

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · CONVERSATION AGENT · TELEFON

După program, telefonul sună și nu răspunde nimeni?
De acum, agentul dumneavoastră ridică receptorul.

Conversation Agent răspunde apelurilor pe propriul dumneavoastră număr de telefon, răspunde din baza dumneavoastră de cunoștințe și comunică starea comenzii după verificare. Tot ce ar trebui să preia echipa devine un tichet prin link SMS. Pentru cabinete, magazine și firme de servicii care primesc apeluri după program.

PE SCURT

Propriul dumneavoastră număr de telefon, răspunsuri din baza de cunoștințe, starea comenzii după verificare și solicitările deschise ca tichete prin link SMS. Fiecare apel apare cu transcrierea în jurnalul de apeluri.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

După program, apelurile rămân fără răspuns.
Acum, agentul dumneavoastră răspunde.

După închidere, un pacient întreabă cum ajunge, un client întreabă despre o comandă, iar nimeni nu ridică telefonul. Conversation Agent răspunde apelului pe propriul dumneavoastră număr de telefon și răspunde din baza dumneavoastră de cunoștințe. Tot ce ar trebui să preia echipa devine un tichet prin link SMS.

CANAL
Telefon, prin propriul dumneavoastră număr atribuit agentului de PaperOffice

CUNOȘTINȚE
Baze de cunoștințe din Knowledge Base AI, plus date de business după verificare

PREDARE
Tichet prin link SMS către un formular sau tichet de reapelare către numărul apelantului

EVIDENȚĂ
Fiecare apel cu transcriere, rezumat și sentiment în jurnalul de apeluri



Propriul dumneavoastră număr de telefon

În fila Telefonie, faceți clic pe Solicitați număr de telefon, iar PaperOffice atribuie un număr din fondul său de numere. Redirecționați apelurile de pe numărul companiei către acesta.

Răspunsuri din cunoștințele dumneavoastră

Cu rolul Agent public, agentul răspunde din bazele de cunoștințe pe care i le oferiți, inclusiv din sursele de pe site. Documentele din Workspace rămân blocate.

Limbă și voce

Limba de start este fixă sau urmează numărul format ori prefixul de țară al apelantului. La cerere, agentul trece la o limbă permisă și la vocea aferentă.

Solicitări prin link SMS

Dacă apelantul are nevoie de echipa dumneavoastră, primește un SMS cu un link către un formular. Cu adresa sa de e-mail, aceasta devine un tichet; alternativa este un tichet de reapelare.

Starea comenzii și oferte

După numărul comenzii sau al facturii și codul poștal, agentul comunică starea din datele dumneavoastră de business. Trimite oferte în format PDF, dacă le permiteți.

Notificare AI și înregistrare

După salutul dumneavoastră, un anunț spune că vorbește un asistent AI și că apelul poate fi înregistrat. O opoziție oprește înregistrarea audio.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Configurați, solicitați un număr, preluați apeluri.

Configurați agentul o singură dată în Conversation AI › Agenți de conversație: rol, cunoștințe, salut și număr de telefon. De atunci, răspunde apelurilor care sosesc pe acest număr, seara și în weekend.

1 Creați agentul

În Conversation AI › Agenți de conversație, creați un agent, alegeți rolul Agent public și scrieți salutul și instrucțiunile.

2 Stabiliți cunoștințele și solicitările

În fila Cunoștințe, alegeți bazele de cunoștințe. În fila Solicitări, decideți cum preia agentul solicitările pentru echipa dumneavoastră.

3 Solicitați un număr

În fila Telefonie, faceți clic pe Solicitați număr de telefon. PaperOffice atribuie numărul, iar dumneavoastră redirecționați numărul companiei către el.

4 Verificați apelurile

Sub Conversation AI › Jurnal de apeluri, fiecare apel apare cu transcriere și analiză. Conversation AI › Lacune de cunoștințe strânge întrebările deschise ca sugestii pentru articole noi.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Număr de telefon	Propriul dumneavoastră număr la cerere, atribuit de PaperOffice; redirecționare de la numărul companiei
Surse de cunoștințe	Baze de cunoștințe cu articole, FAQ-uri și surse de pe site; documentele din Workspace rămân blocate
Limbi	Limbă de start fixă, după numărul format sau după prefixul de țară; trecere la limbile permise
Predare	Link SMS către un formular, valabil 48 de ore; tichet de reapelare către numărul recunoscut
Date de business	Starea comenzii după numărul comenzii sau al facturii plus codul poștal, cod SMS opțional; verificarea durează 15 minute
Jurnal	Jurnal de apeluri cu transcriere, audio, rezumat și sentiment; păstrare 30, 90 sau 180 de zile
Plan și facturare	Conversation AI de la planul Professional; facturare în funcție de utilizare

03 · ÎN PRACTICĂ

Cabinet, magazin, meserie. Accesibil când sună lumea.

Cabinet stomatologic după program

Seara, pacienții întreabă despre programul de lucru și despre drum. Agentul răspunde din baza de cunoștințe a cabinetului. Cine vrea să mute o programare primește un link SMS, iar acesta devine un tichet.

Magazin cu întrebări despre comenzi

„Unde este comanda mea?" După numărul comenzii și codul poștal, agentul comunică starea din datele magazinului conectat. O reclamație ajunge la echipă ca tichet prin link SMS.

Firmă de meserii cu listă de prețuri

Un apelant întreabă despre prețul unei revizii. Agentul îl cotează din lista de prețuri și, la cerere, trimite pe e-mail o ofertă în PDF cu data și ora apelului.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Cum ajung apelanții la agent?

Prin propriul dumneavoastră număr de telefon: faceți clic pe Solicitați număr de telefon în fila Telefonie, iar PaperOffice atribuie numărul. Păstrați numărul actual al companiei și redirecționați apelurile către acesta.

Ce limbă vorbește agentul?

Limba de start pe care o setați: fixă, după numărul format sau după prefixul de țară al apelantului. Dacă apelantul cere o altă limbă permisă, agentul trece la ea, inclusiv la voce.

Știu apelanții că vorbesc cu un AI?

Da. După salutul dumneavoastră, un anunț spune că vorbește un asistent AI și că apelul poate fi înregistrat. Dacă salutul dumneavoastră spune deja ambele, anunțul este omis. O opoziție oprește înregistrarea audio.

Cum ajung solicitările deschise la echipa dumneavoastră?

Apelantul primește un SMS cu un link către un formular și introduce acolo o adresă de e-mail. Aceasta devine un tichet cu istoricul conversației. Alternativ, agentul creează un tichet de reapelare pentru numărul apelantului.

ÎNCEPEȚI

Lăsați agentul dumneavoastră să preia primul apel.

Autentificați-vă în contul PaperOffice, creați un agent în Conversation AI › Agenți de conversație și faceți clic pe Solicitați număr de telefon în fila Telefonie.

paperoffice.ai/ro/ai-conversation-agent-telefon-raspundeti-la-apeluri

MAI MULTE DESPRE MODUL

paperoffice.ai/ro/ai-conversation-agent-telefon-raspundeti-la-apeluri

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact