



TEHNIČKI LIST • PODRŠKA • CONVERSATION AGENT • TELEFON

Posle radnog vremena zvoni telefon, a niko se ne javlja?

Od sada se vaš agent javlja.

Conversation Agent odgovara na pozive na vašem sopstvenom broju telefona, odgovara na osnovu vaše baze znanja i daje status porudžbine nakon verifikacije. Sve što vaš tim treba da obradi postaje tiket preko SMS linka. Za ordinacije, prodavnice i servisne firme koje dobijaju pozive posle radnog vremena.

UKRATKO

Vaš sopstveni broj telefona, odgovori iz baze znanja, status porudžbine nakon verifikacije i otvoreni zahtevi kao tiketi preko SMS linka. Svaki poziv se pojavljuje sa transkriptom u dnevniku poziva.

01 · O ČEMU SE RADI

Posle radnog vremena pozivi ostaju bez odgovora. Sada vaš agent odgovara.

Posle zatvaranja pacijent pita kako da dođe, kupac pita za porudžbinu, a niko ne podiže slušalicu. Conversation Agent odgovara na poziv na vašem sopstvenom broju telefona i odgovara na osnovu vaše baze znanja. Sve što vaš tim treba da obradi postaje tiket preko SMS linka.

CHANNEL

Telefon, preko sopstvenog broja koji PaperOffice dodeljuje vašem agentu

KNOWLEDGE

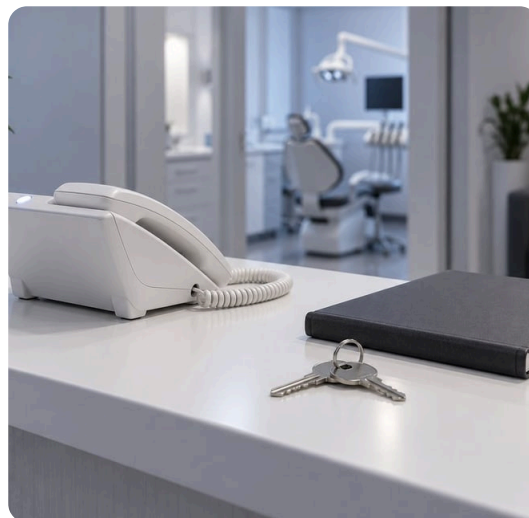
Baze znanja iz Knowledge Base AI, plus poslovni podaci nakon verifikacije

HANDOVER

Tiket preko SMS linka do obrasca ili tiket za povratni poziv na broj pozivaoca

RECORD

Svaki poziv sa transkriptom, sažetkom i raspoloženjem u dnevniku poziva

**Vaš sopstveni broj telefona**

U kartici **Telefonija** kliknite na **Zahtevajte telefonski broj**, a PaperOffice dodeljuje broj iz svog fonda. Pozive sa broja vaše firme prosleđujete na taj broj.

Odgovori iz vašeg znanja

Uz ulogu **Javni agent**, agent odgovara na osnovu baza znanja koje mu date, uključujući izvore sa veb-sajta. Workspace dokumenti ostaju zaključani.

Jezik i glas

Početni jezik je fiksiran ili prati broj koji je biran ili pozivni kod države pozivaoca. Na zahtev agent prelazi na dozvoljeni jezik, uključujući i glas.

Zahtevi preko SMS linka

Ako pozivalac treba vaš tim, dobija SMS sa linkom do obrasca. Uz njegovu e-adresu ovo postaje tiket; alternativa je tiket za povratni poziv.

Status porudžbine i ponude

Nakon broja porudžbine ili računa i poštanskog broja, agent daje status na osnovu vaših poslovnih podataka. Ponude šalje kao PDF ako to dozvolite.

Obaveštenje o AI-ju i snimanje

Nakon vašeg pozdrava, najava kaže da govori AI asistent i da poziv može biti snimljen. Prigovor zaustavlja snimanje zvuka.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Podesite, zatražite broj, primajte pozive.

Agenta jednom podešavate pod **Conversation AI › Agenti za razgovor** : ulogu, znanje, pozdrav i broj telefona. Od tada on odgovara na pozive na ovaj broj čim stignu, uveče i vikendom.

