



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ • ЗАСЕМАНЕ • УПРАВЛЕНИЕ НА FAQ

Всеки в екипа отговаря различно? Един отговор за портал, телефон и чат на сайта.

FAQ са кратки двойки въпрос и отговор във вашата база знания. Записвате отговора веднъж, клиентите го намират в клиентския портал, а вашите разговорни агенти отговарят по телефона и в чата на сайта от същия текст.

НАКРАТКО

Въпрос и отговор за всеки език, статус от чернова до публикуван, гласуване и коментари на читателите. Порталът, екипът и агентите четат един и същ отговор.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Един и същ въпрос, много отговори. Отсега – един, който всички използват.

Как да си нулирам паролата? Кога ще бъде доставено? Такива въпроси идват всеки ден по телефона и в чата, а всеки отговаря по малко по-различно. Като FAQ отговорът стои веднъж в базата знания, поддържа се от вашия екип и се чете от портала и агентите.

ЗАПИС

Въпрос в заглавието, отговор в съдържанието, плюс категория, тагове и статус

ЕЗИЦИ

Една версия за всеки език, AI превод с едно натискане на бутон

ЧИТАТЕЛИ

Клиентски портал, екип, разговорни агенти и чат агенти в Agent AI

ОБРАТНА ВРЪЗКА

Полезно или Не е полезно с причина, отворените отзиви като списък



Въпрос и отговор

Въпросът стои в заглавието, отговорът в редактора, при желание със снимки. Добавете категория, тагове и кратко резюме за списъците.

Категории и филтри

FAQ са в категории и подкатегории на същата база знания. Филтърът по тип FAQ ви показва всички въпроси и отговори с един поглед.

Статус преди публикуване

Черновата остава скрита. Вътрешните FAQ се четат от екипа и агентите; след публикуване в публична база знания те се показват и в портала.

Всеки език поотделно

За всяко FAQ има по една версия на език. AI превод попълва още езици, а филтърът Липсващи преводи показва отворените празноти.

Гласуване и коментари

Читателите в портала гласуват Полезно или Не е полезно. Отговорът Не изисква причина, която стига до вашия екип като отворена обратна връзка.

Отговори по телефона и в чата

Разговорните агенти четат FAQ от зададените им бази знания. В чата на сайта те дават връзка към публичните записи.

02 · КАК РАБОТИ

Създаване, публикуване, възлагане, прецизиране.

FAQ се създава в базата знания, става публичен чрез статуса си и се възлага на агент. Обратната връзка от читателите показва кой отговор се нуждае от работа.

1

Създаване на FAQ

В Knowledge Base AI > Статии С Създаване на въпроси и отговори : въпросът като заглавие, отговорът като съдържание, плюс категория и тагове.

2

Задаване на статус и превод

В Статус на публикуване изберете чернова, вътрешен или публикуван. С Превод добавяте още езици.

3

Възлагане на агент

В Conversation AI > Агенти за разговор в раздела Знание изберете базата знания. С Тестов агент проверявате отговора предварително.

4

Прецизиране

Оценки на съдържанието показва първо най-слабите записи. Прочетете коментара, подобрете отговора и маркирайте обратната връзка като приключена.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Вид съдържание	FAQ в базата знания, до статия и снипет
Полета	Заглавие, съдържание, резюме, категория, тагове, статус, обяснително видео за всеки език
Статус	Чернова, вътрешен, публикуван, архивиран
Видимост	За всяка база знания: вътрешна, публична в клиентския портал или ограничена с връзка
Обратна връзка	Не е полезно, предложение, грешка, остарял, друго; текст от 10 знака
Агенти	Разговорни агенти (телефон, чат на сайта) и чат агенти в Agent AI
МСР инструменти	po_knowledge_add_article с type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · НА ПРАКТИКА

Където FAQ всеки ден улавят запитванията.

Стандартни въпроси в чата на сайта

Парола, срок на доставка, връщане: въпросите, които идват всеки ден, стоят като FAQ в публична база знания. Клиентите ги четат в портала, а чатът на сайта отговаря от тях.

Гореща линия с фиксирани отговори

По телефона разговорният агент отговаря на стандартни въпроси от FAQ. Въпросите, останали отворени по време на разговор, се показват под Предложения за статии като въпрос от разговор.

Многоезично обслужване на клиенти

FAQ се пише на немски и се допълва с AI превод. Докато е чернова, вашият екип проверява всяка езикова версия, след което се публикува.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

В какво се различава FAQ от статия?

FAQ е кратка двойка въпрос и отговор, статията е подробно ръководство. И двете се намират в една и съща база знания и служат еднакво като източник за портала и агентите.

Вътрешните FAQ остават ли в екипа?

Те не се показват в клиентския портал. Вътрешен означава четим за вашия екип и за агентите, на които зададете базата знания. Затова на публичните агенти давайте бази знания, чието съдържание клиентите могат да чуят.

Кои агенти използват моите FAQ?

Разговорни агенти по телефона и в чата на сайта, както и чат агенти в Agent AI, всеки с базите знания, които им зададете. Зададена база знания се брои с вътрешните и публикуваните си записи.

Как разбирам кой FAQ не помага?

Оценките на статиите са подредени по качество: нисък дял полезни оценки и много гласове Не е полезно са най-горе. Отворените коментари четете в прегледа и ги маркирате като приключени след преработката на записа.

ЗАПОЧНЕТЕ

Напишете първия си FAQ.

Започнете в уеб приложението под Knowledge Base AI > Статии с

Създаване на въпроси и отговори. След това зададете базата знания на разговорен агент в раздела Знание.

paperoffice.ai/bg/ai-upravlenie-na-chesto-zadavani-vaprosi-portal-za-samoposlushivane-znaniya



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-upravlenie-na-chesto-zadavani-vaprosi-portal-za-samoposlushivane-znaniya

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt