

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

DATASHEET · VASTLEGGEN · FAQ-BEHEER

Antwoordt iedereen in het team verschillend?
Eén antwoord voor portaal, telefoon en websitechat.

Veelgestelde vragen zijn korte vraag-en-antwoordparen in uw kennisbank. U schrijft een antwoord één keer, klanten vinden het in het klantenportaal, en uw gespreksagents antwoorden aan de telefoon en in de websitechat uit dezelfde tekst.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Vraag en antwoord per taal, een status van concept tot gepubliceerd, stemmen en opmerkingen van lezers. Portaal, team en agents lezen hetzelfde antwoord.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Dezelfde vraag, veel antwoorden. Nu één antwoord voor iedereen.

Hoe zet ik mijn wachtwoord opnieuw in? Wanneer wordt het verzonden? Vragen als deze komen elke dag binnen per telefoon en chat, en iedereen antwoordt er een beetje anders op. Als veelgestelde vraag staat het antwoord één keer in de kennisbank, houdt uw team het bij en lezen portaal en agents het.

ITEM
Vraag in de titel, antwoord in de tekst, plus categorie, tags en status

TALEN
Eén versie per taal, AI-vertaling met één klik

LEZERS
Klantenportaal, team, gespreksagents en chatagents in Agent AI

FEEDBACKLUS
Nuttig of Niet nuttig met reden, open feedback als lijst



Vraag en antwoord

De vraag komt in de titel, het antwoord in de editor, desgewenst met afbeeldingen. Voeg een categorie, tags en een korte samenvatting voor de lijsten toe.

Categorieën en filters

Veelgestelde vragen staan in categorieën en subcategorieën van dezelfde kennisbank. Het filter op het type veelgestelde vraag toont u in één oogopslag elke vraag en elk antwoord.

Status vóór publicatie

Een concept blijft verborgen. Interne veelgestelde vragen worden gelezen door team en agents; zodra ze in een openbare kennisbank zijn gepubliceerd, verschijnen ze ook in het portaal.

Elke taal afzonderlijk

Elke veelgestelde vraag heeft één versie per taal. AI-vertaling vult meer talen aan, en het filter Ontbrekende vertalingen toont de open gaten.

Stemmen en opmerkingen

Lezers in het portaal stemmen op Nuttig of Niet nuttig. Een nee vraagt om een reden, die bij uw team terechtkomt als open feedback.

Antwoorden aan de telefoon en in de chat

Gespreksagents lezen de veelgestelde vragen van de kennisbanken die aan hen zijn toegewezen. In de websitechat verwijzen ze naar openbare items.

02 · ZO WERKT HET

Maken, publiceren, toewijzen, aanscherpen.

Een veelgestelde vraag wordt in de kennisbank aangemaakt, gaat via de status live en wordt aan een agent toegewezen. De feedback van lezers laat zien welk antwoord aandacht nodig heeft.

1 **Veelgestelde vraag aanmaken**

Gebruik onder `Knowledge Base AI › Artikelen` `FAQ aanmaken` : de vraag als titel, het antwoord als tekst, plus categorie en tags.

2 **Status instellen en vertalen**

Kies onder `Publicatiestatus` concept, intern of gepubliceerd. Voeg met `Vertalen` meer talen toe.

3 **Toewijzen aan een agent**

Kies onder `Conversation AI › Gespreksagenten` de kennisbank op het tabblad `Kennis` . Gebruik `Testagent` om het antwoord eerst te controleren.

4 **Aanscherpen**

`Artikelbeoordelingen` toont eerst de zwakste items. Lees de opmerking, verbeter het antwoord en markeer de feedback als afgehandeld.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Inhoudstype	Veelgestelde vraag in de kennisbank, naast artikel en snippet
Velden	Titel, tekst, samenvatting, categorie, tags, status, uitlegvideo per taal
Status	Concept, intern, gepubliceerd, gearchiveerd
Zichtbaarheid	Per kennisbank: intern, openbaar in het klantenportaal of beperkt via link
Feedback	Niet nuttig, suggestie, fout, verouderd, overig; tekst vanaf 10 tekens
Agents	Gespreksagents (telefoon, websitechat) en chatagents in Agent AI
MCP-tools	po_knowledge_add_article met type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · IN DE PRAKTIJK

Waar veelgestelde vragen elke dag verzoeken opvangen.

Standaardvragen in de websitechat

Wachtwoord, levertijd, retourneren: de vragen die elke dag binnenkomen, staan als veelgestelde vragen in een openbare kennisbank. Klanten lezen ze in het portaal, en de websitechat antwoordt eruit.

Een hotline met vaste antwoorden

Aan de telefoon beantwoordt de gespreksagent standaardvragen uit de veelgestelde vragen. Vragen die in een gesprek open bleven, verschijnen onder Artikelvoorstellen als vraag uit een gesprek.

Meertalige klantenservice

Een veelgestelde vraag wordt in het Duits geschreven en met AI-vertaling uitgebreid. Zolang het een concept is, controleert uw team elke taalversie en publiceert het die daarna.

VEELGESTELDE VRAGEN

Wat is het verschil tussen een veelgestelde vraag en een artikel?

Een veelgestelde vraag is een kort vraag-en-antwoordpaar, een artikel een uitgebreide handleiding. Beide staan in dezelfde kennisbank en dienen even goed als bron voor portaal en agents.

Blijven interne veelgestelde vragen binnen het team?

Ze blijven buiten het klantenportaal. Intern betekent leesbaar voor uw team en voor de agents aan wie u de kennisbank toewijst. Geef openbare agents daarom alleen kennisbanken waarvan klanten de inhoud mogen horen.

Welke agents gebruiken mijn veelgestelde vragen?

Gespreksagents aan de telefoon en in de websitechat, en chatagents in Agent AI, elk met de kennisbanken die u aan hen toewijst. Een toegewezen kennisbank telt mee met de interne en gepubliceerde items.

Hoe zie ik welke veelgestelde vraag niet helpt?

Artikelbeoordelingen sorteert op kwaliteit: een laag percentage nuttig en veel stemmen op Niet nuttig staan bovenaan. U leest de open opmerkingen in het beoordelingsvenster en markeert ze als afgehandeld zodra u het item heeft herzien.

AAN DE SLAG

Schrijf uw eerste veelgestelde vraag.

Begin in de webapp onder `Knowledge Base AI › Artikelen` met `FAQ aanmaken`. Wijs daarna de kennisbank toe aan een gespreksagent op het tabblad `Kennis`.

paperoffice.ai/nl/ai-faq-beheer-selfservice-kennisportaal

MEER OVER DE MODULE

paperoffice.ai/nl/ai-faq-beheer-selfservice-kennisportaal

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact