



DATOVÝ LIST · PODPORA · CONVERSATION AGENT · TELEFON

Po zavírací době zvoní telefon a nikdo nezvedá? Od teď váš agent zvedne telefon.

Conversation Agent přijímá hovory na vašem vlastním telefonním čísle, odpovídá podle vaší znalostní báze a po ověření sdělí stav objednávky. Co má váš tým řešit, se přes odkaz v SMS promění v ticket. Pro ordinace, obchody a servisní firmy, kterým volají i mimo pracovní dobu.

NA PRVNÍ POHLED

Vlastní telefonní číslo, odpovědi ze znalostní báze, stav objednávky po ověření a otevřené požadavky jako tickety přes odkaz v SMS. Každý hovor se přepisem objeví v záznamu hovorů.

01 · O ČEM TO JE

Po zavírací době hovory bez odpovědi. Teď odpoví váš agent.

Po zavírací době se pacient zeptá na cestu, zákazník na stav objednávky, a nikdo telefon nezvedne. Conversation Agent přijme hovor na vašem vlastním telefonním čísle a odpoví podle vaší znalostní báze. Co má váš tým řešit, se přes odkaz v SMS promění v ticket.

KANÁL

Telefon přes vaše vlastní číslo, které PaperOffice přiřadí vašemu agentovi

ZNALOSTI

Znalostní báze z Knowledge Base AI a firemní údaje po ověření

PŘEDÁNÍ

Ticket přes odkaz v SMS na formulář, nebo ticket se zpětným voláním na číslo volajícího

ZÁZNAM

Každý hovor s přepisem, shrnutím a náladou v záznamu hovorů

**Vlastní telefonní číslo**

V záložce **Telefonie** kliknete na **Požádat o telefonní číslo** a PaperOffice přidělí číslo z vlastní nabídky. Hovory z firemního čísla na něj přesměrujete.

Odpovědi z vaší znalostní báze

S rolí **Veřejný agent** agent odpovídá ze znalostníchází, které mu přiřadíte, včetně zdrojů z webu. Dokumenty Workspace zůstávají uzamčené.

Jazyk a hlas

Počáteční jazyk je pevný, nebo se řídí volaným číslem či předvolbou volajícího. Na žádost agent přepne na povolený jazyk a jeho hlas.

Požadavky přes odkaz v SMS

Pokud volající potřebuje váš tým, dostane SMS s odkazem na formulář. Se zadanou e-mailovou adresou z toho vznikne ticket; alternativou je ticket se zpětným voláním.

Stav objednávky a nabídky

Po zadání čísla objednávky nebo faktury a PSČ agent podá stav z vašich firemních údajů. Nabídky odesílá jako PDF, pokud to povolíte.

Upozornění na AI a nahrávání

Po vašem uvítání zazní oznámení, že mluvící AI asistent a hovor může být nahráván. Námitka zastaví zvukový záznam.

02 · JAK TO FUNGUJE

Nastavte, vyžádejte číslo, a přijímejte hovory.

Agenta jednou nastavíte v části **Conversation AI › Konverzační agenti** : role, znalosti, uvítání a telefonní číslo. Od té chvíle přijímá hovory na toto číslo podle toho, jak přicházejí, také večer a o víkendech.

1

Vytvořte agenta

V části **Conversation AI › Konverzační agenti** vytvořte agenta, zvolte roli **Veřejný agent** a napište uvítání a pokyny.

2

Nastavte znalosti a požadavky

V záložce **Znalosti** vyberte znalostní báze. V záložce **Požadavky** určíte, jak agent přijímá požadavky pro váš tým.

3

Vyžádejte číslo

V záložce **Telefonie** klikněte na **Požádat o telefonní číslo**. PaperOffice přidělí číslo a vy na něj přesměrujete firemní číslo.

4

Prohlédněte hovory

V části **Conversation AI › Protokol hovorů** se každý hovor objeví s přepisem a analýzou.

Conversation AI › Mezery ve znalostech shromažďuje otevřené otázky jako návrhy nových článků.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Telefonní číslo	Vlastní číslo na žádost, přidělí PaperOffice; přesměrování z firemního čísla
Zdroje znalostí	Znalostní báze s články, FAQ a zdroji z webu; dokumenty Workspace zůstávají uzamčené
Jazyky	Počáteční jazyk pevný, podle volaného čísla nebo předvolby; přepnutí na povolené jazyky
Předání	Odkaz v SMS na formulář, platný 48 hodin; ticket se zpětným voláním na rozpoznané číslo
Obchodní údaje	Stav objednávky po čísle objednávky nebo faktury a PSČ, kód v SMS volitelný; ověření trvá 15 minut
Záznam	Záznam hovorů s přepisem, zvukem, shrnutím a náladou; uchování 30, 90 nebo 180 dní
Tarif a účtování	Conversation AI od tarifu Professional; účtování podle spotřeby

03 · V PRAXI

Ordinace, obchod, řemeslo. Dosažitelní, když lidé volají.

Zubní ordinace mimo pracovní dobu

Večer se pacienti ptají na otevírací dobu a cestu. Agent odpovídá ze znalostní báze ordinace. Kdo chce přesunout termín, dostane odkaz v SMS a z něj vznikne ticket.

Obchod s dotazy k objednávkám

„Kde je moje objednávka?“ Po čísle objednávky a PSČ agent podá stav z propojených dat obchodu. Reklamacce jde týmu jako ticket přes odkaz v SMS.

Řemeslná firma s ceníkem

Volající se zeptá na cenu servisní návštěvy. Agent ji uvede podle ceníku a na žádost pošle nabídku jako PDF e-mailem s datem a časem hovoru.

ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Jak se volající dostanou k agentovi?

Přes vaše vlastní telefonní číslo: v záložce **Telefonie** kliknete na **Požádat o telefonní číslo** a PaperOffice číslo přidělí. Stávající firemní číslo si ponecháte a hovory na něj přesměrujete.

Vědí volající, že mluví s AI?

Ano. Po vašem uvítání zazní oznámení, že mluví AI asistent a hovor může být nahráván. Pokud uvítání obojí už říká, oznámení se vynechá. Námitka zastaví zvukový záznam.

Jakým jazykem agent mluví?

Počátečním jazykem, který nastavíte: pevným, podle volaného čísla nebo podle předvolby volajícího. Požádá-li volající o jiný povolený jazyk, agent přepne, včetně hlasu.

Jak se otevřené požadavky dostanou k vašemu týmu?

Volající dostane SMS s odkazem na formulář a zadá tam e-mailovou adresu. Vznikne z toho ticket s historií konverzace. Případně agent vytvoří ticket se zpětným voláním na číslo volajícího.

ZAČÍT

Nechte svého agenta přijmout první hovor.

Přihlaste se ke svému účtu PaperOffice, vytvořte agenta v části

Conversation AI > Konverzační agenti a v záložce **Telefonie** klikněte na **Požádat o telefonní číslo**.

paperoffice.ai/cs/ai-conversation-agent-telefon-prijimejte-hovory



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-conversation-agent-telefon-prijimejte-hovory

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt