



简明指南 · 问题 · 客服负荷过重

同一个问题已经是第二十次了？ 现在，您的知识库可以回答它。

状态查询、发票副本、截止日期、操作方法：许多咨询都会重复出现。本简明指南展示网站聊天和电话如何根据您的知识库回答标准问题，未结事项如何以工单形式连同其历史记录到达，以及 Ticket Copilot 如何起草回复。

一句话概括要点

答案只需在知识库中写一次，网站聊天和电话即可据此作答；未结事项会变成带历史记录的工单，在工单中，Copilot 起草回复，由您的团队发送。

01 · 问题所在

每一个答案， 每次都要从头写起。

水电费账单什么时候寄出？表格在哪里？截止日期是什么时候？这类问题通过电话、电子邮件和网站进来，常常一天好几次。您的团队凭记忆或翻找旧邮件来回答，留给疑难案例的时间就所剩无几了。

成因

知识分散在很多地方

答案埋在旧邮件、文件、网站和资深同事的头脑里。取决于谁来回答，提问者得到的回复也会不同。

每个请求都需要有人处理

即使是标准问题，也要由某人阅读、查找并回复。下班之后，问题只能等到第二天早上。

重复的情况看不见

哪个问题最常出现，没有任何清单可查。只有当同一个问题第十次到达时，团队才会注意到缺少某个操作说明。

如何察觉

- 您的团队每天要重复撰写同样的答复好几次。
- 电话打断了对疑难案例的处理。
- 客户因为看不到其请求的进展而再次追问。
- 新同事遇到问题时去问资深同事，而不是查找答案。
- 晚上和周末收到的问题堆积到周一。

02 · PAPEROFFICE 的解决方式

先由知识库作答， 再转交给团队。

这一流程将重复问题与例外情况区分开来：Conversation Agent 根据您的知识库回答标准问题，其余一切则以带历史记录的单形式转交给您的团队。

1

整理您的知识

文章、常见问题和片段保存在知识库中，并按语言分别维护。网站来源还会按计划将您网站的页面读取为内部文章。

模块: 知识库

2

在聊天和电话中作答

Conversation Agent 根据您的知识库，在网站聊天和电话中作答，包括晚上和周末。Workspace 文件保持锁定。

模块: AUTO-RESPONSES

3

未结事项变成工单

在聊天中，访客提交附有电子邮件地址和聊天记录的请求；在电话中，短信链接会引导至一个表单。两者都会作为工单进入 Helpdesk AI。

模块: HELPDESK AI

4

Copilot 起草回复

在工单中，Ticket Copilot 总结历史记录，并以客户的语言起草回复。您的团队进行审阅、编辑并发送。

模块: TICKET COPILOT

5

填补空白

每次通话之后，知识缺口会收集那些未能解决的问题，并按频率计数。经您审阅后，它们会成为知识库中的文章。

模块: 知识缺口

03 · 应用中的操作

从第一篇文章 到应用中的工单。

以下说明如何设置这一流程。Helpdesk AI 包含在 Plus 套餐中，网站聊天和电话（Conversation AI）包含在 Professional 套餐中。

1

创建知识

在 Knowledge Base AI › 文章 下撰写文章和常见问题，并将状态设为内部或已发布。网站来源会添加您网站的内容。

2

设置代理

在 Conversation AI › 对话代理 下，创建一个具有 公共代理 角色的代理，并在 知识 标签中选择它所依据回答的知识库。

3

嵌入网站聊天

对于网站聊天，请输入您的域名，并将 嵌入代码片段 放置在您的页面上。在此之前，请先用典型问题在测试实验室中试用该代理。

4

处理工单

在 Helpdesk AI › 工单概览 下分配并回复。在 PaperOffice Agent 侧边栏中，Copilot 会总结内容，并将回复草稿填入回复框。

5

检查缺口和状态

在 Conversation AI › 知识缺口 下，来自通话的未解决问题按频率列出。Helpdesk AI › 仪表板 显示逾期和未分配的工单，以及 7 天趋势。

实践经验

从最常见的问题开始 先把团队最常听到的问题的答案，以常见问题的形式写入公开知识库。之后，知识缺口会显示下一个缺失的答案是什么。

04 · 案例

一家物业管理公司的前台。



一家管理 1,200 套公寓、拥有六名员工的物业管理公司。租户会通过电话和电子邮件询问水电费账单、垃圾收集、开锁服务和通知期限。前台的物业经理每天要回答很多次相同的问题。

使用前

- 物业经理亲自在电话中回答每一个标准问题。
- 答案保存在旧邮件中，也保存在前台的一本活页夹里。
- 她把回电请求写在小纸条上。
- 只有她一人知道哪些问题最常出现。

使用 PAPEROFFICE 后

- 答案以常见问题的形式存放在公开知识库中。
- 网站聊天和电话依据它回答标准问题，晚上也一样。
- 未结事项以带历史记录的单形式到达，Copilot 起草回复。
- 知识缺口会显示电话中哪些问题需要答案。

虚构的示例，仅供说明。请您自行核实租户或客户可以听到哪些答案，并将公开代理的知识库限定为恰好包含这些内容。

05 · 检查清单

您的客服 准备好迎接第一个代理了吗？

请与您的团队一起逐条核对这些要点，最好手边有近几周的请求清单。

- | | |
|---|---|
| ☐ 您的团队最常听到哪些问题？目前答案在哪里？ | ☐ 哪些答案可以让客户听到，哪些必须保留在内部？ |
| ☐ 您的客户使用哪些语言提问？ | ☐ 您网站上哪些页面已经说明了流程、截止日期或价格？ |
| ☐ 网站聊天应出现在哪些域名上？ | ☐ 团队中谁处理工单，谁负责分配？ |
| ☐ 您希望为每个优先级设定怎样的响应时间和解决时间？ | ☐ 哪些事项应始终交由人员处理，例如投诉？ |
| ☐ 谁维护知识库，谁审阅知识缺口？ | ☐ 谁每天早上检查逾期和未分配的工单？ |

06 · 常见问题

服务经理 首先会问的问题。

代理的答案从哪里来？

来自您在 **知识** 标签中分配的知识库，包括其中的内部和已发布条目。Workspace 文件保持锁定。因此，公开代理只配置那些内容可以让客户听到的知识库。

Copilot 会直接回复客户吗？

Copilot 负责起草，您的团队负责发送。它会把草稿放入回复框，或将其保存为内部备注，且其发送功能保持锁定。客户会收到一封电子邮件通知，并在门户中阅读回复。

代理能提供订单状态吗？

可以，借助业务数据来源：来自 ERP、商店或会计系统的订单、发票和价格，并提供 JTL-Wawi 和 Holded 的配方。客户通过验证后，代理会提供订单详情，例如订单号和邮政编码。

如果问题超出了您的知识范围怎么办？

在聊天中，访客使用 **Send a request** 并附上电子邮件地址，即可连同聊天记录发送一张工单。在电话中，来电者会收到一个通往表单的短信链接，或留下回电请求。

支持哪些语言？

您可以为每个代理选择允许使用的语言，电话则可为每种语言选择语音。在聊天中，代理使用您页面的语言作答，Copilot 则以客户的语言起草。客户门户提供 21 种语言。

我们如何知道它是否有效？

Helpdesk AI 仪表板 显示六项关键指标，例如逾期和未分配，与上周相比的 7 天趋势，团队工作量和主要风险。聊天和通话记录会显示每一次对话及其历史。

07 · 如何开始

从最常见的问题开始

在 Knowledge Base AI › 文章 下将答案写成常见问题，在 Conversation AI › 对话代理 下创建一个代理，并为其分配知识库。计费按用量进行，详情请见定价页面。

阅读数据表

知识库、Auto-Responses、Helpdesk AI、Ticket Copilot、知识缺口和客服分析，均在各自的数据表中以菜单路径说明。

先测试代理

在 嵌入代码片段 放到您的网站上之前，先用您最常见的问题在测试实验室中试用该代理。

一起开始

关于设置和选择套餐，我们乐意通过联系页面为您提供咨询。

本主题相关的产品数据表

知识库

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-zh.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-zh.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-zh.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-zh.pdf

知识缺口

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-zh.pdf

支持分析

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-zh.pdf

本主题更多内容

客服负荷过重

paperoffice.ai/zh/solutions/wenti/ai-zhichifuzai-zhidonghua-shoujikefu



本主题更多内容

paperoffice.ai/zh/solutions/wenti/ai-zhichifuzai-zhidonghua-shoujikefu

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi