



TEKNİK VERİ SAYFASI · YAKALAYIN · FAQ YÖNETİMİ

Ekipteki herkes farklı mı yanıtlıyor? Portal, telefon ve web sitesi sohbeti için tek yanıt.

FAQ'ler, bilgi tabanınızdaki kısa soru-cevap çiftleridir. Yanıtı bir kez yazarsınız, müşteriler onu müşteri portalında bulur ve konuşma agent'larınız telefonda ve web sitesi sohbetinde aynı metinden yanıt verir.

KISACA

Dil başına soru ve yanıt, taslaktan yayımlanmışa kadar bir durum, okuyucu oyları ve yorumlar. Portal, ekip ve agent'ların hepsi aynı yanıtı okur.

01 · KONUSU

Aynı soru, birçok yanıt. Artık herkesin kullandığı tek yanıt.

Şifremi nasıl sıfırlarım? Sipariş ne zaman gönderilir? Bu tür sorular her gün telefonla ve sohbetle gelir ve herkes bunlara biraz farklı yanıt verir. Bir SSS olarak yanıt bilgi tabanında bir kez durur; ekibiniz bakımını yapar, portal ve agent'lar okur.

KAYIT

Başlıkta soru, gövdede yanıt; ayrıca kategori, etiketler ve durum

DİLLER

Dil başına bir sürüm, bir düğmeyle AI çevirisi

OKUYUCULAR

Müşteri portalı, ekip, konuşma agent'ları ve Agent AI içindeki sohbet agent'ları

GERİ BİLDİRİM DÖNGÜSÜ

Gerekçeli "Yardımcı oldu" veya "Yardımcı olmadı", açık geri bildirimler liste olarak



Soru ve yanıt

Soru başlığa, yanıt düzenleyiciye gider; isterseniz görsellerle. Listeler için bir kategori, etiketler ve kısa bir özet ekleyin.

Kategoriler ve filtreler

SSS'ler aynı bilgi tabanının kategorilerinde ve alt kategorilerinde durur. SSS türü filtresi her soruyu ve yanıtı bir bakışta gösterir.

Yayımlamadan önce durum

Taslak gizli kalır. Dahili SSS'leri ekip ve agent'lar okur; herkese açık bir bilgi tabanında yayımlandıklarında portalda da görünürler.

Her dil ayrı

Her SSS'nin dil başına bir sürümü vardır. AI çevirisi daha fazla dili doldurur ve "Eksik çeviriler" filtresi açık boşlukları gösterir.

Oylar ve yorumlar

Portal okuyucuları "Yardımcı oldu" veya "Yardımcı olmadı" oyu verir. Hayır oyu bir gerekçe ister; bu da açık geri bildirim olarak ekibinize ulaşır.

Telefonda ve sohbette yanıtlar

Konuşma agent'ları atandıkları bilgi tabanlarının SSS'lerini okur. Web sitesi sohbetinde herkese açık kayıtlara bağlantı verirler.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Oluşturun, yayımlayın, atayın, keskinleştirin.

Bir SSS bilgi tabanında oluşturulur, durumu sayesinde yayına girer ve bir agent'a atanır. Okuyucu geri bildirimi, hangi yanıtın iyileştirme gerektirdiğini gösterir.

1

Bir SSS oluşturun

Knowledge Base AI › Makaleler altında SSS oluşturun öğesini kullanın: soru başlık olarak, yanıt gövde olarak, ayrıca kategori ve etiketler.

2

Durumu ayarlayın ve çevirin

Yayın durumu altında taslak, dahili veya yayımlanmış seçin. Çevir ile daha fazla dil ekleyin.

3

Bir agent'a atayın

Conversation AI › Konuşma Ajanları altında, bilgi tabanını Bilgi sekmesinde seçin. Yanıtı önce kontrol etmek için Test ajanı kullanın.

4

Keskinleştirin

Makale derecelendirmeleri en zayıf kayıtları önce listeler. Yorumu okuyun, yanıtı geliştirin, geri bildirimi tamamlandı olarak işaretleyin.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
İçerik türü	Bilgi tabanında SSS; makale ve kısa metin parçasının yanında
Alanlar	Başlık, gövde, özet, kategori, etiketler, durum, dil başına açıklayıcı video
Durum	Taslak, dahili, yayımlanmış, arşivlenmiş
Görünürlük	Bilgi tabanı başına: dahili, müşteri portalında herkese açık veya bağlantıyla kısıtlı
Geri bildirim	Yardımcı olmadı, öneri, hata, güncel değil, diğer; metin 10 karakterden itibaren
Agent'lar	Konuşma agent'ları (telefon, web sitesi sohbeti) ve Agent AI içindeki sohbet agent'ları
MCP-Araçları	po_knowledge_add_article (type faq ile), po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · UYGULAMADA

SSS'lerin her gün gelen soruları yanıtladığı yerde.

Web sitesi sohbetinde standart sorular

Şifre, teslimat süresi, iadeler: her gün gelen sorular herkese açık bir bilgi tabanında SSS olarak durur. Müşteriler portalda okur, web sitesi sohbeti de bunlardan yanıt verir.

Sabit yanıtlı yardım hattı

Telefonda konuşma agent'ı standart soruları SSS'lerden yanıtlar. Bir görüşmede yanıtı olmayan sorular, "Makale önerileri" altında bir görüşmeden gelen soru olarak görünür.

Çok dilli müşteri hizmetleri

Bir SSS Almanca yazılır ve AI çevirisiyle genişletilir. Hâlâ taslakken ekibiniz her dil sürümünü gözden geçirir, ardından yayımlar.

SIK SORULAN SORULAR

Bir SSS ile makale arasındaki fark nedir?

Bir SSS kısa bir soru-cevap çiftidir, bir makale ise ayrıntılı bir nasıl yapılır anlatımıdır. İkisi de aynı bilgi tabanında durur ve portal ile agent'lar için eşit biçimde kaynak olur.

Dahili SSS'ler ekip içinde mi kalır?

Müşteri portalına çıkmazlar. Dahili, ekibiniz ve bilgi tabanını atadığınız agent'lar için okunabilir anlamına gelir. Bu nedenle herkese açık agent'lara yalnızca içeriğinin müşterilerin duymasında sakınca olmayan bilgi tabanlarını verin.

SSS'lerimi hangi agent'lar kullanır?

Telefondaki ve web sitesi sohbetindeki konuşma agent'ları ile Agent AI içindeki sohbet agent'ları; her biri size atadığınız bilgi tabanlarıyla. Atanan bir bilgi tabanı, dahili ve yayımlanmış kayıtlarıyla birlikte sayılır.

Hangi SSS'nin yardımcı olmadığını nasıl anlarım?

Makale derecelendirmesi kaliteye göre sıralar: düşük "yardımcı oldu" oranı ve çok sayıda "yardımcı olmadı" oyu en üste çıkar. Açık yorumları inceleme penceresinde okur, kaydı revize ettikten sonra tamamlandı olarak işaretlersiniz.

BAŞLAYIN

İlk SSS'nizi yazın.

Web uygulamasında Knowledge Base AI > Makaleler altından SSS oluştur ile başlayın. Ardından bilgi tabanını Bilgi sekmesinde bir konuşma agent'ına atayın.

paperoffice.ai/tr/yapay-zeka-sss-yonetimi-kendi-kendine-yardim-bilgi-portali



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/yapay-zeka-sss-yonetimi-kendi-kendine-yardim-bilgi-portali

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim