



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · AUTO-RESPONSES

Типовые вопросы копятся до утра? Ваш агент отвечает сразу, из ваших знаний.

Auto-Responses — это автоматические ответы, которые Conversation Agent даёт в чате на сайте и по телефону на основе назначенных ему баз знаний. Открытые запросы становятся заявками для вашей команды, а Ticket Copilot готовит ответы на них.

КОРОТКО

Один агент для чата на сайте и телефона, ответы из ваших баз знаний, передача заявки с историей и журнал каждого разговора в чате или звонка.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Один и тот же вопрос в десятый раз. Теперь на него отвечает агент.

Как сбросить пароль? Сколько действует гарантия? Такие вопросы приходят через чат и телефон, в том числе вечером. Ваш Conversation Agent отвечает на них по вашей базе знаний, на языке клиента. Открытые запросы передаются вашей команде в виде заявки.

КАНАЛЫ

Чат на сайте на ваших доменах и телефон, с одним и тем же агентом

ИСТОЧНИКИ

Базы знаний, которые вы назначаете агенту, на вкладке
Знания

ПЕРЕДАЧА

Заявка с историей разговора через «Отправить запрос» или ссылку SMS

ЖУРНАЛ

Каждый разговор с историей, временем и резюме в журналах чата и звонков

**Ответы из ваших знаний**

С ролью **Публичный агент** агент использует своё поведение, инструкции и выбранные базы знаний. Документы Workspace остаются недоступными.

Один агент, два канала

Чат на сайте и телефон используют одни и те же инструкции и одну модель. Приветствие, язык и голос вы задаёте для каждого агента.

Разрешённые языки

Для каждого агента вы выбираете разрешённые языки и для телефона голос для каждого языка. В чате агент отвечает на языке вашей страницы.

Передача вашей команде

В чате посетитель отправляет заявку через «Отправить запрос» и адрес e-mail. По телефону ссылка SMS ведёт к форме, или оформляется просьба перезвонить.

Проверка ответа по телефону

Прежде чем агент заговорит, второй проход проверяет, подтверждён ли ответ найденными статьями, и при необходимости переформулирует его.

Защита чата на сайте

Разрешённые домены, ссылка на уведомление о конфиденциальности, разрешённые страны и ограничение новых разговоров в час. Сверх этого виджет предлагает форму e-mail.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Назначьте знания, встройте чат. С этого момента агент отвечает.

Агента вы настраиваете один раз в разделе **Conversation AI › Агенты разговоров**. После этого он отвечает в чате на сайте и по телефону, когда кто-то спрашивает, в том числе вечером и в выходные.

1

Создайте агента

В разделе **Conversation AI › Агенты разговоров** создайте агента, выберите роль **Публичный агент** и напишите приветствие и инструкции.

2

Назначьте знания

На вкладке **Знания** выберите базы знаний из Knowledge Base AI, из которых агент может отвечать.

3

Проверьте и встройте

В разделе **Conversation AI › Тестовый агент** проверьте агента. На вкладке **Чат на сайте** укажите свои домены и разместите **Встраиваемый фрагмент** на вашем сайте.

4

Читайте разговоры

В разделах **Conversation AI › Журнал чата** и **Conversation AI › Журнал вызовов** вы видите каждый разговор с историей, временем и резюме, а также чаты с заявкой, к которой они привели.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Каналы	Чат на сайте через фрагмент встраивания, телефон через публичный номер агента
Источники знаний	Выбранные базы знаний из Knowledge Base AI со статьями, FAQ и источниками с сайта
Чат на сайте	Домены HTTPS, включая шаблоны вида *.example.com; URL политики конфиденциальности, ключ сайта, фрагмент встраивания
Защита	Разрешённые страны, сетевой доступ, новые разговоры в час, ограничение повторных вызовов
Передача	Чат: заявка с адресом e-mail и историей; телефон: ссылка SMS, действительная 48 часов, или перезвонить
Журналы	Журналы чата и звонков с историей, временем, статусом и резюме
Тариф и оплата	Conversation AI начиная с тарифа Professional; оплата по фактическому использованию

03 · НА ПРАКТИКЕ

Программное обеспечение, розница, услуги.

Отвечает, когда кто-то спрашивает.

Вопросы о паролях в чате

Поставщик ПО добавляет статьи о входе и паролях. Чат отвечает на вопрос сразу, а тому, кому нужна дополнительная помощь, достаточно отправить заявку через «Отправить запрос».

Сроки доставки по телефону

Розничный продавец назначает агенту свои FAQ о сроках доставки. Звонящие получают ответ по телефону, а жалобы попадают к команде заявкой через ссылку SMS.

Вопросы в выходные

В субботу агент отвечает на вопросы в чате по базе знаний. В понедельник команда видит в журнале чата, о чём спрашивали, и открытые заявки в обзоре заявок.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Когда агент отвечает самостоятельно?

В чате на сайте и по телефону он отвечает сам, на основе назначенных ему баз знаний. Ticket Copilot готовит ответы на заявки, а отправляет их ваша команда.

Могу ли я увидеть, на что был дан ответ?

Да. Журналы чата и звонков показывают каждый разговор с историей, временем, статусом и резюме. Вопросы из звонков, на которые не нашлось подходящего ответа, собирает Conversation AI в разделе «Пробелы в знаниях».

Что происходит с вопросами, выходящими за рамки ваших знаний?

Тогда подключается ваша команда: в чате посетитель отправляет заявку через «Отправить запрос»; по телефону звонящий получает ссылку SMS. Заявка содержит историю.

Могу ли я протестировать агента до запуска?

Да. В разделе Conversation AI › Тестовый агент вы проверяете текст, правила телефона и чат на сайте, прежде чем разместить Встраиваемый фрагмент на вашем сайте.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Пусть ваш агент ответит на первый вопрос.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice, создайте агента в разделе

Conversation AI › Агенты разговоров и назначьте ему вашу базу знаний на вкладке Знания.

paperoffice.ai/ru/ai-avtomaticheskiye-otvety-sistema-avtomaticheskogo-otveta-agenta



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-avtomaticheskiye-otvety-sistema-avtomaticheskogo-otveta-agenta

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt