



产品数据表 · 支持 · TICKET COPILOT

每次回复都要从头写？ 草稿已经准备好，由您的团队决定。

Ticket Copilot 在 Helpdesk AI 的每张工单中都可使用。它根据工单往来记录和您的知识库，以客户的语言对会话进行总结、建议标签并起草回复。专为希望更快回复、同时保持掌控的支持团队而设计。

一览

三到五句的摘要、三到五个标签建议，以及直接位于回复栏中的回复草稿。发送只需团队点击一次。

01 · 内容概述

会话很长，回复栏却是空的。 现在，草稿已经准备好了。

一张工单有很长的往来记录，客户用法语来信，答案则藏在知识库文章中。以往，这意味着要通读全部内容、搜索并撰写。有了 Copilot，您只需用一句话说明客户应当听到什么，然后审阅完成的草稿。

输入

工单往来记录、您的知识库，以及您用自己的语言所下的指令

输出

摘要、标签建议、位于回复栏中的回复草稿，或作为内部备注保存

访问方式

网页应用中每张工单的
Helpdesk AI > 工单概览
下，作为
PaperOffice Agent
侧边栏

语言

草稿使用客户的语言，您的指令使用您自己的语言



一键生成摘要

点击 **总结工单**，Copilot 会用三到五句话概括工单：内容是什么、发生过什么，以及仍有哪些未决事项。

合适的标签

建议标签 会返回三到五个合适的标签，与已有标签互为补充。点击一个建议即可将其保存到工单中。

按指令起草回复

您写下客户应当听到的内容。Copilot 会阅读往来记录，搜索您的知识库，并将草稿放入回复栏。

客户的语言

即使您用德语下达指令，草稿也将完全使用客户的语言撰写。其他语言文章中的事实会被翻译。

个性化问候

草稿会以工单上的姓名称呼收件人。若没有姓名，则使用回复语言中的中性问候语。

由您的团队发送

Copilot 无法发送邮件。您的团队负责审阅、修改和发送。如有需要，您可以使用 **保存为内部备注** 保存草稿。

02 · 工作原理

打开工单，下达指令。 审阅草稿并发送。

Copilot 在网页应用中工作，紧邻往来记录和回复栏。它只在您点击时运行；单纯打开工单不会启动它。

1

打开工单

在 Helpdesk AI › 工单概览 下打开一张工单。 PaperOffice Agent 侧边栏会显示 总结工单 和 建议标签 按钮。

2

了解往来内容

总结工单 会返回摘要。Copilot 还可以直接回答关于工单的问题，例如客户目前写了什么。

3

下达指令

在下方写下客户应当听到的内容，例如“请告诉她，发票今天会重新发送”，然后点击 发送给代理 。

4

审阅并发送

草稿位于回复栏中。您的团队进行调整后发送。客户会收到电子邮件通知，并在门户中阅读回复。

技术数据

功能	详情
在应用中的位置	每张工单中的 PaperOffice Agent 侧边栏，位于 Helpdesk AI › 工单概览 下
功能	生成摘要、建议标签、起草回复、回答关于工单的问题
来源	工单往来记录，以及您账户在 Knowledge Base AI 中的知识库
输出	回复栏中的草稿，可选作为内部备注；标签保存到工单
回复语言	客户的语言，取自工单、其消息和客户门户
发送	由您的团队在回复栏中发送；Copilot 无法发送
套餐与计费	属于 Helpdesk AI，从 Plus 套餐起包含；AI 用量按消耗计费

03 · 实际应用

跟进、投诉、发票。 每一项都有完成的草稿。

发票始终未送达

客户通过客户门户来信。团队输入“发票今天会重新发送”，Copilot 则结合客户姓名和文章中的解释撰写回复。

来自网站聊天的请求

对话助手将一个未解决的问题连同聊天记录转为工单。总结工单 会用几句话概括访客已经询问了什么，以及仍有哪些未决事项。

用西班牙语来信的客户

指令以德语下达，草稿则以西班牙语生成。发送前，团队使用 保存为内部备注 保存草稿，便于同事校对。

常见问题

Copilot 会直接回复客户吗？

Copilot 负责起草，由您的团队发送。它会将草稿放入回复栏，或将其保存为内部备注。发送工具对 Copilot 保持锁定。

Copilot 处理哪些工单？

Helpdesk AI 中的每张工单：来自客户门户的、来自网站聊天的，以及通过对话助手来自电话的工单。来自聊天和电话的工单包含会话记录。

草稿从何而来？

来自工单往来记录和您账户的知识库。Workspace 文档不在范围之内。链接仅取自往来记录和知识库，并按原样使用。

如何计费？

按用量计费，从您的账户余额中扣除。单纯打开工单不会触发 Copilot 请求。当前价格请查看价格页面。

开始使用

让 Copilot 为您撰写下一份草稿。

登录您的 PaperOffice 账户，在 [Helpdesk AI > 工单概览](#) 下打开一张工单，然后在 [PaperOffice Agent](#) 侧边栏中下达您的第一条指令。

paperoffice.ai/zh/ai-ticket-agent-gongdan-agent-zhichi-zidonghua



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-ticket-agent-gongdan-agent-zhichi-zidonghua

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi