



FICHE TECHNIQUE · CAPTURER · GESTION DES FAQ

Chacun dans l'équipe répond différemment ?

Une seule réponse pour le portail, le téléphone et le chat du site.

Les FAQ sont de courtes paires question-réponse dans votre base de connaissances. Vous rédigez une réponse une seule fois : les clients la trouvent dans le portail client, et vos agents de conversation répondent au téléphone et dans le chat du site à partir du même texte.

EN BREF

Une question et une réponse par langue, un statut du brouillon jusqu'à publié, des votes et des commentaires des lecteurs. Portail, équipe et agents lisent la même réponse.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

La même question, plusieurs réponses. Désormais une seule, utilisée par tous.

Comment réinitialiser mon mot de passe ? Quand la livraison arrivera-t-elle ? Ce genre de questions arrive chaque jour par téléphone et par chat, et chacun y répond un peu différemment. En FAQ, la réponse est rédigée une seule fois dans la base de connaissances, tenue à jour par votre équipe et lue par le portail et les agents.

ENTRÉE

Question dans le titre, réponse dans le texte, plus catégorie, étiquettes et statut

LANGUES

Une version par langue, traduction IA en un clic

LECTEURS

Portail client, équipe, agents de conversation et agents de chat dans Agent AI

BOUCLE DE RETOUR

Utile ou Pas utile avec une raison, retours ouverts sous forme de liste

**Question et réponse**

La question va dans le titre, la réponse dans l'éditeur, avec des images si vous le souhaitez. Ajoutez une catégorie, des étiquettes et un court résumé pour les listes.

Catégories et filtres

Les FAQ sont classées par catégories et sous-catégories de la même base de connaissances. Le filtre par type FAQ vous montre d'un coup d'œil chaque question et réponse.

Statut avant publication

Un brouillon reste masqué. Les FAQ internes sont lues par l'équipe et les agents ; une fois publiées dans une base de connaissances publique, elles apparaissent aussi dans le portail.

Chaque langue à part

Chaque FAQ existe en une version par langue. La traduction IA complète les autres langues, et le filtre Traductions manquantes signale les lacunes.

Votes et commentaires

Les lecteurs du portail votent Utile ou Pas utile. Un non demande une raison, qui parvient à votre équipe sous forme de retour ouvert.

Réponses au téléphone et dans le chat

Les agents de conversation lisent les FAQ des bases de connaissances qui leur sont attribuées. Dans le chat du site, ils renvoient vers les entrées publiques.

02 · FONCTIONNEMENT

Créer, publier, attribuer, affiner.

Une FAQ se crée dans la base de connaissances, passe en ligne grâce à son statut et est attribuée à un agent. Les retours des lecteurs montrent quelle réponse doit être retravaillée.

1

Créer une FAQ

Sous **Knowledge Base AI** > **Articles** , utilisez **Créer une FAQ** : la question comme titre, la réponse comme texte, plus catégorie et étiquettes.

2

Définir le statut et traduire

Sous **Statut de publication** , choisissez brouillon, interne ou publié. Ajoutez d'autres langues avec **Traduire** .

3

Attribuer à un agent

Sous **Conversation AI** > **Agents de conversation** , choisissez la base de connaissances dans l'onglet **Connaissances** . Utilisez **Agent de test** pour vérifier d'abord la réponse.

4

Affiner

Évaluations de contenu affiche d'abord les entrées les plus faibles. Lisez le commentaire, améliorez la réponse et marquez le retour comme traité.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Type de contenu	FAQ dans la base de connaissances, à côté de l'article et du snippet
Champs	Titre, texte, résumé, catégorie, étiquettes, statut, vidéo explicative par langue
Statut	Brouillon, interne, publié, archivé
Visibilité	Par base de connaissances : interne, public dans le portail client ou restreint par lien
Retours	Pas utile, suggestion, erreur, obsolète, autre ; texte à partir de 10 caractères
Agents	Agents de conversation (téléphone, chat du site) et agents de chat dans Agent AI
Outils MCP	po_knowledge_add_article avec type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · EN PRATIQUE

Là où les FAQ absorbent les demandes de chaque jour.

Questions courantes dans le chat du site

Mot de passe, délai de livraison, retours : les questions qui arrivent chaque jour sont enregistrées en FAQ dans une base publique. Les clients les lisent dans le portail, et le chat du site y répond.

Une ligne d'assistance aux réponses fixes

Au téléphone, l'agent de conversation répond aux questions courantes à partir des FAQ. Les questions restées sans réponse pendant un appel apparaissent sous Propositions d'articles, comme question issue d'une conversation.

Service client multilingue

Une FAQ est rédigée en allemand puis complétée par la traduction IA. Tant qu'elle est un brouillon, votre équipe relit chaque version linguistique, puis la publie.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Quelle est la différence entre une FAQ et un article ?

Une FAQ est une courte paire question-réponse, un article un tutoriel détaillé. Les deux se trouvent dans la même base de connaissances et servent tous deux de source au portail et aux agents.

Les FAQ internes restent-elles dans l'équipe ?

Elles restent hors du portail client. Interne signifie lisible par votre équipe et par les agents auxquels vous attribuez la base. Attribuez donc aux agents publics des bases dont le contenu peut être communiqué aux clients.

Quels agents utilisent mes FAQ ?

Les agents de conversation au téléphone et dans le chat du site, ainsi que les agents de chat dans Agent AI, chacun avec les bases de connaissances que vous leur attribuez. Une base attribuée compte avec ses entrées internes et publiées.

Comment savoir quelle FAQ n'aide pas ?

Les évaluations d'articles trient par qualité : un faible taux d'utilité et de nombreux non remontent en tête. Vous lisez les commentaires ouverts dans la fenêtre de contrôle et les marquez comme traités une fois l'entrée révisée.

COMMENCER

Rédigez votre première FAQ.

Commencez dans l'application web sous [Knowledge Base AI > Articles](#) avec [Créer une FAQ](#). Attribuez ensuite la base de connaissances à un agent de conversation dans l'onglet [Connaissances](#).

paperoffice.ai/fr/ai-gestion-faq-libre-service-portail-connaissances



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-gestion-faq-libre-service-portail-connaissances

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact