



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · AUTO-RESPONSES

¿Preguntas habituales acumulándose hasta la mañana?

Su agente responde al instante con su conocimiento.

Auto-Responses son las respuestas automáticas que su Conversation Agent da en el chat de la web y por teléfono, a partir de las bases de conocimiento que le asigne. Las solicitudes abiertas se convierten en tickets para su equipo, y Ticket Copilot redacta las respuestas a ellas.

DE UN VISTAZO

Un solo agente para el chat de la web y el teléfono, respuestas a partir de sus bases de conocimiento, traspaso como ticket con historial y cada conversación en el registro de chat o de llamadas.

01 · DE QUÉ TRATA

La misma pregunta, por décima vez. Ahora la responde el agente.

¿Cómo restablezco mi contraseña? ¿Cuánto dura la garantía? Preguntas así llegan por el chat y por teléfono, también por la tarde. Su Conversation Agent las responde a partir de su base de conocimiento, en el idioma del cliente. Las solicitudes abiertas llegan a su equipo como ticket.

CANALES

Chat de la web en sus dominios y teléfono, con el mismo agente

FUENTES

Las bases de conocimiento que asigne al agente en la pestaña

Conocimiento

TRASPASO

Ticket con el historial de la conversación mediante «Enviar solicitud» o un enlace SMS

REGISTRO

Cada conversación con historial, hora y resumen en los registros de chat y de llamadas


Respuestas desde su conocimiento

Con el rol **Agente público**, el agente usa su comportamiento, sus instrucciones y las bases de conocimiento seleccionadas. Los documentos del Workspace permanecen bloqueados.

Un agente, dos canales

El chat de la web y el teléfono comparten las mismas instrucciones y el mismo modelo. Usted define el saludo, el idioma y la voz por agente.

Idiomas permitidos

Por agente, elige los idiomas permitidos y, para el teléfono, la voz de cada idioma. En el chat, el agente responde en el idioma de su página.

Traspaso a su equipo

En el chat, el visitante envía un ticket con «Enviar solicitud» y una dirección de correo electrónico. Por teléfono, un enlace SMS lleva a un formulario, o se registra una solicitud de devolución de llamada.

Revisión de respuestas por teléfono

Antes de que el agente hable, una segunda pasada comprueba que la respuesta esté respaldada por los artículos encontrados y, si hace falta, la reformula.

Protección del chat de la web

Dominios permitidos, un enlace a la nota de privacidad, países permitidos y un límite de nuevas conversaciones por hora. Por encima de ese límite, el widget ofrece un formulario de correo electrónico.

02 · CÓMO FUNCIONA

Asigne conocimiento, inserte el chat. A partir de ahí, responde el agente.

Configura el agente una vez en **Conversation AI > Agentes de conversación**. Después, responde en el chat de la web y por teléfono cada vez que alguien pregunta, también por la tarde y los fines de semana.

1

Cree el agente

En **Conversation AI > Agentes de conversación**, cree un agente, elija el rol **Agente público** y escriba el saludo y las instrucciones.

2

Asigne conocimiento

En la pestaña **Conocimiento**, seleccione las bases de conocimiento de Knowledge Base AI a las que el agente puede responder.

3

Pruebe e inserte

En **Conversation AI > Agente de prueba**, pruebe el agente. En la pestaña **Chat del sitio web**, introduzca sus dominios y coloque el **Fragmento de inserción** en su sitio web.

4

Lea las conversaciones

En **Conversation AI > Registro de chat** y **Conversation AI > Registro de llamadas** ve cada conversación con historial, hora y resumen, y los chats con el ticket al que dieron lugar.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Canales	Chat de la web mediante fragmento de inserción, teléfono mediante el número público del agente
Fuentes de conocimiento	Bases de conocimiento seleccionadas de Knowledge Base AI, con artículos, preguntas frecuentes y fuentes web
Chat de la web	Dominios HTTPS, incluidos comodines como *.example.com; URL de privacidad, clave del sitio, fragmento de inserción
Protección	Países permitidos, acceso a la red, nuevas conversaciones por hora, limitación de llamadas repetidas
Traspaso	Chat: ticket con dirección de correo electrónico e historial; teléfono: enlace SMS válido durante 48 horas, o una devolución de llamada
Registros	Registros de chat y de llamadas con historial, hora, estado y resumen
Plan y facturación	Conversation AI desde el plan Professional; facturado según el uso

03 · EN LA PRÁCTICA

Software, comercio, servicios. Responde cada vez que alguien pregunta.

Preguntas sobre contraseñas en el chat

Un proveedor de software añade artículos sobre el inicio de sesión y las contraseñas. El chat responde la pregunta al momento, y quien necesite más ayuda envía un ticket mediante «Enviar solicitud».

Plazos de entrega por teléfono

Un comercio asigna sus preguntas frecuentes sobre plazos de entrega y vuelve al agente. Quien llama obtiene la respuesta por teléfono, y las reclamaciones llegan al equipo como ticket mediante enlace SMS.

Preguntas el fin de semana

El sábado, el agente responde las preguntas del chat a partir de la base de conocimiento. El lunes, el equipo ve en el registro de chat lo que se preguntó y los tickets abiertos en la vista general.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuándo responde el agente por sí solo?

En el chat de la web y por teléfono responde por sí solo, a partir de las bases de conocimiento que le asigne. Ticket Copilot redacta las respuestas a los tickets y su equipo las envía.

¿Puedo ver qué se ha respondido?

Sí. Los registros de chat y de llamadas muestran cada conversación con historial, hora, estado y resumen. Las preguntas de llamadas sin una respuesta adecuada las recoge Conversation AI en Lagunas de conocimiento.

¿Qué pasa con las preguntas que van más allá de su conocimiento?

Entonces interviene su equipo: en el chat, el visitante envía un ticket mediante «Enviar solicitud»; por teléfono, quien llama recibe un enlace SMS. El ticket incluye el historial.

¿Puedo probar el agente antes de publicarlo?

Sí. En **Conversation AI > Agente de prueba**, prueba el texto, las reglas de teléfono y el chat de la web antes de colocar el **Fragmento de inserción** en su sitio web.

EMPEZAR

Deje que su agente responda su primera pregunta.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice, cree un agente en

Conversation AI > Agentes de conversación y asígnele su base de conocimiento en la pestaña

Conocimiento.

paperoffice.ai/es/ai-respuestas-automaticas-agente-autoresponder



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-respuestas-automaticas-agente-autoresponder

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto