



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ · ПОДДРЪЖКА · AUTO-RESPONSES

Стандартните въпроси се трупат до сутринта?

Вашият агент отговаря веднага от вашите знания.

Auto-Responses са автоматичните отговори, които вашият Conversation Agent дава в уебсайт чата и по телефона, от базите знания, които му назначите. Отворените заявки стават тикети за вашия екип, а Ticket Copilot съставя черновите на отговорите към тях.

НА ЕДИН ПОГЛЕД

Един агент за уебсайт чат и телефон, отговори от вашите бази знания, предаване като тикет с историята и всеки разговор в дневника на чата и на обажданията.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Същият въпрос, за десети път. Сега агентът отговаря на него.

Как да нулирам паролата си? Колко е гаранцията? Такива въпроси идват през чата и телефона, и вечер. Вашият Conversation Agent отговаря на тях от базата ви знания, на езика на клиента. Отворените заявки стигат до екипа ви като тикет.

КАНАЛИ

Уебсайт чат в домейните ви и телефон, с един и същ агент

ИЗТОЧНИЦИ

Базите знания, назначени на агента в раздела

Знание

ПРЕДАВАНЕ

Тикет с историята на разговора чрез „Изпрати заявка“ или SMS връзка

ЗАПИС

Всеки разговор с история, час и резюме в дневниците на чата и на обажданията

**Отговори от вашите знания**

С ролята **Публичен агент** агентът използва поведението си, инструкциите и избраните бази знания. Документите от Workspace остават заключени.

Един агент, два канала

Уебсайт чатът и телефонът споделят едни и същи инструкции и същия модел. поздрава, езика и гласа задават за всеки агент.

Разрешени езици

За всеки агент избирате разрешените езици и за телефона — гласа за всеки език. В чата агентът отговаря на езика на страницата ви.

Предаване на вашия екип

В чата посетителят изпраща тикет с „Изпрати заявка“ и имейл адрес. По телефона SMS връзка води към формуляр, или се записва заявка за обратно обаждане.

Преглед на отговорите по телефона

Преди агентът да заговори, втори проход проверява дали отговорът се подкрепя от намерените от него статии, и при нужда го преформулира.

Защита за уебсайт чата

Разрешени домейни, връзка към декларацията за поверителност, разрешени държави и таван на новите разговори на час. Над него джаджата предлага формуляр за имейл.

02 · КАК РАБОТИ

Назначете знания, вградете чата. Оттук нататък агентът отговаря.

Настройвате агента веднъж в **Conversation AI › Агенти за разговор**. След това той отговаря в уебсайт чата и по телефона, когато някой попита, и вечер, и през уикендите.

1

Създайте агента

В **Conversation AI › Агенти за разговор** създайте агент, изберете ролята **Публичен агент** и напишете поздрава и инструкциите.

2

Назначете знания

В раздела **Знание** изберете базите знания от Knowledge Base AI, от които агентът може да отговаря.

3

Тествайте и вградете

В **Conversation AI › Тестов агент** изпробвайте агента. В раздела **Чат на уебсайта** въведете домейните си и поставете **Вграден фрагмент** на вашия уебсайт.

4

Четете разговорите

В **Conversation AI › Чат логове** и **Conversation AI › Дневник на обажданията** виждате всеки разговор с история, час и резюме, както и чатове с тикета, до който са довели.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Канали	Уебсайт чат чрез вграден фрагмент, телефон чрез публичния телефонен номер на агента
Източници на знания	Избрани бази знания от Knowledge Base AI със статии, FAQ и източници от уебсайта
Уебсайт чат	HTTPS домейни, включително маски като *.example.com; URL за поверителност, site key, вграден фрагмент
Защита	Разрешени държави, мрежов достъп, нови разговори на час, ограничаване на повтарящи се обаждания
Предаване	Чат: тикет с имейл адрес и история; телефон: SMS връзка, валидна 48 часа, или обратно обаждане
Дневници	Дневници на чата и на обажданията с история, час, статус и резюме
План и таксуване	Conversation AI от план Professional; таксува се според използването

03 · НА ПРАКТИКА

Софтуер, търговия, услуги. Отговаря, когато някой попита.

Въпроси за паролата в чата

Софтуерен доставчик добавя статии за вход и пароли. Чатът отговаря на въпроса веднага, а който се нуждае от повече помощ, изпраща тикет чрез „Изпрати заявка“.

Срокове на доставка по телефона

Търговец назначава своите ЧЗВ за срока на доставка и се връща към агента. Обаждациите се получават отговора по телефона, а жалбите стигат до екипа като тикет чрез SMS връзка.

Въпроси през уикенда

В събота агентът отговаря на въпроси в чата от базата знания. В понеделник екипът вижда в дневника на чата какво е попитано и отворените тикети в прегледа на тикетите.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ**Кога агентът отговаря сам?**

В уебсайт чата и по телефона той отговаря сам, от базите знания, които му назначите. Ticket Copilot съставя черновите на тикетите, а вашият екип ги изпраща.

Мога ли да видя какво е отговорено?

Да. Дневниците на чата и на обажданията показват всеки разговор с история, час, статус и резюме. Въпросите от обаждания без подходящ отговор се събират от Conversation AI в раздела „Празници в знанията“.

Какво става с въпросите извън вашите знания?

Тогава поема вашият екип: в чата посетителят изпраща тикет чрез „Изпрати заявка“; по телефона обажданият получава SMS връзка. Тикетът включва историята.

Мога ли да тествам агента преди пускането на живо?

Да. В Conversation AI › Тестов агент изпробвайте текста, телефонните правила и уебсайт чата, преди да поставите Вграден фрагмент на вашия уебсайт.

ЗАПОЧНЕТЕ

Нека агентът ви отговори на първия въпрос.

Влезте в профила си в PaperOffice, създайте агент в Conversation AI › Агенти за разговор и назначете базата си знания в раздела Знание .

paperoffice.ai/bg/ai-avtomatichni-otgovori-agent-avtomatichna-otgovoryashta-sistema

**ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА**

paperoffice.ai/bg/ai-avtomatichni-otgovori-agent-avtomatichna-otgovoryashta-sistema

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt