



简明指南 · 流程 · 客户服务

每个服务渠道都有自己的收件箱？ 聊天、门户和电话，统一在一个工单概览中。

保修、备件、交货日期：客户通过网站聊天、客户门户和电话进行咨询。本简短指南展示了 Conversation Agent 如何根据您的知识库作答，客户请求如何作为带有历史记录的单到达，以及您的团队如何在统一平台中处理所有事务。

一句话的重点

代理根据您的知识库作答，验证后提供订单状态，客户请求作为工单到达，其历史记录在一个概览中显示，并按优先级设定服务等级协议（SLA）。

01 · 问题所在

每个渠道都有自己的一摞资料。

客户在聊天中询问备件，第二天打电话咨询保修案件，随后又发来一封邮件。每个请求都落在不同的地方，回复的人对其他渠道的内容一无所知。客户每次都得从头解释问题。

成因

每个渠道都有自己的收件箱

聊天消息、电话记录和邮件彼此分离。处理某个请求的人，看不到客户昨天通过其他渠道问过什么。

答案只存在于人脑和文件夹里

每位同事以自己的方式了解保修条款、备件编号和交货时间。取决于由谁回答，同一个问题会得到不同的答复。

交接时历史记录丢失

问题转交时，之前已经说过的内容常常缺失。客户只能重复自己，而您的团队必须从零开始。

如何察觉

- 客户在第二次联系时仍要从头描述问题。
- 回电请求写在便条上，或记在某位同事单独保管的清单里。
- 只有处理人才知道某个请求是否已经回复。
- 有关交货状态的询问通过聊天、电话和邮件反复出现。
- 下班之后，问题要等团队上班才能处理。

02 · PAPEROFFICE 的解决方式

一个知识库， 一个工单概览。

网站聊天和电话使用您的知识库回答标准问题。凡是需要人工处理的事项，都会连同对话历史成为工单；客户门户中的每个请求也是如此。您的团队在同一个工单概览中处理全部工单。

1

连接知识和订单数据

文章和常见问题保存在知识库中，并按语言维护。运营数据源从您的店铺或 ERP 同步订单、发票和价格，并提供 JTL-Wawi 和 Holded 的配方。

模块: 知识库

2

在网站聊天中作答

对话代理根据您的知识库，以您页面的语言作答。对于有网址的文章，它会附上链接，方便客户自行阅读。

模块: CONVERSATION AGENT · 网络聊天

3

在电话中作答

同一个代理接听您自己的电话号码。问候语之后，会播放一段关于 AI 和录音的语音提示。它凭订单号和邮政编码提供订单状态。

模块: CONVERSATION AGENT · 电话

4

未决事项转为工单

在聊天中，客户连同电子邮件地址和历史记录发送请求；在电话中，短信链接会引导至一份表单。在客户门户中，客户可以自行开立工单。

模块: 工单系统

5

团队回复，客户在门户中阅读

Ticket Copilot 总结历史记录，并以客户的语言起草回复。由您的团队发送，客户会收到邮件通知，并在门户中阅读。

模块: TICKET COPILOT

03 · 应用中的操作

如何设置 服务流程。

应用中分五步完成。Helpdesk AI 从 Plus 套餐起包含在内；网站聊天和电话（Conversation AI）从 Professional 套餐起提供。

1

提供知识和数据

在 Knowledge Base AI › 文章 下撰写文章和常见问题。在 Knowledge Base AI › 运营来源 下连接您店铺或 ERP 的订单，使代理能够在核实后提供状态。

2

创建代理

在 Conversation AI › 对话代理 下创建具有 公共代理 角色的代理，撰写问候语和指令，并选择它作答时所依据的知识库。

3

开通聊天和电话

在 网站聊天 选项卡中输入您的域名，并复制 嵌入代码片段 。在 电话 选项卡中申请您自己的电话号码，并将公司号码转接到该号码。

4

设置门户和期限

在 Helpdesk AI › 设置 下设置门户名称和颜色；您的组织图片用作徽标。然后按优先级，在营业时间内输入响应时间和解决时间。

5

处理工单

在 Helpdesk AI › 工单概览 中分配并回复。在 PaperOffice Agent 侧边栏中，助手会总结历史记录，并把草稿放入回复框。

实践经验

将内部备注设为“内部” 公开代理只回答已发布的条目和您的网站资料。将补偿规则之类的内部备注设为“内部”状态，它们就会对门户、网站聊天和公开代理保持隐藏。

04 · 案例

一家家电制造商的客户服务。



一家洗衣机和烘干机制造商，客户服务部门有八名员工。客户通过电话、邮件和联系表单询问保修、备件和交货日期。保修申请被打印出来，在桌上传来传去。

使用前

- 保修申请通过邮件和信件到达，打印后堆在桌上。
- 每位同事都依据自己的笔记回答备件问题。
- 回电时，客户又要从头描述问题。
- 谁负责哪个请求，记录在团队桌上的一张清单里。

使用 PAPEROFFICE 后

- 代理在聊天和电话中回答有关保修和备件的标准问题。
- 凭订单号和邮政编码，它从店铺数据中提供交货状态。
- 保修案件以带历史记录工单的送达，客户可以在门户中上传照片和收据。
- 团队负责人在工单概览中分配工单，助手起草回复。

这是一个用于说明的虚构示例。请您自行确认，代理可以提供哪些保修和订单详情，以及哪些事项应始终交给人工处理。

05 · 检查清单

您的服务部门 准备好使用一个工单概览了吗？

请与您的服务团队逐一核对以下各点，最好手边备有最近几周的请求。

- | | |
|---|--|
| ☐ 您的客户目前通过哪些渠道提问，每个请求分别落在哪里？ | ☐ 您的团队最常听到哪些问题，目前答案在哪里？ |
| ☐ 客户可以获知哪些内容，哪些应保持内部？ | ☐ 代理应提供哪些订单详情，它们来自哪个系统？ |
| ☐ 通过哪种核实方式，客户可以获知自己的订单状态？ | ☐ 网站聊天应出现在哪些域名上？ |
| ☐ 哪些事项应始终交给人工处理，例如投诉或补偿案件？ | ☐ 团队中谁处理工单，谁负责分配？ |
| ☐ 每个优先级适用怎样的响应时间和解决时间？ | ☐ 客户使用哪些语言提问，电话中应采用怎样的语音？ |

06 · 常见问题

服务经理开始之前会问的问题。

代理的答案从哪里来？

来自您分配的知识库；订单状态则来自您的运营数据源。
Workspace 文件对网站访客和来电者保持锁定。

如果代理无法帮忙怎么办？

在聊天中，客户连同聊天记录和电子邮件地址发送请求。在电话中，客户会收到一个指向表单的短信链接，提交的表单即成为工单。或者，他们可以留下回电请求，并生成工单。

助手会自己回复客户吗？

助手负责起草，由您的团队发送。它把草稿放入回复框，或将其保存为内部备注；发送功能对它保持锁定。

客户能看出答案来自哪里吗？

在网站聊天中，对于有网址的文章（例如来自网站资料的页面），代理会附上链接，让客户可以自行阅读相关页面。在电话中，它用简短的句子作答。

客户能看出是 AI 在回答吗？

能。在聊天窗口中，名称下方会显示“AI 助手”。在电话中，您的问候语之后会播放一段提示，说明正在与 AI 助手通话，且通话可能会被录音。

我们如何跟踪进度？

工单概览显示状态、优先级和分配情况；启用 SLA 期限后，即将到期或已逾期的工单会被标出。仪表板显示“逾期”和“未分配”等关键数字。

07 · 如何开始

从一个代理和一个渠道开始

在 **Knowledge Base AI** > **文章** 下撰写最常见的答案，在 **Conversation AI** > **对话代理** 下创建代理，并嵌入网站聊天。费用按用量计算，定价页面列有详情。

阅读数据表

知识库、网站聊天和电话的对话代理、业务数据、工单系统以及 Ticket Copilot，均附有菜单路径说明。

在实验室中测试代理

在 **嵌入代码片段** 放到您的网站之前，先用客户的真实问题试用代理。

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

Conversation Agent · 网络聊天

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-zh.pdf

Conversation Agent · 电话

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-zh.pdf

AI 智能体的业务数据

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-zh.pdf

工单系统

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

Ticket Copilot

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

本主题更多内容

客户服务

paperoffice.ai/zh/solutions/guocheng/ai-kehu-fuwu-zhidonghua-shoujikefu



本主题更多内容

paperoffice.ai/zh/solutions/guocheng/ai-kehu-fuwu-zhidonghua-shoujikefu

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi