



DATENBLATT · SUPPORT · TICKET-SYSTEM

Anfragen auf Zetteln, im Chat und am Telefon?

Ab jetzt steht jeder Vorgang in einer Liste.

Das Ticket-System von Helpdesk AI sammelt Anfragen aus Kundenportal, Website-Chat und Telefon in einer Ticketübersicht mit Status, Priorität und Zuweisung. Ihre Kunden verfolgen ihre Tickets im eigenen Portal und melden sich per Link statt mit Passwort an.

AUF EINEN BLICK

Vier Prioritäten, SLA-Fristen je Priorität in Ihren Geschäftszeiten, interne Notizen, Vorlagen und ein Kundenportal mit Ihrem Logo, Ihren Farben und 21 Sprachen.

01 · Worum es geht

Zettel, Chats, Rückruffbitten. Jetzt hat alles eine Nummer.

Eine Anfrage kommt über die Website, eine zweite am Telefon, eine dritte klebt als Zettel am Monitor. Wer antwortet, und bis wann? Im Ticket-System bekommt jede Anfrage eine Nummer, einen Status und eine zuständige Person. Ihr Kunde sieht im Portal, wo sein Vorgang steht.

EINGANG

Kundenportal mit Anmeldung oder als Formular, Website-Chat und Telefon per Conversation Agent

BEARBEITUNG

Status, vier Prioritäten, Zuweisung, interne Notizen, Anhänge, Vorlagen, Stapelaktionen

KUNDENPORTAL

Anmeldung per Link, Status und Antworten, Rückfragen und neue Tickets, 21 Sprachen

ZUGANG

Web-App unter
Helpdesk AI > Ticketübersicht
, Ihre Kunden über die feste Portal-Adresse



Nummer mit Herkunft

Jede Ticketnummer trägt Ihr Präfix, die Herkunft, das Jahr und eine laufende Nummer, etwa PT für das Kundenportal oder CH für den Website-Chat.

Status und Prioritäten

Neu, Offen, Wartend, Abgeschlossen und vier Prioritäten von Niedrig bis Dringend, einzeln oder mit **Status ändern** für viele Tickets auf einmal.

Zuweisung im Team

Tickets gehen an Teammitglieder, Unzugewiesene filtern Sie auf einen Blick. Ein neues Ticket wechselt bei der Zuweisung automatisch auf Offen.

SLA-Fristen je Priorität

Reaktions- und Lösungszeit je Priorität, gerechnet in Ihren Geschäftszeiten mit Zeitzone. Knappe und überfällige Tickets markiert die Übersicht.

Interne Notizen und Vorlagen

Eine **Interne Notiz** dient der Abstimmung im Team und bleibt für den Kunden unsichtbar. **Vorlagen** fügen vorbereitete Antworten ins Antwortfeld ein.

Portal in Ihrem Auftritt

Ihr Organisationsbild als Logo, Primär- und Akzentfarbe, Portalname und eine eigene Antwortadresse für die Ticket-Mails an Ihre Kunden.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Eingang, Bearbeitung, Portal. Ein Vorgang, ein Verlauf.

Ihr Team arbeitet in der Web-App, Ihr Kunde im Portal. Nachrichten, interne Notizen und Anhänge bleiben mit Zeitstempel am Ticket.

1

Portal und Nummern einrichten

Unter **Helpdesk AI** › **Einstellungen** legen Sie im Bereich **Kundenportal** Portalname und Antwortadresse fest, unter **Ticketnummern** Ihr Präfix aus 2 bis 8 Zeichen.

2

Fristen festlegen

Unter **Servicezeiten & SLA** aktivieren Sie SLA-Fristen, tragen Reaktions- und Lösungszeit je Priorität ein und wählen Geschäftszeiten mit Zeitzone.

3

Tickets bearbeiten

Unter **Helpdesk AI** › **Ticketübersicht** filtern Sie nach Status und Priorität, weisen zu und antworten. Mit einer **Interne Notiz** stimmen Sie sich unsichtbar für den Kunden ab.

4

Kunde antwortet im Portal

Der Kunde erhält bei jeder Antwort einen Hinweis per E-Mail. Der Knopf darin meldet ihn im Portal an, dort schreibt er zurück und sendet Anhänge.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Eingangskanäle	Kundenportal (Anmeldung oder Formular), Website-Chat, Telefon per SMS-Link oder Rückrufwunsch
Ticketnummer	Präfix (2–8 Zeichen A–Z, 0–9), Herkunft, Jahr, laufende Nummer, z. B. MUE-PT-2026-000001
Prioritäten	Niedrig, Normal, Hoch, Dringend
SLA-Fristen	Reaktions- und Lösungszeit je Priorität, 5 Minuten bis 90 Tage, Warnschwelle 10–99 % der Frist
Benachrichtigungen	Hinweis an den Kunden bei neuer Antwort; Team-Mail bei neuem Ticket an bis zu 10 Adressen
Kundenportal	Anmeldelink per E-Mail, 21 Sprachen, Logo, Primär- und Akzentfarbe, Portalname
Plan	Teil von Helpdesk AI, ab dem Plan Plus; Website-Chat und Telefon mit Conversation AI ab Professional

03 · IM EINSATZ

Reklamation, Rückruf, Eilfall. Jeder Vorgang mit Status.

Reklamation über das Portal

Eine Kundin öffnet im Portal ein Ticket und hängt Fotos an. Die Teamleitung weist es zu, der Status springt auf Offen, und die Kundin sieht jede Antwort im Portal.

Anliegen am Telefon

Der Conversation Agent schickt dem Anrufer einen SMS-Link. Er trägt seine E-Mail-Adresse ins Formular ein, daraus entsteht ein Ticket mit dem Anliegen und dem Gesprächsverlauf.

Eilfall mit Frist

Ein Team legt für Dringend eine Reaktionszeit von einer Stunde in den Geschäftszeiten fest. Läuft sie ab, markiert die Ticketübersicht das Ticket als überfällig.

HÄUFIGE FRAGEN

Wie kommen Tickets ins System?

Über Ihr Kundenportal, mit Anmeldung oder über das öffentliche Formular, aus dem Website-Chat über „Anfrage senden“ und vom Telefon über den Conversation Agent.

Was sieht der Kunde im Portal?

Seine eigenen Tickets mit Status, die Antworten Ihres Teams, Anhänge und Benachrichtigungen. Interne Notizen bleiben für ihn unsichtbar.

Wie melden sich Kunden im Portal an?

Mit ihrer E-Mail-Adresse: Statt eines Passworts erhalten sie einen Anmelde-link per E-Mail. Auch der Knopf in jeder Antwort-Mail meldet sie direkt an.

Wann gilt ein Ticket als überfällig?

Wenn Sie SLA-Fristen aktiviert haben und die Reaktions- oder Lösungszeit seiner Priorität in Ihren Geschäftszeiten abgelaufen ist. Ab der Warnschwelle gilt es als knapp.

JETZT STARTEN

Richten Sie Ihr Kundenportal ein.

Melden Sie sich in Ihrem PaperOffice-Konto an und öffnen Sie [Helpdesk AI > Einstellungen](#). Ihre Portal-Adresse wird beim ersten Öffnen eingerichtet, Sie ergänzen Portalname, Farben und Präfix.

paperoffice.ai/de/ki-ticket-system-helpdesk-support-software



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-ticket-system-helpdesk-support-software

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt