



[SCHEDA TECNICA](#) · [ACQUISIRE](#) · [GESTIONE FAQ](#)

Ognuno nel team risponde in modo diverso?

Una risposta per portale, telefono e chat del sito web.

Le FAQ sono brevi coppie domanda-risposta nella Sua base di conoscenza. Lei scrive una risposta una sola volta: i clienti la trovano nel portale clienti e i Suoi agenti conversazionali rispondono al telefono e nella chat del sito web usando lo stesso testo.

A COLPO D'OCCHIO

Domanda e risposta per lingua, uno stato dalla bozza fino alla pubblicazione, voti e commenti dei lettori. Portale, team e agenti leggono la stessa risposta.

01 · DI COSA SI TRATTA

La stessa domanda, tante risposte. Ora una sola, che tutti usano.

Come si reimposta la password? Quando viene consegnato? Domande così arrivano ogni giorno al telefono e in chat, e ognuno le risponde un po' diversamente. Come FAQ la risposta sta una volta sola nella base di conoscenza, curata dal Suo team e letta da portale e agenti.

VOCE

Domanda nel titolo, risposta nel contenuto, più categoria, tag e stato

LINGUE

Una versione per lingua, traduzione tramite IA con un clic

LETTORI

Portale clienti, team, agenti conversazionali e Chat Agent in Agent AI

RISCONTRO

Utile o Non utile con motivazione, riscontri aperti in elenco

**Domanda e risposta**

La domanda va nel titolo, la risposta nell'editor, con immagini se lo desidera. Si aggiungono categoria, tag e un breve riepilogo per gli elenchi.

Categorie e filtri

Le FAQ si trovano in categorie e sottocategorie della stessa base di conoscenza. Il filtro di tipo FAQ mostra tutte le domande e risposte a colpo d'occhio.

Stato prima della pubblicazione

Una bozza resta invisibile. Internamente le FAQ sono lette da team e agenti; una volta pubblicate in una base pubblica, compaiono anche nel portale.

Ogni lingua per conto proprio

Per ogni FAQ esiste una versione per lingua. La traduzione tramite IA completa altre lingue, e il filtro Traduzioni mancanti mostra le lacune aperte.

Voti e commenti

I lettori nel portale votano Utile o Non utile. Un no richiede una motivazione, che arriva al Suo team come riscontro aperto.

Risposte al telefono e in chat

Gli agenti conversazionali leggono le FAQ delle basi di conoscenza loro assegnate. Nella chat del sito web indicano con un link le voci pubbliche.

02 · COME FUNZIONA

Creare, pubblicare, assegnare, affinare.

Una FAQ nasce nella base di conoscenza, va online tramite il suo stato e viene assegnata a un agente. I riscontri dei lettori mostrano quale risposta richiede lavoro.

1

Creare una FAQ

Sotto **Knowledge Base AI** > **Articoli** con **Crea FAQ** : la domanda come titolo, la risposta come contenuto, più categoria e tag.

2

Impostare lo stato e tradurre

Sotto **Stato di pubblicazione** : scelga bozza, interno o pubblicato. Con **Traduci** : aggiunga altre lingue.

3

Assegnarla a un agente

Sotto **Conversation AI** > **Agenti conversazionali** , nella scheda **Conoscenza** , scelga la base di conoscenza. Con **Agente di prova** verifichi la risposta in anteprima.

4

Affinare

Valutazioni degli articoli : elenca per prime le voci più deboli. Legga il commento, migliori la risposta e contrassegni il riscontro come completato.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Tipo di contenuto	FAQ nella base di conoscenza, accanto ad articolo e snippet
Campi	Titolo, contenuto, riepilogo, categoria, tag, stato, video esplicativo per lingua
Stato	Bozza, interno, pubblicato, archiviato
Visibilità	Per base di conoscenza: interna, pubblica nel portale clienti o limitata con link
Riscontri	Non utile, proposta, errore, obsoleto, altro; testo a partire da 10 caratteri
Agenti	Agenti conversazionali (telefono, chat del sito web) e Chat Agent in Agent AI
Strumenti MCP	po_knowledge_add_article con type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · IN PRATICA

Dove le FAQ intercettano richieste ogni giorno.

Domande standard nella chat del sito web

Password, tempi di consegna, resi: le domande che arrivano ogni giorno sono nelle FAQ di una base di conoscenza pubblica. I clienti le leggono nel portale, e la chat del sito web risponde attingendo da esse.

Hotline con risposte fisse

Al telefono l'agente conversazionale risponde alle domande standard tratte dalle FAQ. Le domande rimaste aperte durante una chiamata compaiono tra le proposte di articolo come domanda da una conversazione.

Assistenza clienti multilingue

Una FAQ viene scritta in tedesco e integrata con la traduzione tramite IA. Finché è in bozza, il Suo team controlla ogni versione linguistica, poi viene pubblicata.

DOMANDE FREQUENTI

Qual è la differenza tra FAQ e articolo?

Una FAQ è una breve coppia domanda-risposta, un articolo una guida dettagliata. Entrambi si trovano nella stessa base di conoscenza e sono ugualmente fonte per portale e agenti.

Le FAQ interne restano nel team?

Non compaiono nel portale clienti. Interno significa leggibile dal Suo team e dagli agenti ai quali assegna la base. Per gli agenti pubblici scelga quindi basi i cui contenuti possono essere ascoltati dai clienti.

Quali agenti usano le mie FAQ?

Gli agenti conversazionali al telefono e nella chat del sito web, oltre ai Chat Agent in Agent AI, ciascuno con le basi di conoscenza che Lei assegna loro. Una base assegnata conta anche le voci interne e pubblicate.

Come scopre quale FAQ non è utile?

Le valutazioni degli articoli sono ordinate per qualità: una bassa percentuale di utile e molti voti no compaiono in cima. I commenti aperti li legge nella finestra di verifica e li contrassegna come completati dopo la revisione della voce.

INIZIA ORA

Scriva la Sua prima FAQ.

Nella web app inizi sotto **Knowledge Base AI** » **Articoli** con **Crea FAQ** . Poi assegni la base di conoscenza a un agente conversazionale nella scheda **Conoscenza** .

paperoffice.ai/it/ai-gestione-faq-self-service-portale-conoscenza



MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-gestione-faq-self-service-portale-conoscenza

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto