



KURZLEITFADEN · PROBLEM · ÜBERLASTETER SUPPORT

Dieselbe Frage zum zwanzigsten Mal? Ab jetzt antwortet Ihr Wissen.

Status, Rechnungskopie, Frist, Anleitung: Viele Anfragen wiederholen sich. Dieser Kurzleitfaden zeigt, wie Website-Chat und Telefon Standardfragen aus Ihrer Wissensdatenbank beantworten, Offenes als Ticket mit Verlauf ankommt und der Ticket Copilot die Antwort entwirft.

DAS WICHTIGSTE IN EINEM SATZ

Eine Antwort steht einmal in der Wissensdatenbank, Website-Chat und Telefon antworten daraus, Offenes wird ein Ticket mit Verlauf, und im Ticket entwirft der Copilot, gesendet wird von Ihrem Team.

01 · DAS PROBLEM

Jede Antwort wird jedes Mal neu geschrieben.

Wann kommt die Abrechnung? Wo finde ich das Formular? Bis wann läuft die Frist? Solche Fragen kommen per Telefon, E-Mail und über die Website, oft mehrmals am Tag. Ihr Team beantwortet sie aus dem Kopf oder aus alten E-Mails, und für die schwierigen Fälle bleibt weniger Zeit.

WARUM ES PASSIERT

Das Wissen liegt an vielen Orten

Antworten stecken in alten E-Mails, in Dateien, auf der Website und im Kopf erfahrener Kolleginnen. Wer fragt, bekommt je nach Person eine andere Auskunft.

Jede Anfrage braucht einen Menschen

Auch eine Standardfrage landet bei einer Person, die sie liest, nachsieht und beantwortet. Nach Feierabend wartet die Frage bis zum nächsten Morgen.

Die Wiederholung bleibt unsichtbar

Welche Frage am häufigsten kommt, steht in keiner Liste. Dass eine Anleitung fehlt, merkt das Team erst, wenn dieselbe Frage zum zehnten Mal kommt.

WORAN SIE ES MERKEN

- Ihr Team schreibt dieselbe Antwort mehrmals am Tag neu.
- Anrufe unterbrechen die Arbeit an den schwierigen Fällen.
- Kunden fragen nach, weil sie nicht sehen, wo ihr Anliegen steht.
- Neue Kolleginnen fragen erfahrene, statt eine Antwort nachzulesen.
- Fragen vom Abend und vom Wochenende stapeln sich bis Montag.

02 · DER WEG MIT PAPEROFFICE

Erst aus dem Wissen antworten, dann ans Team übergeben.

Der Ablauf trennt Wiederholung von Ausnahme: Standardfragen beantwortet der Conversation Agent aus Ihrer Wissensdatenbank, alles andere kommt als Ticket mit Verlauf zu Ihrem Team.

1

Wissen bündeln

Artikel, FAQs und Snippets stehen in der Wissensdatenbank, je Sprache gepflegt. Website-Quellen lesen dazu die Seiten Ihrer Website nach Zeitplan als interne Artikel ein.

MODUL: [WISSENSDATENBANK](#)

2

Im Chat und am Telefon antworten

Der Conversation Agent antwortet im Website-Chat und am Telefon aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen, auch abends und am Wochenende. Workspace-Dokumente bleiben gesperrt.

MODUL: [AUTO-RESPONSES](#)

3

Offenes wird ein Ticket

Im Chat sendet der Besucher mit seiner E-Mail-Adresse eine Anfrage samt Chatverlauf, am Telefon führt ein SMS-Link zum Formular. Beides landet als Ticket in Helpdesk AI.

MODUL: [HELPDESK AI](#)

4

Der Copilot entwirft

Im Ticket fasst der Ticket Copilot den Verlauf zusammen und entwirft die Antwort in der Sprache des Kunden. Ihr Team prüft, ändert und sendet.

MODUL: [TICKET COPILOT](#)

5

Lücken schließen

Nach jedem Telefonat sammeln die Wissenslücken Fragen, die offen blieben, gezählt nach Häufigkeit. Nach Ihrer Prüfung wird daraus ein Artikel in der Wissensdatenbank.

MODUL: [WISSENSLÜCKEN](#)

03 · IN DER APP

Vom ersten Artikel bis zum Ticket in der App.

So richten Sie den Ablauf ein. Helpdesk AI ist im Plan Plus enthalten, Website-Chat und Telefon mit Conversation AI im Plan Professional.

1

Wissen anlegen

Unter **Knowledge Base AI** › **Artikel** Artikel und FAQs schreiben und den Status intern oder veröffentlicht setzen. Website-Quellen ergänzen die Inhalte Ihrer Website.

2

Agent einrichten

Unter **Conversation AI** › **Konversationsagenten** einen Agenten mit der Rolle **Öffentlicher Agent** anlegen und im Reiter **Wissen** die Wissensdatenbanken wählen, aus denen er antwortet.

3

Website-Chat einbinden

Für den Website-Chat Ihre Domains eintragen und den **Einbettungscode** in Ihre Seiten setzen. Vorher den Agenten mit typischen Fragen im Testlabor ausprobieren.

4

Tickets bearbeiten

Unter **Helpdesk AI** › **Ticketübersicht** zuweisen und antworten. In der Seitenleiste **PaperOffice Agent** fasst der Copilot zusammen und legt den Antwortentwurf ins Antwortfeld.

5

Lücken und Lage prüfen

Unter **Conversation AI** › **Wissenslücken** stehen offene Fragen aus Telefonaten nach Häufigkeit. **Helpdesk AI** › **Dashboard** zeigt überfällige und unzugewiesene Tickets und den 7-Tage-Trend.

TIPP AUS DER PRAXIS

Mit den häufigsten Fragen anfangen Schreiben Sie zuerst die Antworten auf die Fragen, die Ihr Team am häufigsten hört, als FAQs in eine öffentliche Wissensdatenbank. Danach zeigen die Wissenslücken, welche Antwort als Nächstes fehlt.

04 · EIN BEISPIEL

Eine Hausverwaltung am Empfang.



Eine Hausverwaltung mit 1.200 Wohnungen und sechs Mitarbeitenden. Mieter fragen am Telefon und per E-Mail nach Nebenkostenabrechnung, Müllabfuhr, Schlüsseldienst und Kündigungsfristen. Die Verwalterin am Empfang beantwortet dieselben Fragen viele Male am Tag.

VORHER

- Jede Standardfrage beantwortet die Verwalterin selbst am Telefon.
- Antworten stehen in alten E-Mails und in einem Ordner am Empfang.
- Rückrufwünsche notiert sie auf Zetteln.
- Was am häufigsten gefragt wird, weiß allein sie.

MIT PAPEROFFICE

- Die Antworten stehen als FAQs in einer öffentlichen Wissensdatenbank.
- Website-Chat und Telefon beantworten Standardfragen daraus, auch abends.
- Offene Anliegen kommen als Ticket mit Verlauf, der Copilot entwirft die Antwort.
- Die Wissenslücken zeigen, welche Frage am Telefon eine Antwort braucht.

Erfundenes Beispiel zur Veranschaulichung. Prüfen Sie selbst, welche Antworten Mieter oder Kunden hören dürfen, und weisen Sie öffentlichen Agenten ausschließlich solche Wissensdatenbanken zu.

05 · CHECKLISTE

Ist Ihr Support bereit für den ersten Agenten?

Gehen Sie diese Punkte mit Ihrem Team durch, am besten mit einer Liste der Anfragen aus den letzten Wochen.

- | | |
|---|---|
| ☐ Welche Fragen hört Ihr Team am häufigsten, und wo steht heute die Antwort? | ☐ Welche Antworten dürfen Kunden hören, welche bleiben intern? |
| ☐ In welchen Sprachen fragen Ihre Kunden? | ☐ Welche Seiten Ihrer Website erklären bereits Abläufe, Fristen oder Preise? |
| ☐ Auf welchen Domains soll der Website-Chat erscheinen? | ☐ Wer im Team bearbeitet Tickets, und wer verteilt sie? |
| ☐ Welche Reaktions- und Lösungszeit wollen Sie je Priorität festlegen? | ☐ Welche Anliegen sollen immer bei einer Person landen, etwa Beschwerden? |
| ☐ Wer pflegt die Wissensdatenbank und sieht die Wissenslücken durch? | ☐ Wer schaut morgens auf überfällige und unzugewiesene Tickets? |

06 · HÄUFIGE FRAGEN

Was Serviceleitungen zuerst fragen.

Woher nimmt der Agent seine Antworten?

Aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm im Reiter **Wissen** zuweisen, mit deren internen und veröffentlichten Einträgen. Workspace-Dokumente bleiben gesperrt. Öffentlichen Agenten geben Sie deshalb Datenbanken, deren Inhalte Kunden hören dürfen.

Antwortet der Copilot Kunden direkt?

Der Copilot entwirft, Ihr Team sendet. Er legt den Entwurf ins Antwortfeld oder speichert ihn als interne Notiz, der Versand bleibt für ihn gesperrt. Der Kunde erhält einen Hinweis per E-Mail und liest die Antwort im Portal.

Kann der Agent einen Auftragsstatus nennen?

Ja, mit Operativen Quellen: Aufträge, Rechnungen und Preise aus ERP, Shop oder Buchhaltung, mit Rezepten für JTL-Wawi und Holded. Auftragsdaten nennt er erst nach einem Nachweis, etwa Auftragsnummer und Postleitzahl.

Und wenn eine Frage über Ihr Wissen hinausgeht?

Im Chat sendet der Besucher mit **Anfrage senden** und seiner E-Mail-Adresse ein Ticket samt Chatverlauf. Am Telefon erhält der Anrufer einen SMS-Link zum Formular oder hinterlässt einen Rückrufwunsch.

In welchen Sprachen wird geantwortet?

Je Agent wählen Sie die zulässigen Sprachen, am Telefon die Stimme je Sprache. Im Chat antwortet der Agent in der Sprache Ihrer Seite, der Copilot entwirft in der Sprache des Kunden. Das Kundenportal gibt es in 21 Sprachen.

Woran sehen wir, ob es wirkt?

Helpdesk AI > Dashboard zeigt sechs Kennzahlen wie Überfällig und Unzugewiesen, einen 7-Tage-Trend mit Vorwoche, die Auslastung im Team und Top-Risiken. Chat- und Anruf-Protokoll zeigen jedes Gespräch mit Verlauf.

07 · SO STARTEN SIE

Mit den häufigsten Fragen beginnen

Schreiben Sie die Antworten als FAQs unter [Knowledge Base AI › Artikel](#) , legen Sie unter [Conversation AI › Konversationsagenten](#) einen Agenten an und weisen Sie ihm die Wissensdatenbank zu. Abgerechnet wird nach Verbrauch, Details zeigt die Preisseite.

Datenblätter lesen

Wissensdatenbank, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, Wissenslücken und Support-Analysen sind einzeln beschrieben, mit Menüwegen.

Agent vorab testen

Probieren Sie den Agenten mit Ihren häufigsten Fragen im Testlabor aus, bevor der [Einbettungscode](#) auf Ihre Website kommt.

Gemeinsam starten

Für Einrichtung und Planwahl beraten wir Sie gern, der Weg führt über die Kontaktseite.

DATENBLÄTTER ZUM THEMA

Wissensdatenbank

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-wissensdatenbank.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-auto-responses.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-helpdesk-ai.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-ticket-copilot.pdf

Wissenslücken

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-wissensluecken.pdf

Support-Analysen

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-support-analysen.pdf

MEHR ZUM THEMA

Überlasteter Support

paperoffice.ai/de/loesungen/problem/ki-support-ueberlastet-automatisierung-chatbot



MEHR ZUM THEMA

paperoffice.ai/de/loesungen/problem/ki-support-ueberlastet-automatisierung-chatbot

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt