



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ЗАХВАТ · УПРАВЛЕНИЕ FAQ

Каждый в команде отвечает по-разному?

Один ответ для портала, телефона и чата на сайте.

FAQ — это короткие пары «вопрос — ответ» в вашей базе знаний. Ответ вы пишете один раз, клиенты находят его в клиентском портале, а агенты диалога отвечают по телефону и в чате на сайте на основе того же текста.

КОРОТКО

Вопрос и ответ на каждом языке, статус от черновика до публикации, оценки и комментарии читателей. Портал, команда и агенты читают один и тот же ответ.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Один вопрос, много ответов. Теперь один ответ, которым пользуются все.

Как сбросить пароль? Когда отправят заказ? Такие вопросы каждый день приходят по телефону и в чате, и каждый отвечает на них немного по-своему. Как FAQ, ответ хранится в базе знаний в одном экземпляре, его поддерживает ваша команда, а читают портал и агенты.

ЗАПИСЬ

Вопрос в заголовке, ответ в тексте, плюс категория, теги и статус

ЯЗЫКИ

Одна версия на язык, ИИ-перевод одним нажатием кнопки

ЧИТАТЕЛИ

Клиентский портал, команда, агенты диалога и чат-агенты в Agent AI

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Полезно или бесполезно с причиной, открытые отзывы списком

**Вопрос и ответ**

Вопрос идёт в заголовок, ответ — в редактор, при желании с изображениями. Добавьте категорию, теги и краткое описание для списков.

Категории и фильтры

FAQ размещаются в категориях и подкатегориях той же базы знаний. Фильтр по типу FAQ сразу показывает все вопросы и ответы.

Статус до публикации

Черновик остаётся скрытым. Внутренние FAQ читают команда и агенты; опубликованные в публичной базе знаний появляются также в портале.

Каждый язык отдельно

У каждого FAQ есть одна версия на язык. ИИ-перевод заполняет дополнительные языки, а фильтр «Отсутствующие переводы» показывает незакрытые пробелы.

Оценки и комментарии

Читатели портала оценивают ответ как полезный или бесполезный. Ответ «нет» требует причины, которая попадает к вашей команде как открытый отзыв.

Ответы по телефону и в чате

Агенты диалога читают FAQ назначенных им баз знаний. В чате на сайте они дают ссылки на публичные записи.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Создайте, опубликуйте, назначьте, доработайте.

FAQ создаётся в базе знаний, выходит в свет через свой статус и назначается агенту. Отзывы читателей показывают, какой ответ нужно доработать.

1

Создайте FAQ

В разделе Knowledge Base AI › Статьи используйте Создать раздел FAQ : вопрос как заголовок, ответ как текст, плюс категория и теги.

2

Задайте статус и переведите

В разделе Статус публикации выберите черновик, внутреннее или опубликовано. Дополнительные языки добавьте через Перевести .

3

Назначьте агенту

В разделе Conversation AI › Агенты разговоров выберите базу знаний на вкладке Знания . Проверить ответ заранее можно через Тестовый агент .

4

Доработайте

Оценки статей сначала показывает самые слабые записи. Прочитайте комментарий, улучшите ответ и отметьте отзыв как обработанный.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Тип содержимого	FAQ в базе знаний, рядом со статьёй и фрагментом
Поля	Заголовок, текст, краткое описание, категория, теги, статус, видео-пояснение для каждого языка
Статус	Черновик, внутреннее, опубликовано, в архиве
Видимость	По базе знаний: внутренняя, публичная в клиентском портале или ограниченная по ссылке
Обратная связь	Не полезно, предложение, ошибка, устарело, другое; текст от 10 символов
Агенты	Агенты диалога (телефон, чат на сайте) и чат-агенты в Agent AI
Инструменты MCP	po_knowledge_add_article с type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · НА ПРАКТИКЕ

Там, где FAQ перехватывают запросы каждый день.

Типовые вопросы в чате на сайте

Пароль, срок доставки, возвраты: вопросы, которые приходят каждый день, оформлены как FAQ в публичной базе знаний. Клиенты читают их в портале, а чат на сайте отвечает по ним.

Горячая линия с фиксированными ответами

По телефону агент диалога отвечает на типовые вопросы по FAQ. Вопросы, оставшиеся без ответа во время звонка, появляются в разделе «Предложения статей» как вопрос из разговора.

Многоязычная поддержка клиентов

FAQ пишется на немецком и дополняется ИИ-переводом. Пока он остаётся черновиком, ваша команда проверяет каждую языковую версию, а затем публикует её.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

В чём разница между FAQ и статьёй?

FAQ — это короткая пара «вопрос — ответ», статья — подробная инструкция. Оба находятся в одной базе знаний и одинаково служат источником для портала и агентов.

Остаются ли внутренние FAQ внутри команды?

Они не попадают в клиентский портал. Внутренние значит доступные для чтения вашей команде и агентам, которым назначена база знаний. Поэтому публичным агентам назначайте базы знаний, содержимое которых клиенты могут услышать.

Какие агенты используют мои FAQ?

Агенты диалога по телефону и в чате на сайте, а также чат-агенты в Agent AI, каждый с назначенными ему базами знаний. Назначенная база знаний учитывается со своими внутренними и опубликованными записями.

Как узнать, какой FAQ не помогает?

Оценки статей сортируют по качеству: низкая доля полезных ответов и много голосов «нет» поднимаются вверх. Открытые комментарии вы читаете в диалоге проверки и отмечаете как обработанные, когда запись доработана.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Напишите первый FAQ.

Начните в веб-приложении в разделе **Knowledge Base AI** > **Статьи** с помощью **Создать раздел FAQ**. Затем назначьте базу знаний агенту диалога на вкладке **Знания**.
paperoffice.ai/ru/ai-upravleniye-faq-portal-znaniy-samopomoshchi



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-upravleniye-faq-portal-znaniy-samopomoshchi

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt