



KARTA TECHNICZNA · PRZECHWYTYWANIE · ZARZĄDZANIE FAQ

Każdy w zespole odpowiada inaczej? Jedna odpowiedź dla portalu, telefonu i czatu na stronie.

FAQ to krótkie pary pytanie–odpowiedź w bazie wiedzy. Odpowiedź pisze się raz, klienci znajdują ją w portalu klienta, a agenci konwersacji odpowiadają przez telefon i na czacie na stronie na podstawie tego samego tekstu.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Pytanie i odpowiedź w każdym języku, status od szkicu do publikacji, oceny czytelników i komentarze. Portal, zespół i agenci czytają tę samą odpowiedź.

01 · O CZYM TO JEST

Te same pytania, wiele odpowiedzi. Teraz jedna, z której korzysta każdy.

Jak zresetować hasło? Kiedy wysłać przesyłkę? Takie pytania przychodzą codziennie telefonicznie i na czacie, a każdy odpowiada trochę inaczej. Jako FAQ odpowiedź leży raz w bazie wiedzy, jest utrzymywana przez zespół i czytana przez portal oraz agentów.

WPIS

Pytanie w tytule, odpowiedź w treści, plus kategoria, tagi i status

JĘZYKI

Jedna wersja na język, tłumaczenie AI jednym kliknięciem

CZYTELNICY

Portal klienta, zespół, agenci konwersacji i agenci czatu w Agent AI

INFORMACJA ZWROTNA

Pomocne lub niepomocne z powodem, otwarte opinie jako lista

**Pytanie i odpowiedź**

Pytanie trafia do tytułu, odpowiedź do edytora, w razie potrzeby z obrazami. Dodaje się kategorię, tagi i krótkie streszczenie do list.

Kategorie i filtry

FAQ znajdują się w kategoriach i podkategoriach tej samej bazy wiedzy. Filtr typu FAQ pokazuje wszystkie pytania i odpowiedzi od razu.

Status przed publikacją

Szkic pozostaje ukryty. FAQ wewnętrzne czytają zespół i agenci; po opublikowaniu w publicznej bazie wiedzy pojawiają się także w portalu.

Każdy język osobno

Każdy FAQ ma jedną wersję na język. Tłumaczenie AI uzupełnia kolejne języki, a filtr Brakujące tłumaczenia pokazuje otwarte luki.

Głosy i komentarze

Czytelnicy portalu oceniają treść jako pomocną lub niepomocną. Odpowiedź „nie” wymaga powodu, który trafia do zespołu jako otwarta opinia.

Odpowiedzi w telefonie i na czacie

Agenci konwersacji czytają FAQ przypisanych baz wiedzy. Na czacie na stronie podają linki do publicznych wpisów.

02 · JAK TO DZIAŁA

Utworzyć, opublikować, przypisać, ulepszyć.

FAQ tworzy się w bazie wiedzy, udostępnia przez status i przypisuje agentowi. Informacja zwrotna od czytelników pokazuje, która odpowiedź wymaga poprawy.

1

Utworzyć FAQ

W **Knowledge Base AI** › **Artykuły** użyć **Utwórz FAQ** : pytanie jako tytuł, odpowiedź jako treść, plus kategoria i tagi.

2

Ustawić status i przetłumaczyć

W **Status publikacji** wybrać szkic, wewnętrzny lub opublikowany. Dalsze języki dodaje się przez **Tłumacz** .

3

Przypisać agentowi

W **Conversation AI** › **Agenci rozmów** wybrać bazę wiedzy na karcie **Wiedza** . Przez **Agent testowy** sprawdzić najpierw odpowiedź.

4

Dopracować

Oceny artykułów wylicza najsłabsze wpisy na początku. Przeczytać komentarz, poprawić odpowiedź i oznaczyć opinię jako załatwioną.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Typ treści	FAQ w bazie wiedzy, obok artykułu i fragmentu tekstu
Pola	Tytuł, treść, streszczenie, kategoria, tagi, status, film wyjaśniający dla każdego języka
Status	Szkic, wewnętrzny, opublikowany, zarchiwizowany
Widoczność	Dla bazy wiedzy: wewnętrzna, publiczna w portalu klienta lub ograniczona linkiem
Informacja zwrotna	Niepomocne, sugestia, błąd, nieaktualne, inne; tekst od 10 znaków
Agenci	Agenci konwersacji (telefon, czat na stronie) i agenci czatu w Agent AI
Narzędzia MCP	po_knowledge_add_article z typem faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · W PRAKTYCE

Gdzie FAQ wychwytyują prośby każdego dnia.

Standardowe pytania na czacie

Hasło, czas dostawy, zwroty: pytania, które przychodzą codziennie, leżą jako FAQ w publicznej bazie wiedzy. Klienci czytają je w portalu, a czat na stronie odpowiada na ich podstawie.

Infolinia ze stałymi odpowiedziami

Przez telefon agent konwersacji odpowiada na standardowe pytania z FAQ. Pytania pozostawione otwarte w rozmowie pojawiają się w Propozycjach artykułów jako pytanie z rozmowy.

Obsługa klienta wielojęzyczna

FAQ pisze się po niemiecku i rozszerza tłumaczeniem AI. Dopóki jest szkicem, zespół sprawdza każdą wersję językową, a potem ją publikuje.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Czym różni się FAQ od artykułu?

FAQ to krótka para pytanie–odpowiedź, artykuł to szczegółowa instrukcja. Oba znajdują się w tej samej bazie wiedzy i w równym stopniu służą jako źródło dla portalu i agentów.

Czy wewnętrzne FAQ zostają w zespole?

Nie trafiają do portalu klienta. Wewnętrzne oznacza czytelne dla zespołu i dla agentów, którym przypisano bazę wiedzy. Publicznym agentom należy więc przypisywać bazy wiedzy, których treść mogą poznać klienci.

Którzy agenci korzystają z moich FAQ?

Agenci konwersacji przez telefon i na czacie na stronie oraz agenci czatu w Agent AI, każdy z przypisanymi bazami wiedzy. Przypisana baza wiedzy liczy się wraz ze swoimi wpisami wewnętrznymi i opublikowanymi.

Jak sprawdzić, który FAQ nie pomaga?

Oceny artykułów sortują według jakości: niski wskaźnik „pomocne” i wiele głosów „nie” trafia na szczyt. Otwarte komentarze czyta się w oknie weryfikacji i oznacza jako załatwione po poprawieniu wpisu.

ROZPOCZNIJ

Napisz pierwszy FAQ.

Zacznij w aplikacji webowej w [Knowledge Base AI > Artykuły](#) od [Utwórz FAQ](#). Następnie przypisz bazę wiedzy agentowi konwersacji na karcie [Wiedza](#).

paperoffice.ai/pl/ai-zarzadzanie-faq-samoobsługa-portal-wiedzy



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-zarzadzanie-faq-samoobsługa-portal-wiedzy

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt