



TEKNİK VERİ SAYFASI · DESTEK · AUTO-RESPONSES

Standart sorular sabaha kadar birikiyor mu?

Ajanınız bilgilerinizden anında yanıt verir.

Auto-Responses, Konuşma Ajanınızın web sitesi sohbetinde ve telefonda, ona atadığınız bilgi tabanlarından verdiği otomatik yanıtlardır. Açık talepler ekibiniz için talebe dönüşür; Ticket Copilot bunlara yanıt taslakları hazırlar.

BİR BAKIŞTA

Web sitesi sohbeti ve telefon için tek bir ajan, bilgi tabanlarından yanıtlar, geçmişleriyle birlikte talep olarak devir ve sohbet ya da çağrı kaydında her görüşme.

01 · KONUSU

Aynı soru, onuncu kez. Şimdi ajan yanıtlıyor.

Şifremi nasıl sıfırlarım? Garanti ne kadar sürer? Bu tür sorular sohbet ve telefonda gelir, akşam bile. Konuşma Ajanınız bunları bilgi tabanınızdan, müşterinin dilinde yanıtlar. Açık talepler ekibinize talep olarak gider.

KANALLAR

Alan adlarındaki web sitesi sohbeti ve telefon, aynı ajanla

KAYNAKLAR

Bilgi

sekmesinde ajana atadığınız bilgi tabanları

DEVİR

"Talep gönder" ya da bir SMS bağlantısı ile görüşme geçmişiyle talep

KAYIT

Sohbet ve çağrı kayıtlarında her görüşme; geçmiş, saat ve özetle



Bilginizden yanıtlar

Genel ajan rolüyle ajan davranışını, talimatlarını ve seçilen bilgi tabanlarını kullanır. Workspace belgeleri kilitli kalır.

Bir ajan, iki kanal

Web sitesi sohbeti ve telefon aynı talimatları ve aynı modeli paylaşır. Selamlamayı, dili ve sesi ajan başına siz belirlersiniz.

İzin verilen diller

Ajan başına izin verilen dilleri seçersiniz; telefon için de her dile ait sesi. Sohbette ajan sayfanızın dilinde yanıt verir.

Ekibinize devir

Sohbette ziyaretçi "Talep gönder" ve bir e-posta adresiyle talep gönderir. Telefonda bir SMS bağlantısı bir forma götürür ya da bir geri arama isteği kaydedilir.

Telefonda yanıt kontrolü

Ajan konuşmadan önce ikinci bir geçiş, yanıtın bulunduğu makalelerle desteklenip desteklenmediğini kontrol eder ve gerekirse yeniden ifade ettirir.

Web sitesi sohbeti için koruma

İzin verilen alan adları, bir gizlilik bildirimi bağlantısı, izin verilen ülkeler ve saatte yeni görüşme sınırı. Sınırın üzerinde bileşen bir e-posta formu sunar.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Bilgiyi atayın, sohbeti yerleştirin. Bundan sonra ajan yanıtlar.

Ajanı **Conversation AI > Konuşma Ajanları** altında bir kez kurarsınız. Ondan sonra biri sorduğunda, akşamları ve hafta sonları da olsa, web sitesi sohbetinde ve telefonda yanıt verir.

1

Ajanı oluşturun

Conversation AI > Konuşma Ajanları altında bir ajan oluşturun, **Genel ajan** rolünü seçin ve selamlama ile talimatları yazın.

2

Bilgiyi atayın

Bilgi sekmesinde, ajanın yanıt verebileceği Knowledge Base AI bilgi tabanlarını seçin.

3

Deneyin ve yerleştirin

Conversation AI > Test ajanı altında ajanı deneyin. **Web sitesi sohbeti** sekmesinde alan adlarınızı girin ve web sitenizde **Gömme parçası** yerleştirin.

4

Görüşmeleri okuyun

Conversation AI > Sohbet Kaydı ve **Conversation AI > Arama Günlüğü** altında her görüşmeyi geçmiş, saat ve özetle ve hangi talebe yol açtığını gösteren sohbetleri görürsünüz.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
Kanallar	Web sitesi sohbeti yerleştirme kodu ile, telefon ajanın herkese açık telefon numarası ile
Bilgi kaynakları	Knowledge Base AI'dan seçilmiş bilgi tabanları; makaleler, SSS'ler ve web sitesi kaynaklarıyla
Web sitesi sohbeti	*.example.com gibi joker karakterler dahil HTTPS alan adları; gizlilik URL'si, site anahtarı, yerleştirme kodu
Koruma	İzin verilen ülkeler, ağ erişimi, saatte yeni görüşme, tekrarlanan çağrılar sınırlandırılması
Devir	Sohbet: e-posta adresi ve geçmişle talep; telefon: 48 saat geçerli SMS bağlantısı veya geri arama
Kayıtlar	Geçmiş, saat, durum ve özetle sohbet ve çağrı kayıtları
Paket ve faturalandırma	Conversation AI, Professional paketten itibaren; kullanıma göre faturalandırılır

03 · UYGULAMADA

Yazılım, perakende, hizmetler. Biri sorduğunda her zaman yanıt.

Sohbette şifre soruları

Bir yazılım sağlayıcısı oturum açma ve şifrelerle ilgili makaleler ekler. Sohbet soruyu hemen yanıtlar; daha fazla yardıma ihtiyacı olan "Talep gönder" ile bir talep gönderir.

Telefonda teslimat süreleri

Bir perakendeci teslimat süresiyle ilgili SSS'lerini ajana atar ve geri döner. Arayanlar yanıtı telefonda alır; şikâyetler SMS bağlantısıyla bir talep olarak ekibe ulaşır.

Hafta sonu soruları

Cumartesi günü ajan bilgi tabanından sohbet sorularını yanıtlar. Pazartesi ekip, sohbet kaydında neyin sorulduğunu ve talep genel görünümündeki açık talepleri görür.

SIK SORULAN SORULAR

Ajan ne zaman kendi başına yanıt verir?

Web sitesi sohbetinde ve telefonda, ona atadığınız bilgi tabanlarından kendi başına yanıt verir. Ticket Copilot talep yanıtlarını taslak olarak hazırlar, ekibiniz gönderir.

Neyin yanıtlandığını görebilir miyim?

Evet. Sohbet ve çağrı kayıtları her görüşmeyi geçmiş, saat, durum ve özetle gösterir. Uygun yanıt olmayan çağrılardaki sorular Conversation AI tarafından Bilgi boşlukları altında toplanır.

Bilginizin ötesindeki sorularla ne olur?

O zaman ekibiniz devralır: sohbette ziyaretçi "Talep gönder" ile bir talep gönderir; telefonda arayan bir SMS bağlantısı alır. Talep geçmişini içerir.

Canlıya almadan önce ajanı test edebilir miyim?

Evet. Conversation AI › Test ajanı altında metni, telefon kurallarını ve web sitesi sohbetini, Gömme parçası öğesini web sitenize yerleştirmeden önce deneyebilirsiniz.

BAŞLAYIN

Ajanınız ilk sorusunu yanıtlasın.

PaperOffice hesabınıza giriş yapın, **Conversation AI › Konuşma Ajanları** altında bir ajan oluşturun ve **Bilgi** sekmesinde bilgi tabanınızı ona atayın.

paperoffice.ai/tr/yapay-otomatik-yanitlar-agent-otomatik-yanitlayici-sistem



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/yapay-otomatik-yanitlar-agent-otomatik-yanitlayici-sistem

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim