



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · CONVERSATION AGENT · ТЕЛЕФОН

После работы телефон звонит, и никто не берёт трубку? Теперь на звонки отвечает ваш агент.

Conversation Agent принимает звонки на вашем собственном номере телефона, отвечает из вашей базы знаний и после проверки называет статус заказа. Всё, что должна решить ваша команда, становится тикетом через ссылку в SMS. Для клиник, магазинов и сервисных компаний, которым звонят после работы.

КОРОТКО

Собственный номер телефона, ответы из вашей базы знаний, статус заказа после проверки и открытые обращения как тикеты через ссылку в SMS. Каждый разговор с расшифровкой виден в журнале звонков.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Вечером звонки остаются без ответа. Теперь отвечает ваш агент.

После закрытия пациент спрашивает, как добраться, клиент — о своём заказе, и никто не берёт трубку. Conversation Agent принимает звонок на вашем собственном номере и отвечает из вашей базы знаний. Всё, что должна решить ваша команда, становится тикетом через ссылку в SMS.

КАНАЛ

Телефон через собственный номер, который PaperOffice назначает вашему агенту

ЗНАНИЯ

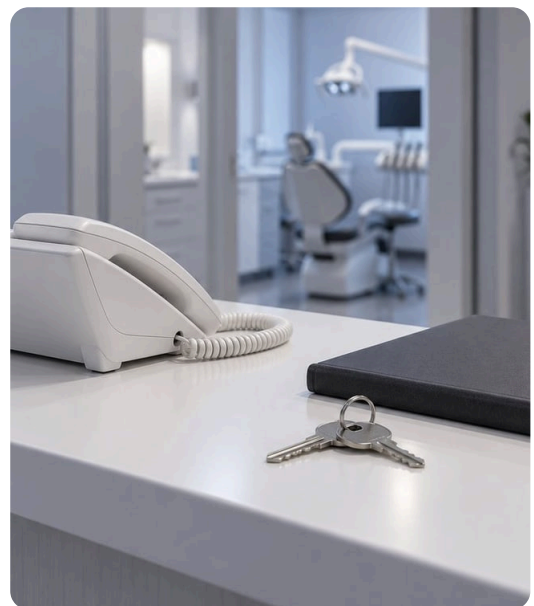
Базы знаний из Knowledge Base AI, а также бизнес-данные после проверки

ПЕРЕДАЧА

Тикет через ссылку в SMS на форму или тикет на обратный звонок на номер звонящего

УЧЁТ

Каждый звонок с расшифровкой, резюме и настроением в журнале звонков



Собственный номер телефона

Во вкладке **Телефония** нажмите **Запросить номер телефона**, и PaperOffice выделит номер из своего пула. Звонки с вашего корпоративного номера переадресуйте на него.

Ответы из ваших знаний

С ролью **Публичный агент** агент отвечает из баз знаний, которые вы ему передали, в том числе из источников сайта. Документы Workspace остаются закрытыми.

Язык и голос

Начальный язык либо фиксирован, либо следует за набранным номером или кодом страны звонящего. По желанию агент переходит на разрешённый язык, с голосом для этого языка.

Обращения по ссылке из SMS

Если звонящему нужна ваша команда, он получает SMS со ссылкой на форму. С его адресом электронной почты создаётся тикет, в качестве альтернативы — тикет на обратный звонок.

Статус заказа и предложения

После номера заказа или счёта и почтового индекса агент называет статус из ваших бизнес-данных. Предложения отправляет в формате PDF, если вы это разрешаете.

Уведомление об ИИ и запись

После вашего приветствия звучит объявление, что говорит ИИ-ассистент и разговор может записываться. Возражение останавливает запись звука.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Настройка, запрос номера, приём звонков.

Вы один раз настраиваете агента в разделе **Conversation AI › Агенты разговоров** : роль, знания, приветствие и номер телефона. Затем он принимает звонки на этом номере, как только они поступают, в том числе вечером и в выходные.

1 Создать агента

В разделе **Conversation AI › Агенты разговоров** создайте агента, выберите роль **Публичный агент** и напишите приветствие и инструкции.

2 Задать знания и обращения

Во вкладке **Знания** выберите базы знаний. Во вкладке **Обращения** вы определяете, как агент принимает обращения для вашей команды.

3 Запросить номер

Во вкладке **Телефония** нажмите **Запросить номер телефона** . PaperOffice назначит номер, а вы переадресуете на него свой корпоративный номер.

4 Анализ звонков

В разделе **Conversation AI › Журнал вызовов** каждый звонок отображается с расшифровкой и анализом. **Conversation AI › Пробелы в знаниях** собирает открытые вопросы как предложения для новых статей.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Номер телефона	Собственный номер по запросу, назначается PaperOffice; переадресация с вашего корпоративного номера
Источники знаний	Базы знаний со статьями, FAQ и источниками сайта; документы Workspace остаются закрытыми
Языки	Начальный язык фиксирован, по набранному номеру или коду страны; переход на разрешённые языки
Передача	Ссылка в SMS на форму, действует 48 часов; тикет на обратный звонок на распознанный номер
Бизнес-данные	Статус заказа по номеру заказа или счёта плюс почтовый индекс, по желанию код из SMS; подтверждение действует 15 минут
Журнал	Журнал звонков с расшифровкой, аудио, резюме и настроением; хранение 30, 90 или 180 дней
Тариф и оплата	Conversation AI начиная с тарифа Professional; оплата по потреблению

03 · НА ПРАКТИКЕ

Клиника, магазин, мастерская. Доступны, когда звонят.

Стоматологическая клиника после работы

Вечером пациенты спрашивают о часах приёма и проезде. Агент отвечает из базы знаний клиники. Кто хочет перенести приём, получает ссылку в SMS, и из неё создаётся тикет.

Магазин с вопросами о заказах

«Где мой заказ?» После номера заказа и почтового индекса агент называет статус из подключённых данных магазина. Рекламация уходит команде тикетом через ссылку в SMS.

Ремесленная компания с прайс-листом

Звонящий спрашивает о стоимости технического обслуживания. Агент называет её по прайс-листу и по желанию отправляет предложение в PDF по e-mail с датой и временем звонка.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Как звонящие попадают к агенту?

По собственному номеру телефона: во вкладке **Телефония** нажмите **Запросить номер телефона**, и PaperOffice назначит номер. Прежний корпоративный номер вы сохраняете и переадресовываете на него звонки.

Знает ли звонящий, что говорит с ИИ?

Да. После вашего приветствия звучит объявление, что говорит ИИ-ассистент и разговор может записываться. Если оба этих сообщения уже есть в вашем приветствии, объявление не звучит. Возражение останавливает запись звука.

На каком языке говорит агент?

На начальном языке, который вы задаёте: фиксированном, по набранному номеру или по коду страны звонящего. Если звонящий просит другой разрешённый язык, агент переключается вместе с голосом.

Как открытые обращения попадают к вашей команде?

Звонящий получает SMS со ссылкой на форму и вводит там свой адрес электронной почты. Из этого создаётся тикет с историей разговора. В качестве альтернативы агент создаёт тикет на обратный звонок на номер звонящего.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Пусть ваш агент примет первый звонок.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice, создайте агента в разделе

Conversation AI > **Агенты разговоров** и нажмите **Запросить номер телефона** во вкладке **Телефония**.

paperoffice.ai/ru/ai-conversation-agent-telefon-otvechayte-zvonki



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-conversation-agent-telefon-otvechayte-zvonki

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt