



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · AUTO-RESPONSES

Standardowe pytania piętrzą się do rana? Agent odpowiada natychmiast z Państwa wiedzy.

Auto-Responses to automatyczne odpowiedzi, które Conversation Agent udziela na czacie na stronie i przez telefon, z przypisanych mu baz wiedzy. Otwarte prośby stają się zgłoszeniami dla zespołu, a Ticket Copilot przygotowuje do nich szkice odpowiedzi.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Jeden agent dla czatu na stronie i telefonu, odpowiedzi z baz wiedzy, przekazanie jako zgłoszenie z historią i każda rozmowa w dzienniku czatu lub rozmów.

01 · O CZYM TO JEST

To samo pytanie, dziesiąty raz. Teraz odpowiada agent.

Jak zresetować hasło? Jak długo trwa gwarancja? Takie pytania przychodzą przez czat i telefon, także wieczorem. Conversation Agent odpowiada na nie z Państwa bazy wiedzy, w języku klienta. Otwarte prośby trafiają do zespołu jako zgłoszenie.

KANAŁY

Czat na stronie w Państwa domenach i telefon, z tym samym agentem

ŹRÓDŁA

Bazy wiedzy przypisane agentowi na karcie

Wiedza

PRZEKAZANIE

Zgłoszenie z historią rozmowy przez „Wyślij prośbę” lub link SMS

ZAPIS

Każda rozmowa z historią, czasem i podsumowaniem w dzienniku czatu i rozmów

**Odpowiedzi z Państwa wiedzy**

Z rolą Agent publiczny agent korzysta ze swojego zachowania, instrukcji i wybranych baz wiedzy. Dokumenty Workspace pozostają zablokowane.

Jeden agent, dwa kanały

Czat na stronie i telefon mają te same instrukcje i ten sam model. Powitanie, język i głos ustawia się dla każdego agenta.

Dozwolone języki

Dla każdego agenta wybiera się dozwolone języki, a przy telefonie głos dla każdego języka. Na czacie agent odpowiada w języku Państwa strony.

Przekazanie zespołowi

Na czacie odwiedzający wysyła zgłoszenie przez „Wyślij prośbę” i adres e-mail. Przez telefon link SMS prowadzi do formularza albo zostaje zgłoszona prośba o oddzwonienie.

Kontrola odpowiedzi przy telefonie

Zanim agent się odezwie, druga weryfikacja sprawdza, czy odpowiedź opiera się na znalezionych artykułach, i w razie potrzeby przeformułuje ją.

Ochrona czatu na stronie

Dozwolone domeny, link do informacji o prywatności, dozwolone kraje i limit nowych rozmów na godzinę. Powyżej limitu widżet proponuje formularz e-mail.

02 · JAK TO DZIAŁA

Przypisanie wiedzy, osadzenie czatu. Od tej chwili odpowiada agent.

Agenta konfiguruje się raz w sekcji **Conversation AI › Agenci rozmów**. Potem odpowiada on na czacie na stronie i przez telefon, gdy ktoś zapyta, także wieczorem i w weekendy.

1

Utworzenie agenta

W sekcji **Conversation AI › Agenci rozmów** tworzy się agenta, wybiera rolę **Agent publiczny** i wpisuje powitanie oraz instrukcje.

2

Przypisanie wiedzy

Na karcie **Wiedza** wybiera się bazy wiedzy z Knowledge Base AI, z których agent może odpowiadać.

3

Test i osadzenie

W sekcji **Conversation AI › Agent testowy** testuje się agenta. Na karcie **Czat na stronie internetowej** wpisuje się domeny i umieszcza **Osadź fragment kodu** na stronie.

4

Czytanie rozmów

W sekcjach **Conversation AI › Dziennik czatu** i **Conversation AI › Dziennik połączeń** widać każdą rozmowę z historią, czasem i podsumowaniem oraz czaty z zgłoszeniem, do którego doprowadziły.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Kanały	Czat na stronie przez fragment osadzający, telefon przez publiczny numer telefonu agenta
Źródła wiedzy	Wybrane bazy wiedzy z Knowledge Base AI z artykułami, FAQ i źródłami ze stron
Czat na stronie	Domeny HTTPS, także z symbolami wieloznacznymi, np. *.example.com; adres polityki prywatności, klucz witryny, fragment osadzający
Ochrona	Dozwolone kraje, dostęp sieciowy, nowe rozmowy na godzinę, ograniczanie powtarzanych wywołań
Przekazanie	Czat: zgłoszenie z adresem e-mail i historią; telefon: link SMS ważny 48 godzin lub oddzwonienie
Dzienniki	Dzienniki czatu i rozmów z historią, czasem, statusem i podsumowaniem
Pakiet i rozliczenie	Conversation AI od pakietu Professional; rozliczane według zużycia

03 · W PRAKTYCE

Oprogramowanie, handel, usługi. Odpowiedź wtedy, gdy ktoś pyta.

Pytania o hasła na czacie

Dostawca oprogramowania dodaje artykuły o logowaniu i hasłach. Czat odpowiada na pytanie od razu, a ktoś, kto potrzebuje więcej pomocy, wysyła zgłoszenie przez „Wyślij prośbę”.

Terminy dostaw przez telefon

Sprzedawca przypisuje agentowi FAQ o terminach dostaw. Dzwoniący dostają odpowiedź przez telefon, a reklamacje trafiają do zespołu jako zgłoszenie przez link SMS.

Pytania w weekend

W sobotę agent odpowiada na pytania na czacie z bazy wiedzy. W poniedziałek zespół widzi w dzienniku czatu, o co pytano, a w przeglądzie zgłoszeń otwarte zgłoszenia.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA**Kiedy agent odpowiada sam?**

Na czacie na stronie i przez telefon odpowiada sam, z baz wiedzy przypisanych mu przez Państwa. Ticket Copilot przygotowuje szkice odpowiedzi na zgłoszenia, a zespół je wysyła.

Czy mogę zobaczyć, na co odpowiadzano?

Tak. Dzienniki czatu i rozmów pokazują każdą rozmowę z historią, czasem, statusem i podsumowaniem. Pytania z rozmów telefonicznych, na które nie znaleziono pasującej odpowiedzi, zbiera Conversation AI w module Luki w wiedzy.

Co się dzieje z pytaniami wykraczającymi poza Państwa wiedzę?

Wtedy przejmuje zespół: na czacie odwiedzający wysyła zgłoszenie przez „Wyślij prośbę”, a przez telefon dzwoniący dostaje link SMS. Zgłoszenie zawiera historię.

Czy mogę przetestować agenta przed uruchomieniem?

Tak. W sekcji **Conversation AI** » **Agent testowy** testuje się tekst, reguły telefonu i czat na stronie, zanim umieści się **Osadź fragment kodu** na stronie.

ROZPOCZNIJ

Niech agent odpowie na pierwsze pytanie.

Logują się Państwo do konta PaperOffice, tworzą agenta w sekcji **Conversation AI** » **Agenci rozmów** i przypisują mu bazę wiedzy na karcie **Wiedza**.

paperoffice.ai/pl/ai-automatyczne-odpowiedzi-agent-autoresponder

**WIĘCEJ O MODULE**

paperoffice.ai/pl/ai-automatyczne-odpowiedzi-agent-autoresponder

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt