



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · CONVERSATION AGENT · CHAT WEB

¿Las preguntas de la web esperan hasta mañana?

Su agente responde mientras el visitante sigue ahí.

Conversation Agent responde a las preguntas del chat de su sitio web a partir de su base de conocimiento, en el idioma de su página. Si el visitante necesita a su equipo, envía una solicitud con su dirección de correo electrónico y se convierte en un ticket. Para tiendas, proveedores de software y empresas de servicios.

DE UN VISTAZO

Un único fragmento de código para sus dominios, respuestas de su base de conocimiento, estado del pedido tras la verificación y preguntas abiertas como tickets con dirección de correo electrónico. Cada chat aparece en el registro de chats.

01 · DE QUÉ TRATA

También preguntan de noche. El agente responde enseguida.

¿Cuánto tarda el envío? ¿Encaja la pieza de recambio? Preguntas así llegan por la tarde, cuando nadie de la tienda responde, y el visitante se marcha. Conversation Agent responde en el chat a partir de su base de conocimiento. Si el visitante necesita a su equipo, la solicitud se convierte en un ticket.

INSTALACIÓN

Fragmento de código en su sitio web, activo en los dominios que permita

CONOCIMIENTO

Bases de conocimiento de Knowledge Base AI, además de datos de negocio tras la verificación

TRASPASO

«Enviar una solicitud» con dirección de correo electrónico, ticket con historial del chat, confirmación por correo electrónico

REGISTRO

Cada chat en el registro de chats, con página, ubicación, historial y ticket



Instalación con fragmento de código

En la pestaña **Chat del sitio web**, introduzca sus dominios en **Dominios permitidos** y copie el **Fragmento de inserción** en su sitio web. El widget aparece exactamente en estos dominios.

Respuestas de su conocimiento

Con la función **Agente público**, el agente responde a partir de las bases de conocimiento de la pestaña **Conocimiento** y enlaza los artículos que tienen dirección web. Los documentos del Workspace permanecen bloqueados.

El idioma de su página

El chat responde en el idioma de su página si es un idioma permitido; si no, en el idioma del agente. Hay un saludo para cada idioma.

Solicitud con dirección de correo electrónico

Con «Enviar una solicitud», el visitante deja una dirección de correo electrónico. El ticket incluye el historial del chat, y la confirmación llega por correo electrónico con un enlace.

Estado del pedido tras verificación

Con un número de pedido o de factura y un código postal, el agente informa del estado a partir de sus datos de negocio conectados.

Protección contra abusos

Máximo de nuevas conversaciones por hora, países permitidos y bloqueos para VPN, proxy, centros de datos y Tor. Los visitantes bloqueados dejan su dirección de correo electrónico.

02 · CÓMO FUNCIONA

Cree el agente, añada el código, responda preguntas.

Configure una vez el agente en **Conversation AI > Agentes de conversación** y añada el **Fragmento de inserción** a su sitio web. A partir de entonces, responde en el chat cada vez que alguien pregunta, también por la tarde y los fines de semana.

1 **Cree el agente**

En **Conversation AI > Agentes de conversación**, cree un agente, elija la función **Agente público** y escriba las instrucciones. En la pestaña **Conocimiento**, elija las bases de conocimiento.

2 **Introduzca sus dominios**

En la pestaña **Chat del sitio web**, introduzca sus dominios en **Dominios permitidos** con HTTPS, incluidos comodines como `https://*.example.com`, y guarde.

3 **Pruebe e inserte**

En **Conversation AI > Probar agente**, pruebe el agente. Después copie el **Fragmento de inserción** y péguelo en su sitio web.

4 **Lea los chats**

En **Conversation AI > Registro de chat**, cada chat aparece con página, ubicación e historial. Si ha dado lugar a un ticket, se muestra el número.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Instalación	Fragmento de código con clave de sitio, disponible tras guardar; la clave de sitio puede rotarse
Dominios	Orígenes HTTPS, uno por línea, incluidos comodines como <code>https://*.example.com</code>
Fuentes de conocimiento	Bases de conocimiento con artículos, preguntas frecuentes y fuentes web; documentos del Workspace bloqueados
Idioma	Idioma de la página dentro de los idiomas permitidos; saludo por idioma
Protección	Nuevas conversaciones por hora, países permitidos (UE, EEE, códigos ISO), bloqueos para VPN, proxy, centros de datos y Tor
Traspaso	Ticket con dirección de correo electrónico e historial del chat, confirmación con enlace; las direcciones desechables se rechazan
Registro, plan, facturación	Registro de chats conservado 30, 90 o 180 días; Conversation AI desde el plan Professional; según el uso

03 · EN LA PRÁCTICA

Tienda, comercio online, software. Responde mientras se pregunta.

Tienda de bicicletas por la tarde

Un visitante pregunta si una rueda encaja en su bicicleta y cuánto tarda el envío. El agente responde a partir de los artículos. Para una reparación, el visitante envía un ticket con «Enviar una solicitud».

Tienda online con preguntas de pedidos

«¿Dónde está mi pedido?» Tras el número de pedido y el código postal, el agente informa del estado a partir de los datos de la tienda conectada. Quien necesite más deja una dirección de correo electrónico.

Páginas de ayuda de un proveedor de software

En las páginas de ayuda, el agente responde preguntas sobre el inicio de sesión y los ajustes y enlaza el artículo correspondiente. Por la mañana, el equipo ve en el registro de chats lo que se ha preguntado.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo llega el chat a mi sitio web?

Con el Fragmento de inserción de la pestaña Chat del sitio web . Aparece tras guardar y funciona en los dominios que permita. Si rota la clave de sitio, sustituya el código en su sitio web.

¿Saben los visitantes que chatean con una IA?

Sí. Debajo del nombre, en la ventana del chat, aparece «Asistente de IA», y una nota bajo el campo de entrada sugiere enviar una solicitud en caso de duda.

¿A qué accede el agente?

A las bases de conocimiento que le asigne y, para el estado del pedido tras la verificación, a sus datos de negocio conectados. Los documentos del Workspace permanecen bloqueados para los visitantes de la web.

¿Qué ocurre cuando hay mucha actividad?

Cuando se alcanza el máximo de nuevas conversaciones por hora, el widget muestra «En este momento hay bastante actividad.» y pide una dirección de correo electrónico. Las conversaciones en curso continúan.

EMPEZAR

Deje que su agente responda su primera pregunta en el chat.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice, cree un agente en

Conversation AI › Agentes de conversación y copie el Fragmento de inserción de la pestaña Chat del sitio web en su sitio web.

paperoffice.ai/es/ai-conversation-agent-chat-web-widget-sitio-web



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-conversation-agent-chat-web-widget-sitio-web

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto