

Dieselbe Frage auf jedem Kanal?

Ab jetzt antwortet Ihr Agent aus Ihrem Wissen.

Website-Chat, Telefon und Kundenportal. Dieser Leitfaden zeigt Schritt für Schritt, wie Sie eine Wissensdatenbank aufbauen und den Conversation Agent einrichten: Ihr Agent antwortet aus Ihrem Wissen, offene Anliegen werden Tickets mit Verlauf.

SELBST TESTEN, IN 45 MINUTEN

Ein Onlineshop für Tierbedarf in acht Dateien: Fragen und Antworten, eine interne Kulanzregel, drei Aufträge und eine Kundenanfrage mit Foto. Mit Testpaket zum Nachmachen.

WARUM DIESER LEITFADEN

Die Antwort gibt es längst. Nur nicht dort, wo gefragt wird.

Kunden fragen im Chat, am Telefon und im Portal, oft dasselbe. Die Antwort steht auf einer Hilfeseite oder in einer Notiz, und jedes Mal sucht jemand neu.



In vielen Serviceteams beginnt der Tag mit denselben Fragen: Wo ist meine Bestellung, wie lange dauert der Versand, kann ich das zurückgeben? Die Antworten kennt das Team. Trotzdem werden sie jeden Tag neu getippt, am Telefon neu erklärt und bei jeder Übergabe noch einmal erzählt.

Dieser Leitfaden zeigt, wie PaperOffice diesen Teil übernimmt: eine Wissensdatenbank als gemeinsame Quelle, ein Conversation Agent für Website-Chat und Telefon, Tickets mit Verlauf und ein Kundenportal, jeder Schritt mit Klickweg. Mit unserem Testpaket probieren Sie ihn in 45 Minuten selbst aus.

Daniel Schönland

Gründer und CEO, PaperOffice



FÜR WEN

Serviceleitung

Sie verantworten Antworten, Fristen und das Team und wollen sehen, was offen ist.

Serviceteam

Sie beantworten Anfragen im Chat, am Telefon und im Portal und wollen nicht jedes Mal von vorn anfangen.

Shop und Website

Sie pflegen Hilfeseiten und Auftragsdaten und wollen, dass der Agent dieselben Angaben nennt.

WAS SIE DANACH KÖNNEN

Eine Wissensdatenbank anlegen, interne Notizen trennen, einen Conversation Agent für Website-Chat und Telefon einrichten, offene Anliegen als Ticket übernehmen und Antworten mit dem Ticket Copilot entwerfen.

ÜBERBLICK

Inhalt

01	Montagsmorgen im Kundenservice	04
02	Was den Kundenservice aufhält	05
03	Der Weg im Überblick	06
04	Wissen anlegen: Artikel und FAQ	07
05	Website und Aufträge anbinden	08
06	Den Conversation Agent anlegen	09
07	Website-Chat testen und einbauen	10
08	Am Telefon antworten	11
09	Wenn Ihr Team übernehmen soll	12
10	Das Kundenportal einrichten	13
11	Ticketübersicht und Fristen	14
12	Antworten mit dem Ticket Copilot	15
13	Was Serviceteams beim Start fragen	16
14	Selbst testen in 45 Minuten	17
15	Weiterlesen: Datenblätter und Kurzleitfaden	18
16	In fünf Tagen zum ersten Ergebnis	19
17	Checkliste und Start	20

AUF EINEN BLICK

- Eine Wissensdatenbank hält Artikel und FAQ, jeder Eintrag mit Status. Veröffentlichtes lesen Kunden und öffentliche Agenten, Internes bleibt beim Team.
- Der Conversation Agent mit der Rolle „Öffentlicher Agent“ antwortet im Website-Chat und am Telefon aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen.
- Den Auftragsstatus nennt er erst nach einem Nachweis, etwa Auftragsnummer und Postleitzahl.
- Was Ihr Team klären soll, wird ein Ticket mit Verlauf: im Chat über „Anfrage senden“, am Telefon über ein SMS-Formular oder einen Rückrufwunsch, im Kundenportal direkt.
- In der Ticketübersicht gelten Fristen je Priorität. Der Ticket Copilot entwirft die Antwort, Ihr Team prüft und sendet sie.

01 · MONTAGMORGEN IM KUNDENSERVICE

Ein Wochenende, drei Kanäle. Fast immer dieselbe Frage.

Montag, 8:00 Uhr. Lena Hartwig aus dem Kundenservice der Napfwerk Tierbedarf GmbH öffnet Kontaktformular, Shop-Chat und Anrufbeantworter.



Am Wochenende lief eine Aktion auf Trockenfutter. Im Kontaktformular fragen Kunden, wann ihre Bestellung kommt und ob das Futter „Landhuhn“ getreidefrei ist. Auf dem Anrufbeantworter bitten drei Anrufer um Rückruf, einer wegen eines beschädigten Pakets. Im Shop-Chat stehen Fragen, die nach Feierabend niemand beantwortet hat.

Sabine Krüger hat zweimal geschrieben und einmal angerufen, jedes Mal wegen derselben Bestellung. Die Versandzeiten stehen auf der Hilfeseite des Shops, die Kulanzregel für beschädigte Lieferungen in einer Notiz der Teamleitung.

DIE EIGENTLICHE HÜRDE

Die Antworten kennt das Team. Zeit kostet, sie jedes Mal neu zu suchen und zu tippen und bei jeder Übergabe den Verlauf noch einmal zu erzählen.

02 · WAS DEN KUNDENSERVICE AUFHÄLT

Vier Zeitfresser. Jeder für sich klein.

Kaum eine Kundenfrage ist schwierig. Zeit kostet, dass dieselben Fragen auf verschiedenen Wegen kommen und jede Antwort von Hand entsteht.

Dieselbe Frage, neu getippt

Versand, Rückgabe, Zutaten: Die Antworten stehen auf der Hilfeseite, werden aber im Chat und am Telefon jedes Mal neu formuliert.

Jeder Kanal für sich

Formular, Chat und Telefon landen an verschiedenen Stellen. Wer antwortet, sieht nicht, was der Kunde gestern woanders gefragt hat.

Nachsehen im Shopsystem

Für jede Frage nach dem Lieferstatus öffnet jemand das Shopsystem, sucht den Auftrag und meldet sich zurück.

Übergabe ohne Verlauf

Rückrufbitten stehen auf Zetteln. Wer bis wann antwortet, weiß allein, wer die Anfrage gerade hat.

ZEITFRESSER	SO HILFT PAPEROFFICE	IM TESTPAKET
Dieselbe Frage	Wissensdatenbank, aus der der Agent im Website-Chat und am Telefon antwortet	FAQ „Wie lange dauert der Versand?“
Jeder Kanal für sich	Offene Anliegen aus Website-Chat, Telefon und Kundenportal werden Tickets in einer Ticketübersicht	Anfrage im Kundenportal
Nachsehen	Operative Quelle mit den Aufträgen, Status nach Auftragsnummer und Postleitzahl	Auftrag NW-104733, PLZ 34117
Übergabe	Ticket mit Gesprächsverlauf, Zuweisung und Fristen je Priorität	Ticket mit Entwurf des Copilot

Alle Beispiele stammen aus unserem Testpaket mit der erfundenen Napfwerk Tierbedarf GmbH. Wie Ihr Agent antwortet, hängt von Ihren Inhalten und Anweisungen ab.

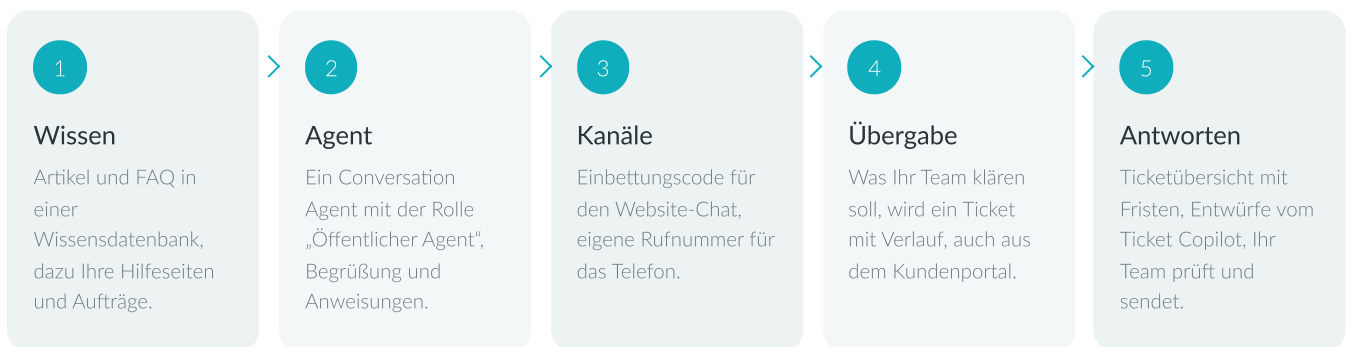
WAS BEI IHNEN BLEIBT

Kulanz, Beschwerden und Sonderfälle. PaperOffice beantwortet Standardfragen aus Ihrem Wissen. Was Ihr Team klären soll, kommt als Ticket mit Verlauf: über „Anfrage senden“ im Chat, über das SMS-Formular oder einen Rückrufwunsch am Telefon und aus dem Kundenportal.

03 · DER WEG IM ÜBERBLICK

Fünf Stationen. Von der Frage bis zur Antwort.

Jede Anfrage läuft denselben Weg, egal ob sie im Website-Chat, am Telefon oder im Kundenportal beginnt.



STATION	DAS MACHT PAPEROFFICE	DAS LEGT IHR TEAM FEST
Wissen	indiziert veröffentlichte und interne Einträge, liest Hilfeseiten nach Zeitplan	was Kunden lesen dürfen und was intern bleibt
Agent	antwortet aus den zugewiesenen Wissensdatenbanken, ohne Workspace-Dokumente	Ton, Regeln und Themen, die zum Team gehen
Kanäle	Chat auf Ihren Domains, Anrufe auf Ihrer Rufnummer	Domains, Rufnummer und Sprachen
Übergabe	Ticket mit Chat- oder Gesprächsverlauf	welche Anliegen immer zu einer Person gehen
Antworten	Fristen je Priorität, Zusammenfassung und Entwurf	wer zuweist, prüft und sendet



04 · WISSEN ANLEGEN: ARTIKEL UND FAQ

Einmal schreiben. Überall dieselbe Antwort.

Unter **Knowledge Base AI** > **Artikel** legen Sie über **Knowledge Bases verwalten** eine Wissensdatenbank an. Wählen Sie sie oben im Auswahlfeld, dann entstehen Kategorien und mit **Anlegen** Artikel oder FAQ in ihr.

FAQ bearbeiten

Einstellungen

DE – Deutsch

⚡ Automatisch übersetzen

▶ Starten

Kategorie

Versand

Veröffentlichungsstatus

Veröffentlicht — sichtbar in Portal, Helpdesk und für zugewiesene öffentliche Agenten

Sprachen (mindestens 1)

☒ DE Deutsch

☐ CS čeština

☐ DA Dansk

☐ ET eesti

☐ EN English

☐ ES español

☐ FR Français

☐ HR hrvatski

☐ ID Indonesia

☐ IT Italiano

☐ LV latviešu

☐ LT lietuvių

1 Eine FAQ aus dem Testpaket. Im Reiter „Einstellungen“ stehen Kategorie „Versand“ und der Veröffentlichungsstatus, Titel und Antwort im Reiter der Sprache. „Veröffentlicht“ heißt: sichtbar in Portal, Helpdesk und für zugewiesene öffentliche Agenten.

EINTRAG	KUNDENPORTAL	ÖFFENTLICHER AGENT	CHAT-AGENTEN (AGENT AI)
Veröffentlicht	ja, in öffentlichen Wissensdatenbanken	ja, im Website-Chat und am Telefon	ja
Intern, etwa eine Kulanzregel	nein	nein	ja
Seite aus einer Website-Quelle	nein	ja	ja
Entwurf, Archiviert	nein	nein	nein

Artikel, FAQ, Snippet
Artikel für Anleitungen, FAQ für kurze Frage-Antwort-Paare, Snippets für wiederverwendbare Textbausteine.

Weitere Sprachen
„Übersetzen“ überträgt Titel, Zusammenfassung, Inhalt und Tags per KI in die gewählten Sprachen.

Interne Notizen
Kulanzregeln und Absprachen setzen Sie auf „Intern“. Ihr Team liest sie, Portal und öffentliche Agenten nicht.

05 · WEBSITE UND AUFTRÄGE ANBINDEN

Hilfeseiten lesen lassen. Aufträge nach Nachweis.

Zwei Quellen ergänzen Ihre Artikel: Website-Quellen lesen Ihre Hilfeseiten ein, Operative Quellen spiegeln Aufträge aus Shop oder ERP.

Website-Quellen

Unter Knowledge Base AI > Website-Quellen mit „Quelle anlegen“: Start-URL, Knowledge Base und Aktualisierung, etwa „Täglich“. Die „Vorschau“ zeigt vorher, was der Crawler findet. Jede Seite wird ein interner Artikel, den auch öffentliche Agenten dieser Knowledge Base lesen.

Operative Quellen

Unter Knowledge Base AI > Operative Quellen mit „Quelle anlegen“ den Anschluss wählen: Rezepte für JTL-Wawi und Holded, Push, Pull REST, JSON-Datei oder JSON-Records. Die Datensätze werden gespiegelt, Ihr System bleibt unverändert.


Operative Quelle bearbeiten
Bereit

Grundlagen Anschluss Mapping Nachrichten Probe **Nachweis** Synchronisieren Verbrauch

Endkunden sehen Datensätze erst nach einem dieser Nachweise.

☒ Auftragsnummer und Postleitzahl	☐ SMS-Einmalcode an die Nummer im Datensatz
☐ Anrufnummer (ANI) am Telefon-Agent	

- 1 Nachweis festlegen.** Endkunden sehen Datensätze erst nach einem dieser Nachweise. Im Testpaket ist es „Auftragsnummer und Postleitzahl“. Ein Nachweis gilt 15 Minuten für genau diesen Vorgang.
- 1 Anschluss:** im Reiter „Grundlagen“ unter „Anschluss“ den Typ „JSON-Records“ wählen, dann im Reiter „Anschluss“ die Datensätze aus Auftragsdaten.json ins Feld „Records-JSON“ einfügen.
- 2 Probe:** „Probe ohne Speichern“ zeigt bis zu 20 Datensätze, wie sie ankommen.
- 3 Spiegeln:** Nach dem Speichern holt „Jetzt synchronisieren“ die Datensätze. Pull-Quellen und Rezepte gleichen danach im Intervall ab.

GUT ZU WISSEN

Für die Auskunft zählt der Versandstatus im Datensatz. Gängige Werte wie shipped oder delivered erkennt PaperOffice als „Unterwegs“ bzw. „Zugestellt“.

06 · DEN CONVERSATION AGENT ANLEGEN

Ein Agent für Chat und Telefon. Mit Ihrem Wissen.

Unter **Conversation AI** > **Konversationsagenten** mit **Neuer Conversation Agent**. Ein Agent bedient beide Kanäle, die Reiter des Editors führen durch die Einrichtung.

- Rolle wählen.** Der „Öffentliche Agent“ berücksichtigt Verhalten und Anweisungen sowie ausgewählte Knowledge Bases. Workspace-Dokumente bleiben für ihn gesperrt, am Telefon und im Website-Chat.

REITER	WAS SIE DORT FESTLEGEN
Übersicht	Name und Rolle des Agenten
Agent	Begrüßung, Anweisungen, Stimme und Sprache
Wissen	die Wissensdatenbanken, aus denen der Agent antwortet
Zulässige Sprachen	die Sprachen, in die er im Gespräch wechseln darf
Website-Chat, Sicherheit	Domains, Einbettungscode und Schutz vor Missbrauch (Kapitel 07)
Telefonie, Anliegen	Rufnummer und Übergabe an Ihr Team (Kapitel 08 und 09)

WAS WOHIN GEHÖRT

In die Anweisungen kommen Rolle, Ton, Anrede und Grenzen, etwa „Bei beschädigten Lieferungen und Kulanzfragen auf eine Anfrage an das Team verweisen“. Fakten wie Lieferzeiten oder Rückgaberegeln gehören in die Wissensdatenbank.

07 · WEBSITE-CHAT TESTEN UND EINBAUEN

Erst im Testlabor fragen. Dann auf die Website.

Im Reiter **Website-Chat** schalten Sie den Chat ein, tragen Ihre Domains ein und kopieren nach dem Speichern den Einbettungscode.

Website-Chat
 Ihr Agent. Direkt auf Ihrer Website.

Aktiviert ☒

Website-Zugriff

Legen Sie fest, wo Ihr Agent verfügbar ist.

Anzeigename

Napfwerk Service

Erscheint in der Kopfzeile des Website-Chats. Leer übernimmt den Namen aus den Grunddaten.

Erlaubte Domains

https://www.napfwerk.example

Eine Origin pro Zeile · HTTPS erforderlich

Einbettung

Verbinden Sie Ihren Agenten mit Ihrer Website.

HTML-Snippet

Beispielcode

```

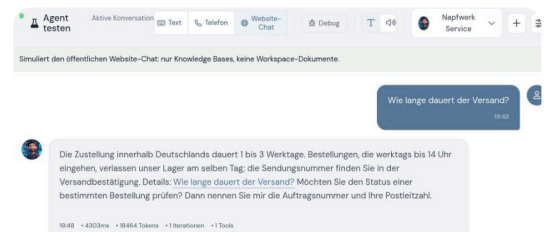
1 <script>
2 window.poChatSettings = { site_key: 'pck_4e99df512cce818a0c6f66d967b3c088' };
3 window.PaperOfficeChat = window.PaperOfficeChat || function () {
4   (window.PaperOfficeChat.q = window.PaperOfficeChat.q || []).push(arguments);
5 };
6 </script>
7 <script async src="https://api.paperoffice.ai/dev/conversation_chat/loader.js"></script>
          
```

1 **Website-Zugriff und Einbettung.** Eine Domain je Zeile, per HTTPS, auch mit Platzhalter wie https://*.example.com. Die Adresse Ihrer Datenschutzerklärung ist Pflicht. Den Einbettungscode fügen Sie vor </body> ein.

1 **Testen:** Conversation AI > Agent testen , Kanal „Website-Chat“.
Er simuliert den öffentlichen Chat: Knowledge Bases, keine Workspace-Dokumente.

2 **Prüfen:** die Testfragen aus dem Paket stellen. Die interne Kulanzregel darf in keiner Antwort auftauchen.

3 **Einbauen:** Code kopieren und in Ihre Website einfügen. Das Widget erscheint auf den erlaubten Domains.



Sprache der Seite

Der Chat antwortet in der Sprache Ihrer Seite, wenn sie zu den zulässigen Sprachen gehört, sonst in der Sprache des Agenten.

Als KI erkennbar

Unter dem Namen im Chatfenster steht „KI-Assistent“. Artikel mit Webadresse verlinkt der Agent in der Antwort.

Schutz

Höchstzahl neuer Konversationen je Stunde und erlaubte Länder. Darüber und für gesperrte Besucher zeigt das Widget ein E-Mail-Formular.

08 · AM TELEFON ANTWORTEN

Eine eigene Rufnummer. Derselbe Agent am Apparat.

Im Reiter **Telefonie** fragen Sie mit **Rufnummer anfragen** eine eigene Rufnummer an. Anrufe Ihrer Firmennummer leiten Sie dorthin weiter.

Eigene Rufnummer

Öffentliche Anrufer erreichen diesen Conversation Agent direkt über eine eigene Rufnummer.

Rufnummer anfragen

- 1 Eigene Rufnummer.** Öffentliche Anrufer erreichen den Agenten direkt über diese Nummer. PaperOffice vergibt sie aus dem Pool und meldet sich zur Vergabe. Speichern Sie den Agenten vorher einmal.

THEMA	SO ARBEITET DER AGENT AM TELEFON
Begrüßung	Ihre Begrüßung wird so gesprochen, wie Sie sie eintragen. Den Hinweis auf KI-Assistent und mögliche Aufzeichnung ergänzt PaperOffice, wenn er fehlt. Widerspricht der Anrufer, stoppt die Tonaufnahme.
Sprache	Startsprache fest, nach angerufener Nummer oder nach Ländervorwahl. Auf Wunsch wechselt er in eine zulässige Sprache, mit Stimme je Sprache.
Antworten	aus den Wissensdatenbanken im Reiter „Wissen“, in kurzen Sätzen
Auftragsstatus	nach dem Nachweis der Quelle: Auftragsnummer und Postleitzahl, SMS-Code oder Anrufnummer
E-Mail-Adresse	einmal per Stimme, er wiederholt sie zur Bestätigung. Klappt das nicht, bietet er an Mobilnummern eine SMS mit Formular an, dort tippt der Anrufer sie selbst.
Protokoll	jedes Gespräch unter „Anruf-Log“ mit Transkript, Zusammenfassung und Stimmung

GUT ZU WISSEN

Der Agent nimmt Anrufe an, sobald sie eingehen, auch abends und am Wochenende. Was er nicht klären soll, nimmt er als Anliegen für Ihr Team auf (Kapitel 09).

09 · WENN IHR TEAM ÜBERNEHMEN SOLL

Offene Anliegen werden Tickets. Der Verlauf kommt mit.

Was der Agent nicht klären soll, wird ein Ticket. Im Chat hinterlässt der Kunde seine E-Mail-Adresse, am Telefon tippt er sie in ein Formular.

Aktiviert

Vor Aufnahme bestätigen

Der Agent wiederholt das Anliegen in einem Satz und nimmt erst nach dem Ja auf. Ausdrückliche Bitten gehen sofort.

Name und Firma nachhalten

Aus: wie bisher — der Agent fragt beiläufig nach dem Namen, wartet aber nie darauf. An: vor dem Versand hakt der Code einmal nach Name und Firma nach; nennt der Anrufer sie nicht, wird trotzdem aufgenommen.

Eskalationsbremse

So viele eigene Antwortversuche macht der Agent, bevor er von sich aus Aufnahme oder Rückruf anbietet. Ausdrückliche Wünsche des Anrufers gelten immer sofort. „Sofort anbieten“ ist das heutige Verhalten.

Sofort anbieten (heutiges Verh

Ticket-Bestätigung

Wenn der Agent ein Anliegen als Ticket übergibt, kann der Anrufer die Vorgangsnummer sofort bekommen — gesprochen, per SMS oder per E-Mail an die Adresse einer

Telefon

Im Reiter „Anliegen“ schalten Sie „Anliegen aufnehmen“ ein. Der Anrufer bekommt eine SMS mit Link zum Formular, der Link gilt 48 Stunden. Mit dem Absenden entsteht das Ticket samt Gesprächsverlauf. Ohne SMS legt der Agent einen Rückrufwunsch an die erkannte Rufnummer als Ticket an.

Website-Chat

Über „Anfrage senden“ trägt der Besucher seine E-Mail-Adresse ein. Das Ticket bringt den Chatverlauf mit, die Bestätigung kommt per E-Mail mit einem Link für weitere Angaben. Wegwerf-Adressen werden abgelehnt.

SK

Heute · 21.10.2026, 20:05

Kundenportal

Sabine Krüger

Guten Tag,

der Karton kam eingedrückt an, zwei Beutel Landhuhn sind aufgerissen. Ein Foto reiche ich im Ticket nach.

Viele Grüße

Sabine Krüger

← Zurück zur Ticketübersicht

#TIC-PT-2026-000001

Paket beschädigt, Bestellung NW-104733

QUELLE

Kundenportal

TICKET-DETAILS

Status: Offen

SLA-Fristen: Keine SLA-Fristen eingerichtet

Priorität: Hoch

Zugewiesen: Prüfer A – Leitfaden

- 2 Die Karte „Quelle“: Sie nennt den Kanal des Tickets, hier „Kundenportal“, sonst etwa „Website-Chat“, „Telefon · KI-Agent (Anliegen per Link)“ oder „Telefon · Rückrufwunsch“. Bei Anrufen öffnet der Verweis „Anruf T-...“ für berechnete Nutzer das Anruf-Protokoll mit Transkript und Aufnahme.

GUT ZU WISSEN

Die Ticketnummer zeigt die Herkunft: PT für das Kundenportal, CH für den Website-Chat, TE für das Telefon. Mit „Vor Aufnahme bestätigen“ wiederholt der Agent das Anliegen in einem Satz und nimmt erst nach dem Ja auf.

10 · DAS KUNDENPORTAL EINRICHTEN

Ihr Portal, Ihr Name. Anmeldung per Link.

Unter **Helpdesk AI** > **Einstellungen** richten Sie das Kundenportal ein. Die Portal-Adresse wird beim ersten Öffnen automatisch eingerichtet und bleibt dauerhaft gleich.



Kundenportal
Über das Kundenportal erstellen und verfolgen Ihre Kunden ihre Tickets. Die Adresse wird automatisch vergeben.

Portal-Adresse

 Öffnen Kopieren

Die Adresse wurde automatisch vergeben und bleibt dauerhaft gleich, damit bereits verschickte Links gültig bleiben.

Anmeldeseite für Kunden

 Kopieren

Ihre Kunden melden sich dort ohne Passwort an: Sie erhalten einen AnmeldeLink per E-Mail.

Portalname

Erscheint in der Kopfzeile des Portals, im Browser-Tab und als Absendername Ihrer Ticket-Mails.
 Leer lassen = Organisationsname „Northstar Industrial Systems GmbH“.

Standard-Sprache
 Wie Konto (Deutsch)

Fallback für Erstbesucher und Portal-Links. Im Portal können Kunden zwischen 20 Sprachen wechseln.

Antwortadresse für Kunden-Mails

Antworten Ihrer Kunden auf Ticket-Mails gehen an diese Adresse. Versendet werden die Mails immer von einer noreply-Adresse.

1 **Kundenportal.** Der Portalname erscheint im Portal, im Browser-Tab und als Absendername Ihrer Ticket-Mails. Unter „Erscheinungsbild“ wählen Sie Primär- und Akzentfarbe, das Logo ist Ihr Organisationsbild.

1 **Anmelden:** ohne Passwort, mit einem AnmeldeLink per E-Mail.

2 **Ticket anlegen:** „Neues Support-Ticket“ mit Betreff und Nachricht. Ohne Anmeldung kommen Name und E-Mail-Adresse dazu, der Zugangslink folgt per E-Mail.

3 **Antworten:** im Ticket zurückschreiben und mit „Datei hinzufügen“ etwa ein Foto anhängen.

4 **Nachlesen:** unter „Hilfe & FAQ“ die veröffentlichten Artikel, mit „War diese Seite hilfreich?“ und „Thema vorschlagen“.

🏠 > Napfwerk FAQ > Versand > Wie lange dauert der Versand?

Versand Aktualisiert am 21. Oktober 2026 1 Min. Lesezeit

Wie lange dauert der Versand?

🔗 🖨️ ⋮ Feedback geben

Bestellungen, die werktags bis 14 Uhr eingehen, verlassen unser Lager am selben Tag. Die Zustellung innerhalb Deutschlands dauert 1 bis 3 Werktage. Die Sendungsnummer finden Sie in der Versandbestätigung.

War diese Seite hilfreich?

👍 Ja 👎 Nein

← ZURÜCK

Rückgabe und Umtausch

Ticketnummern

Ein Präfix aus 2 bis 8 Zeichen, etwa NAPF. Es steht fest, sobald das erste Ticket nummeriert ist.

Benachrichtigungen

Auf Wunsch geht bei jedem neuen Ticket eine E-Mail an Ihr Team, an bis zu 10 Adressen.

11 · TICKETÜBERSICHT UND FRISTEN

Jedes Anliegen mit Status. Jede Frist sichtbar.

Unter **Helpdesk AI** > **Ticketübersicht** stehen alle Tickets mit Quelle, Kontakt, Zusammenfassung und Aktivität. Fristen je Priorität legen Sie in den Einstellungen unter **Servicezeiten & SLA** fest.

1 Die Übersicht. Zwei Tickets aus dem Kundenportal, filterbar nach Status, Priorität und Quelle. Priorität und Zuweisung setzen Sie im Ticket unter „Ticket-Details“.

PRIORITÄT	REAKTIONSZEIT	LÖSUNGSZEIT
Dringend	1 Stunde	8 Stunden
Hoch	2 Stunden	24 Stunden
Normal	8 Stunden	2 Tage
Niedrig	24 Stunden	7 Tage

Vorgabe beim Einschalten von „SLA-Fristen aktivieren“, frei änderbar von 5 Minuten bis 90 Tage. Gezählt wird in Ihren Geschäftszeiten mit Zeitzone, ohne Eintrag rund um die Uhr. Ab der Warnschwelle, vorgegeben 80 % der Frist, gilt ein Ticket als knapp. Sind die Fristen aktiv, zeigt die Übersicht je Ticket die laufende Frist mit Restzeit, etwa „Reaktion“, eine abgelaufene als „SLA überfällig“.

Status

Neu, Offen, Wartend,
Abgeschlossen und weitere. Tickets
aus dem Kundenportal starten mit
„Offen“.

Stapelaktionen

Mehrere Tickets markieren, dann
„Status ändern“, „Priorität“ oder
„Zuweisen“.

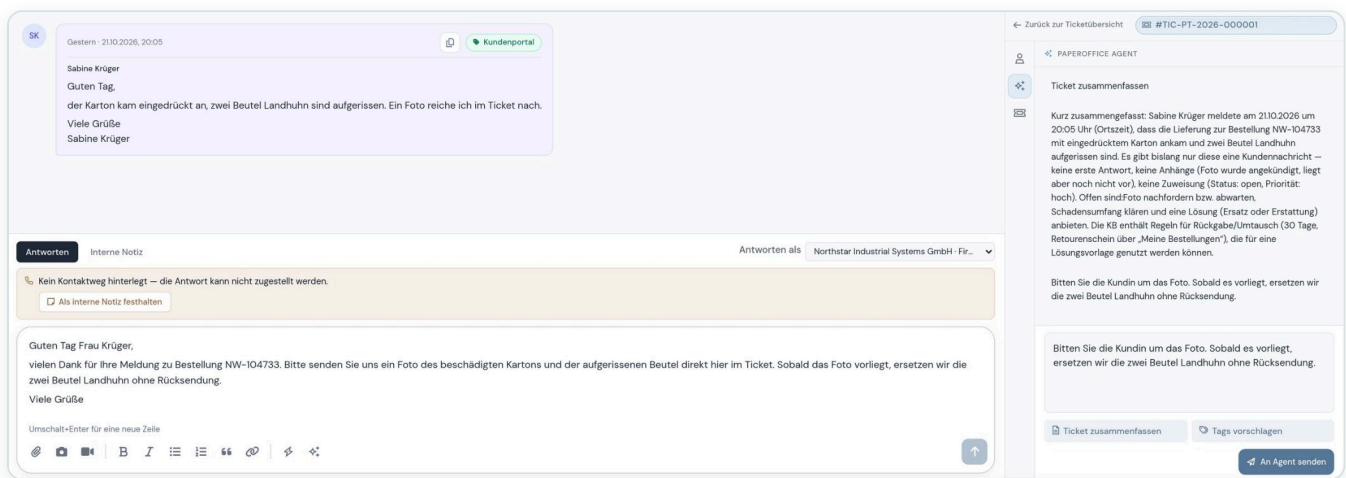
Dashboard

Unter **Helpdesk AI** >
Dashboard : Überfällig,
Unzugewiesen, Dringend und ein
7-Tage-Trend.

12 · ANTWORTEN MIT DEM TICKET COPILOT

Erst zusammenfassen. Dann den Entwurf prüfen.

Unter **Helpdesk AI** > **Ticketübersicht** öffnen Sie das Ticket. Rechts öffnet die Seitenleiste **PaperOffice Agent** den Ticket Copilot. Er wird auf Ihren Klick tätig, das Öffnen des Tickets allein startet ihn nicht.



- 1 **Zusammenfassen und entwerfen.** „Ticket zusammenfassen“ fasst Anliegen und Stand in wenigen Sätzen zusammen. Unten schreiben Sie, was die Kundin hören soll, und klicken „An Agent senden“. Der Entwurf steht dann im Antwortfeld, die Zusammenfassung bleibt in der Seitenleiste stehen. „Kein Kontaktweg hinterlegt“ steht im Bild wegen der erfundenen Adresse @example.com.
- 1 **Anweisen:** Richten Sie die Anweisung an Ihren Regeln aus. Unter **Knowledge Base AI** > **Artikel** liest Ihr Team auch interne Einträge, etwa die Kulanzregel: Ersatz ohne Rücksendung erst mit Foto.
- 2 **Prüfen und senden:** Ihr Team prüft den Entwurf, passt ihn an und sendet selbst. Umschalt+Enter beginnt eine neue Zeile, Enter oder der Pfeil unten rechts sendet. Der Copilot sendet nicht.
- 3 **Ticket-Details:** Status, Priorität und Zuweisung setzen Sie im Reiter „Ticket“ unter „Ticket-Details“. Die Zusammenfassung prüfen Sie dagegen.
- 4 **Absprechen:** eine „Interne Notiz“ sieht der Kunde nicht.
- 5 **Kunde liest:** Er erhält einen Hinweis per E-Mail, der Knopf darin meldet ihn im Portal an.

AUS JEDEM GESPRÄCH LERNEN

Chat-Log

Jeder Chat mit Seite, Herkunft, Verlauf und Ticketnummer.

Anruf-Log

Jedes Gespräch mit Transkript, Zusammenfassung und Stimmung.

Wissenslücken

Fragen aus Anrufen, die offen blieben, als Vorschlag für einen Artikel.

Artikelbewertungen

Schwache Artikel zuerst, mit den Rückmeldungen aus dem Portal.

Sieben Fragen vor dem ersten Kundenchat.



Woher nimmt der Agent seine Antworten?

Aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm im Reiter „Wissen“ zuweisen: veröffentlichte Artikel und FAQ sowie Seiten aus Website-Quellen. Den Auftragsstatus liest er nach einem Nachweis aus Ihren Operativen Quellen.

Sieht der Agent interne Notizen?

Nein. Einträge mit dem Status „Intern“ lesen Ihr Team und interne Agenten. Portal, Website-Chat und öffentliche Agenten bekommen sie nicht zu sehen.

Erkennen Kunden, dass eine KI antwortet?

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

Was passiert, wenn der Agent nicht weiterhilft?

Im Chat sendet der Kunde über „Anfrage senden“ eine Anfrage mit seiner E-Mail-Adresse. Am Telefon bekommt er einen SMS-Link zum Formular oder hinterlässt einen Rückrufwunsch. Das abgeschickte Formular und der Rückrufwunsch werden Tickets mit Verlauf.

Wie nimmt der Agent am Telefon eine E-Mail-Adresse auf?

Einmal per Stimme, er wiederholt die Adresse zur Bestätigung. Wird sie nicht richtig erkannt, bietet er an Mobilnummern eine SMS mit Formular an, und der Anrufer tippt sie selbst.

Antwortet der Copilot Kunden selbst?

Nein. Der Copilot schreibt den Entwurf ins Antwortfeld, Ihr Team prüft, passt an und sendet selbst. Im Website-Chat und am Telefon antwortet der Agent aus Ihrem Wissen.

Was kostet das?

Abgerechnet wird nach Verbrauch. Knowledge Base AI und Helpdesk AI sind ab dem Plan Plus enthalten, Website-Chat und Telefon mit Conversation AI ab dem Plan Professional. Details zeigt die Preisseite: paperoffice.ai/de/preise.

14 · SELBST TESTEN IN 45 MINUTEN

Testpaket laden. Einen Servicetag durchspielen.

Acht erfundene Dateien eines Onlineshops für Tierbedarf zeigen den ganzen Weg: vom ersten FAQ-Eintrag bis zur Antwort mit dem Copilot.

TESTPAKET KUNDENSERVICE

Acht Dateien und eine Anleitung (LIESMICH.txt)

FAQ_Versand.txt FAQ „Wie lange dauert der Versand?“

FAQ_Getreidefrei.txt FAQ zum Trockenfutter „Landhuhn“

Artikel_Retouren.txt Artikel „Rückgabe und Umtausch“

Interne_Notiz_Kulanz.txt Kulanzregel für den Status „Intern“

Auftragsdaten.json drei Aufträge als JSON-Records

Testfragen.txt sieben Fragen für „Agent testen“

Portal_Anfrage.txt Text für ein Ticket im Kundenportal

Foto_Paket.jpg Foto eines beschädigten Pakets

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-testpaket-kundenservice.zip



- 1 **Wissen:** Knowledge Base „Napfwerk FAQ“ mit Sichtbarkeit „Öffentlich (Portal)“. Die drei Texte als FAQ bzw. Artikel „Veröffentlicht“, die Kulanzregel „Intern“ (Kapitel 04).
- 2 **Aufträge:** Operative Quelle mit Anschluss „JSON-Records“ und Nachweis „Auftragsnummer und Postleitzahl“ (Kapitel 05).
- 3 **Agent:** Conversation Agent „Napfwerk Service“, Rolle „Öffentlicher Agent“, im Reiter „Wissen“ die neue Knowledge Base (Kapitel 06).
- 4 **Testen:** Conversation AI › Agent testen, Kanal „Website-Chat“, die Testfragen stellen (Kapitel 07).
- 5 **Portal und Copilot:** im Kundenportal ein Ticket mit dem Text aus Portal_Anfrage.txt anlegen, im Ticket mit „Datei hinzufügen“ das Foto nachreichen, dann in der Ticketübersicht öffnen und mit dem Copilot beantworten (Kapitel 10 bis 12).

DATEI	DARAUF ACHTEN
FAQ und Artikel	Die Antworten im Testlabor nennen Lieferzeiten, Zutaten und Rückgabefrist aus den Einträgen.
Interne Notiz	Die Kulanzregel taucht in keiner Antwort des Agenten auf.
Auftragsdaten	Den Status zu NW-104733 nennt der Agent erst nach Auftragsnummer und PLZ 34117.
Portal-Anfrage	Ticket mit PT in der Nummer, Zusammenfassung und Entwurf des Copilot im Antwortfeld.

Alle Firmen, Namen, Adressen, Auftragsnummern und Werte im Testpaket sind erfunden. Was der Test kostet, zeigt die Preisseite: paperoffice.ai/de/preise.

15 · WEITERLESEN: DATENBLÄTTER UND KURZLEITFADEN

Jeder Baustein im Detail. Als Datenblatt zum Mitnehmen.

Zu jedem Modul aus diesem Leitfaden gibt es ein Datenblatt mit Menüwegen, Einstellungen und häufigen Fragen. Den Überblick auf acht Seiten gibt der Kurzleitfaden Kundenservice.

KAPITEL	DATENBLATT	WORUM ES GEHT
04 Wissen	Wissensdatenbank	Artikel, FAQ, Snippets, Status und Sprachen
05 Quellen	Website-Quellen, Geschäftsdaten für KI-Agenten	Hilfeseiten einlesen, Aufträge nach Nachweis
06 bis 09 Agent	Conversation Agent · Webchat und · Telefon	Rolle, Einbettungscode, Rufnummer, Übergabe
10 und 11 Tickets	Ticket-System, Helpdesk AI	Kundenportal, Ticketnummern, Fristen, Dashboard
12 Antworten	Ticket Copilot	Zusammenfassung und Entwürfe

DATENBLATT

Wissensdatenbank

DATENBLATT

Website-Quellen

DATENBLATT

Geschäftsdaten für KI-Agenten

DATENBLATT

Conversation Agent · Webchat

DATENBLATT

Conversation Agent · Telefon

DATENBLATT

Ticket-System

DATENBLATT

Helpdesk AI

DATENBLATT

Ticket Copilot

KURZLEITFADEN

Kundenservice auf acht Seiten

KURZLEITFADEN KUNDENSERVICE

Problem, Weg, Klickwege, ein Beispiel und eine Checkliste für Ihr Team:
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-kurzleitfaden-prozess-kundenservice.pdf



16 · IN FÜNF TAGEN ZUM ERSTEN ERGEBNIS

Mit einem Kanal anfangen. Danach jeder weitere.

Für den Einstieg genügen die zehn häufigsten Fragen Ihrer Kunden, ein Agent und der Website-Chat auf einer Domain.

1

Tag 1 · Wissen

Wissensdatenbank anlegen, die zehn häufigsten Fragen als FAQ schreiben, interne Regeln auf „Intern“ setzen.

2

Tag 2 · Quellen

Website-Quelle für die Hilfeseiten anlegen, Operative Quelle für Aufträge anbinden, Nachweis festlegen.

3

Tag 3 · Agent

Conversation Agent anlegen, Anweisungen schreiben, im Testlabor mit echten Kundenfragen prüfen.

4

Tag 4 · Kanäle

Website-Chat auf einer Domain einbauen, eigene Rufnummer anfragen, „Anliegen aufnehmen“ einschalten.

5

Tag 5 · Team

Kundenportal, Ticketnummern und Fristen je Priorität einrichten, Zuständigkeiten festlegen, erste Tickets mit dem Copilot beantworten.



DIESE VIER WERTE MESSEN

Ohne Ticket

Chats und Anrufe im Protokoll, die ohne Ticketnummer endeten

Tickets je Kanal

PT, CH und TE in den Ticketnummern

Fristen

Tickets, die nie als „SLA überfällig“ markiert waren

Lücken

Wissenslücken aus Anrufen und schwache Artikel in den Bewertungen

Messen Sie die erste Woche genau. Erst der Vergleich mit den Wochen danach zeigt, wie viele Antworten Ihr Team nicht mehr selbst tippt.

17 · CHECKLISTE UND START

Bevor Sie ausbauen.

- ☐ Die häufigsten Fragen stehen als veröffentlichte FAQ in einer Wissensdatenbank.
- ☐ Interne Regeln und Notizen tragen den Status „Intern“.
- ☐ Website-Quelle und Operative Quelle sind angebunden, der Nachweis ist festgelegt.
- ☐ Der Conversation Agent hat die Rolle „Öffentlicher Agent“ und die richtigen Wissensdatenbanken.
- ☐ Er ist im Testlabor mit echten Kundenfragen geprüft.
- ☐ Der Website-Chat ist auf Ihren Domains eingebaut, die eigene Rufnummer ist angefragt.
- ☐ Kundenportal, Ticketnummern und Fristen je Priorität sind eingerichtet.
- ☐ Jemand weist täglich zu und schaut auf Wissenslücken und Artikelbewertungen.

JETZT STARTEN

Konto anlegen, die erste Wissensdatenbank füllen und den Agenten im Testlabor fragen.
Abgerechnet wird nach Verbrauch.

app.paperoffice.ai**DIE LÖSUNG AUF PAPEROFFICE.AI**

Kundenservice mit Wissensdatenbank, Website-Chat, Telefon und Ticketübersicht:
paperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kundenservice-automatisierung-chatbot

**WEITERLESEN****MODUL**

Helpdesk AI: Tickets, Portal und Fristen

MODUL

Wissensdatenbank: Artikel und FAQ

KONTAKT

Fragen zur Einrichtung:
paperoffice.ai/de/kontakt

Stand Oktober 2026. Die Bilder aus der App stammen aus einem Testkonto. Alle Beispiele, Firmen, Namen, Adressen, Auftragsnummern und Werte in diesem Leitfaden sind erfunden. PaperOffice, paperoffice.ai.