



[GUIDA BREVE](#) • [PROBLEMA](#) • [SUPPORTO SOVRACCARICO](#)

La stessa domanda per la ventesima volta?

Ora risponde la Sua base di conoscenza.

Stato, copia della fattura, scadenza, come fare: molte richieste si ripetono. Questa guida breve mostra come la chat del sito web e il telefono rispondono alle domande standard dalla Sua base di conoscenza, come le questioni aperte arrivano come ticket con la loro cronologia e come il Ticket Copilot prepara la risposta.

IL PUNTO ESSENZIALE IN UNA FRASE

Una risposta viene scritta una volta nella base di conoscenza, la chat del sito web e il telefono rispondono da lì, le questioni aperte diventano un ticket con cronologia e nel ticket il copilot prepara la bozza mentre il Suo team invia.

01 • IL PROBLEMA

Ogni risposta viene scritta da zero, ogni volta.

Quando arriva l'estratto delle utenze? Dove si trova il modulo? Quando scade il termine? Domande del genere arrivano per telefono, e-mail e attraverso il sito web, spesso più volte al giorno. Il Suo team risponde a memoria o da vecchie e-mail, e resta meno tempo per i casi difficili.

PERCHÉ SUCCEDE

Il sapere è sparso in molti posti

Le risposte sono sepolte in vecchie e-mail, nei file, sul sito web e nella testa dei colleghi esperti. A seconda di chi risponde, chi chiede riceve una risposta diversa.

Ogni richiesta richiede una persona

Anche una domanda standard finisce nelle mani di qualcuno che la legge, la cerca e risponde. Fuori orario la domanda attende fino al mattino dopo.

La ripetizione resta invisibile

Quale domanda ricorre più spesso non è registrato in nessun elenco. Il team si accorge di una guida mancante solo quando la stessa domanda arriva per la decima volta.

COME SI RICONOSCE

- Il Suo team riscrive la stessa risposta più volte al giorno.
- Le chiamate interrompono il lavoro sui casi difficili.
- I clienti sollecitano perché non vedono a che punto è la loro richiesta.
- I nuovi colleghi chiedono a quelli esperti invece di cercare una risposta.
- Le domande di sera e nel fine settimana si accumulano fino al lunedì.

02 · LA SOLUZIONE CON PAPEROFFICE

Prima rispondere dalla conoscenza, poi passare al team.

Il processo separa la ripetizione dalle eccezioni: il Conversation Agent risponde alle domande standard dalla Sua base di conoscenza, e tutto il resto arriva al Suo team come ticket con la sua cronologia.

1

Raccolga la Sua conoscenza

Articoli, FAQ e snippet si trovano nella base di conoscenza, mantenuta per lingua. Le fonti del sito web leggono inoltre, secondo una pianificazione, le pagine del Suo sito come articoli interni.

[MODULO: BASE DI CONOSCENZA](#)

2

Risposta in chat e al telefono

Il Conversation Agent risponde nella chat del sito web e al telefono dalle basi di conoscenza che Lei assegna, anche di sera e nel fine settimana. I documenti del workspace restano bloccati.

[MODULO: AUTO-RESPONSES](#)

3

Le questioni aperte diventano ticket

Nella chat il visitatore invia una richiesta con il proprio indirizzo e-mail e la cronologia della chat; al telefono, un link SMS porta a un modulo. Entrambi arrivano come ticket in Helpdesk AI.

[MODULO: HELPDESK AI](#)

4

Il copilot prepara la bozza

Nel ticket, il Ticket Copilot riassume la cronologia e prepara la risposta nella lingua del cliente. Il Suo team controlla, modifica e invia.

[MODULO: TICKET COPILOT](#)

5

Colmi le lacune

Dopo ogni chiamata, le lacune di conoscenza raccolgono le domande rimaste senza risposta, contate per frequenza. Dopo la Sua verifica diventano un articolo nella base di conoscenza.

[MODULO: LACUNE NELLA CONOSCENZA](#)

03 · NELL'APP

Dal primo articolo al ticket nell'app.

Ecco come impostare il processo. Helpdesk AI è incluso nel piano Plus, la chat del sito web e il telefono con Conversation AI nel piano Professional.

1

Crei conoscenza

In [Knowledge Base AI > Articoli](#) scriva articoli e FAQ e imposti lo stato su interno o pubblicato. Le fonti del sito web aggiungono il contenuto del Suo sito.

2

Configuri l'agente

In [Conversation AI > Agenti conversazionali](#) crei un agente con il ruolo [Agente pubblico](#) e scelga nella scheda [Conoscenza](#) le basi di conoscenza da cui risponde.

3

Integri la chat del sito web

Per la chat del sito web inserisca i Suoi domini e collochi lo [Snippet di incorporamento](#) sulle Sue pagine. Prima provi l'agente con domande tipiche nel laboratorio di test.

4

Lavori i ticket

In [Helpdesk AI > Panoramica ticket](#) assegni e risponda. Nel pannello laterale [PaperOffice Agent](#) il copilot riassume e inserisce la bozza di risposta nel campo di risposta.

5

Verifichi lacune e stato

In [Conversation AI > Lacune di conoscenza](#) le domande aperte dalle chiamate sono elencate per frequenza. [Helpdesk AI > Cruscotto](#) mostra i ticket scaduti e non assegnati e la tendenza a 7 giorni.

CONSIGLIO DALLA PRATICA

Inizi dalle domande più frequenti Scriva prima come FAQ in una base di conoscenza pubblica le risposte alle domande che il Suo team sente più spesso. Dopo, le lacune di conoscenza mostrano quale risposta manca.

04 · UN ESEMPIO

Una gestione immobiliare alla reception.



Un'amministrazione immobiliare con 1.200 appartamenti e sei dipendenti. Gli inquilini chiamano e scrivono per estratti delle utenze, raccolta dei rifiuti, fabbri e termini di disdetta. L'amministratrice alla reception risponde più volte al giorno alle stesse domande.

PRIMA

- L'amministratrice risponde lei stessa a ogni domanda standard al telefono.
- Le risposte stanno in vecchie e-mail e in un raccoglitore alla reception.
- Annota le richieste di richiamata su foglietti di carta.
- Solo lei sa quali domande ricorrono più spesso.

CON PAPEROFFICE

- Le risposte sono FAQ in una base di conoscenza pubblica.
- La chat del sito web e il telefono rispondono da lì alle domande standard, anche di sera.
- Le questioni aperte arrivano come ticket con la loro cronologia, e il copilot prepara la risposta.
- Le lacune di conoscenza mostrano quale domanda al telefono richiede una risposta.

Un esempio inventato a scopo illustrativo. Verifichi personalmente quali risposte possono sentire gli inquilini o i clienti, e assegni agli agenti pubblici basi di conoscenza con esattamente quel contenuto.

05 · CHECKLIST

Il Suo supporto è pronto per il primo agente?

Passi questi punti con il Suo team, idealmente con un elenco delle richieste delle ultime settimane.

- | | |
|--|--|
| ☐ Quali domande sente più spesso il Suo team, e dove si trova oggi la risposta? | ☐ Quali risposte possono sentire i clienti, e quali restano interne? |
| ☐ In quali lingue chiedono i Suoi clienti? | ☐ Quali pagine del Suo sito web spiegano già processi, scadenze o prezzi? |
| ☐ Su quali domini deve comparire la chat del sito web? | ☐ Chi nel team lavora i ticket, e chi li assegna? |
| ☐ Quale tempo di risposta e di risoluzione vuole impostare per priorità? | ☐ Quali questioni devono sempre andare a una persona, come i reclami? |
| ☐ Chi mantiene la base di conoscenza e verifica le lacune di conoscenza? | ☐ Chi controlla ogni mattina i ticket scaduti e non assegnati? |

06 · DOMANDE FREQUENTI

Cosa chiedono per prima i responsabili del servizio.

Da dove trae le risposte l'agente?

Dalle basi di conoscenza che assegna nella scheda **Conoscenza**, con le loro voci interne e pubblicate. I documenti del workspace restano bloccati. Per questo agli agenti pubblici vengono assegnate basi di conoscenza il cui contenuto i clienti possono sentire.

Il copilot risponde direttamente ai clienti?

Il copilot prepara la bozza, il Suo team invia. La inserisce nel campo di risposta oppure la salva come nota interna, e per esso l'invio resta bloccato. Il cliente riceve un avviso via e-mail e legge la risposta nel portale.

L'agente può fornire lo stato di un ordine?

Sì, con fonti operative: ordini, fatture e prezzi da ERP, shop o contabilità, con ricette per JTL-Wawi e Holded. Condivide i dettagli dell'ordine una volta che il cliente si è identificato, per esempio con numero d'ordine e CAP.

E se una domanda va oltre la Sua conoscenza?

Nella chat il visitatore usa **Send a request** con il proprio indirizzo e-mail per inviare un ticket con la cronologia della chat. Al telefono, il chiamante riceve un link SMS a un modulo oppure lascia una richiesta di richiamata.

Quali lingue sono supportate?

Per ogni agente sceglie le lingue consentite, e al telefono la voce per ciascuna lingua. Nella chat l'agente risponde nella lingua della Sua pagina, e il copilot prepara la bozza nella lingua del cliente. Il portale clienti è disponibile in 21 lingue.

Come vediamo se funziona?

Helpdesk AI > Cruscotto mostra sei indicatori chiave come Scaduti e Non assegnati, una tendenza a 7 giorni rispetto alla settimana precedente, il carico di lavoro del team e i rischi principali. I registri di chat e chiamate mostrano ogni conversazione con la sua cronologia.

07 · COME INIZIARE

Inizi dalle domande più frequenti

Scriva le risposte come FAQ in [Knowledge Base AI > Articoli](#), crei un agente in [Conversation AI > Agenti conversazionali](#) e gli assegni la base di conoscenza. La fatturazione avviene in base all'utilizzo; i dettagli sono nella pagina dei prezzi.

Legga le schede tecniche

Base di conoscenza, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, lacune di conoscenza e analisi del supporto sono ciascuna descritta con i percorsi di menu.

Provi prima l'agente

Provi l'agente con le Sue domande più frequenti nel laboratorio di test, prima che lo [Snippet di incorporamento](#) vada sul Suo sito web.

Iniziamo insieme

Per la configurazione e la scelta del piano siamo lieti di consigliarLa tramite la pagina dei contatti.

SCHEDE TECNICHE SU QUESTO TEMA

Base di conoscenza

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

Auto-Responses

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

Helpdesk AI

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

Ticket Copilot

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

Lacune nella conoscenza

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

Analisi dell'assistenza

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

ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

Supporto sovraccarico

paperoffice.ai/it/solutions/problema/ai-supperto-sovraccarico-automazione-chatbot



ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

paperoffice.ai/it/solutions/problema/ai-supperto-sovraccarico-automazione-chatbot

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto