



产品数据表 · 支持 · HELPDESK AI

客户请求分散在三个渠道？ 从现在起，您的客户服务统一运行。

Helpdesk AI 将客户门户、网站聊天和电话与您的知识库连接起来。对话助手在聊天和电话中回答问题，未解决的请求转为工单，Ticket Copilot 则为您的团队起草回复。

一览

按优先级设定 SLA 的工单、支持 21 种语言的客户门户、包含六项关键指标的仪表盘，以及每张工单中的 Copilot。工单回复由您的团队发送。

01 · 内容概述

三个渠道，三类问题。 现在，一切协同运作。

在网站上，访客询问保修问题；在电话中，有人想更改配送地址；在门户中，一份投诉正在等待处理。使用 Helpdesk AI 时，对话助手会根据您的知识库回答标准问题。其余的一切都会以带有历史记录的单形式转交给您的团队。

渠道

客户门户、网站聊天和电话，另有发给客户和团队的电子邮件通知

知识

来自

Knowledge Base AI
的文章、常见问题和网站来源，供助手和 Copilot 使用

助手

用于聊天和电话的对话助手，用于回复草稿的 Ticket Copilot

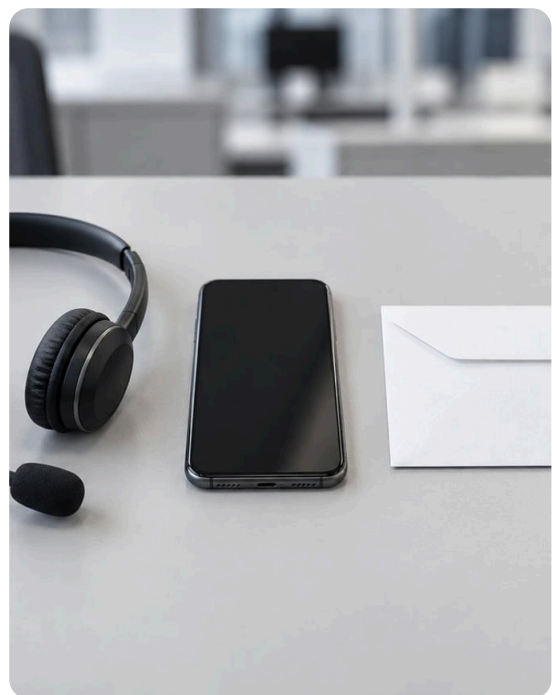
访问方式

Helpdesk AI › 仪表盘

和

Conversation AI › 对话代理

下的网页应用，客户则使用客户门户



工单概览

所有工单均可在 Helpdesk AI › 工单概览 下查看状态、优先级、分配情况并进行筛选。批量操作可同时修改多张工单。

客户门户

客户可以打开并跟踪自己的工单，并通过链接而非密码登录。您可以设置标志、配色和门户名称。

网站聊天与电话

对话助手根据您的知识库作答。未解决的请求会通过“发送请求”或短信链接转为工单。

Ticket Copilot

在每张工单中，PaperOffice Agent 侧边栏里的 Copilot 会总结往来记录、建议标签，并以客户的语言起草回复。

SLA 与通知

在您的营业时间内，按优先级设定响应和解决时间。电子邮件会将新工单通知最多 10 个团队地址。

仪表盘

六项关键指标，例如已逾期和未分配，以及 7 天趋势、团队工作量和主要风险，每项都可一键跳转到相应工单。

02 · 工作原理

接收、转交、回复。 每项请求都走同一条路径。

Helpdesk AI 是各支持模块协同工作的方式。以下是一项请求从首次接触到收到回复的完整流程。

1

问题进入

客户在门户中留言、在网站聊天中发送消息或打电话。对话助手根据您的知识库回答聊天和电话。

2

未解决的问题转为工单

在聊天中，访客留下电子邮件地址；在电话中，来电者会收到短信链接。工单会包含会话记录。

3

团队回复

在 [Helpdesk AI > 工单概览](#) 下，团队负责人分配工单，Copilot 按指令起草回复，您的团队审阅后发送。

4

客户在门户中阅读

电子邮件通知会让客户直接登录门户。 [Helpdesk AI > 仪表板](#) 显示整体的支持运行情况。

技术数据

功能	详情
组成模块	工单系统、客户门户、Ticket Copilot、仪表盘、 HelpDesk 用户 ； 用于聊天和电话的对话助手
接收渠道	客户门户（登录或表单）、网站聊天、通过短信链接或回电请求的电话
知识来源	来自 Knowledge Base AI 的知识库；公开助手和 Copilot 无法访问 Workspace 文档
语言	客户门户支持 21 种语言，Copilot 草稿使用客户的语言
设置	Helpdesk AI > 设置 ： 客户门户、外观、工单编号、SLA、通知
套餐	Helpdesk AI 从 Plus 套餐 起可用；网站聊天和电话（Conversation AI）从 Professional 套餐 起可用

03 · 实际应用

网店、软件、服务， 每个渠道都有同一套支持。

带有保修问题的网上商店

网站聊天会根据对应的文章回答保修问题。若客户还想更改配送地址，他们可通过“发送请求”提交一张附带聊天记录的工单。

设有热线的软件公司

对话助手接听来电并回答标准问题。遇到技术支持问题时，它会发送短信链接，工单随即出现在工单概览中。

拥有门户的服务提供商

客户通过带有您标志的门户报告问题。团队负责人在仪表盘上看到已逾期和未分配的工单，并在团队内部进行分配。

常见问题

Helpdesk AI 包含哪些内容？

仪表盘、工单概览、HelpDesk 用户、包含客户门户和 SLA 截止时间的设置，以及 Ticket Copilot。来自 Conversation AI 的对话助手则增加网站聊天和电话功能。

哪些渠道会转为工单？

客户门户和公开表单、通过“发送请求”的网站聊天，以及通过对话助手的电话。通过电子邮件，客户会收到登录链接和回复通知。

助手会自动回答吗？

在网站聊天和电话中，对话助手会根据您的知识库自行作答。Copilot 负责起草工单回复，由您的团队发送。

我需要哪种套餐？

Helpdesk AI 从 Plus 套餐起包含在内。若需要网站聊天和电话，请添加 Conversation AI，它从 Professional 套餐起包含在内。

开始使用

将您的各个渠道整合到一个支持台。

登录您的 PaperOffice 账户，在 [Helpdesk AI > 设置](#) 下设置客户门户，并在 [Conversation AI > 对话代理](#) 下连接网站聊天和电话。

paperoffice.ai/zh/ai-helpdesk-ai-fu-wu-tai-ke-fu-fu-wu-ti-dan-xi-tong



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-helpdesk-ai-fu-wu-tai-ke-fu-fu-wu-ti-dan-xi-tong

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi