

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

KORTE GIDS · PROCES · KLANTENSERVICE

Elk servicekanaal een eigen inbox? Chat, portaal en telefoon in één ticketoverzicht.

Garantie, reserveonderdelen, leveringsdatum: klanten vragen via de websitechat, het klantenportaal en de telefoon. Deze korte handleiding toont hoe de Conversation Agent antwoordt vanuit uw kennis, hoe klantverzoeken aankomen als tickets met hun geschiedenis en hoe uw team alles op één plek afhandelt.

HET KERNPUNT IN ÉÉN ZIN

De agent antwoordt vanuit uw kennisbank, geeft de bestelstatus na verificatie, en een verzoek van een klant komt aan als ticket met zijn geschiedenis in één overzicht met een SLA per prioriteit.

01 · HET PROBLEEM

Elk kanaal heeft zijn eigen stapel.

Een klant vraagt in de chat naar een onderdeel, belt de volgende dag over zijn garantiezaak en stuurt daarna ook nog een e-mail. Elk verzoek komt ergens anders binnen, en wie antwoordt, weet niets van de andere. De klant legt het probleem elke keer opnieuw uit.

WAAROM HET GEBEURT

Elk kanaal heeft zijn eigen inbox

Chatberichten, telefoonnotities en e-mails staan los van elkaar. Wie een verzoek behandelt, ziet niet wat de klant gisteren via een ander kanaal heeft gevraagd.

Antwoorden zitten in hoofden en ordners

Elke collega kent garantievoorwaarden, onderdeelnummers en levertijden op zijn eigen manier. Afhankelijk van wie antwoordt, krijgt dezelfde vraag een ander antwoord.

De geschiedenis gaat verloren bij een overdracht

Wanneer een zaak wordt doorgegeven, ontbreekt vaak wat al is besproken. De klant herhaalt zichzelf, en uw team begint weer helemaal opnieuw.

HOE U HET HERKENT

- Klanten beschrijven hun probleem bij het tweede contact opnieuw van begin af aan.
- Terugbelverzoeken staan op papiertjes of op een lijst die één persoon bijhoudt.
- Of een verzoek is beantwoord, weet alleen degene die het heeft afgehandeld.
- Vragen over de leverstatus komen meerdere keren binnen, via chat, telefoon en e-mail.
- Buiten kantooruren wachten vragen tot het team weer aanwezig is.

02 · DE AANPAK MET PAPEROFFICE

Één kennisbank, één ticketoverzicht.

Websitechat en telefoon beantwoorden standaardvragen uit uw kennisbank. Alles wat een medewerker moet afhandelen, wordt een ticket met de gespreksgeschiedenis, en dat geldt ook voor elk verzoek uit het klantenportaal. Uw team werkt alles af in één ticketoverzicht.

1

Kennis en orderdata koppelen

Artikelen en veelgestelde vragen staan in de kennisbank en worden per taal onderhouden. Operationele bronnen spiegelen bestellingen, facturen en prijzen uit uw webshop of ERP, met recepten voor JTL-Wawi en Holded.

MODULE: KENNISBANK

2

Antwoorden in de websitechat

De Conversation Agent antwoordt uit de kennisbanken die u toewijst, in de taal van uw pagina. Artikelen met een webadres worden als link getoond, zodat klanten zelf kunnen nalezen.

MODULE: CONVERSATION AGENT · WEBCHAT

3

Antwoorden per telefoon

Via uw eigen telefoonnummer neemt dezelfde agent de gesprekken aan. Na uw begroeting volgt een mededeling over AI en opname. De agent geeft de orderstatus na invoer van het ordernummer en de postcode.

MODULE: CONVERSATION AGENT · TELEFOON

4

Open kwesties worden tickets

In de chat stuurt de klant een verzoek met zijn e-mailadres en de geschiedenis; per telefoon leidt een sms-link naar een formulier. In het klantenportaal openen klanten zelf tickets.

MODULE: TICKETSYSTEEM

5

Team antwoordt, klant leest in het portaal

De Ticket Copilot vat de geschiedenis samen en stelt het antwoord op in de taal van de klant. Uw team verstuurt het, en de klant krijgt een e-mailmelding en leest het in het portaal.

MODULE: TICKET COPILOT

03 · IN DE APP

Zo richt u het serviceproces in.

Vijf stappen in de app. Helpdesk AI is vanaf het Plus-abonnement inbegrepen, en websitechat en telefoon met Conversation AI vanaf het Professional-abonnement.

1

Kennis en gegevens aanleveren

Schrijf onder `Knowledge Base AI › Artikelen` artikelen en veelgestelde vragen. Koppel onder `Knowledge Base AI › Operationele bronnen` bestellingen uit uw webshop of ERP, zodat de agent na verificatie de status kan geven.

2

De agent aanmaken

Maak onder `Conversation AI › Gespreksagenten` een agent aan met de rol `Openbare agent`, schrijf de begroeting en instructies en kies de kennisbanken waaruit hij antwoordt.

3

Chat en telefoon openen

Voer op het tabblad `Website-chat` uw domeinen in en kopieer de `Inbedcode`. Vraag op het tabblad `Telefonie` uw eigen telefoonnummer aan en stuur uw bedrijfsnummer ernaartoe door.

4

Portaal en termijnen instellen

Stel onder `Helpdesk AI › Instellingen` de portaalnaam en kleuren in; uw organisatiebeeld dient als logo. Voer daarna per prioriteit de reactie- en oplostijden in binnen uw bereikbaarheidstijden.

5

Tickets afhandelen

Wijs toe en antwoord onder `Helpdesk AI › Ticketoverzicht`. In het zijpaneel van de `PaperOffice Agent` vat de copilot de geschiedenis samen en zet het concept in het antwoordveld.

TIP UIT DE PRAKTIJK

Zet interne notities op Intern Publieke agenten antwoorden uit gepubliceerde items en uw websitebronnen. Zet interne notities, zoals coulanceregels, op de status Intern; dan blijven ze verborgen voor het portaal, de websitechat en publieke agenten.

04 · EEN VOORBEELD

Een fabrikant van huishoudapparaten in de klantenservice.



Een fabrikant van wasmachines en wasdrogers met acht medewerkers in de klantenservice. Klanten vragen naar garantie, onderdelen en leverdata per telefoon, e-mail en via het contactformulier. Garantieclaims worden uitgeprint en rondgegeven.

VOOR

- Garantieclaims komen per e-mail en post binnen en liggen uitgeprint op het bureau.
- Elke collega beantwoordt vragen over onderdelen op basis van eigen aantekeningen.
- Bij een terugbelverzoek beschrijft de klant het probleem opnieuw van begin af aan.
- Wie welk verzoek heeft, staat op een lijst op de teamtafel.

MET PAPEROFFICE

- De agent beantwoordt standaardvragen over garantie en onderdelen in de chat en per telefoon.
- Hij geeft de leverstatus uit de winkelgegevens na invoer van ordernummer en postcode.
- Garantiezaken komen als tickets met geschiedenis binnen, en klanten sturen foto's en bonnen via het portaal.
- De teamleider wijst toe in het ticketoverzicht, en de copilot stelt het antwoord op.

Een verzonnen voorbeeld ter illustratie. Controleer zelf welke garantie- en bestelgegevens uw agent mag delen en welke kwesties altijd naar een medewerker moeten.

05 · CHECKLIST

Is uw service klaar voor één ticketoverzicht?

Loop deze punten door met uw serviceteam, bij voorkeur met de verzoeken van de afgelopen weken erbij.

- [ ] Via welke kanalen vragen uw klanten nu, en waar komt elk verzoek terecht?
- [ ] Welke inhoud mogen klanten horen, en welke blijft intern?
- [ ] Welke verificatie laat een klant zijn orderstatus te weten komen?
- [ ] Welke kwesties moeten altijd naar een medewerker, zoals klachten of coulancezaken?
- [ ] Welke reactie- en oplostijd geldt per prioriteit?
- [ ] Welke vragen hoort uw team het vaakst, en waar staat het antwoord nu?
- [ ] Welke bestelgegevens mag de agent delen, en uit welk systeem komen ze?
- [ ] Op welke domeinen moet de websitechat verschijnen?
- [ ] Wie in het team werkt tickets af, en wie wijst ze toe?
- [ ] In welke talen vragen uw klanten, en welke stem past bij de telefoon?

06 · VEELGESTELDE VRAGEN

Wat servicemanagers vragen voordat ze beginnen.

Waar haalt de agent zijn antwoorden vandaan?

Uit de kennisbanken die u toewijst, en voor de orderstatus uit uw operationele bronnen. Workspace-documenten blijven afgeschermd voor websitebezoekers en bellers.

Kunnen klanten zien waar een antwoord vandaan komt?

In de websitechat linkt de agent naar artikelen met een webadres, zoals pagina's uit websitebronnen. Zo kunnen klanten zelf de pagina nalezen. Per telefoon antwoordt hij in korte zinnen.

Wat als de agent niet kan helpen?

In de chat stuurt de klant een verzoek met zijn e-mailadres en de chatgeschiedenis. Per telefoon krijgt hij een sms-link naar een formulier, en het ingediende formulier wordt een ticket. Of hij laat een terugbelverzoek achter als ticket.

Kan de klant zien dat een AI antwoordt?

Ja. In het chatvenster staat „AI-assistent“ onder de naam. Per telefoon zegt een mededeling na uw begroeting dat een AI-assistent spreekt en dat het gesprek mogelijk wordt opgenomen.

Antwoordt de copilot zelf aan klanten?

De copilot stelt een concept op, uw team verstuurt. Het concept komt in het antwoordveld of wordt opgeslagen als interne notitie; verzenden is voor de copilot vergrendeld.

Hoe houden we overzicht?

Het ticketoverzicht toont status, prioriteit en toewijzing en markeert tickets die binnenkort vervallen of al te laat zijn, zodra SLA-termijnen actief zijn. Het dashboard toont kerncijfers zoals Achterstallig en Niet toegewezen.

07 · ZO BEGINT U

Begin met één agent en één kanaal

Schrijf de meest voorkomende antwoorden onder Knowledge Base AI › Artikelen, maak een agent aan onder Conversation AI › Gespreksagenten en plaats de websitechat. Facturering is gebaseerd op gebruik; de prijspagina toont de details.

Lees de datasheets

Kennisbank, Conversation Agent voor websitechat en telefoon, bedrijfsgegevens, ticketsysteem en Ticket Copilot worden elk beschreven met menupaden.

Test de agent in het lab

Probeer de agent met echte vragen van uw klanten voordat de Inbedcode op uw website komt.

Start 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

Conversation Agent · Webchat
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-webchat-nl.pdf

Conversation Agent · Telefoon
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-nl.pdf

Bedrijfsgegevens voor AI-agents
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-nl.pdf

Ticketsysteem
paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-system-nl.pdf

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

MEER OVER DIT ONDERWERP

Klantenservice

paperoffice.ai/nl/solutions/proces/ai-klantenservice-automatisering-chatbot

MEER OVER DIT ONDERWERP

paperoffice.ai/nl/solutions/proces/ai-klantenservice-automatisering-chatbot

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact