



产品数据表 · 支持 · AUTO-RESPONSES

常见问题堆积到第二天早上？ 您的助手基于您的知识即时作答。

Auto-Responses 是对话助手在网站聊天和电话中给出的自动答复，答案来自您分配给它的知识库。未解决的请求会转为工单交给您的团队，Ticket Copilot 则为这些工单起草回复。

一览

一个助手同时服务网站聊天和电话，基于您的知识库作答，未解决的请求以带有历史记录
记录的工单转交，每段对话都会记录在聊天或通话日志中。

01 · 内容概述

同样的问题，已是第十次。 现在，助手来回答。

我如何重置密码？保修期多长？这类问题会通过聊天和电话进来，晚上也不例外。您的对话助手会以客户的语言，根据您的知识库回答这些问题。未解决的请求则以工单的形式转交给您的团队。

渠道

您域名上的网站聊天和电话，由同一个助手服务

来源

您在

知识

选项卡中分配给助手的知识库

转交

通过“发送请求”或短信链接转为附带会话记录的工单

记录

聊天和通话日志中包含每段对话的历史、时间和摘要



基于您的知识作答

助手以 **公共代理** 角色运行，使用其行为设定、指令以及所选的知识库。Workspace 文档保持锁定。

一个助手，两种渠道

网站聊天和电话共用相同的指令和相同的模型。您可以为每个助手分别设置问候语、语言和语音。

允许的语言

您可以为每个助手选择允许的语言，并为电话选择每种语言的语音。在聊天中，助手会以您页面的语言作答。

转交给您的团队

在聊天中，访客通过“发送请求”并填写电子邮件地址提交工单。在电话中，短信链接会引导至表单，或登记一个回电请求。

电话中的答案审核

在助手开口之前，会进行第二轮检查，确认答案是否有其找到的文章支持，必要时进行改写。

网站聊天的防护

允许的域名、隐私声明链接、允许的国家，以及每小时新对话数量的上限。超过上限后，小组件会提供电子邮件表单。

02 · 工作原理

分配知识，嵌入聊天。 此后，助手即可作答。

您只需在 **Conversation AI > 对话代理** 下设置一次助手。之后，每当有人提问，它都会在网站聊天和电话中作答，晚上和周末也不例外。

1

创建助手

在 **Conversation AI > 对话代理** 下创建助手，选择 **公共代理** 角色，并撰写问候语和指令。

2

分配知识

在 **知识** 选项卡中，选择助手可以据此作答的 Knowledge Base AI 知识库。

3

测试并嵌入

在 **Conversation AI > 测试代理** 下试用助手。在 **网站聊天** 选项卡中输入您的域名，并将 **嵌入代码片段** 放到您的网站上。

4

查阅对话

在 **Conversation AI > 聊天记录** 和 **Conversation AI > 通话记录** 下，您可以看到每段对话的历史、时间和摘要，以及聊天与最终形成的工单。

技术数据

功能	详情
渠道	通过嵌入代码的网站聊天，通过助手公开电话号码的电话
知识来源	来自 Knowledge Base AI 的所选知识库，包含文章、常见问题和网站来源
网站聊天	HTTPS 域名，可使用通配符，例如 *.example.com；隐私网址、站点密钥、嵌入代码
防护	允许的国家、网络访问、每小时新对话数、对重复呼叫的限流
转交	聊天：附带电子邮件地址和历史的工单；电话：有效期为 48 小时的短信链接，或回电请求
日志	聊天和通话日志，包含历史、时间、状态和摘要
套餐与计费	Conversation AI 从 Professional 套餐起可用；按用量计费

03 · 实际应用

软件、零售、服务， 随时有人提问，随时有答案。

聊天中的密码问题

一家软件供应商添加了关于登录和密码的文章。聊天会立即回答该问题，需要更多帮助的人则可通过“发送请求”提交工单。

电话中的配送时间

一家零售商为助手分配了关于配送时间的常见问题。来电者当场获得答案，投诉则通过短信链接以工单形式转给团队。

周末的提问

周六，助手根据知识库回答聊天中的问题。周一，团队可以在聊天日志中看到提出过哪些问题，并在工单概览中看到未解决的工单。

常见问题

助手何时自行作答？

在网站聊天和电话中，它会根据您分配给它的知识库自行作答。Ticket Copilot 负责起草工单回复，由您的团队发送。

我能看到助手回答了什么吗？

可以。聊天和通话日志会显示每段对话的历史、时间、状态和摘要。来电中找不到合适答案的问题，会由 Conversation AI 在“知识缺口”下收集。

超出知识范围的问题会怎样？

这时由您的团队接手：在聊天中，访客通过“发送请求”提交工单；在电话中，来电者会收到短信链接。工单会包含历史记录。

上线前可以测试助手吗？

可以。在 Conversation AI > 测试代理 下，您可以在把 嵌入代码片段 放到网站上之前，先试用文字回复、电话规则和网站聊天。

开始使用

让您的助手回答第一个问题。

登录您的 PaperOffice 账户，在 [Conversation AI > 对话代理](#) 下创建助手，并在 [知识](#) 选项卡中为其分配您的知识库。

paperoffice.ai/zh/ai-zi-dong-hui-fu-dai-li-ren-zi-dong-hui-fu-xi-tong



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-zi-dong-hui-fu-dai-li-ren-zi-dong-hui-fu-xi-tong

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi