



DATENBLATT · SUPPORT · CONVERSATION AGENT · WEBCHAT

Fragen auf der Website warten bis morgen?

Ihr Agent antwortet, während der Besucher noch da ist.

Der Conversation Agent beantwortet Fragen im Chat auf Ihrer Website aus Ihrer Wissensdatenbank, in der Sprache Ihrer Seite. Braucht ein Besucher Ihr Team, sendet er mit seiner E-Mail-Adresse eine Anfrage, daraus wird ein Ticket. Für Shops, Softwareanbieter und Dienstleister.

AUF EINEN BLICK

Ein Einbettungscode für Ihre Domains, Antworten aus Ihrer Wissensdatenbank, Bestellstatus nach Nachweis und offene Fragen als Ticket mit E-Mail-Adresse. Jeder Chat steht im Chat-Protokoll.

01 · WORUM ES GEHT

Gefragt wird auch spätabends. Der Agent antwortet sofort.

Wie lange dauert der Versand? Passt das Ersatzteil? Solche Fragen kommen abends, wenn im Laden keiner antwortet, und der Besucher geht. Der Conversation Agent antwortet im Chat aus Ihrer Wissensdatenbank. Braucht der Besucher Ihr Team, wird seine Anfrage ein Ticket.

EINBAU

Einbettungscode auf Ihrer Website, aktiv auf den Domains, die Sie erlauben

WISSEN

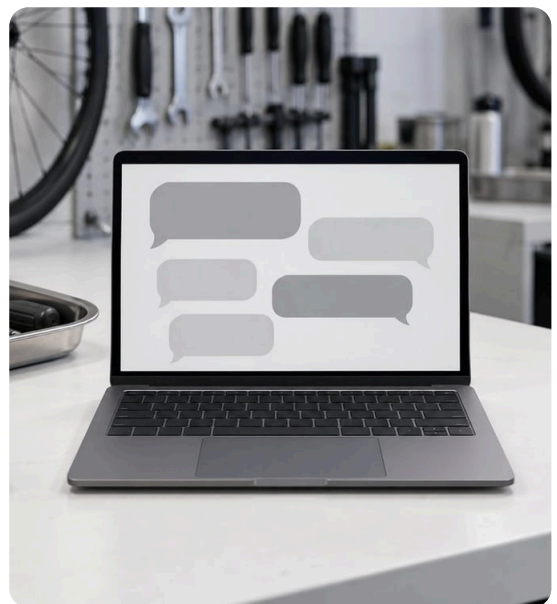
Wissensdatenbanken aus Knowledge Base AI, dazu Geschäftsdaten nach Nachweis

ÜBERGABE

„Anfrage senden“ mit E-Mail-Adresse, Ticket mit Chatverlauf, Bestätigung per E-Mail

NACHWEIS

Jeder Chat im Chat-Protokoll mit Seite, Herkunft, Verlauf und Ticket


Einbau per Einbettungscode

Im Reiter **Website-Chat** tragen Sie Ihre Domains unter **Erlaubte Domains** ein und kopieren den **Einbettungscode** in Ihre Website. Das Widget erscheint auf genau diesen Domains.

Antworten aus Ihrem Wissen

Mit der Rolle **Öffentlicher Agent** antwortet der Agent aus den Wissensdatenbanken im Reiter **Wissen** und verlinkt Artikel mit Webadresse. Workspace-Dokumente bleiben gesperrt.

Sprache Ihrer Seite

Der Chat antwortet in der Sprache Ihrer Seite, wenn sie zu den zulässigen Sprachen gehört, sonst in der Sprache des Agenten. Die Begrüßung gibt es je Sprache.

Anfrage mit E-Mail-Adresse

Über „Anfrage senden“ hinterlässt der Besucher seine E-Mail-Adresse. Das Ticket bringt den Chatverlauf mit, die Bestätigung kommt per E-Mail mit Link.

Bestellstatus nach Nachweis

Mit Auftrags- oder Rechnungsnummer und Postleitzahl nennt der Agent den Status aus Ihren angebundenen Geschäftsdaten.

Schutz vor Missbrauch

Höchstzahl neuer Gespräche je Stunde, erlaubte Länder und Sperren für VPN, Proxy, Rechenzentren und Tor. Gesperrte Besucher hinterlassen ihre E-Mail-Adresse.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Agent anlegen, Code einbauen, Fragen beantworten.

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

1

Agent anlegen

Unter **Conversation AI › Konversationsagenten** einen Agenten anlegen, die Rolle **Öffentlicher Agent** wählen und Anweisungen schreiben. Im Reiter **Wissen** die Wissensdatenbanken wählen.

2

Domains eintragen

Im Reiter **Website-Chat** Ihre Domains unter **Erlaubte Domains** per HTTPS eintragen, auch mit Platzhalter wie `https://*.example.com`, und speichern.

3

Testen und einbinden

Unter **Conversation AI › Agent testen** probieren Sie den Agenten aus. Danach den **Einbettungscode** kopieren und in Ihre Website einfügen.

4

Chats nachlesen

Unter **Conversation AI › Chat-Log** steht jeder Chat mit Seite, Herkunft und Verlauf. Wurde daraus ein Ticket, steht die Nummer dabei.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Einbau	Einbettungscode mit Site-Key, nach dem Speichern verfügbar; Site-Key rotierbar
Domains	HTTPS-Origins, eine je Zeile, auch mit Platzhalter wie <code>https://*.example.com</code>
Wissensquellen	Wissensdatenbanken mit Artikeln, FAQs und Website-Quellen; Workspace-Dokumente bleiben gesperrt
Sprache	Sprache der Seite im Rahmen der zulässigen Sprachen; Begrüßung je Sprache
Schutz	Neue Gespräche je Stunde, erlaubte Länder (EU, EWR, ISO-Codes), Sperre für VPN, Proxy, Rechenzentren, Tor
Übergabe	Ticket mit E-Mail-Adresse und Chatverlauf, Bestätigung mit Link; Wegwerf-Adressen werden abgelehnt
Protokoll, Plan, Abrechnung	Chat-Protokoll 30, 90 oder 180 Tage; Conversation AI ab Plan Professional; nach Verbrauch

03 · IM EINSATZ

Laden, Shop, Software. Antworten, solange jemand fragt.

Fahrradladen am Abend

Ein Besucher fragt, ob das Laufrad zu seinem Rad passt und wie lange der Versand dauert. Der Agent antwortet aus den Artikeln. Für eine Reparatur sendet er über „Anfrage senden“ ein Ticket.

Online-Shop mit Bestellfragen

„Wo ist meine Bestellung?“ Nach Auftragsnummer und Postleitzahl nennt der Agent den Status aus den angebundenen Shopdaten. Wer mehr braucht, hinterlässt seine E-Mail-Adresse.

Hilfe-Seiten eines Softwareanbieters

Auf den Hilfe-Seiten beantwortet der Agent Fragen zu Anmeldung und Einstellungen und verlinkt den passenden Artikel. Am Morgen sieht das Team im Chat-Protokoll, was gefragt wurde.

HÄUFIGE FRAGEN

Wie kommt der Chat auf meine Website?

Über den Einbettungscode aus dem Reiter Website-Chat. Er erscheint nach dem Speichern und läuft auf den Domains, die Sie erlauben. Rotieren Sie den Site-Key, tauschen Sie den Code auf der Website aus.

Erkennt der Besucher, dass er mit einer KI schreibt?

Ja. Unter dem Namen im Chatfenster steht „KI-Assistent“, und ein Hinweis unter dem Eingabefeld rät, im Zweifel eine Anfrage zu senden.

Worauf greift der Agent zu?

Auf die Wissensdatenbanken, die Sie ihm zuweisen, und für den Bestellstatus nach einem Nachweis auf Ihre angebundenen Geschäftsdaten. Workspace-Dokumente bleiben für Website-Besucher gesperrt.

Was passiert, wenn viel los ist?

Ist die Höchstzahl neuer Gespräche je Stunde erreicht, zeigt das Widget „Gerade ist viel los.“ und bittet um eine E-Mail-Adresse. Laufende Gespräche gehen weiter.

JETZT STARTEN

Lassen Sie Ihren Agenten die erste Frage im Chat beantworten.

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

Conversation AI > Konversationsagenten einen Agenten an und kopieren Sie im Reiter

Website-Chat den Einbettungscode in Ihre Website.

paperoffice.ai/de/ki-conversation-agent-webchat-website-chat-widget



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-conversation-agent-webchat-website-chat-widget

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt