



FICHA TÉCNICA · CAPTURAR · GESTIÓN DE FAQ

¿Responde cada compañero del equipo de forma distinta?

Una respuesta para portal, teléfono y chat del sitio web.

Las FAQ son pares breves de pregunta y respuesta en su base de conocimiento. Usted escribe una respuesta una sola vez, los clientes la encuentran en el portal de clientes y sus agentes de conversación responden por teléfono y en el chat del sitio web a partir del mismo texto.

DE UN VISTAZO

Pregunta y respuesta por idioma, un estado que va de borrador a publicado, valoraciones y comentarios de los lectores. El portal, el equipo y los agentes leen la misma respuesta.

01 · DE QUÉ TRATA

Misma pregunta, muchas respuestas. Ahora, una respuesta que todos usan.

¿Cómo restablezco mi contraseña? ¿Cuándo sale mi pedido? Preguntas así llegan cada día por teléfono y chat, y cada uno responde un poco distinto. Como FAQ, la respuesta vive una sola vez en la base de conocimiento, la mantiene su equipo y la leen el portal y los agentes.

ENTRADA

Pregunta en el título, respuesta en el texto, además de categoría, etiquetas y estado

IDIOMAS

Una versión por idioma, traducción con IA con un solo clic

LECTORES

Portal de clientes, equipo, agentes de conversación y agentes de chat en Agent AI

CICLO DE COMENTARIOS

Útil o No útil con motivo, comentarios abiertos en una lista


Pregunta y respuesta

La pregunta va en el título y la respuesta en el editor, con imágenes si lo desea. Añada una categoría, etiquetas y un resumen breve para las listas.

Categorías y filtros

Las FAQ están en categorías y subcategorías de la misma base de conocimiento. El filtro por tipo FAQ le muestra de un vistazo cada pregunta y respuesta.

Estado antes de publicar

Un borrador permanece oculto. Las FAQ internas las leen el equipo y los agentes; una vez publicadas en una base de conocimiento pública, también aparecen en el portal.

Cada idioma por separado

Cada FAQ tiene una versión por idioma. La traducción con IA completa más idiomas, y el filtro de traducciones pendientes muestra los huecos abiertos.

Valoraciones y comentarios

Los lectores del portal votan «Útil» o «No útil». Un «No útil» necesita un motivo, que llega a su equipo como comentario abierto.

Respuestas por teléfono y en el chat

Los agentes de conversación leen las FAQ de las bases de conocimiento que tienen asignadas. En el chat del sitio web enlazan las entradas públicas.

02 · CÓMO FUNCIONA

Cree, publique, asigne, afine.

Una FAQ se crea en la base de conocimiento, sale en directo mediante su estado y se asigna a un agente. Los comentarios de los lectores muestran qué respuesta necesita trabajo.

1

Crear una FAQ

En **Knowledge Base AI > Artículos**, use **Crear FAQ**: la pregunta como título, la respuesta como texto, además de categoría y etiquetas.

2

Fijar el estado y traducir

En **Estado de publicación**, elija borrador, interno o publicado. Añada más idiomas con **Traducir**.

3

Asignarla a un agente

En **Conversation AI > Agentes de conversación**, elija la base de conocimiento en la pestaña **Conocimiento**. Use **Agente de prueba** para comprobar antes la respuesta.

4

Afinar

Valoraciones de artículos muestra primero las entradas más débiles. Lea el comentario, mejore la respuesta y marque el comentario como tratado.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Tipo de contenido	FAQ en la base de conocimiento, junto a artículo y fragmento
Campos	Título, texto, resumen, categoría, etiquetas, estado, vídeo explicativo por idioma
Estado	Borrador, interno, publicado, archivado
Visibilidad	Por base de conocimiento: interna, pública en el portal de clientes o restringida por enlace
Comentarios	No útil, sugerencia, error, desactualizado, otro; texto desde 10 caracteres
Agentes	Agentes de conversación (teléfono, chat del sitio web) y agentes de chat en Agent AI
Herramientas MCP	po_knowledge_add_article con type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · EN LA PRÁCTICA

Donde las FAQ recogen las consultas cada día.

Preguntas habituales en el chat del sitio web

Contraseña, plazo de entrega, devoluciones: las preguntas que llegan cada día viven como FAQ en una base de conocimiento pública. Los clientes las leen en el portal, y el chat del sitio web responde a partir de ellas.

Una línea de atención con respuestas fijas

Por teléfono, el agente de conversación responde las preguntas habituales a partir de las FAQ. Las preguntas que quedan abiertas en una llamada aparecen en «Propuestas de artículos» como pregunta de una conversación.

Atención al cliente multilingüe

Una FAQ se escribe en alemán y se completa con traducción con IA. Mientras sigue siendo un borrador, su equipo revisa cada versión por idioma y después la publica.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál es la diferencia entre una FAQ y un artículo?

Una FAQ es un par breve de pregunta y respuesta; un artículo, una guía detallada. Ambos están en la misma base de conocimiento y sirven por igual como fuente para el portal y los agentes.

¿Las FAQ internas se quedan dentro del equipo?

No aparecen en el portal de clientes. Interna significa legible para su equipo y para los agentes a los que asigna la base de conocimiento. Por eso, asigne a los agentes públicos bases de conocimiento cuyo contenido los clientes puedan conocer.

¿Qué agentes usan mis FAQ?

Los agentes de conversación por teléfono y en el chat del sitio web, y los agentes de chat en Agent AI, cada uno con las bases de conocimiento que usted les asigne. Una base asignada cuenta con sus entradas internas y publicadas.

¿Cómo averiguo qué FAQ no ayuda?

Valoraciones de artículos ordena por calidad: una tasa baja de «Útil» y muchos votos «No útil» suben a los primeros puestos. En el diálogo de revisión lee los comentarios abiertos y los marca como tratados una vez revisada la entrada.

EMPEZAR

Escriba su primera FAQ

Empiece en la app web en [Knowledge Base AI > Artículos](#) con [Crear FAQ](#). Después asigne la base de conocimiento a un agente de conversación en la pestaña [Conocimiento](#).

paperoffice.ai/es/ai-gestion-faq-autoservicio-portal-conocimiento



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-gestion-faq-autoservicio-portal-conocimiento

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto