



TEHNIČKI LIST • SNIMANJE • UPRAVLJANJE FAQ-OM

Svi u timu odgovaraju drugačije? Jedan odgovor za portal, telefon i časkanje na veb-sajtu.

FAQ su kratki parovi pitanje i odgovor u vašoj bazi znanja. Odgovor napišete jednom, korisnici ga nalaze u portalu za korisnike, a vaši agenti za razgovor odgovaraju telefonom i na časkanju na veb-sajtu iz istog teksta.

NA PRVI POGLED

Pitanje i odgovor po jeziku, status od nacрта do objavljenog, glasovi i komentari čitalaca. Portal, tim i agenti čitaju isti odgovor.

01 · O ČEMU SE RADI

Isto pitanje, mnogo odgovora. Sada jedan odgovor za sve.

Kako da resetujem lozinku? Kada stiže pošiljka? Takva pitanja svakog dana stižu telefonom i ćaskanjem, a svako na njih odgovara malo drugačije. Kao FAQ, odgovor živi jednom u bazi znanja, održava ga vaš tim, a čitaju ga portal i agenti.

UNOS

Pitanje u naslovu, odgovor u tekstu, plus kategorija, oznake i status

JEZICI

Jedna verzija po jeziku, AI prevod jednim klikom

ČITAOCI

Portal za korisnike, tim, agenti za razgovor i agenti za ćaskanje u Agent AI-ju

POVRATNA SPREGA

Korisno ili Nije korisno sa razlogom, otvorene povratne informacije kao spisak

**Pitanje i odgovor**

Pitanje ide u naslov, odgovor u uređivač, po želji sa slikama. Dodajte kategoriju, oznake i kratak sažetak za spiskove.

Kategorije i filteri

FAQ-ovi se nalaze u kategorijama i potkategorijama iste baze znanja. Filter vrste FAQ vam pokazuje sva pitanja i odgovore na prvi pogled.

Status pre objavljivanja

Nacrt ostaje skriven. Interni FAQ-ovi čitaju tim i agenti; kada se objave u javnoj bazi znanja, pojavljuju se i u portalu.

Svaki jezik za sebe

Svaki FAQ ima jednu verziju po jeziku. AI prevod dopunjuje još jezika, a filter Nedostajući prevodi pokazuje otvorene praznine.

Glasovi i komentari

Čitaoci portala glasaju Korisno ili Nije korisno. Za „ne“ potreban je razlog, koji stiže vašem timu kao otvorena povratna informacija.

Odgovori na telefonu i u ćaskanju

Agenti za razgovor čitaju FAQ-ove dodeljenih baza znanja. Na ćaskanju na veb-sajtu navode javne unose kao vezu.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Napravite, objavite, dodelite, doterajte.

FAQ se pravi u bazi znanja, ide uživo preko svog statusa i dodeljuje se agentu. Povratne informacije čitalaca pokazuju koji odgovor treba doraditi.

1

Napravite FAQ

Pod **Knowledge Base AI** › **Članci** koristite **Kreirajte FAQ** : pitanje kao naslov, odgovor kao tekst, plus kategoriju i oznake.

2

Podesite status i prevedite

Pod **Status publikacije** izaberite nacrt, interno ili objavljeno. Dodatne jezike dodajte preko **Prevedi** .

3

Dodelite agentu

Pod **Conversation AI** › **Agenti za razgovor** izaberite bazu znanja na kartici **Znanje** . Pomoću **Testni agent** proverite odgovor pre svega.

4

Dotjerajte

Ocene članaka prikazuje najslabije unose prvo. Pročitajte komentar, poboljšajte odgovor i označite povratnu informaciju kao rešenu.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Vrsta sadržaja	FAQ u bazi znanja, pored članka i isečka
Polja	Naslov, tekst, sažetak, kategorija, oznake, status, objašnjavajući video po jeziku
Status	Nacrt, interno, objavljeno, arhivirano
Vidljivost	Po bazi znanja: interno, javno u portalu za korisnike ili ograničeno uz vezu
Povratne informacije	Nije korisno, predlog, greška, zastarelo, drugo; tekst od 10 znakova
Agenti	Agenti za razgovor (telefon, ćaskanje na veb-sajtu) i agenti za ćaskanje u Agent AI-ju
MCP alati	po_knowledge_add_article sa tipom faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · U PRAKSI

Gde FAQ hvata zahteve svakog dana.

Standardna pitanja na časkanju

Lozinka, rok isporuke, povraćaj robe: pitanja koja svakog dana stižu žive kao FAQ u javnoj bazi znanja. Korisnici ih čitaju u portalu, a časkanje na veb-sajtu odgovara iz njih.

Telefonska podrška sa fiksnim odgovorima

Na telefonu agent za razgovor odgovara na standardna pitanja iz FAQ-ova. Pitanja koja ostanu otvorena u razgovoru pojavljuju se pod Predlozi članaka kao pitanje iz razgovora.

Višejezična korisnička služba

FAQ se napiše na nemačkom i dopuni AI prevodom. Dok je još nacrt, vaš tim pregleda verziju za svaki jezik, a zatim je objavljuje.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA**Čime se FAQ razlikuje od članka?**

FAQ je kratak par pitanje i odgovor, a članak je detaljno uputstvo. Oba žive u istoj bazi znanja i jednako služe kao izvor za portal i agente.

Ostaju li interni FAQ-ovi u timu?

Ne izlaze u portalu za korisnike. Interno znači da ih mogu čitati vaš tim i agenti kojima dodelite bazu znanja. Zato javnim agentima dodeljujte baze čiji sadržaj smeju da čuju korisnici.

Koji agenti koriste moje FAQ-ove?

Agenti za razgovor na telefonu i na časkanju na veb-sajtu, kao i agenti za časkanje u Agent AI-ju, svaki sa bazama znanja koje im dodelite. Dodeljena baza znanja računa se sa svojim internim i objavljenim unosima.

Kako saznajem koji FAQ ne pomaže?

Ocene članaka sortiraju po kvalitetu: nizak udeo korisnih ocena i mnogo glasova „nije korisno“ izbijaju na vrh. U dijalogu za pregled čitate otvorene komentare i označavate ih kao rešene kada doradite unos.

POČNITE**Napišite prvi FAQ.**

Počnite u web-aplikaciji pod **Knowledge Base AI** > **Članci** sa **Kreirajte FAQ**. Zatim dodelite bazu znanja agentu za razgovor na kartici **Znanje**.

paperoffice.ai/sr/ai-upravljanje-esto-postavljanim-pitanjima-portal-znanja-za-samousluivajanje

**VIŠE O MODULU**

paperoffice.ai/sr/ai-upravljanje-esto-postavljanim-pitanjima-portal-znanja-za-samousluivajanje

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt