



产品数据表 · 支持 · 工单系统

需求写在便利贴上、聊天里、电话中？ 从现在起，每个案件都在同一份列表中。

Helpdesk AI 工单系统将客户门户、网站聊天和电话中的请求汇集到一个工单概览中，并显示状态、优先级和负责人。您的客户可在自己的门户中跟踪工单，并通过链接而非密码登录。

一览

四个优先级，在您的营业时间内按优先级设定 SLA 截止时间，并提供内部备注、模板，以及带有您的标志、配色和 21 种语言的客户门户。

01 · 内容概述

便条、聊天、回电请求。 现在，一切都有了编号。

一个请求通过网站进入，第二个通过电话，第三个则是显示器上的一张便利贴。谁来回复？什么时候回复？在工单系统中，每个请求都会获得一个编号、一个状态和一位负责人。您的客户可在门户中看到案件的进展。

接收

带登录功能的客户门户或表单，网站聊天，以及通过对话助手接听的电话

处理

状态、四个优先级、分配、内部备注、附件、模板、批量操作

客户门户

通过链接登录，查看状态和回复，跟进与新建工单，支持 21 种语言

访问方式

Helpdesk AI › 工单概览

下的网页应用；客户通过固定的门户地址访问



显示来源的编号

每个工单编号都包含您的前缀、来源、年份和流水号，例如客户门户为 PT，网站聊天为 CH。

状态与优先级

包括新建、打开、待处理、已关闭，以及从低到紧急的四个优先级。可逐个处理工单，也可使用 **更改状态** 批量处理多张工单。

团队分配

工单分配给团队成员，未分配的工单一目了然。新工单在分配后会自动切换为打开状态。

按优先级设定 SLA 截止时间

每个优先级的响应时间和解决时间均在您的营业时间和时区内计算。概览会标出即将到期或已逾期的工单。

内部备注与模板

内部注释 用于团队内部协调，客户看不到。**模板** 可将预先准备好的回复插入回复栏。

符合您品牌的门户

您的企业形象标志、主色和强调色、门户名称，以及发给客户的工单邮件所用的专属回复地址。

02 · 工作原理

接收、处理、门户。 一个案件，一份历史。

您的团队在网页应用中工作，您的客户在门户中操作。消息、内部备注和附件都会带时间戳保存在工单中。

- 1 设置门户与编号**
在 **Helpdesk AI > 设置** 下，于 **客户门户** 部分设置门户名称和回复地址；在 **工单编号** 下设置 2 至 8 个字符的前缀。
- 2 设置截止时间**
在 **服务时间及 SLA** 下启用 SLA 截止时间，为每个优先级设定响应和解决时间，并选择带时区的营业时间。
- 3 处理工单**
在 **Helpdesk AI > 工单概览** 下，按状态和优先级筛选，分配并回复。使用 **内部注释** 可在客户看不到的情况下进行协调。
- 4 客户在门户中回复**
客户每次收到回复时都会收到电子邮件通知。邮件中的按钮可直接让其登录门户，在那里回复并发送附件。

技术数据

功能	详情
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
工单编号	前缀（2-8 个字符 A-Z、0-9）、来源、年份、流水号，例如 MUE-PT-2026-000001
优先级	低、普通、高、紧急
SLA 截止时间	每个优先级的响应和解决时间，从 5 分钟到 90 天；预警阈值为截止时间的 10-99 %
通知	每次新回复时通知客户；新工单时向最多 10 个地址发送团队邮件
客户门户	邮件登录链接、21 种语言、标志、主色和强调色、门户名称
套餐	属于 Helpdesk AI，从 Plus 套餐起包含；网站聊天和电话（Conversation AI）从 Professional 套餐起可用

03 · 实际应用

投诉、回电、紧急案件。 每个案件都有状态。

通过门户提交的投诉

客户在门户中打开一张工单并附上照片。团队负责人将其分配出去，状态切换为打开，客户可在门户中看到每一次回复。

电话中的请求

对话助手向来电者发送短信链接。来电者在表单中输入电子邮件地址，随后系统会创建一张包含请求内容和会话记录的工单。

有截止时间的紧急案件

团队为紧急工单设定在营业时间内一小时的响应时间。时间一到，工单概览便会将该工单标记为已逾期。

常见问题

工单如何进入系统？

通过您的客户门户（登录或公开表单）、网站聊天中的“发送请求”，以及电话中的对话助手。

客户在门户中能看到什么？

他们自己的工单及其状态、您团队的回复、附件和通知。内部备注对他们始终不可见。

客户如何登录门户？

使用电子邮件地址：无需密码，他们会通过电子邮件收到登录链接。每封回复邮件中的按钮也可直接让其登录。

工单何时算作逾期？

当您已启用 SLA 截止时间，且其优先级的响应或解决时间在您的营业时间内已到期时。达到预警阈值后，工单会被视为即将到期。

开始使用

设置您的客户门户。

登录您的 PaperOffice 账户并打开 [Helpdesk AI](#) 设置。您的门户地址会在首次打开时设置完成；您需要添加门户名称、配色和前缀。

paperoffice.ai/zh/ai-ti-dan-xi-tong-fu-wu-tai-fu-wu-ruan-jian



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-ti-dan-xi-tong-fu-wu-tai-fu-wu-ruan-jian

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi