



GUIDE COURT • PROBLÈME • SUPPORT SURCHARGÉ

Toujours la même question, pour la vingtième fois ?

Désormais, votre base de connaissances y répond.

Statut, copie de facture, échéance, mode d'emploi : beaucoup de demandes se répètent. Ce guide court montre comment le chat du site et le téléphone répondent aux questions courantes depuis votre base de connaissances, et comment les cas ouverts deviennent des tickets avec historique, rédigés par le Ticket Copilot.

L'ESSENTIEL EN UNE PHRASE

Une réponse est rédigée une fois dans la base de connaissances, le chat du site et le téléphone y puisent, les cas ouverts deviennent un ticket avec historique, et dans le ticket le copilote rédige pendant que l'équipe envoie.

01 · LE PROBLÈME

Chaque réponse est rédigée à partir de zéro, à chaque fois.

Quand arrive le relevé de charges ? Où est le formulaire ? Quand se termine le délai ? Ces questions arrivent par téléphone, e-mail et site web, souvent plusieurs fois par jour. Votre équipe répond de mémoire ou à partir d'anciens e-mails, et il reste moins de temps pour les cas difficiles.

POURQUOI CELA ARRIVE

Le savoir est dispersé

Les réponses sont enfouies dans d'anciens e-mails, des fichiers, le site web et la tête de collègues expérimentés. Selon la personne qui répond, le demandeur reçoit une réponse différente.

Chaque demande mobilise une personne

Même une question courante atterrit chez quelqu'un qui la lit, la cherche et répond. En dehors des heures d'ouverture, la question attend le lendemain matin.

La répétition reste invisible

Quelle question revient le plus souvent ne figure sur aucune liste. L'équipe ne remarque un mode d'emploi manquant que lorsque la même question arrive pour la dixième fois.

COMMENT LE REPÉRER

- Votre équipe rédige plusieurs fois par jour la même réponse.
- Les appels interrompent le travail sur les cas difficiles.
- Les clients relancent parce qu'ils ne voient pas où en est leur demande.
- Les nouveaux collègues interrogent les anciens au lieu de chercher une réponse.
- Les questions du soir et du week-end s'accumulent jusqu'à lundi.

02 · LA DÉMARCHE AVEC PAPEROFFICE

Répondre d'abord à partir du savoir, puis passer le relais à l'équipe.

Le processus sépare la répétition des exceptions : le Conversation Agent répond aux questions courantes depuis votre base de connaissances, et tout le reste parvient à votre équipe sous forme de ticket avec son historique.

1

Rassembler votre savoir

Articles, FAQ et extraits sont dans la base de connaissances, entretenue par langue. Les sources de site web lisent aussi, selon un calendrier, les pages de votre site comme articles internes.

MODULE: [BASE DE CONNAISSANCES](#)

2

Répondre dans le chat et au téléphone

Le Conversation Agent répond dans le chat du site et au téléphone à partir des bases de connaissances que vous lui attribuez, soirs et week-ends compris. Les documents du Workspace restent verrouillés.

MODULE: [AUTO-RESPONSES](#)

3

Les cas ouverts deviennent des tickets

Dans le chat, le visiteur envoie une demande avec son adresse e-mail et l'historique du chat ; au téléphone, un lien SMS mène à un formulaire. Les deux arrivent comme ticket dans Helpdesk AI.

MODULE: [HELPDESK AI](#)

4

Le copilote rédige

Dans le ticket, le Ticket Copilot résume l'historique et rédige la réponse dans la langue du client. Votre équipe relit, modifie et envoie.

MODULE: [TICKET COPILOT](#)

5

Comblent les lacunes

Après chaque appel, les lacunes de connaissances collectent les questions restées sans réponse, comptées par fréquence. Après votre relecture, elles deviennent un article de la base de connaissances.

MODULE: [LACUNES DE CONNAISSANCES](#)

03 · DANS L'APPLICATION

Du premier article au ticket dans l'application.

Voici comment mettre le processus en place. Helpdesk AI est inclus dans le forfait Plus, et le chat du site et le téléphone avec Conversation AI dans le forfait Professional.

1

Créer le savoir

Sous **Knowledge Base AI** › **Articles**, rédigez des articles et des FAQ et réglez le statut sur interne ou publié. Les sources de site web ajoutent le contenu de votre site.

2

Configurer l'agent

Sous **Conversation AI** › **Agents de conversation**, créez un agent avec le rôle **Agent public** et choisissez dans l'onglet **Connaissances** les bases de connaissances auxquelles il répond.

3

Intégrer le chat du site

Pour le chat du site, saisissez vos domaines et placez le **Bouton d'intégration** sur vos pages. Auparavant, testez l'agent avec des questions typiques dans le laboratoire de test.

4

Traiter les tickets

Sous **Helpdesk AI** › **Vue d'ensemble des tickets**, attribuez et répondez. Dans le panneau latéral **PaperOffice Agent**, le copilote résume et place le brouillon de réponse dans le champ de réponse.

5

Contrôler les lacunes et le statut

Sous **Conversation AI** › **Lacunes de connaissances**, les questions ouvertes issues des appels sont listées par fréquence. **Helpdesk AI** › **Tableau de bord** affiche les tickets en retard et non attribués ainsi que la tendance sur 7 jours.

CONSEIL DE TERRAIN

Commencez par les questions les plus fréquentes Rédigez d'abord les réponses aux questions que votre équipe entend le plus souvent, sous forme de FAQ dans une base de connaissances publique. Ensuite, les lacunes de connaissances montrent quelle réponse manque ensuite.

04 · UN EXEMPLE

Une société de gestion locative à l'accueil.



Une société de gestion locative avec 1 200 logements et six salariés. Les locataires appellent et écrivent au sujet des relevés de charges, de la collecte des déchets, des serruriers et des préavis. La gestionnaire à l'accueil répond plusieurs fois par jour aux mêmes questions.

AVANT

- La gestionnaire répond elle-même à chaque question courante au téléphone.
- Les réponses dorment dans d'anciens e-mails et dans un classeur à l'accueil.
- Elle note les demandes de rappel sur des bouts de papier.
- Elle seule sait quelles questions reviennent le plus souvent.

AVEC PAPEROFFICE

- Les réponses sont des FAQ dans une base de connaissances publique.
- Le chat du site et le téléphone répondent aux questions courantes à partir de celle-ci, le soir aussi.
- Les cas ouverts arrivent sous forme de tickets avec leur historique, et le copilote rédige la réponse.
- Les lacunes de connaissances montrent quelle question du téléphone attend une réponse.

Exemple inventé à titre d'illustration. Vérifiez vous-même quelles réponses les locataires ou clients peuvent entendre, et attribuez aux agents publics exactement les bases de connaissances qui ont ce contenu.

05 · LISTE DE CONTRÔLE

Votre support est-il prêt pour son premier agent ?

Parcourez ces points avec votre équipe, idéalement avec la liste des demandes des dernières semaines.

- | | |
|---|--|
| ☐ Quelles questions votre équipe entend-elle le plus souvent, et où se trouve aujourd'hui la réponse ? | ☐ Quelles réponses les clients peuvent-ils entendre, et lesquelles restent internes ? |
| ☐ Dans quelles langues vos clients posent-ils leurs questions ? | ☐ Quelles pages de votre site expliquent déjà des processus, des délais ou des prix ? |
| ☐ Sur quels domaines le chat du site doit-il apparaître ? | ☐ Qui dans l'équipe traite les tickets, et qui les attribue ? |
| ☐ Quel délai de réponse et de résolution voulez-vous fixer par priorité ? | ☐ Quelles demandes doivent toujours aller à une personne, comme les réclamations ? |
| ☐ Qui entretient la base de connaissances et relit les lacunes de connaissances ? | ☐ Qui contrôle chaque matin les tickets en retard et non attribués ? |

06 · QUESTIONS FRÉQUENTES

Ce que demandent d'abord les responsables du service.

D'où l'agent tire-t-il ses réponses ?

Des bases de connaissances que vous attribuez dans l'onglet **Connaissances**, avec leurs entrées internes et publiées. Les documents du Workspace restent verrouillés. C'est pourquoi les agents publics reçoivent des bases dont le contenu peut être entendu par les clients.

Le copilote répond-il directement aux clients ?

Le copilote rédige, votre équipe envoie. Il place le brouillon dans le champ de réponse ou l'enregistre comme note interne ; l'envoi reste verrouillé pour lui. Le client reçoit une notification par e-mail et lit la réponse dans le portail.

L'agent peut-il donner le statut d'une commande ?

Oui, avec des sources opérationnelles : commandes, factures et prix issus de l'ERP, de la boutique ou de la comptabilité, avec des modèles prêts à l'emploi pour JTL-Wawi et Holded. Il communique les détails de commande une fois l'identité du client vérifiée, par exemple avec le numéro de commande et le code postal.

Et si une question dépasse votre savoir ?

Dans le chat, le visiteur utilise **Send a request** avec son adresse e-mail pour envoyer un ticket avec l'historique du chat. Au téléphone, l'appelant reçoit un lien SMS vers un formulaire ou laisse une demande de rappel.

Quelles langues sont prises en charge ?

Pour chaque agent, vous choisissez les langues autorisées, et au téléphone la voix par langue. Dans le chat, l'agent répond dans la langue de votre page, et le copilote rédige dans la langue du client. Le portail client existe en 21 langues.

Comment savoir si cela fonctionne ?

Helpdesk AI > Tableau de bord affiche six chiffres clés comme les tickets en retard et non attribués, une tendance sur 7 jours par rapport à la semaine précédente, la charge de l'équipe et les principaux risques. Le journal des chats et des appels montre chaque conversation avec son historique.

07 · COMMENT COMMENCER

Commencez par les questions les plus fréquentes

Rédigez les réponses sous forme de FAQ sous **Knowledge Base AI > Articles**, créez un agent sous **Conversation AI > Agents de conversation** et attribuez-lui la base de connaissances. La facturation se fait à l'usage ; la page tarifs donne les détails.

Lire les fiches techniques

La base de connaissances, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, les lacunes de connaissances et l'analyse du support sont chacun décrits avec leurs chemins de menu.

Tester d'abord l'agent

Essayez l'agent avec vos questions les plus fréquentes dans le laboratoire de test, avant que le **Bouton d'intégration** n'aille sur votre site web.

Démarrer ensemble

Pour la mise en place et le choix d'un forfait, nous sommes heureux de vous conseiller via la page contact.

FICHES TECHNIQUES SUR CE SUJET

Base de connaissances

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-fr.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-fr.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-fr.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-fr.pdf

Lacunes de connaissances

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-fr.pdf

Analyses du support

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-fr.pdf

POUR ALLER PLUS LOIN

Support surchargé

paperoffice.ai/fr/solutions/probleme/ai-support-surcharge-automatisation-chatbot



POUR ALLER PLUS LOIN

paperoffice.ai/fr/solutions/probleme/ai-support-surcharge-automatisation-chatbot

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact