

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · AUTO-RESPONSES

Întrebările standard se adună până dimineața?
Agentul dumneavoastră răspunde imediat, din cunoștințele dumneavoastră.

Auto-Responses sunt răspunsurile automate pe care Conversation Agent le dă în chatul de pe site și la telefon, din bazele de cunoștințe atribuite lui. Cererile deschise devin tichete pentru echipa dumneavoastră, iar Ticket Copilot redactează răspunsurile la ele.

PE SCURT

Un singur agent pentru chatul de pe site și telefon, răspunsuri din bazele dumneavoastră de cunoștințe, predare ca tichet cu istoric și fiecare conversație în jurnalul de chat sau de apel.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Aceeași întrebare, a zecea oară. Acum agentul răspunde.

Cum îmi resetez parola? Cât este garanția? Asemenea întrebări vin prin chat și telefon, și seara. Conversation Agent dumneavoastră le răspunde din baza de cunoștințe, în limba clientului. Cererile deschise ajung la echipă ca tichet.

CANALE
Chatul de pe site, pe domeniile dumneavoastră, și telefonul, cu același agent

SURSE
Bazele de cunoștințe atribuite agentului din fila Cunoștințe

PREDARE
Tichet cu istoricul conversației, prin „Trimite cererea” sau printr-un link SMS

EVIDENȚĂ
Fiecare conversație cu istoric, oră și rezumat, în jurnalul de chat și de apel



Răspunsuri din cunoștințele dumneavoastră

Cu rolul Agent public, agentul folosește comportamentul, instrucțiunile și bazele de cunoștințe selectate. Documentele din Workspace rămân blocate.

Un agent, două canale

Chatul de pe site și telefonul au aceleași instrucțiuni și același model. Setați salutul, limba și vocea pentru fiecare agent.

Limbi permise

Pentru fiecare agent alegeți limbile permise și, pentru telefon, vocea pentru fiecare limbă. În chat, agentul răspunde în limba paginii dumneavoastră.

Predare către echipă

În chat, vizitatorul trimite un tichet prin „Trimite cererea” și o adresă de e-mail. La telefon, un link SMS duce la un formular, sau se înregistrează o cerere de apel.

Verificarea răspunsului la telefon

Înainte ca agentul să vorbească, o a doua verificare controlează dacă răspunsul se sprijină pe articolele găsite și îl reformulează, dacă este nevoie.

Protecție pentru chatul de pe site

Domenii permise, link către notificarea de confidențialitate, țări permise și o limită de conversații noi pe oră. Peste această limită, widgetul oferă un formular de e-mail.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Atribuiți cunoștințe, integrați chatul. De atunci, agentul răspunde.

Configurați agentul o singură dată din Conversation AI › Agenți de conversație. După aceea, răspunde în chatul de pe site și la telefon ori de câte ori cineva întreabă, seara și în weekend.

1 Creați agentul

Din Conversation AI › Agenți de conversație, creați un agent, alegeți rolul Agent public și scrieți salutul și instrucțiunile.

2 Atribuiți cunoștințele

În fila Cunoștințe, selectați bazele de cunoștințe din Knowledge Base AI din care agentul poate răspunde.

3 Testați și integrați

La Conversation AI › Agent de test, testați agentul. În fila Chat pe site, introduceți domeniile dumneavoastră și plasați Fragment de inserare pe site.

4 Citiți conversațiile

La Conversation AI › Jurnal de chat și Conversation AI › Jurnal de apeluri vedeți fiecare conversație cu istoric, oră și rezumat, precum și chaturile cu tichetul la care au dus.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Canale	Chat pe site prin fragmentul de integrare, telefon prin numărul public al agentului
Surse de cunoștințe	Baze de cunoștințe selectate din Knowledge Base AI, cu articole, întrebări frecvente și surse de pe site
Chatul de pe site	Domenii HTTPS, inclusiv wildcard-uri precum *.example.com; URL de confidențialitate, cheie de site, fragment de integrare
Protecție	Țări permise, acces la rețea, conversații noi pe oră, limitarea apelurilor repetate
Predare	Chat: tichet cu adresă de e-mail și istoric; telefon: link SMS valabil 48 de ore sau un apel de retur
Evidență	Jurnale de chat și de apel, cu istoric, oră, stare și rezumat
Plan și facturare	Conversation AI de la planul Professional; facturare în funcție de utilizare

03 · ÎN PRACTICĂ

Software, comerț, servicii. Răspunde ori de câte ori cineva întreabă.

Întrebări despre parolă în chat

Un furnizor de software adaugă articole despre autentificare și parole. Chatul răspunde imediat, iar cine are nevoie de mai mult ajutor trimite un tichet prin „Trimite cererea”.

Termene de livrare la telefon

Un comerciant atribuie agentului întrebările sale frecvente despre termenele de livrare. Apelanții primesc răspunsul la telefon, iar reclamațiile ajung la echipă ca tichet, prin link SMS.

Întrebări în weekend

Sâmbăta, agentul răspunde la întrebările din chat, din baza de cunoștințe. Luni, echipa vede în jurnalul de chat ce s-a întrebat și tichetele deschise în vizualizarea tichetelor.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Când răspunde agentul singur?

În chatul de pe site și la telefon, răspunde singur, din bazele de cunoștințe atribuite. Ticket Copilot redactează răspunsurile la tichete, iar echipa le trimite.

Ce se întâmplă cu întrebările care depășesc cunoștințele dumneavoastră?

Atunci preia echipa: în chat, vizitatorul trimite un tichet prin „Trimite cererea”; la telefon, apelantul primește un link SMS. Tichetul include istoricul.

Pot vedea ce s-a răspuns?

Da. Jurnalele de chat și de apel arată fiecare conversație, cu istoric, oră, stare și rezumat. Întrebările din apeluri fără un răspuns potrivit sunt colectate de Conversation AI, la Lacune de cunoștințe.

Pot testa agentul înainte de lansare?

Da. La Conversation AI › Agent de test , testați textul, regulile telefonice și chatul de pe site înainte de a plasa Fragment de inserare pe site.

ÎNCEPEȚI

Lăsați agentul să răspundă la prima întrebare.

Autentificați-vă în contul PaperOffice, creați un agent din Conversation AI › Agenți de conversație și atribuiți-i baza de cunoștințe în fila Cunoștințe.

paperoffice.ai/ro/ai-raspunsuri-automate-sistem-agent-autoresponder

MAI MULTE DESPRE MODUL

paperoffice.ai/ro/ai-raspunsuri-automate-sistem-agent-autoresponder

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact