



GUIDE COURT • PROCESSUS • SERVICE CLIENT

Une boîte de réception pour chaque canal de service ?

Chat, portail et téléphone dans une seule vue des tickets.

Garantie, pièces détachées, date de livraison : les clients posent des questions via le chat du site web, le portail client et par téléphone. Ce guide court montre comment le Conversation Agent répond à partir de vos connaissances, comment les demandes clients arrivent sous forme de tickets avec leur historique et comment votre équipe traite tout cela en un seul endroit.

L'ESSENTIEL EN UNE PHRASE

L'agent répond à partir de votre base de connaissances, fournit le statut de la commande après vérification, et une demande client arrive sous forme de ticket avec son historique dans une vue unique avec un SLA par priorité.

01 · LE PROBLÈME

Chaque canal a sa propre pile.

Un client demande une pièce détachée dans le chat, rappelle le lendemain pour son dossier de garantie, puis envoie aussi un e-mail. Chaque demande arrive ailleurs, et celui qui répond ignore les autres. Le client doit reprendre son problème depuis le début à chaque fois.

POURQUOI CELA ARRIVE

Chaque canal a sa propre boîte de réception

Messages du chat, notes téléphoniques et e-mails restent séparés. Celui qui traite une demande ne voit pas ce que le client a demandé la veille par un autre canal.

Les réponses sont dans les têtes et les classeurs

Chaque collègue connaît les conditions de garantie, les références de pièces et les délais de livraison à sa façon. Selon la personne qui répond, la même question reçoit une réponse différente.

L'historique se perd lors d'un transfert

Quand un dossier est transmis, ce qui a déjà été dit manque souvent. Le client se répète, et votre équipe repart de zéro.

COMMENT LE REPÉRER

- Les clients décrivent leur problème depuis le début lors du second contact.
- Les demandes de rappel sont sur des bouts de papier ou dans une liste tenue par une seule personne.
- Seule la personne qui a traité une demande sait si elle a reçu une réponse.
- Les questions sur l'état d'une livraison arrivent plusieurs fois, par chat, téléphone et e-mail.
- En dehors des heures d'ouverture, les questions attendent le retour de l'équipe.

02 · LA DÉMARCHE AVEC PAPEROFFICE

Une base de connaissances, une seule vue des tickets.

Le chat du site et le téléphone répondent aux questions courantes à partir de votre base de connaissances. Tout ce qui demande une intervention humaine devient un ticket avec l'historique de l'échange, et il en va de même pour chaque demande du portail client. Votre équipe traite le tout dans une seule vue des tickets.

1

Relier connaissances et données de commande

Articles et FAQ dans la base de connaissances, par langue. Les sources opérationnelles reprennent commandes, factures et prix de votre boutique ou ERP (recettes JTL-Wawi et Holded).

[MODULE: BASE DE CONNAISSANCES](#)

2

Répondre dans le chat du site

Le Conversation Agent répond à partir des bases de connaissances que vous lui attribuez, dans la langue de votre page. Il renvoie vers les articles ayant une adresse web, afin que les clients puissent les lire eux-mêmes.

[MODULE: CONVERSATION AGENT · CHAT WEB](#)

3

Répondre au téléphone

Sur votre propre numéro, le même agent prend les appels ; après votre accueil, une annonce signale l'IA et l'enregistrement. Il donne l'état de commande après numéro de commande et code postal.

[MODULE: CONVERSATION AGENT · TÉLÉPHONE](#)

4

Les demandes ouvertes deviennent des tickets

Dans le chat, le client envoie sa demande avec son adresse e-mail et l'historique ; au téléphone, un lien SMS mène à un formulaire. Sur le portail client, il ouvre lui-même des tickets.

[MODULE: SYSTÈME DE TICKETS](#)

5

L'équipe répond, le client lit sur le portail

Le Ticket Copilot résume l'historique et rédige la réponse dans la langue du client. Votre équipe l'envoie, et le client reçoit une notification par e-mail et la lit sur le portail.

[MODULE: TICKET COPILOT](#)

03 · DANS L'APPLICATION

Mise en place du processus de service.

Cinq étapes dans l'application. Helpdesk AI est inclus à partir du forfait Plus, le chat du site et le téléphone avec Conversation AI à partir du forfait Professional.

1

Fournir connaissances et données

Sous **Knowledge Base AI** > **Articles**, rédigez articles et FAQ. Sous **Knowledge Base AI** > **Sources opérationnelles**, connectez les commandes de votre boutique ou de votre ERP afin que l'agent puisse communiquer le statut après vérification.

2

Créer l'agent

Sous **Conversation AI** > **Agents de conversation**, créez un agent avec le rôle **Agent public**, rédigez le message d'accueil et les instructions, puis choisissez les bases de connaissances dont il s'appuie.

3

Activer le chat et le téléphone

Dans l'onglet **Chat sur le site web**, saisissez vos domaines et copiez le **Bouton d'intégration**. Dans l'onglet **Téléphonie**, demandez votre propre numéro et faites-y renvoyer le numéro de votre entreprise.

4

Configurer le portail et les délais

Sous **Helpdesk AI** > **Paramètres**, définissez le nom et les couleurs du portail ; l'image de votre organisation sert de logo. Saisissez ensuite les délais de réponse et de résolution par priorité, selon vos heures d'ouverture.

5

Traiter les tickets

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

CONSEIL DE TERRAIN

Réglez les notes internes sur Interne Les agents publics répondent à partir des entrées publiées et de vos sources du site web. Passez les notes internes, comme les règles de geste commercial, au statut Interne : elles restent masquées du portail, du chat du site et des agents publics.

04 · UN EXEMPLE

Un fabricant d'électroménager dans le service client.



Un fabricant de lave-linge et de sèche-linge avec huit personnes au service client. Les clients interrogent par téléphone, e-mail et formulaire de contact sur la garantie, les pièces détachées et les dates de livraison. Les demandes de garantie sont imprimées et circulent de main en main.

AVANT

- Les demandes de garantie arrivent par e-mail et par courrier, et restent imprimées sur le bureau.
- Chaque collègue répond aux questions sur les pièces détachées à partir de ses propres notes.
- Lors d'un rappel, le client décrit à nouveau son problème depuis le début.
- Qui traite quelle demande est noté sur une liste posée sur la table de l'équipe.

AVEC PAPEROFFICE

- L'agent répond aux questions courantes sur la garantie et les pièces détachées, dans le chat et au téléphone.
- Il donne l'état de livraison à partir des données de la boutique, après le numéro de commande et le code postal.
- Les dossiers de garantie arrivent en tickets avec historique, et les clients envoient photos et justificatifs via le portail.
- Le responsable d'équipe attribue dans la vue des tickets, et le copilote rédige la réponse.

Exemple fictif à titre d'illustration. Vérifiez vous-même quels détails de garantie et de commande votre agent peut communiquer, et quels cas doivent toujours être confiés à une personne.

05 · LISTE DE CONTRÔLE

Votre service est-il prêt pour une seule vue des tickets ?

Parcourez ces points avec votre équipe de service, idéalement avec les demandes des dernières semaines sous les yeux.

- | | |
|---|---|
| ☐ Par quels canaux vos clients vous contactent-ils aujourd'hui, et où arrive chaque demande ? | ☐ Quelles questions votre équipe entend-elle le plus souvent, et où se trouve la réponse aujourd'hui ? |
| ☐ Quels contenus les clients peuvent-ils entendre, et lesquels restent internes ? | ☐ Quels détails de commande l'agent doit-il communiquer, et de quel système proviennent-ils ? |
| ☐ Quelle vérification permet à un client de connaître l'état de sa commande ? | ☐ Sur quels domaines le chat du site doit-il apparaître ? |
| ☐ Quels cas doivent toujours être confiés à une personne, comme les réclamations ou les gestes commerciaux ? | ☐ Qui dans l'équipe traite les tickets, et qui les attribue ? |
| ☐ Quels délais de réponse et de résolution s'appliquent à chaque priorité ? | ☐ Dans quelles langues vos clients écrivent-ils, et quelle voix convient au téléphone ? |

06 · QUESTIONS FRÉQUENTES

Ce que demandent les responsables de service.

D'où l'agent tire-t-il ses réponses ?

Des bases de connaissances que vous lui attribuez, et pour l'état des commandes de vos sources opérationnelles. Les documents du Workspace restent verrouillés pour les visiteurs du site et les appelants.

Que se passe-t-il si l'agent ne peut pas aider ?

Dans le chat, le client envoie sa demande avec son adresse e-mail et l'historique du chat. Au téléphone, il reçoit un lien SMS vers un formulaire, et le formulaire envoyé devient un ticket. Il peut aussi laisser une demande de rappel sous forme de ticket.

Le copilote répond-il lui-même aux clients ?

Le copilote rédige, votre équipe envoie. Il place le brouillon dans le champ de réponse ou l'enregistre comme note interne, et l'envoi lui reste fermé.

Les clients peuvent-ils voir d'où vient une réponse ?

Dans le chat du site, l'agent renvoie vers les articles ayant une adresse web, comme les pages de vos sources du site. Les clients peuvent ainsi les lire eux-mêmes. Au téléphone, il répond en phrases courtes.

Le client peut-il savoir qu'une IA répond ?

Oui. Dans la fenêtre de chat, « AI assistant » apparaît sous le nom. Au téléphone, une annonce après votre message d'accueil indique qu'un assistant IA parle et que l'appel peut être enregistré.

Comment suivre l'activité ?

La vue des tickets affiche statut, priorité et attribution, et signale les tickets bientôt échus ou en retard une fois les délais SLA actifs. Le tableau de bord présente des chiffres clés comme En retard et Non attribués.

07 · COMMENT COMMENCER

Commencer avec un agent et un canal

Rédigez les réponses les plus fréquentes sous **Knowledge Base AI > Articles**, créez un agent sous **Conversation AI > Agents de conversation** et intégrez le chat du site. La facturation se fait à l'usage, et la page tarifs présente les détails.

Lire les fiches techniques

La base de connaissances, le Conversation Agent pour le chat du site et le téléphone, les données de gestion, le système de tickets et le Ticket Copilot sont chacun décrits avec leurs chemins de menu.

Tester l'agent en laboratoire

Testez l'agent avec de vraies questions de vos clients avant que le **Bouton d'intégration** ne soit mis en ligne sur votre site.

Démarrer ensemble

Pour la mise en place et le choix d'un forfait, nous vous conseillons volontiers via la page contact.

FICHES TECHNIQUES SUR CE SUJET

Base de connaissances

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

Conversation Agent · Chat web

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-fr.pdf

Conversation Agent · Téléphone

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-fr.pdf

Données métier pour agents IA

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-fr.pdf

Système de tickets

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

Ticket Copilot

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

POUR ALLER PLUS LOIN

Service client

paperoffice.ai/fr/solutions/processus/ai-service-client-automatisation-chatbot



POUR ALLER PLUS LOIN

paperoffice.ai/fr/solutions/processus/ai-service-client-automatisation-chatbot

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact