



ورقة بيانات المنتج • التقاط • إدارة الأسئلة الشائعة

هل يجيب كل أحد في الفريق بطريقة مختلفة؟ إجابة واحدة للبوابة والهاتف ودردشة الموقع.

الأسئلة الشائعة أزواج قصيرة من السؤال والجواب في قاعدة معرفتك. تكتب الإجابة مرة واحدة، ويجدها العملاء في بوابة العملاء، ويجيب عنها وكلاء المحادثة لديك عبر الهاتف ودردشة الموقع من النص نفسه.

نظرة سريعة

سؤال وجواب لكل لغة، وحالة من مسودة حتى منشور، وتصويت القراء وتعليقاتهم. تقرأ البوابة والفريق والوكلاء الإجابة نفسها.

السؤال نفسه، وإجابات كثيرة. الآن إجابة واحدة يستخدمها الجميع.

كيف أعيد تعيين كلمة المرور؟ متى يُشحن الطلب؟ أسئلة كهذه تصل كل يوم عبر الهاتف والدرشة، ويجب عنها كل شخص بطريقة مختلفة قليلاً. كسؤال شائع، تعيش الإجابة مرة واحدة في قاعدة المعرفة، يحافظ عليها فريقك، ويقرأها البوابة والوكلاء.



الإدخال

السؤال في العنوان، والإجابة في المتن، إضافة إلى الفئة والوسوم والحالة

اللغات

نسخة واحدة لكل لغة، وترجمة بالذكاء الاصطناعي بنقرة زر

القراء

بوابة العملاء، والفريق، ووكلاء المحادثة، ووكلاء الدردشة في Agent AI

حلقة الملاحظات

مفيد أو غير مفيد مع سبب، والملاحظات المفتوحة كقائمة

الفئات والمرشحات

تُرتَّب الأسئلة الشائعة في فئات وفئات فرعية ضمن قاعدة المعرفة نفسها. ويعرض لك مرشح نوع السؤال الشائع كل سؤال وجواب بنظرة واحدة.

سؤال وجواب

يُكتب السؤال في العنوان، والإجابة في المحرر، مع صور إن أردت. أضف فئة ووسومًا وملخصًا قصيرًا للقوائم.

كل لغة على حدة

لكل سؤال شائع نسخة واحدة لكل لغة. تملأ الترجمة بالذكاء الاصطناعي لغات إضافية، ويُظهر مرشح «الترجمات الناقصة» الفجوات المفتوحة.

الحالة قبل النشر

تبقى المسودة مخفية. تقرأ الأسئلة الداخلية الفريق والوكلاء؛ وبعد نشرها في قاعدة معرفة عامة تظهر أيضًا في البوابة.

إجابات على الهاتف وفي الدردشة

يقرأ وكلاء المحادثة الأسئلة الشائعة في قواعد المعرفة المخصصة لهم. وفي دردشة الموقع يضعون رابطًا للإدخالات العامة.

تصويت وتعليقات

يصوّت قراء البوابة بـ «مفيد» أو «غير مفيد». ويحتاج الرفض إلى سبب، يصل إلى فريقك كملاحظة مفتوحة.

أنشئ، انشر، عيّن، وحسّن.

يُنشأ السؤال الشائع في قاعدة المعرفة، ويصبح متاحًا عبر حالته، ويُعيّن لوكيل. تُظهر ملاحظات القراء أي إجابة تحتاج إلى عمل.

1 أنشئ سؤالًا شائعًا

ضمن Knowledge Base AI « مقالات » استخدم إنشاء أسئلة وأجوبة متكررة (FAQ) : السؤال كعنوان، والإجابة كمتن، إضافة إلى الفئة والوسوم.

2 حدّد الحالة وترجم

ضمن حالة النشر اختر مسودة أو داخليًا أو منشورًا. أضف لغات أخرى بـ ترجمة .

3 عيّن لوكيل

ضمن Conversation AI « وكلاء المحادثة » ، اختر قاعدة المعرفة في تبويب المعرفة . استخدم وكيل الاختبار للتحقق من الإجابة أولًا.

4 حسّن الإجابة

يعرض تقييمات المقالات أضعف الإدخالات أولًا. اقرأ التعليق، وحسّن الإجابة، وضع علامة على الملاحظة كمنجزة.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
نوع المحتوى	سؤال شائع في قاعدة المعرفة، إلى جانب المقال والمقطع
الحقول	العنوان، والمتن، والملخص، والفئة، والوسوم، والحالة، وفيديو الشرح لكل لغة
الحالة	مسودة، داخلي، منشور، مؤرشف
الظهور	لكل قاعدة معرفة: داخلي، أو عام في بوابة العملاء، أو مقيد عبر رابط
الملاحظات	غير مفيد، واقتراح، وخطأ، ومتقادم، وأخرى؛ نص من 10 أحرف
الوكلاء	وكلاء المحادثة (الهاتف، دردشة الموقع) ووكلاء الدردشة في Agent AI
أدوات MCP	po_knowledge_add_article مع type faq، وpo_knowledge_update_article، وpo_knowledge_search

حيث تلتقط الأسئلة الشائعة الطلبات كل يوم.

خدمة عملاء متعددة اللغات

يُكتب سؤال شائع بالألمانية ويُوسَّع بترجمة بالذكاء الاصطناعي. وبينما يبقى مسودة، يراجع فريقك كل نسخة لغوية، ثم ينشرها.

خط ساخن بإجابات ثابتة

على الهاتف يجب وكيل المحادثة عن الأسئلة المعيارية من الأسئلة الشائعة. الأسئلة التي تبقى مفتوحة في مكالمة تظهر ضمن «اقتراحات المقالات» كسؤال من محادثة.

أسئلة معيارية في دردشة الموقع

كلمة المرور ومدة التوصيل والإرجاع: الأسئلة التي تصل كل يوم تعيش كأسئلة شائعة في قاعدة معرفة عامة. يقرأها العملاء في البوابة، وتجيب دردشة الموقع منها.

الأسئلة الشائعة

أي الوكلاء يستخدمون أسئلتنا الشائعة؟

وكلاء المحادثة على الهاتف وفي دردشة الموقع، ووكلاء الدردشة في Agent AI، كل منهم بقواعد المعرفة التي تعيَّن لها. وتُستخدم قاعدة المعرفة المعيَّنة بإدخالها الداخلية والمنشورة.

ما الفرق بين السؤال الشائع والمقال؟

السؤال الشائع أزواج قصيرة من السؤال والجواب، والمقال شرح تفصيلي. يعيش الاثنان في قاعدة المعرفة نفسها، ويخدمان البوابة والوكلاء بالقدر نفسه كمصدر.

كيف أعرف أي سؤال شائع لا يفيد؟

يرتَّب «تقييمات المقالات» حسب الجودة: معدل «مفيد» المنخفض والأصوات الكثيرة بـ«غير مفيد» تصعد إلى الأعلى. تقرأ التعليقات المفتوحة في نافذة المراجعة، وتضع علامة عليها كمنجزة بعد تعديل الإدخال.

هل تبقى الأسئلة الشائعة الداخلية ضمن الفريق؟

تبقى خارج بوابة العملاء. الداخلي يعني أن يقرأه فريقك والوكلاء الذين تعيَّن لهم قاعدة المعرفة. لذا امنح الوكلاء العامين قواعد معرفة يجوز للعملاء الاطلاع على محتواها.

ابدأ الآن

اكتب أول سؤال شائع لك.

ابدأ في تطبيق الويب ضمن Knowledge Base AI ، مقالات مع إنشاء أسئلة وأجوبة متكررة (FAQ) . ثم عيِّن قاعدة المعرفة لوكيل المحادثة في تبويب المعرفة .

paperoffice.ai/ar/idar-at-al-asila-al-mutakarrirah-al-dhakaa-al-istinaa-manthah-al-maaref-lil-khidmah-al-thatiyah

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/idar-at-al-asila-al-mutakarrirah-al-dhakaa-al-istinaa-manthah-al-maaref-lil-khidmah-al-thatiyah