



DATENBLATT · SUPPORT · CONVERSATION AGENT · TELEFON

Nach Feierabend klingelt das Telefon ins Leere?

Ab jetzt geht Ihr Agent ran.

Der Conversation Agent nimmt Anrufe auf Ihrer eigenen Rufnummer an, antwortet aus Ihrer Wissensdatenbank und nennt nach einem Nachweis den Bestellstatus. Was Ihr Team klären soll, wird über einen SMS-Link zum Ticket. Für Praxen, Händler und Dienstleister mit Anrufen nach Feierabend.

AUF EINEN BLICK

Eine eigene Rufnummer, Antworten aus Ihrer Wissensdatenbank, Bestellstatus nach Nachweis und offene Anliegen als Ticket per SMS-Link. Jedes Gespräch steht mit Transkript im Anruf-Protokoll.

01 · WORUM ES GEHT

Abends klingelt es ins Leere. Jetzt antwortet Ihr Agent.

Nach Feierabend fragt ein Patient nach der Anfahrt, ein Kunde nach seiner Bestellung, und keiner geht ran. Der Conversation Agent nimmt den Anruf auf Ihrer eigenen Rufnummer an und antwortet aus Ihrer Wissensdatenbank. Was Ihr Team klären soll, wird über einen SMS-Link zum Ticket.

KANAL

Telefon über eine eigene Rufnummer, die PaperOffice Ihrem Agenten zuweist

WISSEN

Wissensdatenbanken aus Knowledge Base AI, dazu Geschäftsdaten nach Nachweis

ÜBERGABE

Ticket per SMS-Link zum Formular oder Rückruf-Ticket an die Anrufnummer

NACHWEIS

Jedes Gespräch mit Transkript, Zusammenfassung und Stimmung im Anruf-Protokoll


Eigene Rufnummer

Im Reiter **Telefonie** klicken Sie auf **Rufnummer anfragen**, PaperOffice vergibt die Nummer aus dem Pool. Anrufe Ihrer Firmennummer leiten Sie dorthin weiter.

Antworten aus Ihrem Wissen

Mit der Rolle **Öffentlicher Agent** antwortet der Agent aus den Wissensdatenbanken, die Sie ihm geben, auch aus Website-Quellen. Workspace-Dokumente bleiben gesperrt.

Sprache und Stimme

Die Startsprache ist fest oder folgt der angerufenen Nummer oder Ländervorwahl. Auf Wunsch wechselt der Agent in eine zulässige Sprache, mit Stimme je Sprache.

Anliegen per SMS-Link

Braucht der Anrufer Ihr Team, bekommt er eine SMS mit Link zum Formular. Mit seiner E-Mail-Adresse entsteht ein Ticket, alternativ ein Rückruf-Ticket.

Bestellstatus und Angebote

Nach Auftrags- oder Rechnungsnummer und Postleitzahl nennt der Agent den Status aus Ihren Geschäftsdaten. Angebote schickt er als PDF, wenn Sie es erlauben.

KI-Hinweis und Aufzeichnung

Nach Ihrer Begrüßung sagt eine Ansage, dass ein KI-Assistent spricht und das Gespräch aufgezeichnet werden kann. Ein Widerspruch stoppt die Tonaufnahme.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Einrichten, Nummer anfragen, Anrufe annehmen.

Sie richten den Agenten einmal unter **Conversation AI › Konversationsagenten** ein: Rolle, Wissen, Begrüßung und Rufnummer. Danach nimmt er Anrufe auf dieser Nummer an, sobald sie eingehen, auch abends und am Wochenende.

1

Agent anlegen

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

2

Wissen und Anliegen festlegen

Im Reiter **Wissen** die Wissensdatenbanken wählen. Im Reiter **Anliegen** legen Sie fest, wie der Agent Anliegen für Ihr Team aufnimmt.

3

Rufnummer anfragen

Im Reiter **Telefonie** auf **Rufnummer anfragen** klicken. PaperOffice vergibt die Nummer, Ihre Firmenummer leiten Sie dorthin weiter.

4

Anrufe auswerten

Unter **Conversation AI › Anruf-Log** steht jedes Gespräch mit Transkript und Analyse. Offene Fragen sammelt **Conversation AI › Wissenslücken** als Vorschlag für neue Artikel.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Rufnummer	Eigene Rufnummer auf Anfrage, vergeben von PaperOffice; Weiterleitung Ihrer Firmenummer
Wissensquellen	Wissensdatenbanken mit Artikeln, FAQs und Website-Quellen; Workspace-Dokumente bleiben gesperrt
Sprachen	Startsprache fest, nach angerufener Nummer oder Ländervorwahl; Wechsel in zulässige Sprachen
Übergabe	SMS-Link zum Formular, 48 Stunden gültig; Rückruf-Ticket an die erkannte Rufnummer
Geschäftsdaten	Bestellstatus nach Auftrags- oder Rechnungsnummer plus PLZ, auf Wunsch SMS-Code; Nachweis 15 Minuten
Protokoll	Anruf-Protokoll mit Transkript, Audio, Zusammenfassung und Stimmung; Aufbewahrung 30, 90 oder 180 Tage
Plan und Abrechnung	Conversation AI ab dem Plan Professional; Abrechnung nach Verbrauch

03 · IM EINSATZ

Praxis, Shop, Handwerk. Erreichbar, wenn angerufen wird.

**Zahnarztpraxis nach
Feierabend**

Patienten fragen abends nach Sprechzeiten und Anfahrt. Der Agent antwortet aus der Wissensdatenbank der Praxis. Wer einen Termin verschieben will, bekommt einen SMS-Link, daraus wird ein Ticket.

Händler mit Bestellfragen

„Wo bleibt meine Bestellung?“ Nach Auftragsnummer und Postleitzahl nennt der Agent den Status aus den angebundenen Shopdaten. Eine Reklamation geht per SMS-Link als Ticket ans Team.

**Handwerksbetrieb mit
Preisliste**

Ein Anrufer fragt nach dem Preis einer Wartung. Der Agent nennt ihn aus der Preisliste und schickt auf Wunsch ein Angebot als PDF per E-Mail, mit Datum und Uhrzeit des Anrufs.

HÄUFIGE FRAGEN**Wie erreichen Anrufer den Agenten?**

Über eine eigene Rufnummer: Sie klicken im Reiter **Telefonie** auf **Rufnummer anfragen**, PaperOffice vergibt die Nummer. Ihre bisherige Firmenummer behalten Sie und leiten Anrufe dorthin weiter.

Weiß der Anrufer, dass er mit einer KI spricht?

Ja. Nach Ihrer Begrüßung sagt eine Ansage, dass ein KI-Assistent spricht und das Gespräch aufgezeichnet werden kann. Steht beides schon in Ihrer Begrüßung, entfällt sie. Ein Widerspruch stoppt die Tonaufnahme.

In welcher Sprache spricht der Agent?

In der Startsprache, die Sie festlegen: fest, nach der angerufenen Nummer oder nach der Ländervorwahl des Anrufers. Bittet der Anrufer um eine andere zulässige Sprache, wechselt der Agent samt Stimme.

Wie kommen offene Anliegen zu Ihrem Team?

Der Anrufer bekommt eine SMS mit Link zu einem Formular und trägt dort seine E-Mail-Adresse ein. Daraus entsteht ein Ticket mit dem Gesprächsverlauf. Alternativ legt der Agent ein Rückruf-Ticket an die Anrufnummer an.

JETZT STARTEN

Lassen Sie Ihren Agenten den ersten Anruf annehmen.

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

Conversation AI » **Konversationsagenten** einen Agenten an und klicken Sie im Reiter **Telefonie** auf **Rufnummer anfragen**.

paperoffice.ai/de/ki-conversation-agent-telefon-anrufe-annehmen

**MEHR ZUM MODUL**

paperoffice.ai/de/ki-conversation-agent-telefon-anrufe-annehmen

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt