



DATOVÝ LIST · PODPORA · CONVERSATION AGENT · WEBCHAT

Dotazy na webu čekají až do zítřka? Váš agent odpoví, dokud je návštěvník ještě na stránce.

Conversation Agent odpovídá na dotazy v chatu na vašem webu podle vaší znalostní báze, v jazyce vaší stránky. Pokud návštěvník potřebuje váš tým, pošle žádost se svou e-mailovou adresou a vznikne z ní ticket. Pro obchody, poskytovatele softwaru a servisní firmy.

NA PRVNÍ POHLED

Jeden vkládací kód pro vaše domény, odpovědi ze znalostní báze, stav objednávky po ověření a otevřené dotazy jako tickety s e-mailovou adresou. Každý chat se objeví v záznamu chatů.

01 · O ČEM TO JE

Lidé se ptají i pozdě v noci. Agent odpoví hned.

Jak dlouho trvá doprava? Sedí náhradní díl? Takové dotazy přicházejí večer, kdy nikdo v obchodě neodpovídá a návštěvník odejde. Conversation Agent odpovídá v chatu podle vaší znalostní báze. Pokud návštěvník potřebuje váš tým, žádost se promění v ticket.

NASTAVENÍ

Vkládací kód na váš web, aktivní na doménách, které povolíte

ZNALOSTI

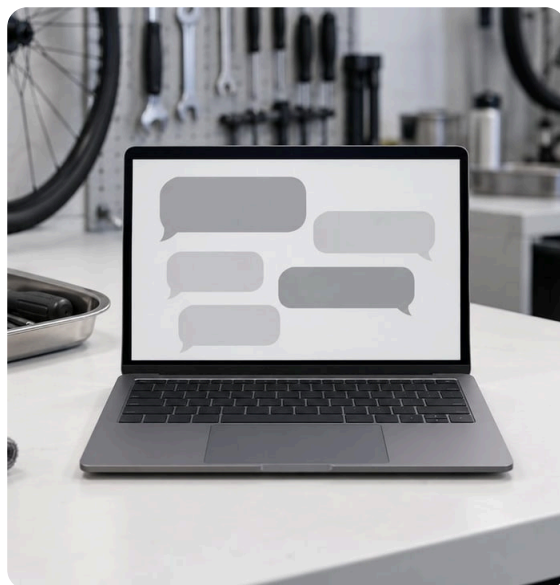
Znalostní báze z Knowledge Base AI a firemní údaje po ověření

PŘEDÁNÍ

„Odešlete žádost“ s e-mailovou adresou, ticket s historií chatu, potvrzení e-mailem

ZÁZNAM

Každý chat v záznamu chatů se stránkou, umístěním, historií a ticketem



Nastavení vkládacím kódem

V záložce **Webový chat** zadáte své domény v části **Povolené domény** a **Vložit fragment kódu** zkopírujete na svůj web. Widget se zobrazí přesně na těchto doménách.

Odpovědi z vaší znalostní báze

S rolí **Veřejný agent** agent odpovídá ze znalostníchází v záložce **Znalosti** a odkazuje na články, které mají webovou adresu. Dokumenty Workspace zůstávají uzamčené.

Jazyk vaší stránky

Chat odpovídá v jazyce vaší stránky, pokud je povolený, jinak v jazyce agenta. Pro každý jazyk je vlastní uvítání.

Žádost s e-mailovou adresou

Tlačítkem „Odešlete žádost“ návštěvník zanechá e-mailovou adresu. Ticket obsahuje historii chatu a potvrzení přijde e-mailem s odkazem.

Stav objednávky po ověření

Po čísle objednávky nebo faktury a PSČ agent podá stav z vašich propojených firemních údajů.

Ochrana proti zneužití

Maximální počet nových konverzací za hodinu, povolené země a bloky VPN, proxy, datových center a sítě Tor. Zablokovaní návštěvníci zanechají svou e-mailovou adresu.

02 · JAK TO FUNGUJE

Vytvořte agenta, přidejte kód, odpovídejte na dotazy.

Agenta jednou nastavíte v části **Conversation AI › Konverzační agenti** a **Vložit fragment kódu** přidáte na svůj web. Od té chvíle odpovídá v chatu, kdykoli se někdo zeptá, také večer a o víkendech.

1

Vytvořte agenta

V části **Conversation AI › Konverzační agenti** vytvořte agenta, zvolte roli **Veřejný agent** a napište pokyny. V záložce **Znalosti** vyberte znalostní báze.

2

Zadejte své domény

V záložce **Webový chat** zadejte své domény v části **Povolené domény** s HTTPS, včetně zástupných znaků jako `https://*.example.com`, a uložte.

3

Vyzkoušejte a vložte

V části **Conversation AI › Testovací agent** agenta vyzkoušíte. Potom zkopírujete **Vložit fragment kódu** a vložte ho na svůj web.

4

Čtěte chaty

V části **Conversation AI › Protokol chatu** se každý chat objeví se stránkou, umístěním a historií. Pokud vedl k ticketu, zobrazí se jeho číslo.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Nastavení	Vkládací kód s klíčem webu, dostupný po uložení; klíč webu lze obměnit
Domény	HTTPS původy, jeden na řádek, včetně zástupných znaků jako <code>https://*.example.com</code>
Zdroje znalostí	Znalostní báze s články, FAQ a zdroji z webu; dokumenty Workspace zůstávají uzamčené
Jazyk	Jazyk stránky v rámci povolených jazyků; uvítání pro každý jazyk
Ochrana	Nové konverzace za hodinu, povolené země (EU, EHP, kódy ISO), blokace VPN, proxy, datových center a Tor
Předání	Ticket s e-mailovou adresou a historií chatu, potvrzení s odkazem; jednorázové adresy se odmítají
Záznam, tarif, účtování	Záznam chatů uchován 30, 90 nebo 180 dní; Conversation AI od tarifu Professional; podle spotřeby

03 · V PRAXI

Obchod, prodejna, software. Odpovídá, když se lidé ptají.

Prodejna kol večer

Návštěvník se ptá, zda se kolo vejde na jeho rám a jak dlouho trvá doprava. Agent odpovídá podle článků. Při opravě pošle návštěvník ticket tlačítkem „Odešlete žádost“.

Internetový obchod s dotazy k objednávkám

„Kde je moje objednávka?“ Po čísle objednávky a PSČ agent podá stav z propojených dat obchodu. Kdo potřebuje víc, zanechá e-mailovou adresu.

Nápovědní stránky softwarové firmy

Na nápovědních stránkách agent odpovídá na dotazy k přihlášení a nastavení a odkazuje na odpovídající článek. Ráno tým v záznamu chatů vidí, na co se lidé ptali.

ČASTO KLADENÉ DOTAZY**Jak se chat dostane na můj web?**

Vložit fragment kódu najdete v záložce **Webový chat**. Objeví se po uložení a funguje na doménách, které povolíte. Pokud klíč webu obměníte, nahradíte kód na svém webu.

Vědí návštěvníci, že chatují s AI?

Ano. Pod jménem v okně chatu je uvedeno „Asistent AI“ a poznámka pod vstupním polem doporučuje v případě pochybností odeslat žádost.

K čemu má agent přístup?

Ke znalostním bázím, které mu přiřadíte, a pro stav objednávky po ověření k vašim propojeným firemním údajům. Dokumenty Workspace zůstávají návštěvníkům webu uzamčené.

Co se stane, když je plno?

Jakmile je dosaženo maximálního počtu nových konverzací za hodinu, widget zobrazí „Momentálně je velmi rušno.“ a požádá o e-mailovou adresu. Probíhající konverzace pokračují.

ZAČÍT

Nechte svého agenta odpovědět na první dotaz v chatu.

Přihlaste se ke svému účtu PaperOffice, vytvořte agenta v části

Conversation AI > **Konverzační agenti** a vložte **Vložit fragment kódu** ze záložky **Webový chat** na svůj web.

paperoffice.ai/cs/ai-conversation-agent-webovy-chat-widget-webu

**VÍCE O MODULU**

paperoffice.ai/cs/ai-conversation-agent-webovy-chat-widget-webu

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt