



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · CONVERSATION AGENT · ВЕБ-ЧАТ

Вопросы на сайте ждут до завтра? Ваш агент отвечает, пока посетитель ещё на сайте.

Conversation Agent отвечает в чате на вашем сайте на вопросы из вашей базы знаний, на языке вашей страницы. Если посетителю нужна ваша команда, он отправляет запрос со своим адресом электронной почты, и из него создаётся тикет. Для магазинов, поставщиков ПО и сервисных компаний.

КОРОТКО

Один код для встраивания на ваши домены, ответы из базы знаний, статус заказа после проверки и открытые вопросы как тикеты с адресом электронной почты. Каждый чат виден в журнале чатов.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Спрашивают и поздно вечером. Агент отвечает сразу.

Сколько идёт доставка? Подходит ли запчасть? Такие вопросы приходят вечером, когда в магазине никто не отвечает, и посетитель уходит. Conversation Agent отвечает в чате из вашей базы знаний. Если посетителю нужна ваша команда, его запрос становится тикетом.

УСТАНОВКА

Код для встраивания на вашем сайте, активен на разрешённых вами доменах

ЗНАНИЯ

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

ПЕРЕДАЧА

«Отправить запрос» с адресом электронной почты, тикет с историей чата, подтверждение по e-mail

УЧЁТ

Каждый чат в журнале чатов: страница, источник, история и тикет



Установка с помощью кода для встраивания

В вкладке **Чат на сайте** укажите свои домены в разделе **Разрешенные домены** и скопируйте **Встраиваемый фрагмент** на сайт. Виджет появляется именно на этих доменах.

Ответы из ваших знаний

С ролью **Публичный агент** агент отвечает из баз знаний во вкладке **Знания** и ставит ссылки на статьи с веб-адресом. Документы Workspace остаются закрытыми.

Язык вашего сайта

Чат отвечает на языке вашего сайта, если он входит в разрешённые языки, иначе на языке агента. Приветствие есть для каждого языка.

Запрос с адресом электронной почты

Через «Отправить запрос» посетитель оставляет свой адрес электронной почты. Тикет содержит историю чата, подтверждение приходит по e-mail со ссылкой.

Статус заказа после проверки

По номеру заказа или счёта и почтовому индексу агент называет статус из подключённых бизнес-данных.

Защита от злоупотреблений

Максимальное число новых диалогов в час, разрешённые страны и блокировка VPN, прокси, дата-центров и Tor. Заблокированные посетители оставляют свой адрес электронной почты.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Создайте агента, добавьте код, отвечайте на вопросы.

Агента вы настраиваете один раз в разделе **Conversation AI › Агенты разговоров** и размещаете **Встраиваемый фрагмент** на своём сайте. С этого момента он отвечает в чате, как только кто-то спрашивает, в том числе вечером и в выходные.

1

Создать агента

В разделе **Conversation AI › Агенты разговоров** создайте агента, выберите роль **Публичный агент** и напишите инструкции. Во вкладке **Знания** выберите базы знаний.

2

Указать домены

Во вкладке **Чат на сайте** укажите свои домены в разделе **Разрешенные домены** по HTTPS, включая подстановочные, например `https://*.example.com`, и сохраните.

3

Проверить и встроить

В разделе **Conversation AI › Тестовый агент** попробуйте агента в действии. Затем скопируйте **Встраиваемый фрагмент** и вставьте его на свой сайт.

4

Читать чаты

В разделе **Conversation AI › Журнал чата** каждый чат отображается со страницей, источником и историей. Если из него создан тикет, показан его номер.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Установка	Код для встраивания с ключом сайта, доступен после сохранения; ключ сайта можно сменить
Домены	HTTPS-источники, по одному в строке, включая подстановочные, например <code>https://*.example.com</code>
Источники знаний	Базы знаний со статьями, FAQ и источниками сайта; документы Workspace остаются закрытыми
Язык	Язык сайта в рамках разрешённых языков; приветствие для каждого языка
Защита	Новые диалоги в час, разрешённые страны (ЕС, ЕЭЗ, коды ISO), блокировка VPN, прокси, дата-центров и Tor
Передача	Тикет с адресом электронной почты и историей чата, подтверждение со ссылкой; одноразовые адреса отклоняются
Журнал, тариф, оплата	Журнал чатов хранится 30, 90 или 180 дней; Conversation AI начиная с тарифа Professional; оплата по потреблению

03 · НА ПРАКТИКЕ

Магазин, онлайн-магазин, софт. Отвечает, пока спрашивают.

Велосипедный магазин вечером

Посетитель спрашивает, подходит ли колесо к его велосипеду и сколько идёт доставка. Агент отвечает по статьям. Для ремонта посетитель отправляет тикет через «Отправить запрос».

Интернет-магазин с вопросами о заказах

«Где мой заказ?» После номера заказа и почтового индекса агент называет статус из подключённых данных магазина. Кому нужно больше, оставляет свой адрес электронной почты.

Справочные страницы поставщика ПО

На справочных страницах агент отвечает на вопросы о входе и настройках и ставит ссылку на подходящую статью. Утром команда видит в журнале чатов, что спрашивали.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Как чат попадает на мой сайт?

С помощью [Встраиваемый фрагмент](#) из вкладки [Чат на сайте](#). Он появляется после сохранения и работает на разрешённых вами доменах. Если вы меняете ключ сайта, замените код на своём сайте.

Понимает ли посетитель, что пишет ИИ?

Да. Под именем в окне чата написано «ИИ-ассистент», а подсказка под полем ввода советует при сомнении отправить запрос.

К чему обращается агент?

К базам знаний, которые вы ему назначили, и, для статуса заказа после проверки, к подключённым бизнес-данным. Документы Workspace для посетителей сайта остаются закрытыми.

Что происходит, когда обращений много?

Когда достигнуто максимальное число новых диалогов в час, виджет показывает «В данный момент наблюдается высокая загруженность.» и просит адрес электронной почты. Текущие диалоги продолжаются.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Пусть ваш агент ответит на первый вопрос в чате.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice, создайте агента в разделе

[Conversation AI](#) > [Агенты разговоров](#) и скопируйте [Встраиваемый фрагмент](#) из вкладки [Чат на сайте](#) на свой сайт.

paperoffice.ai/ru/ai-conversation-agent-veb-chat-vidzhet-sayte



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-conversation-agent-veb-chat-vidzhet-sayte

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt