



产品数据表 · 支持 · CONVERSATION AGENT · 电话

下班后电话响个不停却无人接听？ 从现在起，由您的智能体接听。

Conversation Agent 在您自己的电话号码上接听来电，依据您的知识库作答，并在验证后告知订单状态。需要您团队处理的事项，通过短信链接变成工单。适用于下班后仍会接到来电的诊所、商家和服务企业。

一览

您自己的电话号码，依据知识库作答，验证后提供订单状态，未结事项通过短信链接转为工单。每通来电都附有转写文本，记录在通话日志中。

01 · 内容概述

下班后，电话无人接听。 现在由您的智能体接听。

下班后，一位患者询问交通路线，一位客户询问订单，却无人接听。Conversation Agent 在您自己的电话号码上接听，并依据您的知识库作答。需要您团队处理的事项，通过短信链接变成工单。

渠道

电话，通过 PaperOffice 为您的智能体分配的专属号码

知识

来自 Knowledge Base AI 的知识库，验证后另有业务数据

转接

通过短信链接进入表单生成工单，或为来电号码创建回电工单

记录

每通来电都有转写文本、摘要和情绪分析，记录在通话日志中



专属电话号码

在 电话 选项卡中点击 申请电话号码，PaperOffice 从号码池中分配一个号码。您将公司号码的来电转接到该号码。

依据您的知识作答

以 公共代理 角色，智能体依据您提供的知识库作答，包括网站来源。Workspace 文档保持锁定。

语言与声音

起始语言可以固定，也可以跟随所拨号码或来电者的国家区号。应要求时，智能体会切换到允许的语言，并使用该语言的声音。

通过短信链接提交请求

如果来电者需要您的团队，他会收到一条含表单链接的短信。填写电子邮件地址后生成工单；回电工单是另一种方式。

订单状态与报价

输入订单号或发票号及邮政编码后，智能体提供您业务数据中的状态。如您允许，报价以 PDF 形式发送。

AI 提示与录音

问候语之后，语音提示告知对方正在与 AI 助手通话，且通话可能被录音。来电者提出异议，即停止录音。

02 · 工作原理

设置、申请号码， 接听来电。

您只需在 **Conversation AI > 对话代理** 下设置一次智能体：角色、知识、问候语和电话号码。此后，只要有来电，无论晚上还是周末，智能体都会在该号码上接听。

1 创建智能体

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

2 设定知识与请求

在 **知识** 选项卡中选择知识库。在 **请求** 选项卡中，您决定智能体如何为您的团队接收请求。

3 申请号码

在 **电话** 选项卡中点击 **申请电话号码**。PaperOffice 分配号码，您将公司号码转接到该号码。

4 查看来电

在 **Conversation AI > 通话记录** 下，每通来电都附有转写文本和分析。**Conversation AI > 知识缺口** 收集未解答的问题，作为新文章的建议。

技术数据

功能	详情
电话号码	按需提供您自己的号码，由 PaperOffice 分配；将您的公司号码转接至此
知识来源	包含文章、常见问题和网站来源的知识库；Workspace 文档保持锁定
语言	起始语言固定，或依所拨号码或国家区号确定；可切换到允许的语言
转接	通往表单的短信链接，有效期 48 小时；为识别出的号码创建回电工单
业务数据	输入订单号或发票号及邮政编码后查询订单状态，可选短信验证码；验证有效期 15 分钟
日志	通话日志包含转写文本、音频、摘要和情绪分析；保留 30、90 或 180 天
套餐与计费	Conversation AI 自 Professional 套餐起提供；按使用量计费

03 · 实际应用

诊所、商店、手工业。 来电时随时可达。

下班后的牙科诊所

晚上，患者询问营业时间和交通路线。智能体依据诊所的知识库作答。想改约的人会收到短信链接，由此生成工单。

有订单疑问的商家

“我的订单到哪了？”输入订单号和邮政编码后，智能体提供所连接店铺数据中的状态。投诉通过短信链接作为工单转给团队。

备有价目表的手工业企业

来电者询问一次维护的价格。智能体依据价目表给出价格，应要求时通过电子邮件发送 PDF 报价，并注明来电的日期和时间。

常见问题

来电者如何联系智能体？

通过您自己的电话号码：在 **电话** 选项卡中点击 **申请电话号码**，PaperOffice 分配号码。您可保留现有的公司号码，并将来电转接至此。

来电者知道自己在与 AI 通话吗？

知道。问候语之后，语音提示告知对方 AI 助手正在通话，且通话可能被录音。如果您的问候语已包含这两项，则省略该提示。来电者提出异议，即停止录音。

智能体使用哪种语言？

您设定的起始语言：固定，或依所拨号码，或依来电者的国家区号。如果来电者要求另一种允许的语言，智能体会切换，包括声音。

未结事项如何送达您的团队？

来电者收到一条含表单链接的短信，并在表单中填写电子邮件地址。由此生成包含对话记录的工单。或者，智能体为来电号码创建回电工单。

开始使用

让您的智能体接听第一通电话。

登录您的 PaperOffice 账户，在 **Conversation AI** > **对话代理** 下创建智能体，然后在 **电话** 选项卡中点击 **申请电话号码**。

paperoffice.ai/zh/ai-conversation-agent-dian-hua-jie-ting-lai



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-conversation-agent-dian-hua-jie-ting-lai

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi