



TEHNIČKI LIST • PODRŠKA • AUTO-RESPONSES

Standardna pitanja se gomilaju do jutra? Vaš agent odgovara odmah, iz vašeg znanja.

Auto-Responses su automatski odgovori koje vaš Conversation Agent daje u četu na veb-sajtu i telefonom, iz baza znanja koje mu dodelite. Otvoreni zahtevi postaju tiketi za vaš tim, a Ticket Copilot sastavlja nacрте odgovora na njih.

NA PRVI POGLED

Jedan agent za veb-čet i telefon, odgovori iz vaših baza znanja, predaja kao tiket sa istorijom i svaki razgovor u dnevniku četa ili poziva.

01 · O ČEMU SE RADI

Isto pitanje, deseti put. Sada ga agent odgovara.

Kako da resetujem lozinku? Koliko traje garancija? Ovakva pitanja stižu četom i telefonom, i uveče. Vaš Conversation Agent odgovara na njih iz vaše baze znanja, na jeziku korisnika. Otvoreni zahtevi stižu vašem timu kao tiket.

KANALI

Veb-čet na vašim domenima i telefon, sa istim agentom

IZVORI

Baze znanja koje dodelite agentu na kartici

Znanje

PREDAJA

Tiket sa istorijom razgovora preko „Pošalji zahtev“ ili SMS linka

ZAPIS

Svaki razgovor sa istorijom, vremenom i sažetkom u dnevniku četa i poziva

**Odgovori iz vašeg znanja**

Uz ulogu „Javni agent“, agent koristi svoje ponašanje, uputstva i izabrane baze znanja. Dokumenti Workspace-a ostaju zaključani.

Jedan agent, dva kanala

Veb-čet i telefon dele ista uputstva i isti model. Pozdrav, jezik i glas podešavate po agentu.

Dozvoljeni jezici

Po agentu birate dozvoljene jezike i, za telefon, glas za svaki jezik. U četu agent odgovara na jeziku vaše stranice.

Predaja vašem timu

U četu posetilac šalje tiket preko „Pošalji zahtev“ i e-adrese. Na telefonu SMS link vodi do obrasca, ili se zakazuje povratni poziv.

Provera odgovora na telefonu

Pre nego što agent progovori, druga provera proverava da li odgovor stoji na člancima koje je pronašao i po potrebi ga preformuliše.

Zaštita veb-četa

Dozvoljeni domeni, link ka obaveštenju o privatnosti, dozvoljene zemlje i ograničenje novih razgovora na sat. Iznad toga, vidžet nudi obrazac za e-poštu.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Dodelite znanje, ugradite čet. Od tada agent odgovara.

Agenta podešavate jednom pod **Conversation AI › Agenti za razgovor**. Posle toga odgovara u veb-četu i telefonom čim ga neko pita, i uveče i vikendom.

1

Napravite agenta

Pod **Conversation AI › Agenti za razgovor** napravite agenta, izaberite ulogu **Javni agent** i napišite pozdrav i uputstva.

2

Dodelite znanje

Na kartici **Znanje** izaberite baze znanja iz Knowledge Base AI iz kojih agent sme da odgovara.

3

Testirajte i ugradite

Pod **Conversation AI › Testni agent** isprobajte agenta. Na kartici **Chat na web stranici** unesite svoje domene i postavite **Umetni isječak** na svoj veb-sajt.

4

Čitajte razgovore

Pod **Conversation AI › Dnevnik razgovora** i **Conversation AI › Dnevnik poziva** vidite svaki razgovor sa istorijom, vremenom i sažetkom, i četove sa tiketom do kog su doveli.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Kanali	Veb-čet preko ugradbenog isečka, telefon preko javnog telefonskog broja agenta
Izvori znanja	Izabrane baze znanja iz Knowledge Base AI sa člancima, čestim pitanjima i izvorima sa veb-sajta
Veb-čet	HTTPS domeni, uključujući džokere kao što je *.example.com; URL za privatnost, ključ sajta, ugradbeni isečak
Zaštita	Dozvoljene zemlje, mrežni pristup, novi razgovori na sat, ograničavanje ponovljenih poziva
Predaja	Čet: tiket sa e-adresom i istorijom; telefon: SMS link važi 48 sati, ili povratni poziv
Dnevnici	Dnevnici četa i poziva sa istorijom, vremenom, statusom i sažetkom
Paket i naplata	Conversation AI od paketa Professional; naplata prema potrošnji

03 · U PRAKSI

Softver, trgovina, usluge. Odgovara kad god neko pita.

Pitanja o lozinki u četu

Softverski dobavljač dodaje članke o prijavi i lozinkama. Čet odmah odgovara na pitanje, a ko treba više pomoći šalje tiket preko „Pošalji zahtev“.

Rokovi isporuke na telefonu

Trgovac dodeljuje agentu svoja česta pitanja o roku isporuke i povratu. Pozivaoci dobijaju odgovor na telefonu, a reklamacije stižu timu kao tiket preko SMS linka.

Pitanja vikendom

U subotu agent odgovara na pitanja u četu iz baze znanja. U ponedjeljak tim u dnevniku četa vidi šta je pitano i otvorene tikete u pregledu tiketa.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA**Kada agent odgovara sam?**

U veb-četu i telefonom odgovara sam, iz baza znanja koje mu dodelite. Ticket Copilot sastavlja nacрте odgovora na tikete, a vaš tim ih šalje.

Mogu li da vidim šta je odgovoreno?

Da. Dnevnici četa i poziva prikazuju svaki razgovor sa istorijom, vremenom, statusom i sažetkom. Pitanja iz poziva bez odgovarajućeg odgovora prikuplja Conversation AI u odeljku Praznine u znanju.

Šta se dešava sa pitanjima izvan vašeg znanja?

Tada preuzima vaš tim: u četu posetilac šalje tiket preko „Pošalji zahtev“; na telefonu pozivalac dobija SMS link. Tiket sadrži istoriju.

Mogu li agenta da isprobam pre puštanja u rad?

Da. Pod [Conversation AI](#) › [Testni agent](#) isprobate tekst, pravila za telefon i veb-čet pre nego što na svoj veb-sajt postavite Umetni isječak .

POČNITE

Neka vaš agent odgovori na prvo pitanje.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog, napravite agenta pod [Conversation AI › Agenti za razgovor](#) i dodelite mu bazu znanja na kartici [Znanje](#) .

paperoffice.ai/sr/ai-automatski-odgovori-sistem-automatskog-odgovora-agenta

**VIŠE O MODULU**

paperoffice.ai/sr/ai-automatski-odgovori-sistem-automatskog-odgovora-agenta

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt