

AI接待员：工单分类与处理

文档最后提交：2026/10/06 10:55:46（北京时间）

在线说明书：<https://aireceptionist.bosheng.online/doc/>

06 工单分类与处理

工单记录需要团队继续处理的需求。普通问答不一定产生工单；工单也不代表人工已经接手或作出服务承诺。



图 6：产品内置工单指南，已展开扩展字段示例；这是使用说明页面，不是实际提交记录或确认卡片截图。

配置工单分类

企业管理员或平台运营进入“工单分类”，点击“新增分类”或已有分类的“配置”。

字段	说明	示例
分类标识	小写字母、数字、下划线，以字母开头；保存后不能修改	sales_inquiry
分类名称	访客和后台看到的名称	售前咨询
启用	是否允许使用此分类收集新工单	开启
要求联系方式	是否必须提供联系方式	按团队跟进需要设置
扩展字段规则	JSON 数组，定义需收集的补充信息	无补充信息时填写 []

仅有分类还不够：对应站点需开启“允许创建工单”，空间和会话可用，分类与需求匹配且信息满足规则，并有足够工单容量。

扩展字段示例

收集一个必填的产品名称：

```
[
  {
    "name": "product",
    "type": "text",
    "required": true,
    "maxLength": 200
  }
]
```

属性	含义
name	字段标识；使用固定、明确的名称
type	支持 text、number、boolean
required	是否必填，使用 JSON 的 true 或 false
maxLength	长度规则，允许 1–2000；示例文本上限为 200

不要把分类名称填入规则输入框，也不要使用中文引号或尾随逗号。不需要额外字段时，用 [] 完成基本流程。修改分类后使用新咨询测试；旧咨询可能保留创建时配置，但服务端仍验证提交时的分类状态。

访客确认后提交

- 1. 助手根据有效分类收集摘要、联系方式和必要补充信息。
- 2. 展示确认卡片供访客核对。
- 3. 访客批准后提交；拒绝卡片不创建对应工单。
- 4. 团队以后台“工单”列表中的记录判断创建是否成功。

没有可用或合适的分类、信息不符合规则、额度或容量不足，以及实际提交失败时，不能视为工单已创建。助手在文字中表示“会帮您登记”也不能替代后台记录。

查看、分配和处理

企业管理员和操作员可处理工单，只读成员可查看，联系方式按权限展示。进入“工单”，按状态筛选，点击“详情”查看编号、摘要、分类、联系方式、状态与处理历史；点击“处理”调整状态、选择处理人和填写备注。

处理人必须是本企业启用的非只读成员。多成员同时操作时，如果提示记录已改变，应刷新详情，核对最新状态后再保存。

当前状态	可切换状态（不含保持原状态）
待处理	处理中、已关闭
处理中	待处理、已解决、已关闭
已解决	处理中、已关闭
已关闭	待处理

因此，待处理工单若已处理完成，应先进入“处理中”，再改为“已解决”。处理备注用于记录已联系、补充资料和下一步安排。

删除与容量

解决或关闭工单仍保留记录并占用工单容量。需要释放容量时，有操作权限的成员可点击“删除”，确认后清空工单正文、联系方式、补充字段和处理历史，仅保留防重复提交所需标识。删除后无法通过产品恢复。

管理员删除分类后，该分类不再接受新工单，旧确认卡片也不能继续提交该分类。历史工单和原分类名称保留，后台标注“已删除”；分类本身不能恢复，原分类标识不可复用。