1

Kreirajte agenta

Pod **Conversation AI › Agenti za razgovor** kreirajte agenta, izaberite ulogu **Javni agent** i napišite pozdrav i uputstva.

2

Podesite znanje i zahteve

U kartici **Znanje** izaberite baze znanja. U kartici **Zahtevi** odlučujete kako agent prima zahteve za vaš tim.

3

Zatražite broj

U kartici **Telefonija** kliknite na **Zahtevajte telefonski broj** . PaperOffice dodeljuje broj, a vi na njega prosledujete broj svoje firme.

4

Pregledajte pozive

Pod **Conversation AI › Dnevnik poziva** svaki poziv se pojavljuje sa transkriptom i analizom. **Conversation AI › Praznine u znanju** prikuplja otvorena pitanja kao predloge za nove članke.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Phone number	Vaš sopstveni broj na zahtev, dodeljuje PaperOffice; prosledivanje sa broja vaše firme
Knowledge sources	Baze znanja sa člancima, čestim pitanjima i izvorima sa veb-sajta; Workspace dokumenti ostaju zaključani
Languages	Početni jezik fiksiran, po biranom broju ili po pozivnom kodu države; prelazak na dozvoljene jezike
Handover	SMS link do obrasca, važi 48 sati; tiket za povratni poziv na prepoznati broj
Business data	Status porudžbine nakon broja porudžbine ili računa i poštanskog broja, SMS kod opcionalan; verifikacija traje 15 minuta
Log	Dnevnik poziva sa transkriptom, zvukom, sažetkom i raspoloženjem; čuvanje 30, 90 ili 180 dana
Plan and billing	Conversation AI od plana Professional; obračun prema upotrebi

03 · U PRAKSI

Ordinacija, prodavnica, zanat.

Dostupni kad ljudi zovu.

Stomatološka ordinacija posle radnog vremena

Uveče pacijenti pitaju za radno vreme i kako da dođu. Agent odgovara na osnovu baze znanja ordinacije. Ko želi da pomeri termin, dobija SMS link, a to postaje tiket.

Prodavnica sa pitanjima o porudžbinama

„Gde je moja porudžbina?“ Nakon broja porudžbine i poštanskog broja agent daje status iz povezanih podataka prodavnice. Reklamacija ide timu kao tiket preko SMS linka.

Zanatska radnja sa cenovnikom

Pozivalac pita za cenu servisne posete. Agent je navodi iz cenovnika i, na zahtev, šalje ponudu e-poštom kao PDF sa datumom i vremenom poziva.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Kako pozivaoci dolaze do agenta?

Preko sopstvenog broja telefona: kliknete na **Zahtevajte telefonski broj** u kartici **Telefonija**, a PaperOffice dodeljuje broj. Zadržavate postojeći broj firme i prosleđujete pozive na njega.

Da li pozivaoci znaju da razgovaraju sa AI-jem?

Da. Nakon vašeg pozdrava, najava kaže da govori AI asistent i da poziv može biti snimljen. Ako vaš pozdrav već kaže oboje, najava se preskače. Prigovor zaustavlja snimanje zvuka.

Kojim jezikom agent govori?

Početnim jezikom koji podesite: fiksni, prema biranom broju ili prema pozivnom kodu države pozivaoca. Ako pozivalac traži drugi dozvoljeni jezik, agent prelazi na njega, uključujući i glas.

Kako otvoreni zahtevi stižu do vašeg tima?

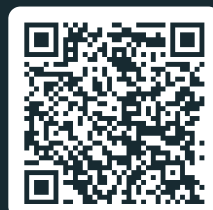
Pozivalac dobija SMS sa linkom do obrasca i tamo unosi e-adresu. Ovo postaje tiket sa istorijom razgovora. Alternativno, agent kreira tiket za povratni poziv na broj pozivaoca.

POČNITE

Neka vaš agent prihvati prvi poziv.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog, kreirajte agenta pod **Conversation AI** » **Agenti za razgovor** i kliknite na **Zahtevajte telefonski broj** u kartici **Telefonija**.

paperoffice.ai/sr/ai-conversation-agent-telefon-odgovarajte-pozive



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-conversation-agent-telefon-odgovarajte-pozive

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt