



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · AUTO-RESPONSES

Des questions courantes s'accumulent jusqu'au matin ? Votre agent répond aussitôt à partir de vos connaissances.

Les Auto-Responses sont les réponses automatiques que votre Conversation Agent donne sur le chat du site et au téléphone, à partir des bases de connaissances que vous lui attribuez. Les demandes ouvertes deviennent des tickets pour votre équipe, et Ticket Copilot rédige les réponses à ces tickets.

EN UN COUP D'ŒIL

Un seul agent pour le chat du site et le téléphone, des réponses tirées de vos bases de connaissances, une transmission sous forme de ticket avec historique, et chaque échange dans le journal du chat ou des appels.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

La même question, pour la dixième fois. Désormais, l'agent y répond.

Comment réinitialiser mon mot de passe ? Quelle est la durée de la garantie ? Ce type de questions arrive par le chat et le téléphone, le soir aussi. Votre Conversation Agent y répond à partir de votre base de connaissances, dans la langue du client. Les demandes ouvertes vont à votre équipe sous forme de ticket.

CANAUX

Chat du site sur vos domaines et téléphone, avec le même agent

SOURCES

Les bases de connaissances que vous attribuez à l'agent dans l'onglet
Connaissances

TRANSMISSION

Ticket avec l'historique de l'échange via « Envoyer une demande » ou un lien SMS

HISTORIQUE

Chaque échange avec historique, heure et résumé dans les journaux du chat et des appels

**Des réponses tirées de vos connaissances**

Avec le rôle **Agent public**, l'agent utilise son comportement, ses consignes et les bases de connaissances sélectionnées. Les documents du Workspace restent verrouillés.

Un agent, deux canaux

Le chat du site et le téléphone partagent les mêmes consignes et le même modèle. Vous définissez l'accueil, la langue et la voix pour chaque agent.

Langues autorisées

Pour chaque agent, vous choisissez les langues autorisées et, pour le téléphone, la voix de chaque langue. Dans le chat, l'agent répond dans la langue de votre page.

Transmission à votre équipe

Dans le chat, le visiteur envoie un ticket via « Envoyer une demande » et une adresse e-mail. Au téléphone, un lien SMS mène à un formulaire, ou une demande de rappel est enregistrée.

Contrôle des réponses au téléphone

Avant que l'agent ne parle, une seconde passe vérifie que la réponse s'appuie sur les articles trouvés et la reformule si nécessaire.

Protection du chat du site

Domaines autorisés, lien vers une mention de confidentialité, pays autorisés et plafond de nouvelles conversations par heure. Au-delà, le widget propose un formulaire e-mail.

02 · FONCTIONNEMENT

Attribuer des connaissances, intégrer le chat. Dès lors, l'agent répond.

Vous configurez l'agent une fois sous **Conversation AI › Agents de conversation**. Ensuite, il répond sur le chat du site et au téléphone chaque fois qu'on le sollicite, le soir et le week-end aussi.

1

Créer l'agent

Sous **Conversation AI › Agents de conversation**, créez un agent, choisissez le rôle **Agent public** et rédigez l'accueil et les consignes.

2

Attribuer des connaissances

Dans l'onglet **Connaissances**, sélectionnez les bases de connaissances de Knowledge Base AI dans lesquelles l'agent peut puiser ses réponses.

3

Tester et intégrer

Sous **Conversation AI › Agent de test**, testez l'agent. Dans l'onglet **Chat sur le site web**, saisissez vos domaines et placez le **Bouton d'intégration** sur votre site.

4

Lire les conversations

Sous **Conversation AI › Journal de chat** et **Conversation AI › Journal d'appels**, vous voyez chaque échange avec historique, heure et résumé, ainsi que les chats et les tickets qui en découlent.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Canaux	Chat du site via extrait d'intégration, téléphone via le numéro public de l'agent
Sources de connaissances	Bases de connaissances sélectionnées de Knowledge Base AI, avec articles, FAQ et sources de site
Chat du site	Domaines HTTPS, y compris les jokers comme *.example.com ; URL de confidentialité, clé de site, extrait d'intégration
Protection	Pays autorisés, accès réseau, nouvelles conversations par heure, limitation des appels répétés
Transmission	Chat : ticket avec adresse e-mail et historique ; téléphone : lien SMS valable 48 heures, ou rappel
Journaux	Journaux du chat et des appels avec historique, heure, statut et résumé
Forfait et facturation	Conversation AI à partir du forfait Professional ; facturé à l'usage

03 · EN PRATIQUE

Logiciels, commerce, services. Répond dès qu'on le sollicite.

Questions de mot de passe dans le chat

Un éditeur de logiciels ajoute des articles sur la connexion et les mots de passe. Le chat répond tout de suite, et qui a besoin d'aide supplémentaire envoie un ticket via « Envoyer une demande ».

Délais de livraison au téléphone

Un commerçant attribue à l'agent ses FAQ sur les délais de livraison. Les appelants obtiennent la réponse au téléphone, et les réclamations parviennent à l'équipe sous forme de ticket via lien SMS.

Questions le week-end

Le samedi, l'agent répond aux questions du chat à partir de la base de connaissances. Le lundi, l'équipe voit dans le journal du chat ce qui a été demandé, et les tickets ouverts dans la vue des tickets.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Quand l'agent répond-il seul ?

Sur le chat du site et au téléphone, il répond seul, à partir des bases de connaissances que vous lui attribuez. Ticket Copilot rédige les réponses aux tickets, et votre équipe les envoie.

Puis-je voir ce qui a reçu une réponse ?

Oui. Les journaux du chat et des appels montrent chaque échange avec historique, heure, statut et résumé. Les questions issues d'appels sans réponse adaptée sont recueillies par Conversation AI dans Lacunes de connaissances.

Que se passe-t-il pour les questions qui dépassent vos connaissances ?

Votre équipe prend alors le relais : dans le chat, le visiteur envoie un ticket via « Envoyer une demande » ; au téléphone, l'appelant reçoit un lien SMS. Le ticket contient l'historique.

Puis-je tester l'agent avant la mise en ligne ?

Oui. Sous **Conversation AI** > **Agent de test**, vous essayez le texte, les règles téléphoniques et le chat du site avant de placer le **Bouton d'intégration** sur votre site.

COMMENCER

Laissez votre agent répondre à sa première question.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice, créez un agent sous

Conversation AI > **Agents de conversation** et attribuez-lui votre base de connaissances dans l'onglet **Connaissances**.

paperoffice.ai/fr/ai-reponses-automatiques-agent-autoresponder



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-reponses-automatiques-agent-autoresponder

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact