



DATALEHTI • KIRJAA • UKK-HALLINTA

Vastaako jokainen tiimissä eri tavalla? Yksi vastaus portaaliin, puhelimeen ja verkkosivujen chatiin.

UKK:t ovat lyhyitä kysymys-vastaus-pareja tietopankissanne. Vastaus kirjoitetaan kerran, asiakkaat löytävät sen asiakasportaalista, ja keskusteluagentit vastaavat puhelimesta ja verkkosivujen chatissa samasta tekstistä.

YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

Kysymys ja vastaus kielittäin, tila luonnoksesta julkaistuun, lukijoiden äänet ja kommentit. Portaali, tiimi ja agentit lukevat kaikki saman vastauksen.

01 · MISTÄ ON KYSE

Sama kysymys, monta vastausta. Nyt yksi vastaus, jota kaikki käyttävät.

Miten nollaan salasanani? Milloin tilaus lähtee? Tällaisia kysymyksiä tulee joka päivä puhelimesta ja chatissa, ja jokainen vastaa niihin vähän eri tavalla. UKK:na vastaus on tietopankissa kerran; tiimi ylläpitää sitä, ja portaali sekä agentit lukevat sitä.

KOHDE

Kysymys otsikossa, vastaus sisällössä sekä kategoria, tunnisteet ja tila

KIELET

Yksi versio kutakin kieltä kohden, tekoälykäännös yhdellä napsautuksella

LUKIJAT

Asiakasportaali, tiimi, keskusteluagentit ja chat-agentit Agent AI:ssa

PALAUTESILMUKKA

Hyödyllinen tai Ei hyödyllinen perusteluineen, avoin palaute luettelona

**Kysymys ja vastaus**

Kysymys kirjoitetaan otsikkoon, vastaus editoriin, tarvittaessa kuvien kanssa. Kategoria, tunnisteet ja lyhyt yhteenveto luetteloita varten lisätään.

Kategoriat ja suodattimet

UKK:t ovat saman tietopankin kategorioissa ja alakategorioissa. UKK-tyypin suodatin näyttää jokaisen kysymyksen ja vastauksen yhdellä silmäyksellä.

Tila ennen julkaisua

Luonnos pysyy piilossa. Sisäisiä UKK:ita lukevat tiimi ja agentit; kun ne julkaistaan julkisessa tietopankissa, ne näkyvät myös portaalissa.

Jokainen kieli erikseen

Jokaisella UKK:lla on yksi versio kutakin kieltä kohden. Tekoälykäännös täydentää lisäkielet, ja suodatin Puuttuvat käännökset näyttää avoimet aukot.

Äänet ja kommentit

Portaalin lukijat antavat äänen Hyödyllinen tai Ei hyödyllinen. Kielteinen ääni vaatii perustelun, ja se tulee tiimille avoimena palautteena.

Vastaukset puhelimesta ja chatissa

Keskusteluagentit lukevat niiden tietopankkien UKK:t, jotka on liitetty niihin. Verkkosivujen chatissa ne linkittävät julkiset kohteet.

02 · MITEN SE TOIMII

Luokaa, julkaiskaa, kohdistakaa, tarkentakaa.

UKK luodaan tietopankkiin, tulee näkyviin tilansa kautta ja kohdistetaan agentille. Lukijapalaute näyttää, mikä vastaus kaipaa parannusta.

1

UKK:n luominen

Kohdassa Knowledge Base AI › Artikkelit käytetään painiketta Luo FAQ : kysymys otsikkona, vastaus sisältönä sekä kategoria ja tunnisteet.

2

Tilan asettaminen ja kääntäminen

Kohdassa Julkaisutila valitaan luonnos, sisäinen tai julkaistu. Lisäkielet lisätään painikkeella Käännä .

3

Kohdistaminen agentille

Kohdassa Conversation AI › Keskusteluagentit valitaan tietopankki välilehdeltä Tietokanta . Vastauksen tarkistamiseen käytetään painiketta Testiasiakas .

4

Tarkentaminen

Sisältöarvostelut listaa heikoimmat kohteet ensin. Kommentti luetaan, vastaus parannetaan ja palaute merkitään tehdyksi.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Sisältötyyppi	UKK tietopankissa, artikkelin ja tekstinpätkän rinnalla
Kentät	Otsikko, sisältö, yhteenvedo, kategoria, tunnisteet, tila, selitysvideo kielittäin
Tila	Luonnos, sisäinen, julkaistu, arkistoitu
Näkyvyys	Tietopankeittain: sisäinen, julkinen asiakasportaalissa tai rajoitettu linkillä
Palaute	Ei hyödyllinen, ehdotus, virhe, vanhentunut, muu; teksti alkaen 10 merkistä
Agentit	Keskusteluagentit (puhelin, verkkosivujen chat) ja chat-agentit Agent AI:ssa
MCP-työkalut	po_knowledge_add_article tyyppillä faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Missä UKK:t hoitavat pyynnöt joka päivä.

Vakiokysymykset verkkosivujen chatissa

Salasana, toimitusaika, palautukset: joka päivä tulevat kysymykset ovat UKK:ina julkisessa tietopankissa. Asiakkaat lukevat ne portaalissa, ja verkkosivujen chat vastaa niiden perusteella.

Puhelinpalvelu kiinteillä vastauksilla

Puhelimessa keskusteluagentti vastaa vakiokysymyksiin UKK:ista. Puhelussa avoimeksi jääneet kysymykset näkyvät kohdassa Artikkeliehdotukset keskustelusta tulevana kysymyksenä.

Monikielinen asiakaspalvelu

UKK kirjoitetaan saksaksi ja laajennetaan tekoälykäännöksellä. Kunnes se on luonnos, tiimi tarkistaa jokaisen kieliversion ja julkaisee sen sitten.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitä eroa on UKK:lla ja artikkelilla?

UKK on lyhyt kysymys-vastaus-pari, artikkeli yksityiskohtainen ohje. Molemmat ovat samassa tietopankissa, ja molemmat toimivat yhtä hyvin lähteenä portaalille ja agenteille.

Pysyvätkö sisäiset UKK:t tiimin sisällä?

Ne eivät näy asiakasportaalissa. Sisäinen tarkoittaa, että sen lukee tiimi ja agentit, joille tietopankki on liitetty. Julkisille agenteille kannattaa siksi antaa tietopankkeja, joiden sisällön asiakkaat saavat kuulla.

Mitkä agentit käyttävät UKK:itani?

Keskusteluagentit puhelimessa ja verkkosivujen chatissa sekä chat-agentit Agent AI:ssa, kukin niille liitettyjen tietopankkien kanssa. Liitettyä tietopankkia käytetään sen sisäisillä ja julkaistuilla kohteilla.

Miten selvitän, mikä UKK ei auta?

Artikkelien arvioinnit lajittelevat laadun mukaan: matala hyödyllisyysosuus ja monet kielteiset äänet nousevat kärkeen. Avoimet kommentit luetaan tarkistusikkunasta, ja ne merkitään tehdyksi, kun kohde on korjattu.

ALOITA

Kirjoittakaa ensimmäinen UKK.

Aloittakaa web-sovelluksessa kohdasta [Knowledge Base AI](#) > [Artikkelit](#) painikkeella [Luo FAQ](#).
Liittäkää sitten tietopankki keskusteluagenttiin välilehdellä [Tietokanta](#).

paperoffice.ai/fi/ai-ukk-hallinta-itsepalvelu-tietoportaali



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-ukk-hallinta-itsepalvelu-tietoportaali

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot