



FICHE TECHNIQUE • SUPPORT • CONVERSATION AGENT • CHAT WEB

Les questions du site attendent jusqu'à demain ?

Votre agent répond pendant que le visiteur est encore là.

Conversation Agent répond aux questions dans le chat de votre site web à partir de votre base de connaissances, dans la langue de votre page. Si le visiteur a besoin de votre équipe, il envoie une demande avec son adresse e-mail, qui devient un ticket. Pour les boutiques, les éditeurs de logiciels et les prestataires de services.

EN BREF

Un seul extrait de code pour vos domaines, des réponses issues de votre base de connaissances, le statut de commande après vérification et les questions ouvertes sous forme de tickets avec adresse e-mail. Chaque chat figure dans le journal des chats.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

On pose aussi des questions le soir. L'agent répond tout de suite.

Quel est le délai de livraison ? La pièce détachée convient-elle ? Ce type de question arrive le soir, quand personne ne répond à la boutique, et le visiteur repart. Conversation Agent répond dans le chat à partir de votre base de connaissances. Si le visiteur a besoin de votre équipe, la demande devient un ticket.

INSTALLATION

Extrait de code sur votre site web, actif sur les domaines que vous autorisez

CONNAISSANCES

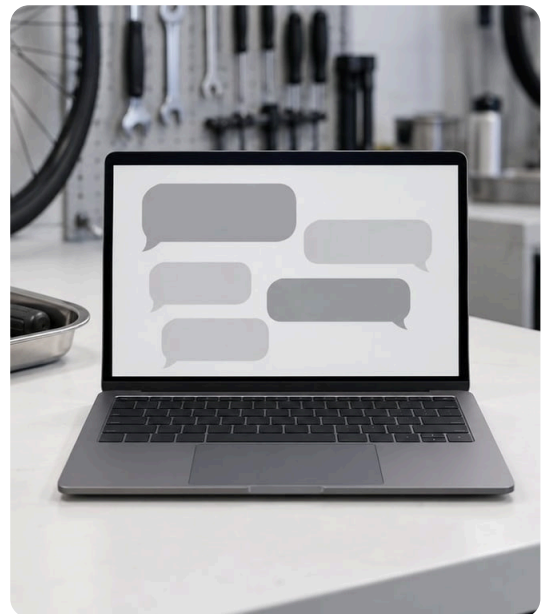
Bases de connaissances de Knowledge Base AI, plus les données métier après vérification

TRANSMISSION

« Envoyer une demande » avec adresse e-mail, ticket avec historique du chat, confirmation par e-mail

HISTORIQUE

Chaque chat dans le journal des chats, avec page, emplacement, historique et ticket

**Installation avec un extrait de code**

Dans l'onglet **Chat sur le site web**, saisissez vos domaines sous **Domaines autorisés** et copiez le **Bouton d'intégration** dans votre site web. Le widget apparaît exactement sur ces domaines.

Réponses issues de vos connaissances

Avec le rôle **Agent public**, l'agent répond à partir des bases de connaissances de l'onglet **Connaissances** et renvoie vers les articles qui ont une adresse web. Les documents du Workspace restent verrouillés.

La langue de votre page

Le chat répond dans la langue de votre page si elle fait partie des langues autorisées, sinon dans la langue de l'agent. Un message d'accueil existe pour chaque langue.

Demande avec adresse e-mail

Avec « Envoyer une demande », le visiteur laisse une adresse e-mail. Le ticket contient l'historique du chat, et la confirmation arrive par e-mail avec un lien.

Statut de commande après vérification

Avec un numéro de commande ou de facture et un code postal, l'agent communique le statut à partir de vos données métier connectées.

Protection contre les abus

Nombre maximal de nouvelles conversations par heure, pays autorisés et blocages pour VPN, proxy, centres de données et Tor. Les visiteurs bloqués laissent leur adresse e-mail.

02 · FONCTIONNEMENT

Créez l'agent, ajoutez le code, répondez aux questions.

Vous configurez l'agent une fois dans **Conversation AI > Agents de conversation** et ajoutez le **Bouton d'intégration** à votre site web. Ensuite, il répond dans le chat dès qu'on le lui demande, le soir et le week-end également.

1 Créer l'agent

Dans **Conversation AI > Agents de conversation**, créez un agent, choisissez le rôle **Agent public** et rédigez les instructions. Dans l'onglet **Connaissances**, choisissez les bases de connaissances.

2 Saisir vos domaines

Dans l'onglet **Chat sur le site web**, saisissez vos domaines sous **Domaines autorisés** en HTTPS, avec les jokers tels que `https://*.example.com`, puis enregistrez.

3 Tester et intégrer

Sous **Conversation AI > Agent de test**, testez l'agent. Copiez ensuite le **Bouton d'intégration** et collez-le dans votre site web.

4 Lire les chats

Sous **Conversation AI > Journal de chat**, chaque chat apparaît avec page, emplacement et historique. S'il a donné lieu à un ticket, le numéro est affiché.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Installation	Extrait de code avec clé de site, disponible après enregistrement ; la clé de site peut être renouvelée
Domaines	Origines HTTPS, une par ligne, avec les jokers tels que <code>https://*.example.com</code>
Sources de connaissances	Bases de connaissances avec articles, FAQ et sources web ; documents du Workspace verrouillés
Langue	Langue de la page parmi les langues autorisées ; message d'accueil par langue
Protection	Nouvelles conversations par heure, pays autorisés (UE, EEE, codes ISO), blocages VPN, proxy, centres de données, Tor
Transmission	Ticket avec adresse e-mail et historique du chat, confirmation avec lien ; les adresses jetables sont refusées
Journal, forfait, facturation	Journal des chats conservé 30, 90 ou 180 jours ; Conversation AI à partir du forfait Professional ; selon l'usage

03 · EN PRATIQUE

Boutique, commerce en ligne, logiciel. Répond quand on pose la question.

Magasin de vélos le soir

Un visiteur demande si une roue convient à son vélo et combien de temps dure la livraison. L'agent répond à partir des articles. Pour une réparation, le visiteur envoie un ticket avec « Envoyer une demande ».

Boutique en ligne avec questions de commande

« Où est ma commande ? » Après le numéro de commande et le code postal, l'agent communique le statut à partir des données de la boutique connectée. Qui veut plus d'informations laisse une adresse e-mail.

Pages d'aide d'un éditeur de logiciels

Sur les pages d'aide, l'agent répond aux questions de connexion et de paramétrage et renvoie vers l'article correspondant. Le matin, l'équipe voit dans le journal des chats ce qui a été demandé.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Comment le chat arrive-t-il sur mon site web ?

Avec le Bouton d'intégration de l'onglet Chat sur le site web. Il apparaît après l'enregistrement et fonctionne sur les domaines que vous autorisez. Si vous renouvelez la clé de site, remplacez le code sur votre site web.

Les visiteurs savent-ils qu'ils discutent avec une IA ?

Oui. Sous le nom, dans la fenêtre du chat, « Assistant IA » apparaît, et une note sous le champ de saisie propose d'envoyer une demande en cas de doute.

À quoi l'agent a-t-il accès ?

Aux bases de connaissances que vous lui attribuez et, pour le statut de commande après vérification, à vos données métier connectées. Les documents du Workspace restent verrouillés pour les visiteurs du site.

Que se passe-t-il en cas de forte affluence ?

Une fois le nombre maximal de nouvelles conversations par heure atteint, le widget affiche « Il y a beaucoup d'activité en ce moment. » et demande une adresse e-mail. Les conversations en cours se poursuivent.

COMMENCER

Laissez votre agent répondre à sa première question dans le chat.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice, créez un agent dans

Conversation AI > Agents de conversation et copiez le Bouton d'intégration de l'onglet Chat sur le site web dans votre site web.

paperoffice.ai/fr/ai-conversation-agent-chat-web-widget-site-web



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-conversation-agent-chat-web-widget-site-web

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact