

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · CAPTURARE · GESTIONAREA FAQ

Toți din echipă răspund diferit?
Un singur răspuns pentru portal, telefon și chatul de pe site.

Întrebările frecvente sunt perechi scurte întrebare-răspuns din baza dumneavoastră de cunoștințe. Scrieți un răspuns o singură dată, clienții îl găsesc în portalul clienților, iar agenții dumneavoastră conversaționali răspund la telefon și în chatul de pe site din același text.

PE SCURT

Întrebare și răspuns pentru fiecare limbă, un status de la ciornă la publicat, voturi și comentarii ale cititorilor. Portalul, echipa și agenții citesc același răspuns.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Aceeași întrebare, multe răspunsuri. Acum un singur răspuns comun.

Cum îmi resetez parola? Când ajunge coletul? Asemenea întrebări vin în fiecare zi la telefon și în chat, iar fiecare le răspunde puțin altfel. Ca FAQ, răspunsul există o singură dată în baza de cunoștințe, este întreținut de echipa dumneavoastră și citit de portal și de agenți.

INTRARE
Întrebarea în titlu, răspunsul în text, plus categorie, etichete și status

LIMBI
O versiune pe limbă, traducere AI cu un singur clic

CITITORI
Portalul clienților, echipa, agenți conversaționali și agenți de chat în Agent AI

CICLU DE FEEDBACK
„Util” sau „Nu este util”, cu motiv, feedbackul deschis ca listă



Întrebare și răspuns

Întrebarea intră în titlu, răspunsul în editor, cu imagini dacă doriți. Adăugați o categorie, etichete și un scurt rezumat pentru liste.

Categorii și filtre

Întrebările frecvente stau în categorii și subcategorii din aceeași bază de cunoștințe. Filtrul pe tipul FAQ vă arată dintr-o privire fiecare întrebare și răspuns.

Status înainte de publicare

O ciornă rămâne ascunsă. FAQ-urile interne sunt citite de echipă și de agenți; odată publicate într-o bază de cunoștințe publică, apar și în portal.

Fiecare limbă separat

Fiecare FAQ are o versiune pe limbă. Traducerea AI completează alte limbi, iar filtrul Traduceri lipsă arată lacunele deschise.

Voturi și comentarii

Cititorii din portal votează „Util” sau „Nu este util”. Un nu cere un motiv, care ajunge la echipa dumneavoastră ca feedback deschis.

Răspunsuri la telefon și în chat

Agenții conversaționali citesc FAQ-urile bazelor de cunoștințe atribuite lor. În chatul de pe site, trimit linkuri către intrările publice.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Creați, publicați, atribuiți, perfecționați.

Un FAQ se creează în baza de cunoștințe, devine vizibil prin statusul său și se atribuie unui agent. Feedbackul cititorilor arată ce răspuns trebuie revizuit.

1

Creați un FAQ

Sub Knowledge Base AI › Articole, folosiți Creați întrebare frecventă: întrebarea ca titlu, răspunsul ca text, plus categoria și etichetele.

2

Setați statusul și traduceți

Sub Status de publicare, alegeți ciornă, intern sau publicat. Adăugați alte limbi cu Traduceți.

3

Atribuiți-l unui agent

Sub Conversation AI › Agenți de conversație, alegeți baza de cunoștințe din fila Cunoștințe. Folosiți Agent de test ca să verificați mai întâi răspunsul.

4

Perfecționați

Evaluări articole listează mai întâi cele mai slabe intrări. Citiți comentariul, îmbunătățiți răspunsul și marcați feedbackul ca rezolvat.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Tip de conținut	FAQ în baza de cunoștințe, alături de articol și fragment
Câmpuri	Titlu, text, rezumat, categorie, etichete, status, video explicativ pe limbă
Status	Ciornă, intern, publicat, arhivat
Vizibilitate	Pe bază de cunoștințe: intern, public în portalul clienților sau restricționat prin link
Feedback	Nu este util, sugestie, eroare, învechit, altul; text de la 10 caractere
Agenți	Agenți conversaționali (telefon, chat pe site) și agenți de chat în Agent AI
Unelte MCP	po_knowledge_add_article cu type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · ÎN PRACTICĂ

Unde întrebările frecvente prind cererile în fiecare zi.

Întrebări standard în chatul de pe site

Parola, termenul de livrare, retururile: întrebările care vin în fiecare zi trăiesc ca FAQ-uri într-o bază de cunoștințe publică. Clienții le citesc în portal, iar chatul de pe site răspunde din ele.

Linie telefonică cu răspunsuri fixe

La telefon, agentul conversațional răspunde la întrebările standard din FAQ-uri. Întrebările rămase deschise într-un apel apar la Propuneri de articole, ca întrebare dintr-o conversație.

Serviciu pentru clienți multilingv

Un FAQ se scrie în germană și se completează prin traducere AI. Cât timp este ciornă, echipa dumneavoastră verifică fiecare versiune lingvistică, apoi o publică.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce deosebire este între un FAQ și un articol?

Un FAQ este o pereche scurtă întrebare-răspuns, iar un articol este un ghid detaliat. Ambele trăiesc în aceeași bază de cunoștințe și servesc în egală măsură drept sursă pentru portal și agenți.

Ce agenți folosesc FAQ-urile mele?

Agenții conversaționali de la telefon și din chatul de pe site, precum și agenții de chat din Agent AI, fiecare cu bazele de cunoștințe atribuite. O bază de cunoștințe atribuită contează cu intrările ei interne și publicate.

FAQ-urile interne rămân în echipă?

Ele nu apar în portalul clienților. Intern înseamnă citibil pentru echipa dumneavoastră și pentru agenții cărora le atribuiți baza de cunoștințe. Așadar, dați agenților publici baze de cunoștințe al căror conținut clienții au voie să-l audă.

Cum aflu ce FAQ nu ajută?

Evaluările articolelor sortează după calitate: un procent scăzut de „util” și multe voturi „nu” ajung în top. Citiți comentariile deschise în dialogul de verificare și marcați-le ca rezolvate după ce ați revizuit intrarea.

ÎNCEPEȚI

Scrieți primul FAQ.

Începeți în aplicația web, sub `Knowledge Base AI › Articole`, cu `Creați întrebare frecventă`. Apoi atribuiți baza de cunoștințe unui agent conversațional din fila `Cunoștințe`.

paperoffice.ai/ro/ai-gestionare-faq-portal-cunoastere-self-service

MAI MULTE DESPRE MODUL

paperoffice.ai/ro/ai-gestionare-faq-portal-cunoastere-self-service

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact