



DATENBLATT · SUPPORT · AUTO-RESPONSES

Standardfragen stapeln sich bis zum Morgen?

Ihr Agent antwortet sofort aus Ihrem Wissen.

Auto-Responses sind die automatischen Antworten Ihres Conversation Agent im Website-Chat und am Telefon, aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen. Offene Anliegen werden Tickets für Ihr Team, die Antworten darauf entwirft der Ticket Copilot.

AUF EINEN BLICK

Ein Agent für Website-Chat und Telefon, Antworten aus Ihren Wissensdatenbanken, Übergabe als Ticket mit Verlauf und jedes Gespräch im Chat- oder Anruf-Protokoll.

01 · WURUM ES GEHT

Dieselbe Frage zum zehnten Mal. Jetzt beantwortet sie der Agent.

Wie setze ich mein Passwort zurück? Wie lange gilt die Garantie? Solche Fragen kommen im Chat und am Telefon, auch abends. Ihr Conversation Agent beantwortet sie aus Ihrer Wissensdatenbank, in der Sprache des Kunden. Offene Anliegen gehen als Ticket an Ihr Team.

KANÄLE

Website-Chat auf Ihren Domains und Telefon, mit demselben Agenten

QUELLEN

Die Wissensdatenbanken, die Sie dem Agenten im Reiter

Wissen
zuweisen

ÜBERGABE

Ticket mit Gesprächsverlauf über „Anfrage senden“ oder per SMS-Link

NACHWEIS

Jedes Gespräch mit Verlauf, Zeit und Zusammenfassung im Chat- und Anruf-Protokoll



Antwort aus Ihrem Wissen

Mit der Rolle **Öffentlicher Agent** nutzt der Agent Verhalten, Anweisungen und die ausgewählten Wissensdatenbanken. Workspace-Dokumente bleiben gesperrt.

Ein Agent, zwei Kanäle

Website-Chat und Telefon nutzen dieselben Anweisungen und dasselbe Modell. Begrüßung, Sprache und Stimme legen Sie je Agent fest.

Zulässige Sprachen

Je Agent wählen Sie die zulässigen Sprachen und am Telefon die Stimme je Sprache. Im Chat antwortet der Agent in der Sprache Ihrer Seite.

Übergabe an Ihr Team

Im Chat sendet der Besucher mit „Anfrage senden“ und seiner E-Mail-Adresse ein Ticket. Am Telefon führt ein SMS-Link zum Formular, sonst ein Rückrufwunsch.

Antwortprüfung am Telefon

Bevor der Agent spricht, prüft ein zweiter Durchgang, ob sich die Antwort auf die gefundenen Artikel stützt, und lässt sie bei Bedarf neu formulieren.

Schutz für den Website-Chat

Erlaubte Domains, Link zur Datenschutzerklärung, erlaubte Länder und eine Höchstzahl neuer Gespräche je Stunde. Darüber bietet das Widget ein E-Mail-Formular.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Wissen zuweisen, Chat einbinden. Ab dann antwortet der Agent.

Sie richten den Agenten einmal unter **Conversation AI › Konversationsagenten** ein. Danach antwortet er im Website-Chat und am Telefon, sobald jemand fragt, auch abends und am Wochenende.

1

Agent anlegen

Unter **Conversation AI › Konversationsagenten** legen Sie einen Agenten an, wählen die Rolle **Öffentlicher Agent** und schreiben Begrüßung und Anweisungen.

2

Wissen zuweisen

Im Reiter **Wissen** wählen Sie die Wissensdatenbanken aus Knowledge Base AI, aus denen der Agent antworten darf.

3

Testen und einbinden

Unter **Conversation AI › Agent testen** probieren Sie den Agenten aus. Im Reiter **Website-Chat** tragen Sie Ihre Domains ein und setzen den **Einbettungscode** in Ihre Website.

4

Gespräche nachlesen

Unter **Conversation AI › Chat-Log** und **Conversation AI › Anruf-Log** sehen Sie jedes Gespräch mit Verlauf, Zeit und Zusammenfassung, Chats mit dem daraus entstandenen Ticket.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Kanäle	Website-Chat per Einbettungscode, Telefon über die öffentliche Rufnummer des Agenten
Wissensquellen	Ausgewählte Wissensdatenbanken aus Knowledge Base AI mit Artikeln, FAQs und Website-Quellen
Website-Chat	HTTPS-Domains, auch mit Platzhalter wie *.example.com; Datenschutz-URL, Site-Key, Einbettungscode
Schutz	Erlaubte Länder, Netzwerkzugang, neue Gespräche je Stunde, Drossel für wiederholte Anrufe
Übergabe	Chat: Ticket mit E-Mail-Adresse und Verlauf; Telefon: SMS-Link, 48 Stunden gültig, oder Rückruf
Protokolle	Chat- und Anruf-Protokoll mit Verlauf, Zeit, Status und Zusammenfassung
Plan und Abrechnung	Conversation AI ab dem Plan Professional; Abrechnung nach Verbrauch

03 · IM EINSATZ

Software, Handel, Service. Antworten, wenn gefragt wird.

Passwortfragen im Website-Chat

Ein Softwareanbieter hinterlegt Artikel zu Anmeldung und Passwort. Der Chat beantwortet die Frage sofort, wer mehr Hilfe braucht, sendet über „Anfrage senden“ ein Ticket.

Lieferzeiten am Telefon

Ein Händler weist dem Agenten seine FAQs zu Lieferzeit und Rückgabe zu. Anrufer erhalten die Antwort am Telefon, Reklamationen gehen per SMS-Link als Ticket ans Team.

Fragen am Wochenende

Am Samstag beantwortet der Agent Fragen im Chat aus der Wissensdatenbank. Am Montag sieht das Team im Chat-Protokoll, was gefragt wurde, und die offenen Tickets in der Ticketübersicht.

HÄUFIGE FRAGEN

Wann antwortet der Agent allein?

Im Website-Chat und am Telefon antwortet er selbst, aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen. Ticket-Antworten entwirft der Ticket Copilot, gesendet werden sie von Ihrem Team.

Sehe ich, was beantwortet wurde?

Ja. Chat- und Anruf-Protokoll zeigen jedes Gespräch mit Verlauf, Zeit, Status und Zusammenfassung. Fragen aus Telefonaten ohne passende Antwort sammelt Conversation AI unter Wissenslücken.

Was passiert bei Fragen außerhalb Ihres Wissens?

Dann übernimmt Ihr Team: Im Chat sendet der Besucher über „Anfrage senden“ ein Ticket, am Telefon erhält der Anrufer einen SMS-Link. Das Ticket bringt den Verlauf mit.

Kann ich den Agenten vor dem Start testen?

Ja. Unter **Conversation AI** › **Agent testen** probieren Sie Text, Telefon-Regeln und Website-Chat aus, bevor Sie den **Einbettungscode** auf Ihre Website setzen.

JETZT STARTEN

Lassen Sie Ihren Agenten die erste Frage beantworten.

Melden Sie sich in Ihrem PaperOffice-Konto an, legen Sie unter

Conversation AI › **Konversationsagenten** einen Agenten an und weisen Sie ihm im Reiter **Wissen** Ihre Wissensdatenbank zu.

paperoffice.ai/de/ki-automatische-antworten-ai-agent-autoresponder



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-automatische-antworten-ai-agent-autoresponder

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt