



KURZLEITFADEN · PROZESS · KUNDENSERVICE

Jeder Servicekanal ein eigenes Postfach? Chat, Portal und Telefon in einer Ticketübersicht.

Garantie, Ersatzteile, Liefertermin: Kunden fragen im Website-Chat, im Kundenportal und am Telefon. Dieser Kurzleitfaden zeigt, wie der Conversation Agent aus Ihrem Wissen antwortet, Kundenanfragen als Ticket mit Verlauf ankommen und Ihr Team alles an einer Stelle bearbeitet.

DAS WICHTIGSTE IN EINEM SATZ

Der Agent antwortet aus Ihrer Wissensdatenbank, den Auftragsstatus nennt er nach einem Nachweis, und eine Anfrage des Kunden kommt als Ticket mit Verlauf in eine Übersicht mit SLA je Priorität.

01 · DAS PROBLEM

Jeder Kanal hat seinen eigenen Stapel.

Ein Kunde fragt im Chat nach einem Ersatzteil, ruft am nächsten Tag wegen seines Garantiefalls an und schickt danach noch eine E-Mail. Jede Anfrage landet woanders, und wer antwortet, kennt die anderen nicht. Der Kunde erzählt sein Anliegen jedes Mal von vorn.

WARUM ES PASSIERT

Jeder Kanal hat sein eigenes Postfach

Chatnachrichten, Telefonnotizen und E-Mails liegen getrennt. Wer eine Anfrage bearbeitet, sieht nicht, was der Kunde gestern auf einem anderen Weg gefragt hat.

Antworten stecken in Köpfen und Ordnern

Garantiebedingungen, Ersatzteilnummern und Lieferzeiten kennt jede Kollegin auf ihre Weise. Dieselbe Frage bekommt je nach Person eine andere Antwort.

Bei der Übergabe geht der Verlauf verloren

Wird ein Anliegen weitergegeben, fehlt oft, was schon gesagt wurde. Der Kunde wiederholt sich, und Ihr Team fängt wieder bei null an.

WORAN SIE ES MERKEN

- Kunden schildern ihr Anliegen beim zweiten Kontakt noch einmal von vorn.
- Rückrufwünsche stehen auf Zetteln oder in einer Liste, die eine einzige Person führt.
- Ob eine Anfrage beantwortet ist, weiß allein, wer sie bearbeitet hat.
- Fragen zum Lieferstatus kommen per Chat, Telefon und E-Mail gleich mehrfach.
- Nach Feierabend bleiben Fragen liegen, bis das Team wieder da ist.

02 · DER WEG MIT PAPEROFFICE

Eine Wissensbasis, eine Ticketübersicht.

Website-Chat und Telefon beantworten Standardfragen aus Ihrer Wissensdatenbank. Was ein Mensch klären soll, wird ein Ticket mit dem Verlauf des Gesprächs, ebenso jede Anfrage aus dem Kundenportal. Ihr Team arbeitet alles in einer Ticketübersicht ab.

1

Wissen und Auftragsdaten anbinden

Artikel und FAQs stehen in der Wissensdatenbank, je Sprache gepflegt. Operative Quellen spiegeln Aufträge, Rechnungen und Preise aus Shop oder ERP, mit Rezepten für JTL-Wawi und Holded.

[MODUL: WISSENSDATENBANK](#)

2

Im Website-Chat antworten

Der Conversation Agent antwortet aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen, in der Sprache Ihrer Seite. Artikel mit Webadresse verlinkt er, damit Kunden selbst nachlesen.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · WEBCHAT](#)

3

Am Telefon antworten

Auf Ihrer eigenen Rufnummer nimmt derselbe Agent Anrufe an, nach Ihrer Begrüßung folgt eine Ansage zu KI und Aufzeichnung. Den Auftragsstatus nennt er nach Auftragsnummer und Postleitzahl.

[MODUL: CONVERSATION AGENT · TELEFON](#)

4

Offenes wird ein Ticket

Im Chat sendet der Kunde mit seiner E-Mail-Adresse eine Anfrage samt Verlauf, am Telefon führt ein SMS-Link zum Formular. Im Kundenportal legt er Tickets selbst an.

[MODUL: TICKET-SYSTEM](#)

5

Team antwortet, Kunde liest im Portal

Der Ticket Copilot fasst den Verlauf zusammen und entwirft die Antwort in der Sprache des Kunden. Ihr Team sendet, der Kunde bekommt einen Hinweis per E-Mail und liest im Portal.

[MODUL: TICKET COPILOT](#)

03 · IN DER APP

So richten Sie den Serviceablauf ein.

Fünf Schritte in der App. Helpdesk AI ist ab dem Plan Plus enthalten, Website-Chat und Telefon mit Conversation AI ab dem Plan Professional.

1

Wissen und Daten bereitstellen

Unter **Knowledge Base AI** › **Artikel** Artikel und FAQs schreiben. Unter **Knowledge Base AI** › **Operative Quellen** Aufträge aus Shop oder ERP anbinden, damit der Agent nach einem Nachweis den Status nennt.

2

Agent anlegen

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

3

Chat und Telefon öffnen

Im Reiter **Website-Chat** Ihre Domains eintragen und den **Einbettungscode** kopieren. Im Reiter **Telefonie** eine eigene Rufnummer anfragen und Ihre Firmennummer dorthin weiterleiten.

4

Portal und Fristen einrichten

Unter **Helpdesk AI** › **Einstellungen** Portalname und Farben festlegen, als Logo dient Ihr Organisationsbild. Dazu Reaktions- und Lösungszeit je Priorität in Ihren Geschäftszeiten eintragen.

5

Tickets bearbeiten

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

TIPP AUS DER PRAXIS

Interne Notizen auf „Intern“ setzen Öffentliche Agenten antworten aus veröffentlichten Einträgen und Ihren Website-Quellen. Setzen Sie interne Notizen wie Kulanzregeln auf den Status „Intern“, dann bleiben sie für Portal, Website-Chat und öffentliche Agenten unsichtbar.

04 · EIN BEISPIEL

Ein Hausgerätehersteller im Kundenservice.



Ein Hersteller von Waschmaschinen und Trocknern mit acht Leuten im Kundenservice. Kunden fragen nach Garantie, Ersatzteilen und Lieferterminen, per Telefon, E-Mail und über das Kontaktformular. Garantieranträge werden ausgedruckt und von Hand verteilt.

VORHER

- Garantieranträge kommen per E-Mail und Post und liegen ausgedruckt auf dem Tisch.
- Fragen zu Ersatzteilen beantwortet jede Kollegin aus ihren eigenen Notizen.
- Beim Rückruf schildert der Kunde sein Anliegen noch einmal von vorn.
- Wer welche Anfrage hat, steht auf einer Liste am Teamtisch.

MIT PAPEROFFICE

- Standardfragen zu Garantie und Ersatzteilen beantwortet der Agent im Chat und am Telefon.
- Den Lieferstatus nennt er nach Auftragsnummer und Postleitzahl aus den Shopdaten.
- Garantiefälle kommen als Ticket mit Verlauf, Fotos und Belege senden Kunden im Portal.
- Die Teamleitung weist in der Ticketübersicht zu, der Copilot entwirft die Antwort.

Erfundenes Beispiel zur Veranschaulichung. Prüfen Sie selbst, welche Garantie- und Auftragsdaten Ihr Agent nennen darf und welche Anliegen immer bei einer Person landen sollen.

05 · CHECKLISTE

Ist Ihr Service bereit für eine Ticketübersicht?

Gehen Sie die Punkte mit Ihrem Serviceteam durch, am besten mit den Anfragen der letzten Wochen vor Augen.

- | | |
|--|---|
| ☐ Über welche Kanäle fragen Ihre Kunden heute, und wo landet jede Anfrage? | ☐ Welche Fragen hört Ihr Team am häufigsten, und wo steht die Antwort heute? |
| ☐ Welche Inhalte dürfen Kunden hören, welche bleiben intern? | ☐ Welche Auftragsdaten soll der Agent nennen, und aus welchem System kommen sie? |
| ☐ Mit welchem Nachweis darf ein Kunde seinen Auftragsstatus erfahren? | ☐ Auf welchen Domains soll der Website-Chat erscheinen? |
| ☐ Welche Anliegen sollen immer bei einer Person landen, etwa Beschwerden oder Kulanz? | ☐ Wer im Team bearbeitet Tickets, und wer verteilt sie? |
| ☐ Welche Reaktions- und Lösungszeit gilt je Priorität? | ☐ In welchen Sprachen fragen Ihre Kunden, und welche Stimme passt am Telefon? |

06 · HÄUFIGE FRAGEN

Was Serviceleitungen vor dem Start fragen.

Woher nimmt der Agent seine Antworten?

Aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen, und für den Auftragsstatus aus Ihren Operativen Quellen. Workspace-Dokumente bleiben für Website-Besucher und Anrufer gesperrt.

Was passiert, wenn der Agent nicht weiterhilft?

Im Chat sendet der Kunde mit seiner E-Mail-Adresse eine Anfrage samt Chatverlauf. Am Telefon bekommt er einen SMS-Link zum Formular, das abgeschickte Formular wird ein Ticket. Alternativ hinterlässt er einen Rückrufwunsch als Ticket.

Antwortet der Copilot Kunden selbst?

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

Sehen Kunden, woher eine Antwort stammt?

Im Website-Chat verlinkt der Agent Artikel mit Webadresse, etwa Seiten aus Website-Quellen. So lesen Kunden auf der Seite selbst nach. Am Telefon antwortet er in kurzen Sätzen.

Erkennt der Kunde, dass eine KI antwortet?

Ja. Im Chatfenster steht unter dem Namen „KI-Assistent“. Am Telefon sagt nach Ihrer Begrüßung eine Ansage, dass ein KI-Assistent spricht und das Gespräch aufgezeichnet werden kann.

Wie behalten wir den Überblick?

Die Ticketübersicht zeigt Status, Priorität und Zuweisung und markiert knappe und überfällige Tickets, sobald SLA-Fristen aktiv sind. Das Dashboard zeigt Kennzahlen wie Überfällig und Unzugewiesen.

07 · SO STARTEN SIE

Beginnen Sie mit einem Agenten und einem Kanal

Schreiben Sie die häufigsten Antworten unter **Knowledge Base AI > Artikel**, legen Sie unter **Conversation AI > Konversationsagenten** einen Agenten an und binden Sie den Website-Chat ein. Abgerechnet wird nach Verbrauch, Details zeigt die Preisseite.

Datenblätter lesen

Wissensdatenbank, Conversation Agent für Website-Chat und Telefon, Geschäftsdaten, Ticket-System und Ticket Copilot sind einzeln beschrieben, mit Menüwegen.

Agent im Testlabor prüfen

Probieren Sie den Agenten mit echten Fragen Ihrer Kunden 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

Wissensdatenbankpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-wissensdatenbank.pdf**Conversation Agent · Webchat**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-conversation-agent-webchat.pdf**Conversation Agent · Telefon**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-conversation-agent-telephone.pdf**Geschäftsdaten für KI-Agenten**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-geschaeftsdaten.pdf**Ticket-System**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-ticket-system.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-ticket-copilot.pdf

MEHR ZUM THEMA

Kundenservicepaperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kundenservice-automatisierung-chatbot

MEHR ZUM THEMA

paperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kundenservice-automatisierung-chatbot

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt