



TEHNIČKI LIST • PODRŠKA • CONVERSATION AGENT • CHAT NA SAJTU

Pitanja s vašeg sajta čekaju do sutra? Vaš agent odgovara dok je posetilac još tu.

Conversation Agent odgovara na pitanja u chatu na vašem sajtu, iz vaše baze znanja, na jeziku vaše stranice. Ako posetiocu treba vaš tim, šalje zahtev sa svojom e-adresom i to postaje tiket. Za prodavnice, proizvođače softvera i servisne firme.

UKRATKO

Jedan kod za ugradnju za vaše domene, odgovori iz baze znanja, status porudžbine nakon verifikacije i otvorena pitanja kao tiketi sa e-adresom. Svaki chat se pojavljuje u dnevniku chatova.

01 · O ČEMU SE RADI

Ljudi pitaju i kasno uveče. Agent odgovara odmah.

Koliko traje isporuka? Da li rezervni deo odgovara? Ovakva pitanja stižu uveče, kad niko iz prodavnice ne odgovara, pa posetilac ode. Conversation Agent odgovara u chatu na osnovu vaše baze znanja. Ako posetiocu treba vaš tim, zahtev postaje tiket.

SETUP

Kod za ugradnju na vašem sajtu, aktivan na domenima koje dozvolite

KNOWLEDGE

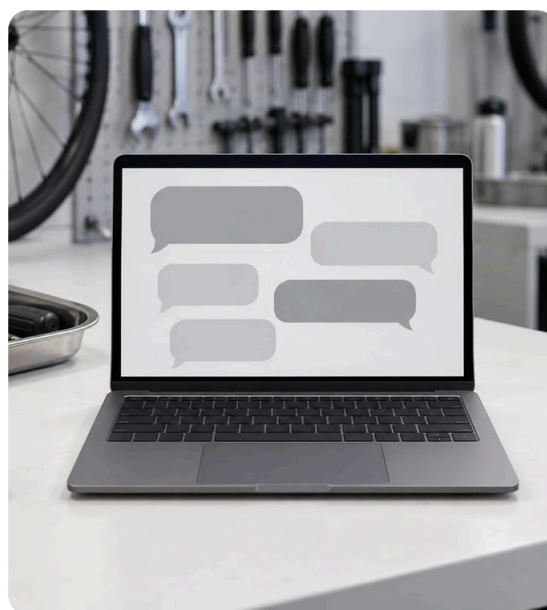
Baze znanja iz Knowledge Base AI, plus poslovni podaci nakon verifikacije

HANDOVER

„Pošaljite zahtev“ sa e-adresom, tiket sa istorijom chata, potvrda e-poštom

RECORD

Svaki chat u dnevniku chatova sa stranicom, lokacijom, istorijom i tiketom

**Podešavanje sa kodom za ugradnju**

U kartici **Chat na web stranici** unosite domene pod **Dozvoljeni domeni** i kopirate **Umetni isječak** u svoj sajt. Widget se pojavljuje tačno na ovim domenima.

Odgovori iz vašeg znanja

Uz ulogu **Javni agent**, agent odgovara iz baza znanja u kartici **Znanje** i povezuje članke koji imaju veb-adresu. Workspace dokumenti ostaju zaključani.

Jezik vaše stranice

Chat odgovara na jeziku vaše stranice ako je to dozvoljen jezik, inače na jeziku agenta. Za svaki jezik postoji pozdrav.

Zahtev sa e-adresom

Pomoću „Pošaljite zahtev“ posetilac ostavlja e-adresu. Tiket sadrži istoriju chata, a potvrda stiže e-poštom sa linkom.

Status porudžbine nakon verifikacije

Uz broj porudžbine ili računa i poštanski broj, agent daje status iz povezanih poslovnih podataka.

Zaštita od zloupotrebe

Najveći broj novih razgovora po satu, dozvoljene zemlje i blokade za VPN, proksi, data centre i Tor. Blokirani posetioci ostavljaju svoju e-adresu.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Napravite agenta, dodajte kod, odgovarajte na pitanja.

Agenta jednom podešavate u **Conversation AI › Agenti za razgovor** i dodajete **Umetni isječak** na svoj sajt. Od tada odgovara u chatu čim neko pita, uveče i vikendom.

1

Napravite agenta

U **Conversation AI › Agenti za razgovor** napravite agenta, izaberite ulogu **Javni agent** i napišite uputstva. U kartici **Znanje** izaberite baze znanja.

2

Unesite svoje domene

U kartici **Chat na web stranici** unesite domene pod **Dozvoljeni domeni** sa HTTPS-om, uključujući zamene kao što je `https://*.example.com`, pa sačuvajte.

3

Testirajte i ugradite

U **Conversation AI › Testni agent** isprobajte agenta. Zatim kopirajte **Umetni isječak** i nalepite ga na svoj sajt.

4

Čitajte chatove

U **Conversation AI › Dnevnik razgovora** se pojavljuje svaki chat sa stranicom, lokacijom i istorijom. Ako je doveo do tiketa, prikazan je njegov broj.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Setup	Kod za ugradnju sa ključem sajta, dostupan nakon čuvanja; ključ sajta može da se zameni
Domains	HTTPS izvori, jedan po redu, uključujući zamene kao što je <code>https://*.example.com</code>
Knowledge sources	Baze znanja sa člancima, čestim pitanjima i izvorima sa sajta; Workspace dokumenti ostaju zaključani
Language	Jezik stranice među dozvoljenim jezicima; pozdrav za svaki jezik
Protection	Novi razgovori po satu, dozvoljene zemlje (EU, EEA, ISO kodovi), blokade za VPN, proksi, data centre, Tor
Handover	Tiket sa e-adresom i istorijom chata, potvrda sa linkom; jednokratne adrese se odbijaju
Log, plan, billing	Dnevnik chatova čuva se 30, 90 ili 180 dana; Conversation AI od plana Professional; prema upotrebi

03 · U PRAKSI

Prodavnica, shop, softver. Odgovori dok ljudi pitaju.

Prodavnica bicikala uveče

Posetilac pita da li se točak uklapa u njegov bicikl i koliko traje isporuka. Agent odgovara iz članka. Za popravku posetilac šalje tiket preko „Pošaljite zahtev“.

Onlajn prodavnica sa pitanjima o porudžbinama

„Gde je moja porudžbina?“ Nakon broja porudžbine i poštanskog broja agent daje status iz povezanih podataka prodavnice. Ko treba više, ostavlja e-adresu.

Stranice za pomoć softverskog proizvođača

Na stranicama za pomoć agent odgovara na pitanja o prijavi i podešavanjima i povezuje odgovarajući članak. Ujutru tim u dnevniku chatova vidi šta su ljudi pitali.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Kako chat dolazi na moj sajt?

Sa Umetni isječak iz kartice Chat na web stranici . Pojavljuje se nakon čuvanja i radi na domenima koje dozvolite. Ako zamenite ključ sajta, zamenite kod na svom sajtu.

Da li posetioci znaju da razgovaraju sa AI-jem?

Da. Ispod imena u prozoru chata piše „AI asistent“, a napomena ispod polja za unos predlaže slanje zahteva kad nisu sigurni.

Kom sadržaju agent pristupa?

Bazama znanja koje mu dodelite i, za status porudžbine nakon verifikacije, povezanim poslovnim podacima. Workspace dokumenti ostaju zaključani za posetioce sajta.

Šta se dešava kad je gužva?

Kad se dostigne najveći broj novih razgovora po satu, widget prikazuje „Trenutno je prilično gužva.“ i traži e-adresu. Započeti razgovori se nastavljaju.

POČNITE

Neka vaš agent odgovori na prvo pitanje u chatu.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog, napravite agenta u **Conversation AI** » **Agenti za razgovor** i kopirajte **Umetni isječak** iz kartice **Chat na web stranici** na svoj sajt.

paperoffice.ai/sr/ai-conversation-agent-web-chat-widget-web-stranici



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-conversation-agent-web-chat-widget-web-stranici

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt