



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · CONVERSATION AGENT · TÉLÉPHONE

Après les heures, le téléphone sonne dans le vide ?

Désormais, votre agent décroche.

Conversation Agent répond aux appels sur votre propre numéro de téléphone, répond à partir de votre base de connaissances et communique le statut de commande après vérification. Ce que votre équipe doit traiter devient un ticket via un lien SMS. Pour les cabinets, les commerçants et les prestataires de services qui reçoivent des appels en dehors des heures.

EN BREF

Un numéro de téléphone propre, des réponses issues de votre base de connaissances, le statut de commande après vérification et les demandes ouvertes sous forme de tickets via un lien SMS. Chaque appel figure avec sa transcription dans le journal des appels.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

Le soir, les appels restent sans réponse. Désormais, votre agent répond.

Après la fermeture, un patient demande comment venir, un client s'informe de sa commande, et personne ne décroche. Conversation Agent prend l'appel sur votre propre numéro de téléphone et répond à partir de votre base de connaissances. Ce que votre équipe doit traiter devient un ticket via un lien SMS.

CANAL

Téléphone, via votre propre numéro que PaperOffice attribue à votre agent

CONNAISSANCES

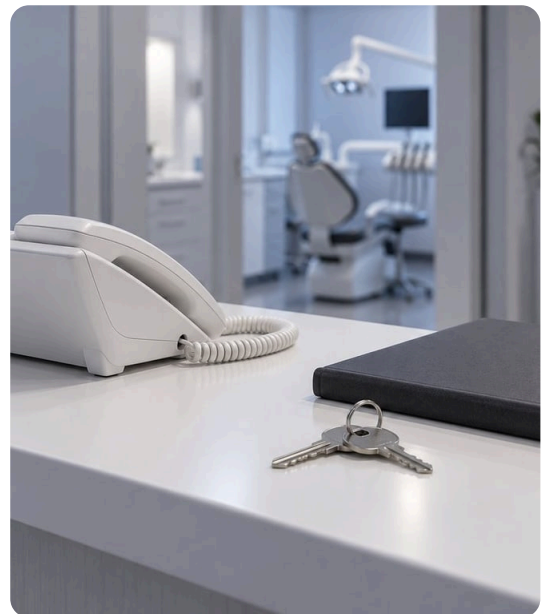
Bases de connaissances de Knowledge Base AI, plus les données métier après vérification

TRANSMISSION

Ticket via un lien SMS vers un formulaire, ou ticket de rappel vers le numéro de l'appelant

HISTORIQUE

Chaque appel avec transcription, résumé et sentiment dans le journal des appels

**Votre propre numéro de téléphone**

Dans l'onglet **Téléphonie**, cliquez sur **Demander un numéro de téléphone** : PaperOffice attribue un numéro de son stock. Vous faites suivre les appels de votre numéro d'entreprise vers celui-ci.

Réponses issues de vos connaissances

Avec le rôle **Agent public**, l'agent répond à partir des bases de connaissances que vous lui attribuez, y compris les sources du site web. Les documents du Workspace restent verrouillés.

Langue et voix

La langue de départ est fixe ou suit le numéro composé ou l'indicatif pays de l'appelant. Sur demande, l'agent passe à une langue autorisée, voix comprise.

Demandes par lien SMS

Si l'appelant a besoin de votre équipe, il reçoit un SMS avec un lien vers un formulaire. Avec son adresse e-mail, cela devient un ticket ; le ticket de rappel est l'alternative.

Statut de commande et devis

Après un numéro de commande ou de facture et un code postal, l'agent communique le statut à partir de vos données métier. Il envoie des devis en PDF si vous l'autorisez.

Mention IA et enregistrement

Après votre message d'accueil, une annonce indique qu'un assistant IA parle et que l'appel peut être enregistré. Une opposition arrête l'enregistrement audio.

02 · FONCTIONNEMENT

Configurer, demander un numéro, prendre les appels.

Vous configurez l'agent une fois dans **Conversation AI › Agents de conversation** : rôle, connaissances, message d'accueil et numéro de téléphone. Ensuite, il répond aux appels sur ce numéro au fur et à mesure, le soir et le week-end également.

1

Créer l'agent

Dans **Conversation AI › Agents de conversation**, créez un agent, choisissez le rôle **Agent public** et rédigez le message d'accueil et les instructions.

2

Définir les connaissances et les demandes

Dans l'onglet **Connaissances**, choisissez les bases de connaissances. Dans l'onglet **Demandes**, vous décidez comment l'agent recueille les demandes pour votre équipe.

3

Demander un numéro

Dans l'onglet **Téléphonie**, cliquez sur **Demander un numéro de téléphone**. PaperOffice attribue le numéro, et vous y faites suivre le numéro de votre entreprise.

4

Relire les appels

Dans **Conversation AI › Journal des appels**, chaque appel figure avec transcription et analyse. **Conversation AI › Lacunes de connaissances** recueille les questions ouvertes sous forme de suggestions d'articles.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Numéro de téléphone	Numéro propre sur demande, attribué par PaperOffice ; renvoi depuis votre numéro d'entreprise
Sources de connaissances	Bases de connaissances avec articles, FAQ et sources web ; documents du Workspace verrouillés
Langues	Langue de départ fixe, selon le numéro composé ou l'indicatif pays ; passage aux langues autorisées
Transmission	Lien SMS vers un formulaire, valable 48 heures ; ticket de rappel vers le numéro reconnu
Données métier	Statut de commande après numéro de commande ou de facture et code postal ; code SMS facultatif ; vérification valable 15 minutes
Journal	Journal des appels avec transcription, audio, résumé et sentiment ; conservation de 30, 90 ou 180 jours
Forfait et facturation	Conversation AI à partir du forfait Professional ; facturation selon l'usage

03 · EN PRATIQUE

Cabinet, boutique, artisanat. Joignable quand on appelle.

Cabinet dentaire hors horaires

Le soir, des patients demandent les horaires d'ouverture et l'itinéraire. L'agent répond à partir de la base de connaissances du cabinet. Toute personne qui souhaite déplacer un rendez-vous reçoit un lien SMS, qui devient un ticket.

Commerce avec questions de commande

« Où est ma commande ? » Après le numéro de commande et le code postal, l'agent communique le statut à partir des données de la boutique connectée. Une réclamation parvient à l'équipe sous forme de ticket via un lien SMS.

Artisan avec grille tarifaire

Un appelant demande le prix d'une visite d'entretien. L'agent l'indique à partir de la grille tarifaire et, sur demande, envoie par e-mail un devis en PDF avec la date et l'heure de l'appel.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Comment les appelants joignent-ils l'agent ?

Via votre propre numéro de téléphone : vous cliquez sur **Demander un numéro de téléphone** dans l'onglet **Téléphonie**, et PaperOffice attribue le numéro. Vous conservez votre numéro d'entreprise actuel et y faites suivre les appels.

Les appelants savent-ils qu'ils parlent à une IA ?

Oui. Après votre message d'accueil, une annonce indique qu'un assistant IA parle et que l'appel peut être enregistré. Si votre message d'accueil le dit déjà, cette annonce est omise. Une opposition arrête l'enregistrement audio.

Quelle langue parle l'agent ?

La langue de départ que vous définissez : fixe, selon le numéro composé ou l'indicatif pays de l'appelant. Si celui-ci demande une autre langue autorisée, l'agent change, voix comprise.

Comment les demandes ouvertes parviennent-elles à votre équipe ?

L'appelant reçoit un SMS avec un lien vers un formulaire et y saisit une adresse e-mail. Cela devient un ticket avec l'historique de la conversation. Sinon, l'agent crée un ticket de rappel pour le numéro de l'appelant.

COMMENCER

Laissez votre agent prendre son premier appel.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice, créez un agent dans

Conversation AI > **Agents de conversation** et cliquez sur **Demander un numéro de téléphone** dans l'onglet **Téléphonie**.

paperoffice.ai/fr/ai-conversation-agent-telephone-repondre-appels



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-conversation-agent-telephone-repondre-appels

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact