

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

KORTE GIDS · PROBLEEM · OVERBELASTE KLANTENSERVICE

Dezelfde vraag voor de twintigste keer? Nu beantwoordt uw kennis hem.

Status, kopie van de factuur, termijn, uitleg: veel verzoeken herhalen zich. Deze korte gids laat zien hoe chat op de website en telefoon standaardvragen beantwoorden met uw kennisbank, hoe openstaande vragen als ticket met hun geschiedenis binnenkomen en hoe de Ticket Copilot het antwoord opstelt.

HET BELANGRIJKSTE IN ÉÉN ZIN

Een antwoord wordt één keer in de kennisbank geschreven, chat op de website en telefoon antwoorden daaruit, openstaande vragen worden een ticket met geschiedenis, en in het ticket stelt de copilot een concept op terwijl uw team verzendt.

01 · HET PROBLEEM

Elk antwoord wordt elke keer opnieuw geschreven.

Wanneer komt de nutsrekening? Waar staat het formulier? Wanneer eindigt de termijn? Vragen als deze komen per telefoon, e-mail en via de website binnen, vaak meerdere keren per dag. Uw team antwoordt uit het hoofd of uit oude e-mails, en er blijft minder tijd over voor de moeilijke gevallen.

WAAROM HET GEBEURT

Kennis zit op veel plaatsen

Antwoorden liggen verborgen in oude e-mails, bestanden, op de website en in de hoofden van ervaren collega's. Afhankelijk van wie antwoordt, krijgt de vrager een ander antwoord.

Elk verzoek vraagt om een persoon

Zelfs een standaardvraag komt bij iemand terecht die hem leest, opzoekt en beantwoordt. Buiten kantooruren wacht de vraag tot de volgende ochtend.

Herhaling blijft onzichtbaar

Welke vraag het vaakst voorkomt, staat op geen enkele lijst. Het team merkt een ontbrekende uitleg pas op als dezelfde vraag voor de tiende keer binnenkomt.

HOE U HET HERKENT

- Uw team schrijft hetzelfde antwoord meerdere keren per dag opnieuw.
- Telefoontjes onderbreken het werk aan de moeilijke gevallen.
- Klanten volgen op, omdat ze niet kunnen zien hoe ver hun verzoek is.
- Nieuwe collega's vragen ervaren collega's in plaats van een antwoord op te zoeken.
- Vragen uit de avonden en het weekend stapelen zich op tot maandag.

02 · DE AANPAK MET PAPEROFFICE

Antwoord eerst uit kennis, draag dan over aan het team.

Het proces scheidt herhaling van uitzonderingen: de Conversation Agent beantwoordt standaardvragen uit uw kennisbank, en al het andere komt bij uw team terecht als ticket met de geschiedenis.

1

Bundel uw kennis

Artikelen, veelgestelde vragen en fragmenten staan in de kennisbank, per taal onderhouden. Websitebronnen lezen bovendien op een schema de pagina's van uw website in als interne artikelen.

MODULE: KENNISBANK

2

Antwoord in chat en aan de telefoon

De Conversation Agent antwoordt in de chat op de website en aan de telefoon uit de kennisbanken die u toewijst, ook 's avonds en in het weekend. Workspace-documenten blijven afgeschermd.

MODULE: AUTO-RESPONSES

3

Openstaande vragen worden tickets

In de chat stuurt de bezoeker een verzoek met zijn e-mailadres en de chatgeschiedenis; aan de telefoon leidt een sms-link naar een formulier. Beide komen als ticket in Helpdesk AI terecht.

MODULE: HELPDESK AI

4

De copilot stelt een concept op

In het ticket vat de Ticket Copilot de geschiedenis samen en stelt het antwoord op in de taal van de klant. Uw team controleert, bewerkt en verzendt.

MODULE: TICKET COPILOT

5

Dicht de lacunes

Na elk gesprek verzamelen kennislacunes de vragen die open bleven, geteld op frequentie. Na uw controle worden ze een artikel in de kennisbank.

MODULE: KENNISHIATEN

03 · IN DE APP

Van het eerste artikel tot het ticket in de app.

Zo richt u het proces in. Helpdesk AI is inbegrepen in het Plus-abonnement, en chat op de website en telefoon met Conversation AI in het Professional-abonnement.

1

Maak kennis aan

Schrijf onder `Knowledge Base AI › Artikelen` artikelen en veelgestelde vragen en stel de status in op intern of gepubliceerd. Websitebronnen voegen de inhoud van uw website toe.

2

Stel de agent in

Maak onder `Conversation AI › Gespreksagenten` een agent aan met de rol `Openbare agent` en kies op het tabblad `Kennis` de kennisbanken waaruit hij antwoordt.

3

Plaats de chat op de website

Voer voor de chat op de website uw domeinen in en plaats de `Inbedcode` op uw pagina's. Test de agent daarvoor met typische vragen in de testomgeving.

4

Werk de tickets af

Wijs toe en beantwoord onder `Helpdesk AI › Ticketoverzicht`. In het zijpaneel `PaperOffice Agent` vat de copilot samen en plaatst hij het concept-antwoord in het antwoordveld.

5

Controleer lacunes en status

Onder `Conversation AI › Kennishiaten` staan openstaande vragen uit gesprekken, gesorteerd op frequentie. `Helpdesk AI › Dashboard` toont verlopen en niet-toegewezen tickets en de trend van 7 dagen.

TIP UIT DE PRAKTIJK

Begin met de meest gestelde vragen Schrijf eerst de antwoorden op de vragen die uw team het vaakst hoort als veelgestelde vragen in een openbare kennisbank. Daarna laten de kennislacunes zien welk antwoord het volgende ontbreekt.

04 · EEN VOORBEELD

Een vastgoedbeheer aan de receptie.



Een vastgoedbeheerbedrijf met 1.200 woningen en zes medewerkers. Huurders bellen en mailen over nutsrekeningen, afvalinzameling, slotenmakers en opzegtermijnen. De vastgoedbeheerder aan de receptie beantwoordt dezelfde vragen meerdere keren per dag.

VOOR

- De vastgoedbeheerder beantwoordt elke standaardvraag zelf aan de telefoon.
- Antwoorden staan in oude e-mails en in een ordner bij de receptie.
- Verzoeken om terug te bellen noteert zij op losse papiertjes.
- Alleen zij weet welke vragen het vaakst voorkomen.

MET PAPEROFFICE

- De antwoorden staan als veelgestelde vragen in een openbare kennisbank.
- Chat op de website en telefoon beantwoorden standaardvragen daaruit, ook 's avonds.
- Openstaande vragen komen als ticket met hun geschiedenis binnen, en de copilot stelt het antwoord op.
- De kennislacunes tonen welke vraag aan de telefoon een antwoord nodig heeft.

Een verzonnen voorbeeld ter illustratie. Controleer zelf welke antwoorden huurders of klanten mogen horen, en wijs openbare agents alleen kennisbanken toe met precies die inhoud.

05 · CHECKLIST

Is uw support klaar voor de eerste agent?

Loop deze punten met uw team door, het liefst met een lijst van de verzoeken van de afgelopen weken.

- [ ] Welke vragen hoort uw team het vaakst, en waar staat het antwoord vandaag?
- [ ] In welke talen vragen uw klanten?
- [ ] Op welke domeinen moet de chat op de website verschijnen?
- [ ] Welke reactie- en oplostijd wilt u per prioriteit instellen?
- [ ] Wie onderhoudt de kennisbank en controleert de kennislacunes?
- [ ] Welke antwoorden mogen klanten horen, en welke blijven intern?
- [ ] Welke pagina's van uw website leggen al processen, termijnen of prijzen uit?
- [ ] Wie in het team werkt tickets af, en wie wijst ze toe?
- [ ] Welke zaken moeten altijd naar een persoon, zoals klachten?
- [ ] Wie controleert elke ochtend de verlopen en niet-toegewezen tickets?

06 · VEELGESTELDE VRAGEN

Wat servicemanagers eerst vragen.

Waar haalt de agent zijn antwoorden vandaan?

Uit de kennisbanken die u op het tabblad `Kennis` toewijst, met hun interne en gepubliceerde items. Workspace-documenten blijven afgeschermd. Daarom krijgen openbare agents alleen kennisbanken waarvan de inhoud klanten mogen horen.

Antwoordt de copilot klanten rechtstreeks?

De copilot stelt op, uw team verzendt. Hij plaatst het concept in het antwoordveld of slaat het op als interne notitie, en verzenden is voor hem vergrendeld. De klant krijgt een e-mailmelding en leest het antwoord in het portaal.

Kan de agent een orderstatus geven?

Ja, met operationele bronnen: orders, facturen en prijzen uit ERP, webshop of boekhouding, met recepten voor JTL-Wawi en Holded. Orderdetails deelt hij zodra de klant zich heeft geverifieerd, bijvoorbeeld met ordernummer en postcode.

En als een vraag verder gaat dan uw kennis?

In de chat gebruikt de bezoeker `Send a request` met zijn e-mailadres om een ticket met de chatgeschiedenis te versturen. Aan de telefoon krijgt de beller een sms-link naar een formulier of laat hij een verzoek om terug te bellen achter.

Welke talen worden ondersteund?

Voor elke agent kiest u de toegestane talen, en aan de telefoon de stem per taal. In de chat antwoordt de agent in de taal van uw pagina, en de copilot stelt het concept op in de taal van de klant. Het klantenportaal komt in 21 talen.

Hoe zien we of het werkt?

`Helpdesk AI › Dashboard` toont zes kerncijfers, zoals Verlopen en Niet toegewezen, een trend van 7 dagen ten opzichte van de vorige week, werkdruk per team en de grootste risico's. Chat- en gespreksregistraties tonen elk gesprek met zijn geschiedenis.

07 · ZO BEGINT U

Begin met de meest gestelde vragen

Schrijf de antwoorden als veelgestelde vragen onder `Knowledge Base AI › Artikelen`, maak onder `Conversation AI › Gespreksagenten` een agent aan en wijs de kennisbank aan hem toe. De facturatie gebeurt op basis van gebruik; op de prijspagina staan de details.

Lees de datasheets

Kennisbank, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, kennislacunes en supportanalyses worden elk met menupaden beschreven.

Test de agent eerst

Probeer de agent met uw meest gestelde vragen in de testomgeving voordat de `Inbedcode` op uw website komt.

Begin samen

Voor de inrichting en de keuze van een abonnement adviseren we u graag via de contactpagina.

DATASHEETS OVER DIT ONDERWERP

Kennisbank
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-nl.pdf

Auto-Responses
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-nl.pdf

Helpdesk AI
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-nl.pdf

Ticket Copilot
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-nl.pdf

Kennishiaten
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-nl.pdf

Supportanalyse
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-nl.pdf

MEER OVER DIT ONDERWERP

Overbelaste klantenservice

paperoffice.ai/nl/solutions/probleem/ai-support-overbelast-automatisering-chatbot

MEER OVER DIT ONDERWERP

paperoffice.ai/nl/solutions/probleem/ai-support-overbelast-automatisering-chatbot

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact