



[DATABLAD](#) · [SUPPORT](#) · [AUTOMATISKA SVAR](#)

Standardfrågor som staplas till morgonen?

Din agent svarar direkt utifrån din kunskap.

Auto-Responses är de svar som din konversationsagent ger automatiskt i webbchatten och i telefonen, utifrån de kunskapsbaser du tilldelat den. Öppna förfrågningar blir ärenden för ditt team, och Ticket Copilot skriver svarsutkast till dem.

ÖVERBLICK

En agent för webbchatt och telefon, svar utifrån dina kunskapsbaser, överlämning som ärende med historik och varje samtal i chatt- eller samtalsloggen.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Samma fråga, tionde gången. Nu besvarar agenten den.

Hur återställer jag mitt lösenord? Hur lång är garantin? Frågor som dessa kommer in via chatt och telefon, även på kvällen. Din konversationsagent svarar på dem utifrån din kunskapsbas, på kundens språk. Öppna förfrågningar går till ditt team som ärende.

KANALER

Webbchatt på dina domäner och telefon, med samma agent

KÄLLOR

De kunskapsbaser du tilldelar agenten på fliken

Kunskap

ÖVERLÄMNING

Ärende med konversationshistoriken via "Skicka förfrågan" eller en SMS-länk

LOGG

Varje konversation med historik, tid och sammanfattning i chatt- och samtalsloggarna

**Svar utifrån din kunskap**

Med rollen **Offentlig agent** använder agenten sitt beteende, sina instruktioner och de valda kunskapsbaserna. Dokument i Workspace förblir låsta.

En agent, två kanaler

Webbchatt och telefon delar samma instruktioner och samma modell. Du ställer in hälsning, språk och röst per agent.

Tillåtna språk

Per agent väljer du vilka språk som är tillåtna och för telefonen rösten för varje språk. I chatten svarar agenten på språket på din sida.

Överlämning till ditt team

I chatten skickar besökaren ett ärende via "Skicka förfrågan" och en e-postadress. I telefonen leder en SMS-länk till ett formulär, eller så registreras en återupprigningsbegäran.

Granskning av svar i telefonen

Innan agenten talar gör ett andra steg en kontroll av att svaret stöds av de artiklar den hittat, och formulerar om det vid behov.

Skydd för webbchatten

Tillåtna domäner, en länk till integritetsmeddelandet, tillåtna länder och en gräns för nya konversationer per timme. Över den gränsen erbjuder widgeten ett e-postformulär.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Tilldela kunskap, bädda in chatten. Från då svarar agenten.

Du ställer in agenten en gång under **Conversation AI › Konversationsagenter**. Därefter svarar den i webbchatten och i telefonen när någon frågar, även på kvällen och under helgen.

1

Skapa agenten

Under **Conversation AI › Konversationsagenter** skapar du en agent, väljer rollen **Offentlig agent** och skriver hälsningen och instruktionerna.

2

Tilldela kunskap

På fliken **Kunskap** väljer du de kunskapsbaser från Knowledge Base AI som agenten får svara utifrån.

3

Testa och bädda in

Under **Conversation AI › Testagent** testar du agenten. På fliken **Webbchatt** anger du dina domäner och placerar **Bädda in kodsnu**tt på din webbplats.

4

Läs konversationerna

Under **Conversation AI › Chattrapport** och **Conversation AI › Samtalslogg** ser du varje konversation med historik, tid och sammanfattning, och chattar med det ärende de ledde till.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Kanaler	Webbchatt via inbäddningskod, telefon via agentens publika telefonnummer
Kunskapskällor	Valda kunskapsbaser från Knowledge Base AI med artiklar, FAQ och webbkällor
Webbchatt	HTTPS-domäner, inklusive jokertecken som *.example.com; integritets-URL, webbplatsnyckel, inbäddningskod
Skydd	Tillåtna länder, nätverksåtkomst, nya konversationer per timme, begränsning av upprepade samtal
Överlämning	Chatt: ärende med e-postadress och historik; telefon: SMS-länk som gäller i 48 timmar, eller en återuppringning
Loggar	Chatt- och samtalslogg med historik, tid, status och sammanfattning
Paket och debitering	Conversation AI från paketet Professional; debiteras efter användning

03 · I PRAKTIKEN

Programvara, handel, tjänster. Svarar när någon frågar.

Lösenordsfrågor i chatten

En programvaruleverantör lägger till artiklar om inloggning och lösenord. Chatten besvarar frågan direkt, och den som behöver mer hjälp skickar ett ärende via "Skicka förfrågan".

Leveranstider i telefonen

En detaljhandlare tilldelar sina FAQ om leveranstid till agenten. De som ringer får svaret i telefonen, och klagomål når teamet som ärende via SMS-länk.

Frågor på helgen

På lördagen svarar agenten på chattfrågor utifrån kunskapsbasen. På måndagen ser teamet i chattloggen vad som frågats och de öppna ärendena i ärendeöversikten.

VANLIGA FRÅGOR

När svarar agenten på egen hand?

I webbchatten och i telefonen svarar den på egen hand utifrån de kunskapsbaser du tilldelat den. Ticket Copilot skriver svarsutkast för ärenden, och ditt team skickar dem.

Kan jag se vad som besvarades?

Ja. Chatt- och samtalsloggarna visar varje konversation med historik, tid, status och sammanfattning. Frågor från samtal utan passande svar samlas av Conversation AI under Kunskapsluckor.

Vad händer med frågor utanför din kunskap?

Då tar ditt team över: i chatten skickar besökaren ett ärende via "Skicka förfrågan"; i telefonen får den som ringer en SMS-länk. Ärendet innehåller historiken.

Kan jag testa agenten innan den går live?

Ja. Under **Conversation AI > Testagent** provar du text, telefonregler och webbchatt innan du placerar **Bädda in kodsnuitt** på din webbplats.

KOM IGÅNG

Låt din agent besvara sin första fråga.

Logga in på ditt PaperOffice-konto, skapa en agent under **Conversation AI > Konversationsagenter** och tilldela den din kunskapsbas på fliken **Kunskap**.

paperoffice.ai/sv/ai-automatiska-svar-agent-autoresponder-system



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-automatiska-svar-agent-autoresponder-system

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt