



GUIDA BREVE · PROCESSO · SERVIZIO CLIENTI

Ogni canale di assistenza con la sua casella?

Chat, portale e telefono in un'unica panoramica ticket.

Garanzia, ricambi, data di consegna: i clienti interrogano tramite chat sul sito web, nel portale clienti e al telefono. Questa breve guida illustra come l'Agente Conversazionale risponda attingendo dalle conoscenze aziendali, come le richieste dei clienti arrivino come ticket con la loro cronologia e come il team gestisca tutto in un unico luogo.

IL PUNTO CHIAVE IN UNA FRASE

L'agente risponde attingendo dal knowledge base, fornisce lo stato dell'ordine dopo la verifica e una richiesta del cliente arriva come ticket con la relativa cronologia in una sola panoramica, con un SLA per priorità.

01 · IL PROBLEMA

Ogni canale ha la sua pila.

Un cliente chiede di un ricambio in chat, il giorno dopo telefona per la sua garanzia e poi scrive anche un'e-mail. Ogni richiesta finisce in un posto diverso, e chi risponde non sa nulla delle altre. Il cliente deve spiegare ogni volta il problema da capo.

PERCHÉ SUCCEDE

Ogni canale ha la sua casella

Messaggi in chat, appunti telefonici ed e-mail restano separati. Chi lavora una richiesta non vede cosa il cliente ha chiesto ieri su un altro canale.

Le risposte stanno nella testa e nei raccoglitori

Ogni collega conosce a modo suo condizioni di garanzia, codici dei ricambi e tempi di consegna. A seconda di chi risponde, la stessa domanda riceve una risposta diversa.

La cronologia si perde al passaggio

Quando una pratica viene passata, spesso manca ciò che è già stato detto. Il cliente si ripete e il team riparte da zero.

COME SI RICONOSCE

- Al secondo contatto i clienti descrivono di nuovo il problema da capo.
- Le richieste di richiamata stanno su foglietti o in un elenco tenuto da una sola persona.
- Se una richiesta è stata evasa, lo sa solo chi l'ha gestita.
- Le domande sullo stato di consegna arrivano più volte via chat, telefono ed e-mail.
- Fuori orario, le domande attendono che il team torni.

02 · LA SOLUZIONE CON PAPEROFFICE

Una base di conoscenza, un'unica panoramica dei ticket.

Chat sul sito e telefono rispondono alle domande standard con la base di conoscenza. Tutto ciò che una persona deve risolvere diventa un ticket con la cronologia della conversazione, e lo stesso vale per ogni richiesta dal portale clienti. Il team gestisce tutto in un'unica panoramica dei ticket.

1 Collegare conoscenze e dati d'ordine

Articoli e FAQ stanno nella base di conoscenza, mantenuta per lingua. Le fonti operative riproducono ordini, fatture e prezzi del Suo negozio o ERP, con ricette per JTL-Wawi e Holded.

MODULO: BASE DI CONOSCENZA

2 Rispondere in chat sul sito

Il Conversation Agent risponde dalle basi di conoscenza assegnate, nella lingua della pagina. Collega gli articoli che hanno un indirizzo web, così i clienti possono leggerli da soli.

MODULO: CONVERSATION AGENT · CHAT WEB

3 Rispondere al telefono

Sul Suo numero di telefono, lo stesso agente risponde alle chiamate; dopo il saluto, un annuncio informa sull'uso dell'IA e sulla registrazione. Comunica lo stato dell'ordine dopo numero d'ordine e CAP.

MODULO: CONVERSATION AGENT · TELEFONO

4 Le richieste aperte diventano ticket

In chat il cliente invia una richiesta con il proprio indirizzo e-mail e la cronologia; al telefono un link SMS porta a un modulo. Nel portale clienti apre i ticket da solo.

MODULO: SISTEMA TICKET

5 Il team risponde, il cliente legge nel portale

Il Ticket Copilot riassume la cronologia e prepara la risposta nella lingua del cliente. Il team la invia, e il cliente riceve un avviso via e-mail e la legge nel portale.

MODULO: TICKET COPILOT

03 · NELL'APP

Come configurare il processo di assistenza.

Cinque passaggi nell'app. Helpdesk AI è incluso dal piano Plus; chat sul sito e telefono con Conversation AI dal piano Professional.

1

Inserire conoscenze e dati

Sotto **Knowledge Base AI > Articoli** scriva articoli e FAQ. Sotto **Knowledge Base AI > Fonti operative** colleghi gli ordini del Suo negozio o ERP, così l'agente può comunicare lo stato dopo la verifica.

2

Creare l'agente

Sotto **Conversation AI > Agenti di conversazione** crei un agente con il ruolo **Agente pubblico**, scriva il saluto e le istruzioni e scelga le basi di conoscenza da cui risponde.

3

Attivare chat e telefono

Nella scheda **Chat del sito web** inserisca i domini e copi il **Snippet di incorporamento**. Nella scheda **Telefonia** richiedi un proprio numero di telefono e inoltri a esso il numero aziendale.

4

Configurare portale e scadenze

Sotto **Helpdesk AI > Impostazioni** imposti nome e colori del portale; l'immagine dell'organizzazione funge da logo. Poi inserisca i tempi di risposta e di risoluzione per priorità, negli orari di apertura.

5

Gestire i ticket

Sotto **Helpdesk AI > Panoramica ticket** assegni e risponda. Nel pannello laterale **PaperOffice Agent** il copilot riassume la cronologia e inserisce la bozza nel campo di risposta.

CONSIGLIO DALLA PRATICA

Impostare le note interne su Interno Gli agenti pubblici rispondono dalle voci pubblicate e dalle fonti del Suo sito. Imposti le note interne, come le regole per le concessioni di cortesia, sullo stato «Interno»: restano nascoste al portale, alla chat sul sito e agli agenti pubblici.

04 · UN ESEMPIO

Un produttore di elettrodomestici nell'assistenza clienti.



Un produttore di lavatrici e asciugatrici con otto persone nell'assistenza clienti. I clienti chiedono di garanzia, ricambi e date di consegna per telefono, e-mail e tramite il modulo di contatto. Le pratiche di garanzia vengono stampate e passate di mano in mano.

PRIMA

- Le pratiche di garanzia arrivano via e-mail e per posta e restano stampate sulla scrivania.
- Ogni collega risponde alle domande sui ricambi con i propri appunti.
- Alla richiamata, il cliente descrive di nuovo il problema da capo.
- Chi segue quale richiesta è scritto su un elenco sul tavolo del team.

CON PAPEROFFICE

- L'agente risponde in chat e al telefono alle domande standard su garanzia e ricambi.
- Dà lo stato di consegna dai dati del negozio dopo numero d'ordine e CAP.
- Le pratiche di garanzia arrivano come ticket con cronologia, e i clienti inviano foto e scontrini nel portale.
- Il responsabile del team assegna nella panoramica ticket, e il copilot prepara la risposta.

Esempio inventato a scopo illustrativo. Verifichi da sé quali dettagli di garanzia e d'ordine il Suo agente può comunicare e quali casi vanno sempre a una persona.

05 · CHECKLIST

Il Suo servizio è pronto per un'unica panoramica dei ticket?

Esamini questi punti con il team di assistenza, idealmente con le richieste delle ultime settimane a portata di mano.

- | | |
|--|---|
| ☐ Attraverso quali canali scrivono oggi i clienti, e dove finisce ogni richiesta? | ☐ Quali domande sente più spesso il team, e dove si trova oggi la risposta? |
| ☐ Quali contenuti possono sentire i clienti, e quali restano interni? | ☐ Quali dati d'ordine deve comunicare l'agente, e da quale sistema provengono? |
| ☐ Quale verifica permette a un cliente di conoscere lo stato del proprio ordine? | ☐ Su quali domini deve comparire la chat sul sito? |
| ☐ Quali casi devono andare sempre a una persona, come i reclami o le concessioni di cortesia? | ☐ Chi nel team lavora i ticket, e chi li assegna? |
| ☐ Quale tempo di risposta e di risoluzione vale per ciascuna priorità? | ☐ In quali lingue scrivono i clienti, e quale voce si adatta al telefono? |

06 · DOMANDE FREQUENTI

Cosa chiedono i responsabili dell'assistenza prima di iniziare.

Da dove prende l'agente le sue risposte?

Dalle basi di conoscenza che Lei assegna e, per lo stato dell'ordine, dalle sue fonti operative. I documenti del Workspace restano bloccati per i visitatori del sito e per chi chiama.

Cosa succede se l'agente non può aiutare?

In chat il cliente invia una richiesta con il proprio indirizzo e-mail e la cronologia della chat. Al telefono riceve un link SMS a un modulo, e il modulo inviato diventa un ticket. Oppure lascia una richiesta di richiamata come ticket.

Il copilot risponde da solo ai clienti?

Il copilot prepara le bozze, il team invia. Inserisce la bozza nel campo di risposta o la salva come nota interna, e per lui l'invio resta bloccato.

I clienti possono vedere da dove viene una risposta?

In chat sul sito l'agente collega gli articoli che hanno un indirizzo web, come le pagine delle fonti del sito. Così i clienti possono leggere da soli la pagina. Al telefono risponde con frasi brevi.

Il cliente può capire che risponde un'IA?

Sì. Nella finestra della chat, sotto il nome compare «Assistente AI». Al telefono, dopo il saluto, un annuncio dice che parla un assistente AI e che la chiamata potrebbe essere registrata.

Come teniamo sotto controllo la situazione?

La panoramica dei ticket mostra stato, priorità e assegnazione e segnala i ticket in scadenza o scaduti, una volta attive le scadenze SLA. Il cruscotto mostra cifre chiave come Scaduti e Non assegnati.

07 • COME INIZIARE

Iniziare con un agente e un canale

Scriva le risposte più frequenti sotto **Knowledge Base AI › Articoli**, crei un agente sotto **Conversation AI › Agenti di conversazione** e inserisca la chat sul sito. La fatturazione è a consumo, e la pagina dei prezzi ne riporta i dettagli.

Leggere le schede tecniche

Base di conoscenza, Conversation Agent per chat sul sito e telefono, dati aziendali, sistema di ticket e Ticket Copilot sono descritti ciascuno con i percorsi dei menu.

Testare l'agente nel laboratorio

Provi l'agente con domande reali dei Suoi clienti prima che il **Snippet di incorporamento** vada sul Suo sito.

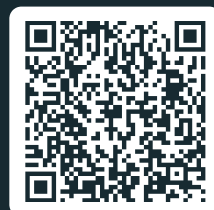
Iniziare insieme

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

SCHEDE TECNICHE SU QUESTO TEMA

Base di conoscenzapaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-it.pdf**Conversation Agent • Chat web**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-it.pdf**Conversation Agent • Telefono**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-it.pdf**Dati aziendali per agenti IA**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-it.pdf**Sistema ticket**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-it.pdf**Ticket Copilot**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-it.pdf

ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

Servizio clientipaperoffice.ai/it/solutions/processo/ai-servizio-clienti-automazione-chatbot

ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

paperoffice.ai/it/solutions/processo/ai-servizio-clienti-automazione-chatbot**PREZZI**paperoffice.ai/en/pricing**CONTATTI**paperoffice.ai/it/contatto