



SCHEDA TECNICA • SUPPORTO • AUTO-RESPONSES

Domande standard che si accumulano fino al mattino? Il Suo agente risponde subito dalla Sua base di conoscenza.

Le Auto-Responses sono le risposte che il Suo Conversation Agent dà in automatico nella chat del sito e al telefono, attingendo alle basi di conoscenza che gli ha assegnato. Le richieste aperte diventano ticket per il Suo team, e Ticket Copilot ne redige le risposte.

A COLPO D'OCCHIO

Un agente per chat del sito e telefono, risposte dalle Sue basi di conoscenza, passaggio al team come ticket con cronologia e ogni conversazione nel registro di chat o chiamate.

01 · DI COSA SI TRATTA

La stessa domanda, la decima volta. Ora la risponde l'agente.

Come si reimposta la password? Quanto dura la garanzia? Domande così arrivano via chat e telefono, anche la sera. Il Suo Conversation Agent le risponde dalla Sua base di conoscenza, nella lingua del cliente. Le richieste aperte vanno al Suo team come ticket.

CANALI

Chat del sito sui Suoi domini e telefono, con lo stesso agente

FONTI

Le basi di conoscenza che assegna all'agente nella scheda

Conoscenza

PASSAGGIO

Ticket con la cronologia della conversazione tramite «Invia richiesta» o un link SMS

REGISTRO

Ogni conversazione con cronologia, orario e riepilogo nei registri di chat e chiamate

**Risposte dalla Sua conoscenza**

Con il ruolo **Agente pubblico** l'agente usa il suo comportamento, le istruzioni e le basi di conoscenza selezionate. I documenti del Workspace restano esclusi.

Un agente, due canali

Chat del sito e telefono condividono le stesse istruzioni e lo stesso modello. Per ogni agente Lei imposta saluto, lingua e voce.

Lingue ammesse

Per ogni agente Lei sceglie le lingue ammesse e, per il telefono, la voce per ogni lingua. In chat l'agente risponde nella lingua della Sua pagina.

Passaggio al team

In chat il visitatore invia un ticket con «Invia richiesta» e un indirizzo e-mail. Al telefono un link SMS porta a un modulo, oppure viene registrata una richiesta di richiamata.

Verifica delle risposte al telefono

Prima che l'agente parli, un secondo passaggio controlla se la risposta è supportata dagli articoli trovati e, se necessario, la riformula.

Protezione per la chat del sito

Domini ammessi, link a un'informativa sulla privacy, paesi ammessi e un limite di nuove conversazioni all'ora. Oltre tale limite, il widget propone un modulo e-mail.

02 · COME FUNZIONA

Assegnare la conoscenza, integrare la chat. Da quel momento risponde l'agente.

Lei imposta l'agente una sola volta sotto **Conversation AI › Agenti conversazionali**. Da quel momento risponde in chat del sito e al telefono ogni volta che qualcuno chiede, anche la sera e nel fine settimana.

1

Creare l'agente

Sotto **Conversation AI › Agenti conversazionali** crei un agente, scegli il ruolo **Agente pubblico** e scriva il saluto e le istruzioni.

2

Assegnare la conoscenza

Nella scheda **Conoscenza** selezioni le basi di conoscenza di Knowledge Base AI da cui l'agente può rispondere.

3

Provare e integrare

Sotto **Conversation AI › Agente di prova** provi l'agente. Nella scheda **Chat del sito web** inserisca i Suoi domini e collochi il **Snippet di incorporamento** sul Suo sito.

4

Leggere le conversazioni

Sotto **Conversation AI › Registro delle chat** e **Conversation AI › Registro chiamate** vede ogni conversazione con cronologia, orario e riepilogo, e le chat con il ticket a cui hanno dato origine.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Canali	Chat del sito tramite codice di incorporamento, telefono tramite il numero pubblico dell'agente
Fonti di conoscenza	Basi di conoscenza selezionate da Knowledge Base AI, con articoli, FAQ e fonti del sito
Chat del sito	Domini HTTPS, inclusi caratteri jolly come *.example.com; URL dell'informativa sulla privacy, chiave del sito, codice di incorporamento
Protezione	Paesi ammessi, accesso di rete, nuove conversazioni all'ora, limitazione delle chiamate ripetute
Passaggio	Chat: ticket con indirizzo e-mail e cronologia; telefono: link SMS valido 48 ore, oppure una richiamata
Registri	Registri di chat e chiamate con cronologia, orario, stato e riepilogo
Piano e fatturazione	Conversation AI dal piano Professional; fatturato in base all'utilizzo

03 · IN PRATICA

Software, commercio, servizi.

Risponde ogni volta che qualcuno chiede.

Domande sulla password in chat

Un fornitore di software aggiunge articoli su accesso e password. La chat risponde subito alla domanda, e chi ha bisogno di più aiuto invia un ticket tramite «Invia richiesta».

Tempi di consegna al telefono

Un negoziante assegna all'agente le proprie FAQ sui tempi di consegna. Chi chiama riceve la risposta al telefono, e i reclami arrivano al team come ticket tramite link SMS.

Domande nel fine settimana

Sabato l'agente risponde alle domande in chat dalla base di conoscenza. Lunedì il team vede nel registro chat cosa è stato chiesto e i ticket aperti nella panoramica dei ticket.

DOMANDE FREQUENTI

Quando l'agente risponde da solo?

In chat del sito e al telefono risponde da solo, dalle basi di conoscenza che gli ha assegnato. Ticket Copilot redige le risposte ai ticket e il Suo team le invia.

Può vedere cosa è stato risposto?

Sì. I registri di chat e chiamate mostrano ogni conversazione con cronologia, orario, stato e riepilogo. Le domande dalle chiamate senza una risposta adeguata vengono raccolte da Conversation AI sotto Lacune di conoscenza.

Cosa succede con le domande fuori dalla Sua conoscenza?

Allora interviene il Suo team: in chat il visitatore invia un ticket tramite «Invia richiesta»; al telefono chi chiama riceve un link SMS. Il ticket include la cronologia.

Può provare l'agente prima di andare online?

Sì. Sotto **Conversation AI** › **Agente di prova** può provare testo, regole telefoniche e chat del sito prima di collocare il **Snippet di incorporamento** sul Suo sito.

INIZIA ORA

Lasci che il Suo agente risponda alla prima domanda.

Acceda al Suo account PaperOffice, crei un agente sotto **Conversation AI** › **Agenti conversazionali** e gli assegni la Sua base di conoscenza nella scheda **Conoscenza**.

paperoffice.ai/it/ai-risposte-automatiche-agente-autoresponder



MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-risposte-automatiche-agente-autoresponder

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto