



DATOVÝ LIST · PODPORA · AUTO-RESPONSES

Běžné dotazy se hromadí až do rána? Váš agent odpovídá okamžitě z vaší znalostní báze.

Auto-Responses jsou odpovědi, které váš konverzační agent poskytuje v chatu na webu a po telefonu. Čerpá z přiřazených znalostníchází. Otevřené požadavky se stanou tickety pro váš tým a Ticket Copilot připraví koncepty odpovědí na ně.

NA PRVNÍ POHLED

Jeden agent pro chat na webu i telefon, odpovědi z vašich znalostníchází, předání jako ticket s historií a každá konverzace v protokolu chatu nebo hovoru.

01 · O ČEM TO JE

Stejná otázka po desáté. Teď na ni odpoví agent.

Jak si obnovím heslo? Jak dlouho platí záruka? Takové otázky přicházejí chatem i telefonem, i večer. Váš konverzační agent na ně odpoví z vaší znalostní báze, v jazyce zákazníka. Otevřené požadavky jdou vašemu týmu jako ticket.

KANÁLY

Chat na webu na vašich doménách a telefon, se stejným agentem

ZDROJE

Znalostní báze, které agentovi přiřadíte na záložce
Znalosti

PŘEDÁNÍ

Ticket s historií konverzace přes „Odeslat žádost“ nebo odkaz SMS

ZÁZNAM

Každá konverzace s historií, časem a shrnutím v protokolu chatu a hovorů

**Odpovědi z vaší znalostní báze**

S rolí **Veřejný agent** agent používá své chování, pokyny a vybrané znalostní báze. Dokumenty Workspace zůstávají uzamčené.

Jeden agent, dva kanály

Chat na webu a telefon sdílejí stejné pokyny a stejný model. Pozdrav, jazyk a hlas nastavujete pro každého agenta.

Povolené jazyky

Pro každého agenta zvolíte povolené jazyky a u telefonu hlas pro každý jazyk. V chatu agent odpovídá v jazyce vaší stránky.

Předání vašemu týmu

V chatu návštěvník odešle ticket přes „Odeslat žádost“ a e-mailovou adresu. Po telefonu odkaz SMS vede na formulář, nebo se zapíše žádost o zpětné volání.

Kontrola odpovědi po telefonu

Než agent promluví, druhý průchod ověří, zda je odpověď podložená články, které našel, a v případě potřeby ji přeformuluje.

Ochrana chatu na webu

Povolené domény, odkaz na zásady ochrany osobních údajů, povolené země a limit nových konverzací za hodinu. Nad ním okénko chatu nabídne e-mailový formulář.

02 · JAK TO FUNGUJE

Přiřadte znalosti, vložte chat. Od té chvíle agent odpovídá.

Agentu nastavíte jednou v části **Conversation AI › Konverzační agenti**. Potom odpovídá v chatu na webu i po telefonu, kdykoli se někdo zeptá, i večer a o víkendu.

1

Vytvořte agenta

V části **Conversation AI › Konverzační agenti** vytvořte agenta, zvolte roli **Veřejný agent** a napište pozdrav a pokyny.

2

Přiřadte znalosti

Na záložce **Znalosti** vyberte znalostní báze z Knowledge Base AI, ze kterých smí agent odpovídat.

3

Otestujte a vložte

V části **Conversation AI › Testovací agent** agenta vyzkoušejte. Na záložce **Webový chat** zadejte své domény a na web vložte **Vložit fragment kódu**.

4

Čtěte konverzace

V částech **Conversation AI › Protokol chatu** a **Conversation AI › Protokol hovorů** vidíte každou konverzaci s historií, časem a shrnutím a chaty s ticketem, ke kterému vedly.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Kanály	Chat na webu přes vkládací kód, telefon přes veřejné telefonní číslo agenta
Zdroje znalostí	Vybrané znalostní báze z Knowledge Base AI s články, FAQ a zdroji z webu
Chat na webu	Domény HTTPS, včetně zástupných znaků jako *.example.com; URL zásad ochrany osobních údajů, klíč stránky, vkládací kód
Ochrana	Povolené země, síťový přístup, nové konverzace za hodinu, omezení opakovaných volání
Předání	Chat: ticket s e-mailovou adresou a historií; telefon: odkaz SMS platný 48 hodin, nebo zpětné volání
Záznamy	Protokoly chatu a hovorů s historií, časem, stavem a shrnutím
Tarif a účtování	Conversation AI od tarifu Professional; účtuje se podle spotřeby

03 · V PRAXI

Software, maloobchod, služby. Odpovídá, kdykoli se někdo zeptá.

Dotazy na hesla v chatu

Dodavatel softwaru přidá články o přihlášení a heslech. Chat odpoví hned, a kdo potřebuje víc pomoci, pošle ticket přes „Odeslat žádost“.

Doby doručení po telefonu

Prodejce má u agenta přiřazené FAQ o době doručení. Volající dostanou odpověď po telefonu a reklamace se k týmu dostanou jako ticket přes odkaz SMS.

Dotazy o víkendu

V sobotu odpovídá agent v chatu na dotazy z vaší znalostní báze. V pondělí vidí tým v protokolu chatu, na co se ptalo, a otevřené tickety v přehledu ticketů.

ČASTO Kladené DOTAZY

Kdy agent odpovídá sám?

V chatu na webu a po telefonu odpovídá sám, z přiřazených znalostníchází. Ticket Copilot připravuje koncepty odpovědí na tickety a váš tým je odesílá.

Mohu vidět, na co bylo odpovězeno?

Ano. Protokoly chatu a hovorů ukazují každou konverzaci s historií, časem, stavem a shrnutím. Dotazy z hovorů, na které nebyla vhodná odpověď, shromažďuje Conversation AI v přehledu mezer ve znalostech.

Co se stane s dotazy mimo vaši znalostní bázi?

Pak převezme váš tým: v chatu návštěvník odešle ticket přes „Odeslat žádost“, po telefonu volající dostane odkaz SMS. Ticket obsahuje historii.

Mohu agenta vyzkoušet před spuštěním?

Ano. V části [Conversation AI](#) » [Testovací agent](#) vyzkoušíte text, pravidla pro telefon i chat na webu, dřív než na web vložíte Vložit fragment kódu .

ZAČÍT

Nechte svého agenta odpovědět na první otázku.

Přihlaste se do svého účtu PaperOffice, vytvořte agenta v části [Conversation AI](#) » [Konverzační agenti](#) a na záložce [Znalosti](#) mu přiřadte svou znalostní bázi.

paperoffice.ai/cs/ai-automaticke-odpovedi-agent-automaticky-responder-system



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-automaticke-odpovedi-agent-automaticky-responder-system

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt