



[DATABLAD](#) · [SUPPORT](#) · [AUTOMATISKE SVAR](#)

Standardspørgsmål hober sig op til morgenen?

Din agent svarer med det samme ud fra din viden.

Automatiske svar er de svar, din samtaleagent giver automatisk i webchatten og på telefonen, ud fra de vidensbaser, du tildeler den. Åbne henvendelser bliver til tickets til dit team, og Ticket Copilot udarbejder svarudkast til dem.

ET OVERBLIK

Én agent til webchat og telefon, svar ud fra dine vidensbaser, overdragelse som ticket med historik og hver samtale i chat- eller opkaldsloggen.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Det samme spørgsmål for tiende gang. Nu besvarer agenten det.

Hvordan nulstiller jeg min adgangskode? Hvor lang er garantien? Spørgsmål som disse kommer ind via chat og telefon, også om aftenen. Din samtaleagent besvarer dem ud fra din vidensbase, på kundens sprog. Åbne henvendelser går til dit team som ticket.

KANALER

Webchat på dine domæner og telefon, med samme agent

KILDER

De vidensbaser, du tildeler agenten på fanen

Viden

OVERDRAGELSE

Ticket med samtalehistorikken via „Send henvendelse“ eller et SMS-link

REGISTRERING

Hver samtale med historik, tidspunkt og resumé i chat- og opkaldsloggen

**Svar fra din viden**

Med rollen **Offentlig agent** bruger agenten sin adfærd, sine instruktioner og de valgte vidensbaser. Workspace-dokumenter forbliver låst.

Én agent, to kanaler

Webchat og telefon deler de samme instruktioner og den samme model. Du angiver hilsen, sprog og stemme pr. agent.

Tilladte sprog

Pr. agent vælger du de tilladte sprog og for telefonen stemmen for hvert sprog. I chatten svarer agenten på din sides sprog.

Overdragelse til dit team

I chatten sender den besøgende en ticket med „Send henvendelse“ og en e-mailadresse. På telefonen fører et SMS-link til en formular, eller en anmodning om tilbagekaldelse oprettes.

Svarkontrol på telefonen

Før agenten taler, kontrollerer en ekstra runde, om svaret er underbygget af de artikler, den fandt, og får det omformuleret ved behov.

Beskyttelse af webchatten

Tilladte domæner, et link til privatlivserklæring, tilladte lande og en grænse for nye samtaler pr. time. Over grænsen tilbyder widgetten en e-mailformular.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Tildel viden, indlejrr chatten. Fra da af svarer agenten.

Du opsætter agenten én gang under **Conversation AI › Samtaleagenter**. Derefter svarer den i webchatten og på telefonen, når nogen spørger, også om aftenen og i weekenden.

1

Opret agenten

Under **Conversation AI › Samtaleagenter** opretter du en agent, vælger rollen **Offentlig agent** og skriver hilsen og instruktioner.

2

Tildel viden

På fanen **Viden** vælger du de vidensbaser fra Knowledge Base AI, som agenten må svare ud fra.

3

Test og indlejrr

Under **Conversation AI › Testagent** afprøver du agenten. På fanen **Webchat på hjemmeside** angiver du dine domæner og placerer **Indlejringsscript** på din hjemmeside.

4

Læs samtalerne

Under **Conversation AI › Chat-log** og **Conversation AI › Opkaldslog** ser du hver samtale med historik, tidspunkt og resumé, og chats med den ticket, de førte til.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Kanaler	Webchat via indlejningskode, telefon via agentens offentlige telefonnummer
Videnskilder	Valgte vidensbaser fra Knowledge Base AI med artikler, FAQ'er og websitekilder
Webchat	HTTPS-domæner, inkl. jokertegn som *.example.com; privatlivs-URL, site-nøgle, indlejningskode
Beskyttelse	Tilladte lande, netværksadgang, nye samtaler pr. time, begrænsning af gentagne opkald
Overdragelse	Chat: ticket med e-mailadresse og historik; telefon: SMS-link gyldigt i 48 timer, eller en tilbagekaldelse
Logs	Chat- og opkaldslog med historik, tidspunkt, status og resumé
Plan og afregning	Conversation AI fra Professional-planen; afregnes efter forbrug

03 · I PRAKSIS

Software, detailhandel, tjenester. Svarer, når nogen spørger.

Adgangskodespørgsmål i chatten

En softwareleverandør tilføjer artikler om login og adgangskoder. Chatten besvarer spørgsmålet med det samme, og den, der har brug for mere hjælp, sender en ticket via „Send henvendelse“.

Leveringstider på telefonen

En detailhandler tildeler sine FAQ'er om leveringstid til agenten. Den, der ringer, får svaret på telefonen, og klager når teamet som ticket via SMS-link.

Spørgsmål i weekenden

Om lørdagen besvarer agenten chatspørgsmål ud fra vidensbasen. Om mandagen ser teamet i chatloggen, hvad der blev spurgt om, og de åbne tickets i ticketoversigten.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvornår svarer agenten af sig selv?

I webchatten og på telefonen svarer den selv ud fra de vidensbaser, du tildeler den. Ticket Copilot udarbejder ticketsvar, og dit team sender dem.

Kan jeg se, hvad der blev svaret?

Ja. Chat- og opkaldsloggen viser hver samtale med historik, tidspunkt, status og resumé. Spørgsmål fra opkald uden et passende svar samles af Conversation AI under Vidensmangler.

Hvad sker der med spørgsmål ud over din viden?

Så overtager dit team: i chatten sender den besøgende en ticket via „Send henvendelse“; på telefonen får den, der ringer, et SMS-link. Ticketen indeholder historikken.

Kan jeg teste agenten, før den går live?

Ja. Under Conversation AI › Testagent afprøver du tekst, telefonregler og webchat, før du placerer Indlejringsscript på din hjemmeside.

KOM I GANG

Lad din agent besvare sit første spørgsmål.

Log ind på din PaperOffice-konto, opret en agent under Conversation AI › Samtaleagenter, og tildel den din vidensbase på fanen Viden.

paperoffice.ai/da/ai-automatiske-svar-agent-autoresponder-system



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-automatiske-svar-agent-autoresponder-system

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt