Anrede in der Antwortsprache.

Senden bleibt bei Ihrem Team

Versand bleibt für den Copilot gesperrt. Ihr Team prüft, ändert und sendet. Einen Entwurf sichern Sie auf Wunsch mit

Als interne Notiz speichern

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Ticket öffnen, Anweisung geben. Entwurf prüfen und senden.

Der Copilot arbeitet in der Web-App, direkt neben Verlauf und Antwortfeld. Er wird auf Ihren Klick tätig, das Öffnen eines Tickets allein startet ihn nicht.

1

Ticket öffnen

Unter **Helpdesk AI** › **Ticketübersicht** öffnen Sie ein Ticket. In der Seitenleiste **PaperOffice Agent** stehen die Knöpfe **Ticket zusammenfassen** und **Tags vorschlagen**.

2

Verlauf erfassen

Ticket zusammenfassen liefert die Zusammenfassung. Fragen zum Ticket, etwa was der Kunde bisher geschrieben hat, beantwortet der Copilot direkt.

3

Anweisung geben

Schreiben Sie unten, was der Kunde hören soll, etwa „Sagen Sie der Kundin, dass die Rechnung heute neu kommt“, und klicken Sie **An Agent senden**.

4

Prüfen und senden

Der Entwurf steht im Antwortfeld. Ihr Team passt ihn an und sendet. Der Kunde erhält einen Hinweis per E-Mail und liest die Antwort im Portal.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Ort in der App	Seitenleiste PaperOffice Agent in jedem Ticket unter Helpdesk AI › Ticketübersicht
Funktionen	Zusammenfassen, Tags vorschlagen, Antwort entwerfen, Fragen zum Ticket beantworten
Quellen	Ticketverlauf und die Wissensdatenbanken Ihres Kontos aus Knowledge Base AI
Ausgabe	Entwurf im Antwortfeld, auf Wunsch als interne Notiz; Tags direkt am Ticket
Antwortsprache	Sprache des Kunden, ermittelt aus Ticket, Nachrichten und Kundenportal
Versand	durch Ihr Team im Antwortfeld; Versand bleibt für den Copilot gesperrt
Plan und Abrechnung	Teil von Helpdesk AI, ab dem Plan Plus enthalten; KI-Nutzung nach Verbrauch

03 · IM EINSATZ

Rückfrage, Reklamation, Rechnung. Jeweils mit fertigem Entwurf.

Rechnung nicht erhalten

Ein Kunde meldet sich über das Kundenportal. Das Team schreibt als Anweisung „Rechnung wird heute neu verschickt“, der Copilot formuliert die Antwort mit Namen und Erklärung aus dem Artikel.

Anfrage aus dem Website-Chat

Der Conversation Agent übergibt eine offene Frage samt Chatverlauf als Ticket. **Ticket zusammenfassen** zeigt in wenigen Sätzen, was der Besucher schon gefragt hat und was offen ist.

Kundin schreibt auf Spanisch

Die Anweisung kommt auf Deutsch, der Entwurf entsteht auf Spanisch. Vor dem Senden sichert das Team ihn mit **Als interne Notiz speichern**, damit eine Kollegin gegenliest.

HÄUFIGE FRAGEN

Antwortet der Copilot Kunden direkt?

Der Copilot entwirft, Ihr Team sendet. Er legt den Entwurf ins Antwortfeld oder speichert ihn als interne Notiz. Werkzeuge für den Versand bleiben für ihn gesperrt.

Mit welchen Tickets arbeitet der Copilot?

Mit jedem Ticket in Helpdesk AI: aus dem Kundenportal, aus dem Website-Chat und vom Telefon über den Conversation Agent. Tickets aus Chat und Telefon bringen den Gesprächsverlauf mit.

Woher nimmt der Copilot seine Entwürfe?

Aus dem Ticketverlauf und den Wissensdatenbanken Ihres Kontos. Workspace-Dokumente bleiben außen vor. Links übernimmt er ausschließlich wörtlich aus Verlauf und Wissensdatenbank.

Wie wird abgerechnet?

Nach Verbrauch über das Guthaben Ihres Kontos. Das Öffnen eines Tickets allein löst keine Copilot-Anfrage aus. Die aktuellen Preise stehen auf der Preisseite.

JETZT STARTEN

Lassen Sie den Copilot Ihren nächsten Entwurf schreiben.

Melden Sie sich in Ihrem PaperOffice-Konto an, öffnen Sie ein Ticket unter

Helpdesk AI > Ticketübersicht und geben Sie in der Seitenleiste **PaperOffice Agent** Ihre erste Anweisung.

paperoffice.ai/de/ki-ticket-agent-support-automatisierung-helpdesk



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-ticket-agent-support-automatisierung-helpdesk

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt