



FICHA TÉCNICA · SUPORTE · AUTO-RESPONSES

Perguntas habituais acumulam-se até de manhã?

O seu agente responde de imediato a partir dos seus conhecimentos.

As Auto-Responses são as respostas automáticas que o seu Conversation Agent dá no chat do site e ao telefone, a partir das bases de conhecimento que lhe atribuiu. Os pedidos em aberto tornam-se tickets para a sua equipe, e o Ticket Copilot redige as respostas a esses tickets.

EM UM RELANCE

Um agente para chat do site e telefone, respostas a partir das suas bases de conhecimento, transferência como ticket com histórico, e cada conversa no registro de chat ou de chamadas.

01 · DO QUE SE TRATA

A mesma pergunta, pela décima vez. Agora o agente responde.

Como redefino a minha senha? Quanto tempo dura a garantia? Perguntas como estas chegam pelo chat e pelo telefone, também à noite. O seu Conversation Agent responde a partir da sua base de conhecimento, na língua do cliente. Os pedidos em aberto passam para a sua equipe como ticket.

CANAIS

Chat do site nos seus domínios e telefone, com o mesmo agente

FONTES

As bases de conhecimento que atribui ao agente na aba

Conhecimento

TRANSFERÊNCIA

Ticket com o histórico da conversa através de «Enviar pedido» ou de uma ligação SMS

REGISTRO

Cada conversa com histórico, hora e resumo nos registros de chat e de chamadas

**Respostas a partir do seu conhecimento**

Com o papel **Agente público**, o agente usa o seu comportamento, as instruções e as bases de conhecimento selecionadas. Os documentos do Workspace permanecem bloqueados.

Um agente, dois canais

O chat do site e o telefone compartilham as mesmas instruções e o mesmo modelo. Define a saudação, a língua e a voz por agente.

Línguas permitidas

Por agente, escolhe as línguas permitidas e, para o telefone, a voz de cada língua. No chat, o agente responde na língua da sua página.

Transferência para a sua equipe

No chat, o visitante envia um ticket com «Enviar pedido» e um endereço de e-mail. Ao telefone, uma ligação SMS leva a um formulário, ou fica registrado um pedido de retorno.

Revisão da resposta ao telefone

Antes de o agente falar, uma segunda passagem verifica se a resposta está sustentada pelos artigos encontrados e, se necessário, reformula-a.

Proteção do chat do site

Domínios permitidos, uma ligação para o aviso de privacidade, países permitidos e um limite de novas conversas por hora. Acima dele, o widget oferece um formulário de e-mail.

02 · COMO FUNCIONA

Atribuir conhecimento, incorporar o chat. A partir daí, o agente responde.

Configure o agente uma vez em **Conversation AI > Agentes de Conversa**. Depois disso, responde no chat do site e ao telefone sempre que alguém perguntar, também à noite e ao fim de semana.

1

Criar o agente

Em **Conversation AI > Agentes de Conversa**, crie um agente, escolha o papel **Agente público** e escreva a saudação e as instruções.

2

Atribuir conhecimento

Na aba **Conhecimento**, selecione as bases de conhecimento do Knowledge Base AI a partir das quais o agente pode responder.

3

Testar e incorporar

Em **Conversation AI > Agente de teste**, experimente o agente. Na aba **Chat do site**, insira os seus domínios e coloque o **Snippet de incorporação** no seu site.

4

Ler as conversas

Em **Conversation AI > Registro de Chat** e **Conversation AI > Registo de Chamadas**, vê cada conversa com histórico, hora e resumo, e os chats com o ticket a que deram origem.

DADOS TÉCNICOS

FUNCIONALIDADE	DETALHES
Canais	Chat do site através de código de incorporação, telefone através do número público do agente
Fontes de conhecimento	Bases de conhecimento selecionadas do Knowledge Base AI, com artigos, FAQ e fontes do site
Chat do site	Domínios HTTPS, incluindo curingas como *.exemplo.com; URL de privacidade, chave do site, código de incorporação
Proteção	Países permitidos, acesso à rede, novas conversas por hora, limitação de chamadas repetidas
Transferência	Chat: ticket com endereço de e-mail e histórico; telefone: ligação SMS válida por 48 horas, ou um retorno de chamada
Registros	Registros de chat e de chamadas com histórico, hora, estado e resumo
Plano e faturamento	Conversation AI a partir do plano Profissional; faturado por uso

03 · NA PRÁTICA

Software, comércio, serviços. Responde sempre que alguém pergunta.

Perguntas sobre senhas no chat

Um fornecedor de software acrescenta artigos sobre login e senhas. O chat responde de imediato à pergunta, e quem precisar de mais ajuda envia um ticket através de «Enviar pedido».

Prazos de entrega ao telefone

Um varejista atribui ao agente as suas FAQ sobre prazos de entrega. Quem telefona recebe a resposta, e as reclamações chegam à equipe como ticket através de ligação SMS.

Perguntas ao fim de semana

No sábado, o agente responde às perguntas do chat a partir da base de conhecimento. Na segunda-feira, a equipe vê no registro de chat o que foi perguntado e os tickets em aberto na visão geral de tickets.

PERGUNTAS FREQUENTES

Quando é que o agente responde por você?

No chat do site e ao telefone, responde por você, a partir das bases de conhecimento que lhe atribuiu. O Ticket Copilot redige as respostas aos tickets, e a sua equipe envia-as.

Posso ver o que foi respondido?

Sim. Os registros de chat e de chamadas mostram cada conversa com histórico, hora, estado e resumo. As perguntas de chamadas sem resposta adequada são recolhidas pelo Conversation AI em Lacunas de conhecimento.

O que acontece com as perguntas fora do seu conhecimento?

Então a sua equipe assume: no chat, o visitante envia um ticket através de «Enviar pedido»; ao telefone, quem telefona recebe uma ligação SMS. O ticket inclui o histórico.

Posso testar o agente antes de o colocar em funcionamento?

Sim. Em **Conversation AI > Agente de teste**, experimente o texto, as regras do telefone e o chat do site antes de colocar o Snippet de incorporação no seu site.

COMEÇAR

Deixe o seu agente responder à primeira pergunta.

Faça login na sua conta PaperOffice, crie um agente em **Conversation AI > Agentes de Conversa** e atribua-lhe a sua base de conhecimento na aba **Conhecimento**.

paperoffice.ai/pt/ai-respostas-automaticas-agente-autoresponder



MAIS SOBRE O MÓDULO

paperoffice.ai/pt/ai-respostas-automaticas-agente-autoresponder

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato