



DATABLAD · FÅNGA UPP · FAQ-HANTERING

Svarar alla i teamet olika? Ett svar för portal, telefon och webbchatt.

FAQ är korta fråga-svar-par i din kunskapsbas. Du skriver ett svar en gång, kunderna hittar det i kundportalen, och dina samtalsagenter svarar i telefonen och i webbchatten utifrån samma text.

PÅ EN BLICK

Fråga och svar per språk, en status från utkast till publicerat, läsarröstningar och kommentarer. Portalen, teamet och agenterna läser samma svar.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Samma fråga, många svar. Nu ett svar som alla använder.

Hur återställer jag mitt lösenord? När skickas den? Sådana frågor kommer varje dag via telefon och chatt, och alla svarar lite olika. Som FAQ ligger svaret en gång i kunskapsbasen, underhålls av ditt team och läses av portalen och agenterna.

POST

Fråga i titeln, svar i texten, plus kategori, taggar och status

SPRÅK

En version per språk, AI-översättning med ett klick

LÄSARE

Kundportalen, teamet, samtalsagenter och chattagenter i Agent AI

ÅTERKOPPLING

Hjälpsamt eller Inte hjälpsamt med orsak, öppen återkoppling som lista

**Fråga och svar**

Frågan går i titeln, svaret i redigeraren, med bilder om du vill. Lägg till kategori, taggar och en kort sammanfattning för listorna.

Kategorier och filter

FAQ ligger i kategorier och underkategorier i samma kunskapsbas. Filtret för FAQ-typ visar varje fråga och svar på en blick.

Status före publicering

Ett utkast förblir dolt. Interna FAQ läses av teamet och agenterna; när de är publicerade i en offentlig kunskapsbas visas de även i portalen.

Varje språk för sig

Varje FAQ har en version per språk. AI-översättning fyller i fler språk, och filtret för saknade översättningar visar öppna luckor.

Röster och kommentarer

Läsare i portalen röstar Hjälpsamt eller Inte hjälpsamt. Ett nej kräver en orsak, som når ditt team som öppen återkoppling.

Svar i telefon och chatt

Samtalsagenter läser FAQ i de kunskapsbaser som tilldelats dem. I webbchatten länkar de offentliga poster.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Skapa, publicera, tilldela, förbättra.

En FAQ skapas i kunskapsbasen, går live via sin status och tilldelas en agent. Läsarnas återkoppling visar vilket svar som behöver arbete.

1

Skapa en FAQ

Under **Knowledge Base AI** > **Artiklar** använder du **Skapa FAQ** : frågan som titel, svaret som text samt kategori och taggar.

2

Ange status och översätt

Under **Publiceringsstatus** väljer du utkast, internt eller publicerat. Lägg till fler språk med **Översätt** .

3

Tilldela en agent

Under **Conversation AI** > **Konversationsagenter** väljer du kunskapsbasen på fliken **Kunskap** . Använd **Testagent** för att kontrollera svaret först.

4

Förbättra

Artikelbetyg listar de svagaste posterna först. Läs kommentaren, förbättra svaret och markera återkopplingen som klar.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Innehållstyp	FAQ i kunskapsbasen, vid sidan av artikel och textblock
Fält	Titel, text, sammanfattning, kategori, taggar, status, förklaringsvideo per språk
Status	Utkast, internt, publicerat, arkiverat
Synlighet	Per kunskapsbas: intern, offentlig i kundportalen eller begränsad via länk
Återkoppling	Inte hjälpsamt, förslag, fel, föråldrat, övrigt; text från 10 tecken
Agenter	Samtalsagenter (telefon, webbchatt) och chattagenter i Agent AI
MCP-verktyg	po_knowledge_add_article med typ faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · I PRAKTIKEN

Där FAQ fångar förfrågningar varje dag.

Vanliga frågor i webbchatten

Lösenord, leveranstid, returer: frågorna som kommer varje dag finns som FAQ i en offentlig kunskapsbas. Kunderna läser dem i portalen, och webbchatten svarar utifrån dem.

En hotline med fasta svar

I telefonen svarar samtalsagenten på vanliga frågor utifrån FAQ. Frågor som lämnats öppna i ett samtal visas under Artikelförslag som en fråga från ett samtal.

Flerspråkig kundservice

En FAQ skrivs på tyska och kompletteras med AI-översättning. Medan den fortfarande är ett utkast granskar ditt team varje språkversion och publicerar sedan.

VANLIGA FRÅGOR

Vad är skillnaden mellan en FAQ och en artikel?

En FAQ är ett kort fråga-svar-par, en artikel en detaljerad instruktion. Båda finns i samma kunskapsbas och fungerar lika bra som källa för portalen och agenterna.

Stannar interna FAQ inom teamet?

De stannar utanför kundportalen. Intern betyder läsbar för ditt team och för de agenter som du tilldelar kunskapsbasen. Ge därför offentliga agenter kunskapsbaser vars innehåll kunderna får höra.

Vilka agenter använder mina FAQ?

Samtalsagenter i telefonen och i webbchatten samt chattagenter i Agent AI, var och en med de kunskapsbaser du tilldelar dem. En tilldelad kunskapsbas räknas med sina interna och publicerade poster.

Hur ser jag vilken FAQ som inte hjälper?

Artikelbetyg sorterar efter kvalitet: en låg andel hjälpsamt och många nej-röster hamnar överst. Du läser öppna kommentarer i granskningsdialogen och markerar dem som klara när du har reviderat posten.

KOM IGÅNG

Skriv din första FAQ.

Börja i webbappen under [Knowledge Base AI > Artiklar](#) med [Skapa FAQ](#). Tilldela sedan kunskapsbasen till en samtalsagent på fliken [Kunskap](#).

paperoffice.ai/sv/ai-faq-hantering-sjlvbetjnings-kunskapsportal



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-faq-hantering-sjlvbetjnings-kunskapsportal

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt