



DATALEHTI · TUKI · AUTO-RESPONSES

Vakiokysymykset kasautuvat aamuun asti?

Agenttinne vastaa heti omasta tietämyksestänne.

Auto-Responses ovat Conversation Agentin automaattisia vastauksia verkkosivujen chatissa ja puhelimessa tietokannoista, jotka te sille määritätte. Avoimet asiat muuttuvat tiimillenne tiketeiksi, ja Ticket Copilot laatii niihin vastaukset.

YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

Yksi agentti verkkosivujen chatille ja puhelimelle, vastaukset tietokannoistanne, siirto tikettinä historian kanssa ja jokainen keskustelu chatin tai puheluiden lokissa.

01 · MISTÄ ON KYSE

Sama kysymys kymmenennen kerran. Nyt agentti vastaa siihen.

Miten vaihdan salasananani? Kuinka pitkä takuu on? Tällaisia kysymyksiä tulee chatiin ja puhelimeen, myös illalla. Conversation Agentinne vastaa niihin tietokannastanne asiakkaan kielellä. Avoimet asiat menevät tikettinä tiimillenne.

KANAVAT

Verkkosivujen chat omilla domaineillanne ja puhelin, sama agentti molemmissa

LÄHTEET

Tietokannat, jotka määrittäte agentille välilehdellä
Tietokanta

SIIRTO

Tiketti keskusteluhistorian kanssa painikkeella „Lähetä pyyntö“ tai SMS-linkillä

KIRJAUS

Jokainen keskustelu historian, ajan ja yhteenvedon kanssa chatin ja puhelun lokissa

**Vastaus tietämyksestänne**

Roolilla **Julkinen agentti** agentti käyttää käyttäytymistään, ohjeitaan ja valitsemaan tietokantoja. Workspacen asiakirjat pysyvät lukittuina.

Yksi agentti, kaksi kanavaa

Verkkosivujen chat ja puhelin käyttävät samoja ohjeita ja samaa mallia. Tervehdyksen, kielen ja äänen asetatte agentti kerrallaan.

Sallitut kielet

Agentti kohti valitsette sallitut kielet, puhelimesta kullekin kielelle äänen. Chatissa agentti vastaa sivunne kielellä.

Siirto tiimillenne

Chatissa kävijä lähettää tiketin painikkeella „Lähetä pyyntö“ ja sähköpostiosoitteellaan. Puhelimesta SMS-linkki vie lomakkeeseen, muuten jätetään takaisinsoittopyyntö.

Vastauksen tarkistus puhelimesta

Ennen kuin agentti puhuu, toinen kierros tarkistaa, nojaako vastaus löydettyihin artikkeleihin, ja pyytää tarvittaessa muotoilemaan sen uudelleen.

Suoja verkkosivujen chatille

Sallitut domainit, linkki tietosuojaselosteeseen, sallitut maat ja enimmäismäärä uusia keskusteluja tunnissa. Sen yli widget tarjoaa sähköpostilomakkeen.

02 · MITEN SE TOIMII

Liittäkää tietämys, upottakaa chat. Sen jälkeen agentti vastaa.

Otatte agentin käyttöön kerran kohdassa **Conversation AI › Keskusteluagentit**. Sen jälkeen se vastaa verkkosivujen chatissa ja puhelimessa heti, kun joku kysyy, myös illalla ja viikonloppuna.

1

Agentin luominen

Kohdasta **Conversation AI › Keskusteluagentit** luotte agentin, valitsette roolin **Julkinen agentti** ja kirjoitatte tervehdyksen ja ohjeet.

2

Tietämyksen määrittäminen

Välilehdellä **Tietokanta** valitsette Knowledge Base AI:n tietokannat, joista agentti saa vastata.

3

Testaaminen ja upottaminen

Kohdassa **Conversation AI › Testiasiakas** kokeillette agenttia. Välilehdellä **Verkkosivun keskustelu** syötätte domainne ja asetatte Upota katkelma -koodin verkkosivuillenne.

4

Keskustelujen lukeminen

Kohdissa **Conversation AI › Keskustelulogi** ja **Conversation AI › Puheluloki** näette jokaisen keskustelun historian, ajan ja yhteenvedon sekä chatit, joista syntyi tiketti.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Kanavat	Verkkosivujen chat upotuskoodilla, puhelin agentin julkisen puhelinnumeron kautta
Tietolähteet	Valitut tietokannat Knowledge Base AI:sta artikkeleineen, UKK:neen ja verkkosivulähteineen
Verkkosivujen chat	HTTPS-domainit, myös jokerimerkeillä kuten *.example.com; tietosuoja-URL, site-key, upotuskoodi
Suoja	Sallitut maat, verkkoyhteys, uudet keskustelut tunnissa, rajoitus toistuville puheluille
Siirto	Chat: tiketti sähköpostiosoitteen ja historian kanssa; puhelin: SMS-linkki, voimassa 48 tuntia, tai takaisinsoitto
Lokit	Chat- ja puhelulokit historian, ajan, tilan ja yhteenvedon kanssa
Paketti ja laskutus	Conversation AI paketista Professional alkaen; laskutus käytön mukaan

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Ohjelmistot, kauppa, palvelu. Vastaukset aina, kun kysytään.

Salasanakysymykset chatissa

Ohjelmistotoimittaja lisää artikkelit kirjautumisesta ja salasanoista. Chat vastaa kysymykseen heti, ja jokainen, joka tarvitsee lisäapua, lähettää tiketin painikkeella „Lähetä pyyntö“.

Toimitusajat puhelimessa

Kauppiaas liittää agenttiin toimitusaikaa ja palautusta koskevat UKK:t. Soittajat saavat vastauksen puhelimessa, ja reklamaatiot menevät tikettinä tiimille SMS-linkin kautta.

Kysymykset viikonloppuna

Lauantaina agentti vastaa chatin kysymyksiin tietokannasta. Maanantaina tiimi näkee chat-lokista, mitä kysyttiin, ja tikettiyleiskauskuksesta avoimet tiketit.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Milloin agentti vastaa yksin?

Verkkosivujen chatissa ja puhelimessa se vastaa itse tietokannoista, jotka te sille määritätte. Tiketti-vastaukset laatii Ticket Copilot, ja tiimi lähettää ne.

Näenkö, mihin on vastattu?

Kyllä. Chat- ja puhelulokit näyttävät jokaisen keskustelun historian, ajan, tilan ja yhteenvedon. Puheluiden kysymykset, joihin ei ole sopivaa vastausta, Conversation AI kerää kohdassa Tietämysaukot.

Mitä tapahtuu tietämyksen ulkopuolisille kysymyksille?

Silloin tiimi ottaa vastuun: chatissa kävijä lähettää tiketin painikkeella „Lähetä pyyntö“, puhelimessa soittaja saa SMS-linkin. Tiketti sisältää historian.

Voinko testata agentin ennen käyttöönottoa?

Kyllä. Kohdassa Conversation AI › Testiasiakas koikelette tekstiä, puhelimen sääntöjä ja verkkosivujen chatia ennen kuin asetatte Upota katkelma -koodin verkkosivuillenne.

ALOITA

Antakaa agentin vastata ensimmäiseen kysymykseen.

Kirjautukaa PaperOffice-tilillenne, luokaa kohdassa Conversation AI › Keskusteluagentit agentti ja määrittäkää sille välilehdellä Tietokanta tietokantanne.

paperoffice.ai/fi/ai-automaattiset-vastaukset-agentin-automaattivastausjrjestelm



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-automaattiset-vastaukset-agentin-automaattivastausjrjestelm

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot