



[DATABLAD](#) · [OPTAGE](#) · [FAQ-STYRING](#)

Svarer alle i teamet forskelligt? Ét svar til portal, telefon og website- chat.

FAQ'er er korte spørgsmål og svar i din vidensbank. Du skriver et svar én gang, kunderne finder det i kundeportalen, og dine samtaleagenter svarer i telefonen og i website-chatten ud fra den samme tekst.

ET OVERBLIK

Spørgsmål og svar pr. sprog, en status fra kladde til offentliggjort, læsernes stemmer og kommentarer. Portal, team og agenter læser alle det samme svar.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Samme spørgsmål, mange svar. Nu ét svar, som alle bruger.

Hvordan nulstiller jeg min adgangskode? Hvornår sendes den? Spørgsmål som disse kommer ind hver dag på telefon og chat, og alle svarer dem lidt forskelligt. Som FAQ ligger svaret én gang i vidensbanken, vedligeholdes af dit team og læses af portal og agenter.

POST

Spørgsmål i titlen, svar i brødteksten, plus kategori, tags og status

SPROG

Én version pr. sprog, AI-oversættelse med ét klik

LÆSERE

Kundeportalen, teamet, samtaleagenter og chatagenter i Agent AI

TILBAGEMELDING

Nyttigt eller Ikke nyttigt med begrundelse, åben feedback som liste

**Spørgsmål og svar**

Spørgsmålet går i titlen og svaret i editoren, med billeder hvis du vil. Tilføj en kategori, tags og et kort resumé til listerne.

Kategorier og filtre

FAQ'er ligger i kategorier og underkategorier i samme vidensbank. Filtret for FAQ-typen viser dig alle spørgsmål og svar på et blik.

Status før offentliggørelse

En kladder forbliver skjult. Interne FAQ'er læses af teamet og agenterne; når de er offentliggjort i en offentlig vidensbank, vises de også i portalen.

Hvert sprog for sig

Hver FAQ har én version pr. sprog. AI-oversættelse udfylder flere sprog, og filtret Manglende oversættelser viser åbne huller.

Stemmer og kommentarer

Læsere i portalen stemmer Nyttigt eller Ikke nyttigt. Et nej kræver en begrundelse, som når dit team som åben feedback.

Svar i telefon og chat

Samtaleagenter læser FAQ'erne i de vidensbanker, de har fået tildelt. I website-chatten linker de offentlige poster.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Opret, offentliggør, tildel, skærp.

En FAQ oprettes i vidensbanken, går live via sin status og tildeles en agent. Læsernes feedback viser, hvilket svar der skal arbejdes med.

1

Opret en FAQ

Under **Knowledge Base AI** > **Artikler** bruger du **Opret FAQ** : spørgsmålet som titel, svaret som brødtekst, plus kategori og tags.

2

Angiv status og oversæt

Under **Publikationsstatus** vælger du kladde, intern eller offentliggjort. Tilføj flere sprog med **Oversæt** .

3

Tildel den til en agent

Under **Conversation AI** > **Samtaleagenter** vælger du vidensbanken på fanen **Viden** . Brug **Testagent** til at kontrollere svaret først.

4

Skærp

Indholdsvurderinger viser de svageste poster først. Læs kommentaren, forbedr svaret og markér feedbacken som håndteret.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Indholdstype	FAQ i vidensbanken, ved siden af artikel og snippet
Felter	Titel, brødtekst, resumé, kategori, tags, status, forklaringsvideo pr. sprog
Status	Kladde, intern, offentliggjort, arkiveret
Synlighed	Pr. vidensbank: intern, offentlig i kundeportalen eller begrænset med link
Feedback	Ikke nyttigt, forslag, fejl, forældet, andet; tekst fra 10 tegn
Agenter	Samtaleagenter (telefon, website-chat) og chatagenter i Agent AI
MCP-værktøjer	po_knowledge_add_article med type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · I PRAKSIS

Hvor FAQ'er fanger henvendelser hver dag.

Standardspørgsmål i website-chatten

Adgangskode, leveringstid, returnering: de spørgsmål, der kommer ind hver dag, ligger som FAQ'er i en offentlig vidensbank. Kunderne læser dem i portalen, og website-chatten svarer ud fra dem.

En hotline med faste svar

I telefonen svarer samtaleagenten standardspørgsmål ud fra FAQ'erne. Spørgsmål, der stod åbne i et opkald, vises under Artikelforslag som et spørgsmål fra en samtale.

Flersproget kundeservice

En FAQ skrives på tysk og udvides med AI-oversættelse. Mens den stadig er en kladde, gennemgår dit team hver sprogversion og offentliggør den derefter.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvad er forskellen på en FAQ og en artikel?

En FAQ er et kort spørgsmål og svar, en artikel en detaljeret vejledning. Begge ligger i samme vidensbank og tjener lige meget som kilde for portal og agenter.

Bliver interne FAQ'er inden for teamet?

De forbliver uden for kundeportalen. Intern betyder læsbar for dit team og for de agenter, du tildeler vidensbanken. Giv offentlige agenter derfor kun vidensbanker, hvis indhold kunderne må få at vide.

Hvilke agenter bruger mine FAQ'er?

Samtaleagenter i telefonen og i website-chatten samt chatagenter i Agent AI, hver med de vidensbanker, du tildeler dem. En tildelt vidensbank tæller med sine interne og offentliggjorte poster.

Hvordan finder jeg ud af, hvilken FAQ der ikke hjælper?

Artikelbedømmelser sorterer efter kvalitet: en lav andel nyttige svar og mange nej-stemmer stiger til toppen. Du læser de åbne kommentarer i gennemgangsdialogen og markerer dem som håndteret, når du har rettet posten.

KOM I GANG

Skriv din første FAQ.

Start i webappen under [Knowledge Base AI > Artikler](#) med [Opret FAQ](#). Tildel derefter vidensbanken til en samtaleagent på fanen [Viden](#).

paperoffice.ai/da/ai-faq-management-self-service-viden-portal



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-faq-management-self-service-viden-portal

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt