



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · CONVERSATION AGENT · TELEFON

Po godzinach telefon dzwoni, a nikt nie odbiera?

Od teraz połączenia odbiera agent.

Conversation Agent odbiera połączenia na własnym numerze telefonu, odpowiada z bazy wiedzy i po weryfikacji podaje status zamówienia. To, co ma załatwić zespół, trafia jako ticket przez link SMS. Dla gabinetów, sklepów i firm usługowych, do których dzwoni się po godzinach.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Własny numer telefonu, odpowiedzi z bazy wiedzy, status zamówienia po weryfikacji i otwarte sprawy jako ticket przez link SMS. Każda rozmowa z transkrypcją jest w dzienniku połączeń.

01 · O CZYM TO JEST

Po godzinach połączenia zostają bez odpowiedzi. Teraz odpowiada agent.

Po zamknięciu pacjent pyta o dojazd, klient o swoje zamówienie, a nikt nie odbiera. Conversation Agent odbiera połączenie na własnym numerze i odpowiada z bazy wiedzy. To, co ma załatwić zespół, trafia jako ticket przez link SMS.

KANAŁ

Telefon na własnym numerze, który PaperOffice przydziela agentowi

WIEDZA

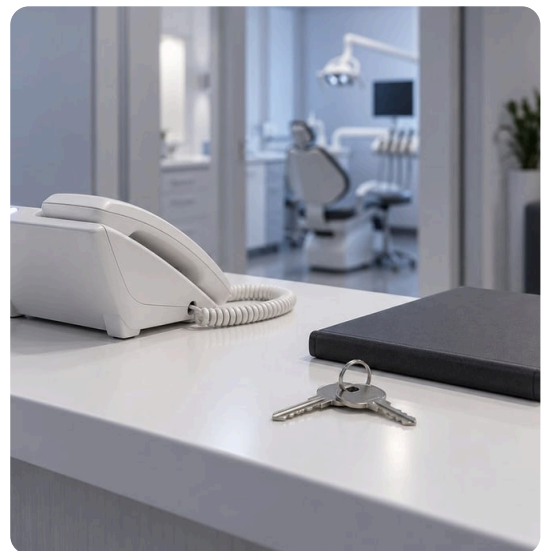
Bazy wiedzy z Knowledge Base AI oraz dane biznesowe po weryfikacji

PRZEKAZANIE

Ticket przez link SMS do formularza albo ticket z oddzwonieniem na numer dzwoniącego

DOKUMENTACJA

Każda rozmowa z transkrypcją, podsumowaniem i nastrojem w dzienniku połączeń

**Własny numer telefonu**

W zakładce **Telefonia** klika się **Poproście o numer telefonu**, a PaperOffice przydziela numer z puli. Połączenia z numeru firmowego przekierowuje się na ten numer.

Odpowiedzi z własnej wiedzy

Z rolą **Agent publiczny** agent odpowiada z baz wiedzy, które mu przekazano, także ze źródeł ze strony www. Dokumenty Workspace pozostają zablokowane.

Język i głos

Język początkowy jest stały albo wynika z wybranego numeru lub kierunkowego kraju dzwoniącego. Na życzenie agent przechodzi na dozwolony język, z głosem dla tego języka.

Sprawy przez link SMS

Jeśli dzwoniący potrzebuje zespołu, dostaje SMS z linkiem do formularza. Z jego adresem e-mail powstaje ticket, alternatywnie ticket z oddzwonieniem.

Status zamówienia i oferty

Po numerze zamówienia lub faktury i kodzie pocztowym agent podaje status z danych biznesowych. Oferty wysyła jako PDF, jeśli na to pozwolono.

Informacja o AI i nagrywanie

Po powitaniu zabrzmiał komunikat, że mówi asystent AI i rozmowa może być nagrywana. Sprzeciw zatrzymuje nagranie dźwięku.

02 · JAK TO DZIAŁA

Konfiguracja, zgłoszenie numeru, odbieranie połączeń.

Agenta konfiguruje się raz w sekcji **Conversation AI › Agenci rozmów**: rola, wiedza, powitanie i numer telefonu. Następnie odbiera połączenia na tym numerze, gdy tylko wpłyną, także wieczorem i w weekendy.

1

Utworzenie agenta

W sekcji **Conversation AI › Agenci rozmów** tworzy się agenta, wybiera rolę **Agent publiczny** i pisze powitanie oraz instrukcje.

2

Wiedza i sprawy

W zakładce **Wiedza** wybiera się bazy wiedzy. W zakładce **Sprawy** określa się, jak agent przyjmuje sprawy dla zespołu.

3

Zgłoszenie numeru

W zakładce **Telefonia** klika się **Poproście o numer telefonu**. PaperOffice przydziela numer, a numer firmowy przekierowuje się na niego.

4

Analiza połączeń

W sekcji **Conversation AI › Dziennik połączeń** widać każdą rozmowę z transkrypcją i analizą. **Conversation AI › Luki w wiedzy** zbiera otwarte pytania jako propozycje nowych artykułów.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Numer telefonu	Własny numer na życzenie, przydzielany przez PaperOffice; przekierowanie z numeru firmowego
Źródła wiedzy	Bazy wiedzy z artykułami, FAQ i źródłami ze strony www; dokumenty Workspace pozostają zablokowane
Języki	Język początkowy stały, według wybranego numeru lub kodu kraju; przełączanie na dozwolone języki
Przekazanie	Link SMS do formularza, ważny 48 godzin; ticket z oddzwonieniem na rozpoznany numer
Dane biznesowe	Status zamówienia po numerze zamówienia lub faktury i kodzie pocztowym, opcjonalnie kod SMS; weryfikacja trwa 15 minut
Dziennik	Dziennik połączeń z transkrypcją, nagraniem, podsumowaniem i nastrojem; przechowywanie 30, 90 lub 180 dni
Plan i rozliczenie	Conversation AI od planu Professional; rozliczenie według zużycia

03 · W PRAKTYCE

Gabinet, sklep, rzemiosło. Osiągalny, gdy dzwonią.

Gabinet dentystyczny po godzinach

Wieczorem pacjenci pytają o godziny przyjęć i dojazd. Agent odpowiada z bazy wiedzy gabinetu. Kto chce przełożyć wizytę, dostaje link SMS, a z niego powstaje ticket.

Sklep z pytaniami o zamówienia

„Gdzie jest moje zamówienie?” Po numerze zamówienia i kodzie pocztowym agent podaje status z podłączonych danych sklepu. Reklamacja trafia do zespołu jako ticket przez link SMS.

Firma rzemieślnicza z cennikiem

Dzwoniący pyta o cenę przeglądu. Agent podaje ją z cennika i na życzenie wysyła ofertę w PDF e-mailem, z datą i godziną połączenia.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Jak dzwoniący trafiają do agenta?

Przez własny numer telefonu: w zakładce **Telefonia** klika się **Poproście o numer telefonu**, a PaperOffice przydziela numer. Dotychczasowy numer firmowy zostaje, a połączenia przekierowuje się na nowy.

Czy dzwoniący wie, że rozmawia z AI?

Tak. Po powitaniu zabrzmiał komunikat, że mówi asystent AI i rozmowa może być nagrywana. Jeśli oba te informacje są już w powitaniu, komunikat się pomija. Sprzeciw zatrzymuje nagranie dźwięku.

W jakim języku mówi agent?

W języku początkowym, który się ustala: stałym, według wybranego numeru lub kodu kraju dzwoniącego. Jeśli dzwoniący poprosi o inny dozwolony język, agent przełącza się razem z głosem.

Jak otwarte sprawy trafiają do zespołu?

Dzwoniący dostaje SMS z linkiem do formularza i wpisuje tam swój adres e-mail. Z tego powstaje ticket z historią rozmowy. Alternatywnie agent tworzy ticket z oddzwonieniem na numer dzwoniącego.

ROZPOCZNIJ

Niech agent odbierze pierwsze połączenie.

Zaloguj się na swoje konto PaperOffice, utwórz agenta w sekcji **Conversation AI › Agenci rozmów** i kliknij **Poproście o numer telefonu** w zakładce **Telefonia**.

paperoffice.ai/pl/ai-conversation-agent-telefon-odbieranie-polaczen



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-conversation-agent-telefon-odbieranie-polaczen

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt