



DATOVÝ LIST · ZACHYCENÍ · SPRÁVA FAQ

Každý v týmu odpovídá jinak? Jedna odpověď pro portál, telefon a chat na webu.

FAQ jsou krátké dvojice otázka a odpověď ve vaší znalostní bázi. Odpověď napíšete jednou, zákazníci ji najdou v zákaznickém portálu a vaši konverzační agenti odpovídají na telefonu a v chatu na webu ze stejného textu.

NA PRVNÍ POHLED

Otázka a odpověď v každém jazyce, stav od konceptu po zveřejnění, hlasy čtenářů a komentáře. Portál, tým i agenti čtou stejnou odpověď.

Stejná otázka, mnoho odpovědí. Teď jedna odpověď, kterou všichni použijí.

Jak si obnovím heslo? Kdy to přijde? Takové otázky chodí každý den telefonem i chatem a každý na ně odpovídá trochu jinak. Jako FAQ žije odpověď jednou ve znalostní bázi, udržuje ji váš tým a čtou ji portál i agenti.

ZÁZNAM

Otázka v názvu, odpověď v textu, plus kategorie, štítky a stav

JAZYKY

Jedna verze na jazyk, překlad AI jedním kliknutím

ČTENÁŘI

Zákaznický portál, tým, konverzační agenti a chat agenti v Agent AI

ZPĚTNÁ VAZBA

Pomohlo nebo Nepomohlo s důvodem, otevřená zpětná vazba jako seznam



Otázka a odpověď

Otázka patří do názvu, odpověď do editoru, případně s obrázky. Přidejte kategorii, štítky a krátké shrnutí pro seznamy.

Kategorie a filtry

FAQ jsou v kategoriích a podkategoriích téže znalostní báze. Filtrování typu FAQ ukáže každou otázku a odpověď na první pohled.

Stav před zveřejněním

Koncept zůstává skrytý. Interní FAQ čtou tým a agenti; jakmile jsou zveřejněna ve veřejné znalostní bázi, objeví se i v portálu.

Každý jazyk zvlášť

Každé FAQ má jednu verzi na jazyk. Překlad AI doplní další jazyky a filtr Chybějící překlady ukáže otevřené mezery.

Hlasy a komentáře

Čtenáři portálu hlasují Pomohlo nebo Nepomohlo. Záporná odpověď vyžaduje důvod, který se dostane k vašemu týmu jako otevřená zpětná vazba.

Odpovědi na telefonu a v chatu

Konverzační agenti čtou FAQ přiřazených znalostníchází. V chatu na webu odkazují na veřejné záznamy.

02 · JAK TO FUNGUJE

Vytvořte, zveřejněte, přiřadte, zpřesněte.

FAQ vznikne ve znalostní bázi, zveřejní se přes svůj stav a je přiřazeno agentovi. Zpětná vazba čtenářů ukazuje, která odpověď potřebuje práci.

1

Vytvořte FAQ

Pod **Knowledge Base AI** › **Články** použijte **Vytvořit FAQ** : otázku jako název, odpověď jako text, plus kategorii a štítky.

2

Nastavte stav a přeložte

Pod **Stav publikace** zvolte koncept, interní nebo zveřejněný. Další jazyky přidejte přes **Přeložit** .

3

Přiřadte agentovi

Pod **Conversation AI** › **Konverzační agenti** vyberte znalostní bázi na kartě **Znalosti** . Pomocí **Testovací agent** odpověď nejprve ověřte.

4

Zpřesněte

Hodnocení článků vypíše nejslabší záznamy jako první. Přečtěte komentář, zlepšete odpověď a označte zpětnou vazbu jako vyřízenou.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Typ obsahu	FAQ ve znalostní bázi, vedle článku a úryvku
Pole	Název, text, shrnutí, kategorie, štítky, stav, vysvětlující video u každého jazyka
Stav	Koncept, interní, zveřejněný, archivovaný
Viditelnost	U báze: interní, veřejná v zákaznickém portálu, nebo omezená podle odkazu
Zpětná vazba	Nepomohlo, návrh, chyba, zastaralé, jiné; text od 10 znaků
Agenti	Konverzační agenti (telefon, chat na webu) a chat agenti v Agent AI
Nástroje MCP	po_knowledge_add_article s typem faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · V PRAXI

Všude, kde FAQ zachytí dotazy každý den.

Standardní otázky v chatu na webu

Heslo, doba doručení, vrácení: otázky, které chodí každý den, žijí jako FAQ ve veřejné znalostní bázi. Zákazníci je čtou v portálu a chat na webu z nich odpovídá.

Horká linka s pevnými odpověďmi

Na telefonu konverzační agent odpovídá na standardní otázky z FAQ. Otázky, které zůstaly v hovoru otevřené, se objeví pod Návrhy článků jako dotaz z konverzace.

Vícejazyčná zákaznická podpora

FAQ se napíše v němčině a doplní se překladem AI. Dokud je koncept, váš tým zkontroluje každou jazykovou verzi a pak ji zveřejní.

ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Čím se liší FAQ od článku?

FAQ je krátká dvojice otázka a odpověď, článek podrobný návod. Obojí žije ve stejné znalostní bázi a slouží stejně jako zdroj pro portál i agenty.

Zůstávají interní FAQ uvnitř týmu?

Nejsou v zákaznickém portálu. Interní znamená čitelné pro váš tým a pro agenty, jimž je znalostní báze přiřazena. Veřejným agentům proto přiřadíte báze, jejichž obsah směřjí zákazníci slyšet.

Které agenty používají moje FAQ?

Konverzační agenti na telefonu a v chatu na webu a chat agenti v Agent AI, každý s přiřazenými znalostními bázemi. Přiřazená znalostní báze se počítá svými interními a zveřejněnými záznamy.

Jak zjistím, která FAQ nepomáhají?

Hodnocení článků řadí podle kvality: nízký podíl Pomohlo a mnoho hlasů Nepomohlo jsou nahoře. Otevřené komentáře čtete v dialogu kontroly a po úpravě záznamu je označíte jako vyřízené.

ZAČÍT

Napište své první FAQ.

Začněte ve webové aplikaci pod [Knowledge Base AI > Články](#) pomocí [Vytvořit FAQ](#). Pak přiřadíte znalostní bázi konverzačnímu agentovi na kartě [Znalosti](#).

paperoffice.ai/cs/ai-sprava-faq-samoobsluzny-portal-znalosti



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-sprava-faq-samoobsluzny-portal-znalosti

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt