



产品数据表 · 支持 · CONVERSATION AGENT · 网络聊天

网站上的问题要等到明天才有人回答？ 您的智能体在访客还在线时即刻回复。

Conversation Agent 在您网站的聊天中回答问题，依据您的知识库，并使用您网页的语言。如果访客需要您的团队，他可以留下电子邮件地址提交请求，由此生成工单。适用于商店、软件供应商和服务企业。

一览

一个适用于您域名的嵌入代码，依据知识库作答，验证后提供订单状态，未结问题以带电子邮件地址的工单形式留存。每次聊天都记录在聊天日志中。

01 · 内容概述

深夜里也有人提问。 智能体立即回复。

配送要多久？这个备件是否合适？这类问题常在晚上出现，此时店里无人回复，访客便离开了。Conversation Agent 依据您的知识库在聊天中作答。如果访客需要您的团队，其请求将成为工单。

安装

嵌入代码放在您的网站上，在您允许的域名上生效

知识

来自 Knowledge Base AI 的知识库，验证后另有业务数据

转接

“发送请求”附电子邮件地址，生成含聊天记录的工单，并通过电子邮件确认

记录

每次聊天都在聊天日志中，附页面、来源、记录和工单



通过嵌入代码安装

在 **网站聊天** 选项卡中，于 **允许的域名** 下填写您的域名，然后将 **嵌入代码片段** 复制到您的网站中。小组件只会出现在这些域名上。

依据您的知识作答

以 **公共代理** 角色，智能体依据 **知识** 选项卡中的知识库作答，并链接带有网址的文章。Workspace 文档保持锁定。

您网页的语言

如果您网页的语言属于允许的语言，聊天便以该语言回复，否则以智能体的语言回复。每种语言都有对应的问候语。

附电子邮件地址的请求

通过“发送请求”，访客留下电子邮件地址。工单包含聊天记录，确认邮件以链接形式寄出。

验证后的订单状态

输入订单号或发票号及邮政编码后，智能体提供您所连接业务数据中的状态。

防滥用保护

每小时新对话数量上限、允许的国家，以及对 VPN、代理、数据中心和 Tor 的拦截。被拦截的访客仍可留下电子邮件地址。

创建智能体，嵌入代码，回答问题。

您只需在 **Conversation AI > 对话代理** 下设置一次智能体，并将 **嵌入代码片段** 放到您的网站上。此后，只要有人提问，智能体便在聊天中回答，晚上和周末也不例外。

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** 角色并撰写指令。在 **知识** 选项卡中选择知识库。

2 填写域名

在 **网站聊天** 选项卡中，于 **允许的域名** 下使用 **HTTPS** 填写您的域名，包括 `https://*.example.com` 等通配符形式，然后保存。

3 测试并嵌入

在 **Conversation AI > 测试代理** 下试用智能体。然后复制 **嵌入代码片段** 并粘贴到您的网站中。

4 查阅聊天记录

在 **Conversation AI > 聊天记录** 下，每次聊天都附页面、来源和记录。如已生成工单，则显示工单编号。

技术数据

功能	详情
安装	带站点密钥的嵌入代码，保存后可用；站点密钥可轮换
域名	HTTPS 来源，每行一个，包括 <code>https://*.example.com</code> 等通配符形式
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	网页语言在允许的语言范围内；每种语言各有问候语
防护	每小时新对话数量、允许的国家（EU、EEA、ISO 代码）、拦截 VPN、代理、数据中心和 Tor
转接	附电子邮件地址与聊天记录的工单，附链接的确认；一次性邮箱地址会被拒绝
日志、套餐、计费	聊天日志保留 30、90 或 180 天；Conversation AI 自 Professional 套餐起提供；按使用量计费

03 · 实际应用

商店、店铺、软件。 只要有人提问，就持续回答。

傍晚的自行车店

访客询问车轮是否适合他的自行车，以及配送需要多久。智能体依据文章作答。如需维修，访客可通过“发送请求”提交工单。

有订单疑问的网络商店

“我的订单在哪里？”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。需要更多帮助的人留下电子邮件地址即可。

软件供应商的帮助页面

在帮助页面上，智能体回答登录和设置相关问题，并链接到对应文章。第二天早上，团队可在聊天日志中看到大家问了什么。

常见问题

聊天如何出现在我的网站上？

通过 **网站聊天** 选项卡中的 **嵌入代码片段**。保存后它即会出现，并在您允许的域名上运行。若轮换站点密钥，请在您的网站上替换代码。

访客知道自己在与 AI 聊天吗？

知道。聊天窗口中名称下方显示“人工智能助手”，输入框下方的提示建议在有疑问时发送请求。

智能体能访问哪些内容？

您分配给它的知识库，以及在验证后用于订单状态查询的所连接业务数据。Workspace 文档对网站访客保持锁定。

访客很多时会怎样？

一旦达到每小时新对话数量上限，小组件会显示“目前非常繁忙。”，并请求电子邮件地址。进行中的对话继续进行。

开始使用

让您的智能体回答聊天中的第一个问题。

登录您的 PaperOffice 账户，在 **Conversation AI** > **对话代理** 下创建智能体，然后在 **网站聊天** 选项卡中将 **嵌入代码片段** 复制到您的网站中。

paperoffice.ai/zh/ai-conversation-agent-wang-luo-liao-tian-wang



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-conversation-agent-wang-luo-liao-tian-wang

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi