



FICHA TÉCNICA • SOPORTE • CONVERSATION AGENT • TELÉFONO

¿Fuera de horario suena el teléfono y nadie contesta?

A partir de ahora, su agente contesta.

Conversation Agent atiende las llamadas en su propio número de teléfono, responde con su base de conocimiento e informa del estado del pedido tras una verificación. Lo que deba gestionar su equipo se convierte en un ticket mediante un enlace por SMS. Para consultas, comercios y empresas de servicios que reciben llamadas fuera de horario.

DE UN VISTAZO

Un número de teléfono propio, respuestas de su base de conocimiento, estado del pedido tras la verificación y consultas abiertas como tickets mediante enlace por SMS. Cada llamada aparece con su transcripción en el registro de llamadas.

01 · DE QUÉ TRATA

Por la noche, las llamadas quedan sin respuesta. Ahora contesta su agente.

Después del cierre, un paciente pregunta cómo llegar, un cliente pregunta por su pedido y nadie contesta. Conversation Agent atiende la llamada en su propio número de teléfono y responde con su base de conocimiento. Lo que deba gestionar su equipo se convierte en un ticket mediante un enlace por SMS.

CANAL

Teléfono, a través de su propio número que PaperOffice asigna a su agente

CONOCIMIENTO

Bases de conocimiento de Knowledge Base AI, además de datos de negocio tras la verificación

TRASPASO

Ticket por enlace SMS a un formulario, o ticket de devolución de llamada al número del que llama

REGISTRO

Cada llamada con transcripción, resumen y sentimiento en el registro de llamadas

**Su propio número de teléfono**

En la pestaña **Telefonía**, pulse **Solicitar número de teléfono** y PaperOffice asigna un número de su reserva. Desvíe las llamadas de su número de empresa a este.

Respuestas de su conocimiento

Con la función **Agente público**, el agente responde a partir de las bases de conocimiento que le asigne, incluidas las fuentes del sitio web. Los documentos del Workspace permanecen bloqueados.

Idioma y voz

El idioma inicial está fijo o sigue al número marcado o al prefijo de país de la persona que llama. Si lo solicita, el agente cambia a un idioma permitido y a su voz.

Consultas mediante enlace SMS

Si la persona que llama necesita a su equipo, recibe un SMS con un enlace a un formulario. Con su dirección de correo electrónico, esto se convierte en un ticket; la alternativa es un ticket de devolución de llamada.

Estado de pedidos y presupuestos

Tras indicar un número de pedido o de factura y un código postal, el agente informa del estado a partir de sus datos de negocio. Envía presupuestos en PDF si usted lo permite.

Aviso de IA y grabación

Después de su saludo, un anuncio indica que habla un asistente de IA y que la llamada puede grabarse. Una objeción detiene la grabación de audio.

02 · CÓMO FUNCIONA

Configurar, solicitar un número, atender llamadas.

Configure una vez el agente en **Conversation AI › Agentes de conversación** : función, conocimiento, saludo y número de teléfono. A partir de entonces, atiende las llamadas a este número según llegan, también por la tarde y los fines de semana.

1

Crear el agente

En **Conversation AI › Agentes de conversación** , cree un agente, elija la función **Agente público** y escriba el saludo y las instrucciones.

2

Definir conocimiento y consultas

En la pestaña **Conocimiento** , elija las bases de conocimiento. En la pestaña **Solicitudes** , decida cómo el agente recoge las consultas para su equipo.

3

Solicitar un número

En la pestaña **Telefonía** , pulse **Solicitar número de teléfono** . PaperOffice asigna el número y usted desvía a él el número de su empresa.

4

Revisar las llamadas

En **Conversation AI › Registro de llamadas** , cada llamada aparece con transcripción y análisis. **Conversation AI › Lagunas de conocimiento** recoge las preguntas abiertas como propuestas de nuevos artículos.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Número de teléfono	Número propio bajo pedido, asignado por PaperOffice; desvío desde su número de empresa
Fuentes de conocimiento	Bases de conocimiento con artículos, preguntas frecuentes y fuentes web; documentos del Workspace bloqueados
Idiomas	Idioma inicial fijo, por número marcado o por prefijo de país; cambio a los idiomas permitidos
Traspaso	Enlace SMS a un formulario, válido 48 horas; ticket de devolución de llamada al número reconocido
Datos de negocio	Estado del pedido tras número de pedido o de factura más código postal; código SMS opcional; la verificación dura 15 minutos
Registro	Registro de llamadas con transcripción, audio, resumen y sentimiento; conservación de 30, 90 o 180 días
Plan y facturación	Conversation AI desde el plan Professional; facturación según el uso

03 · EN LA PRÁCTICA

Clínica, tienda, oficio. Localizable cuando llaman.

Clínica dental fuera de horario

Por la tarde, los pacientes preguntan por el horario de atención y cómo llegar. El agente responde a partir de la base de conocimiento de la clínica. Quien quiera cambiar una cita recibe un enlace SMS, que se convierte en un ticket.

Comercio con consultas de pedidos

«¿Dónde está mi pedido?» Tras el número de pedido y el código postal, el agente informa del estado a partir de los datos de la tienda conectada. Una reclamación llega al equipo como ticket mediante un enlace SMS.

Empresa de oficios con lista de precios

Una persona que llama pregunta por el precio de una visita de mantenimiento. El agente lo indica a partir de la lista de precios y, si lo solicita, envía por correo electrónico un presupuesto en PDF con la fecha y la hora de la llamada.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo llegan las personas que llaman al agente?

A través de su propio número de teléfono: pulse **Solicitar número de teléfono** en la pestaña **Telefonía** y PaperOffice asigna el número. Mantiene su número de empresa actual y desvía las llamadas a él.

¿Saben las personas que llaman que hablan con una IA?

Sí. Después de su saludo, un anuncio indica que habla un asistente de IA y que la llamada puede grabarse. Si su saludo ya lo indica, se omite. Una objeción detiene la grabación de audio.

¿Qué idioma habla el agente?

El idioma inicial que usted define: fijo, según el número marcado o el prefijo de país de la persona que llama. Si esta pide otro idioma permitido, el agente cambia, incluida la voz.

¿Cómo llegan las consultas abiertas a su equipo?

La persona que llama recibe un SMS con un enlace a un formulario e introduce allí una dirección de correo electrónico. Esto se convierte en un ticket con el historial de la conversación. Como alternativa, el agente crea un ticket de devolución de llamada para el número del que llama.

EMPEZAR

Deje que su agente atienda su primera llamada.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice, cree un agente en

Conversation AI › **Agentes de conversación** y pulse **Solicitar número de teléfono** en la pestaña **Telefonía**.

paperoffice.ai/es/ai-conversation-agent-telefono-atienda-llamadas



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-conversation-agent-telefono-atienda-llamadas

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto