

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

DATASHEET · SUPPORT · AUTO-RESPONSES

Standaardvragen die zich tot de ochtend opstapelen?
Uw agent antwoordt meteen uit uw kennis.

Auto-Responses zijn de antwoorden die uw Conversation Agent geeft in de websitechat en aan de telefoon, op basis van de kennisbanken die u hem toewijst. Open verzoeken worden tickets voor uw team, en Ticket Copilot stelt de antwoorden daarop voor.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Eén agent voor websitechat en telefoon, antwoorden uit uw kennisbanken, overdracht als ticket met geschiedenis, en elk gesprek in het chat- of gesprekslog.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Dezelfde vraag, de tiende keer. Nu beantwoordt de agent hem.

Hoe stel ik mijn wachtwoord opnieuw in? Hoe lang is de garantie? Zulke vragen komen via chat en telefoon binnen, ook ’s avonds. Uw Conversation Agent beantwoordt ze uit uw kennisbank, in de taal van de klant. Open verzoeken gaan als ticket naar uw team.

KANALEN
Websitechat op uw domeinen en telefoon, met dezelfde agent

BRONNEN
De kennisbanken die u de agent toewijst op het tabblad
Kennis

OVERDRACHT
Ticket met de gespreksgeschiedenis via ‘Verzoek versturen’ of een sms-link

REGISTRATIE
Elk gesprek met geschiedenis, tijd en samenvatting in het chat- en gesprekslog



Antwoorden uit uw kennis

Met de rol Openbare agent gebruikt de agent zijn gedrag, instructies en de gekozen kennisbanken. Workspace-documenten blijven afgeschermd.

Eén agent, twee kanalen

Websitechat en telefoon delen dezelfde instructies en hetzelfde model. U stelt per agent de begroeting, taal en stem in.

Toegestane talen

Per agent kiest u de toegestane talen en, voor de telefoon, de stem per taal. In de chat antwoordt de agent in de taal van uw pagina.

Overdracht aan uw team

In de chat stuurt de bezoeker een ticket via ‘Verzoek versturen’ met een e-mailadres. Aan de telefoon leidt een sms-link naar een formulier, of wordt een terugbelverzoek vastgelegd.

Controle van antwoorden aan de telefoon

Voordat de agent spreekt, controleert een tweede stap of het antwoord steunt op de gevonden artikelen, en herformuleert het indien nodig.

Bescherming voor de websitechat

Toegestane domeinen, een link naar de privacyverklaring, toegestane landen en een maximum aan nieuwe gesprekken per uur. Daarboven biedt de widget een e-mailformulier aan.

02 · ZO WERKT HET

Kennis toewijzen, chat insluiten. Vanaf dan antwoordt de agent.

U stelt de agent eenmalig in onder `Conversation AI › Gespreksagenten`. Daarna antwoordt hij in de websitechat en aan de telefoon zodra iemand iets vraagt, ook ’s avonds en in het weekend.

1 Agent aanmaken

Maak onder `Conversation AI › Gespreksagenten` een agent aan, kies de rol `Openbare agent` en schrijf de begroeting en instructies.

2 Kennis toewijzen

Selecteer op het tabblad `Kennis` de kennisbanken uit Knowledge Base AI waaruit de agent mag antwoorden.

3 Testen en insluiten

Probeer de agent uit onder `Conversation AI › Testagent`. Vul op het tabblad `Website-chat` uw domeinen in en plaats de `Inbedcode` op uw website.

4 Gesprekken lezen

Onder `Conversation AI › Chatlog` en `Conversation AI › Gesprekslogboek` ziet u elk gesprek met geschiedenis, tijd en samenvatting, en de chats met het ticket waartoe ze hebben geleid.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Kanalen	Websitechat via insluitcode, telefoon via het openbare telefoonnummer van de agent
Kennisbronnen	Geselecteerde kennisbanken uit Knowledge Base AI met artikelen, FAQ’s en websitebronnen
Websitechat	HTTPS-domeinen, inclusief jokertekens zoals *.example.com; privacy-URL, sitesleutel, insluitcode
Bescherming	Toegestane landen, netwerktoegang, nieuwe gesprekken per uur, vertraging bij herhaalde oproepen
Overdracht	Chat: ticket met e-mailadres en geschiedenis; telefoon: sms-link geldig 48 uur, of een terugbelverzoek
Logs	Chat- en gesprekslogs met geschiedenis, tijd, status en samenvatting
Abonnement en facturatie	Conversation AI vanaf het Professional-abonnement; per verbruik gefactureerd

03 · IN DE PRAKTIJK

Software, detailhandel, diensten. Antwoordt wanneer iemand vraagt.

Wachtwoordvragen in de chat

Een softwareleverancier voegt artikelen toe over aanmelden en wachtwoorden. De chat beantwoordt de vraag meteen, en wie meer hulp nodig heeft, stuurt een ticket via 'Verzoek versturen'.

Levertijden aan de telefoon

Een detailhandelaar wijst zijn FAQ's over levertijd toe aan de agent. Bellers krijgen het antwoord aan de telefoon, en klachten komen als ticket bij het team via een sms-link.

Vragen in het weekend

Op zaterdag beantwoordt de agent chatvragen uit de kennisbank. Op maandag ziet het team in het chatlog wat er is gevraagd en de open tickets in het ticketoverzicht.

VEELGESTELDE VRAGEN

Wanneer beantwoordt de agent zelfstandig?

In de websitechat en aan de telefoon beantwoordt hij zelfstandig, op basis van de kennisbanken die u hem toewijst. Ticket Copilot stelt ticketantwoorden op, en uw team verstuurt ze.

Kan ik zien wat is beantwoord?

Ja. Het chat- en gesprekslog toont elk gesprek met geschiedenis, tijd, status en samenvatting. Vragen uit telefoontjes zonder passend antwoord worden door Conversation AI verzameld onder Kennishiaten.

Wat gebeurt er met vragen buiten uw kennis?

Dan neemt uw team het over: in de chat stuurt de bezoeker een ticket via 'Verzoek versturen'; aan de telefoon krijgt de beller een sms-link. Het ticket bevat de geschiedenis.

Kan ik de agent testen voordat ik live ga?

Ja. Onder Conversation AI › Testagent probeert u tekst, telefoonregels en websitechat uit, voordat u de Inbedcode op uw website plaatst.

AAN DE SLAG

Laat uw agent zijn eerste vraag beantwoorden.

Meld u aan bij uw PaperOffice-account, maak onder Conversation AI › Gespreksagenten een agent aan en wijs hem op het tabblad Kennis uw kennisbank toe.

paperoffice.ai/nl/ai-automatische-antwoorden-agent-autoresponder

MEER OVER DE MODULE

paperoffice.ai/nl/ai-automatische-antwoorden-agent-autoresponder

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact