



产品数据表 · 捕获 · 常见问题管理

团队里每个人的回答都不一样？ 门户、电话和网站聊天只用一个答案。

常见问题是知识库中简短的问答。您只需撰写一次答案，客户即可在客户门户中找到它，而您的对话智能体也会用同一段文字在电话和网站聊天中作答。

概览

每种语言的问题与答案、从草稿到已发布的状态、读者投票和评论。门户、团队和智能体读取的都是同一份答案。

01 · 内容概述

同一个问题，多种答案。 现在大家只用一个答案。

“我如何重置密码？”“什么时候发货？”这类问题每天都通过电话和聊天涌进来，而每个人的回答都略有不同。以常见问题的形式，答案只需保存一次在知识库中，由您的团队维护，门户和智能体都读取它。

条目

标题为问题，正文为答案，另附类别、标签和状态

语言

每种语言一个版本，AI 翻译一键完成

读者

客户门户、团队、对话智能体，以及 Agent AI 中的聊天智能体

反馈循环

“有帮助”或“没有帮助”（附原因），未处理的反馈以列表显示



问题与答案

问题写在标题中，答案在编辑器中撰写，如有需要可加入图片。另可添加类别、标签和用于列表的简短摘要。

类别与筛选

常见问题位于同一知识库的类别和子类别中。“常见问题”类型筛选让您一眼看到每一个问题和答案。

发布前的状态

草稿保持隐藏。内部常见问题由团队和智能体阅读；一旦在公开知识库中发布，它们也会出现在门户中。

每种语言各自维护

每个常见问题每种语言一个版本。AI 翻译可补充更多语言，“缺失译文”筛选会显示尚未完成的空白。

投票与评论

门户读者可投票“有帮助”或“没有帮助”。选择“没有帮助”需要说明原因，原因会以未处理反馈的形式送达您的团队。

电话和聊天中的答案

对话智能体读取其所分配知识库中的常见问题。在网站聊天中，它们会链接公开的条目。

02 · 工作原理

撰写、发布， 分配、打磨。

常见问题在知识库中创建，通过其状态上线，并分配给智能体。读者反馈显示哪个答案需要改进。

1

创建常见问题

在 Knowledge Base AI 文章 下使用 创建常见问题解答：问题作为标题，答案作为正文，并加上类别和标签。

2

设置状态并翻译

在 发布状态 下选择草稿、内部或已发布。通过 翻译 添加更多语言。

3

分配给智能体

在 Conversation AI 对话代理 下，于 知识 选项卡中选择知识库。先用 测试代理 检查答案。

4

打磨

文章评分 会优先列出评分最低的条目。阅读评论，改进答案，并将反馈标记为已处理。

技术数据

功能	详情
内容类型	知识库中的常见问题，与文章和片段并列
字段	标题、正文、摘要、类别、标签、状态，以及每种语言的讲解视频
状态	草稿、内部、已发布、已归档
可见性	按知识库设置：内部、在客户门户中公开，或凭链接受限
反馈	没有帮助、建议、错误、过时、其他；文字至少 10 个字符
智能体	对话智能体（电话、网站聊天），以及 Agent AI 中的聊天智能体
MCP 工具	po_knowledge_add_article（类型为 faq）、po_knowledge_update_article、po_knowledge_search

常见问题接住每天的各种咨询。

网站聊天中的标准问题

密码、配送时间、退货：每天都会出现的问题以常见问题的形式保存在公开知识库中。客户在门户中阅读，网站聊天则根据这些内容作答。

答案固定的服务热线

在电话中，对话智能体根据常见问题回答标准问题。通话中未能回答的问题，会以来自对话的问题形式出现在“文章建议”下。

多语言客户服务

常见问题先以德文撰写，再借助 AI 翻译扩展到其他语言。在仍为草稿期间，您的团队会审核每个语言版本，然后再发布。

常见问题

常见问题与文章有何区别？

常见问题是简短的问答，文章是详细的操作说明。两者都位于同一个知识库中，同样可作为门户和智能体的来源。

内部常见问题会留在团队内部吗？

它们不会出现在客户门户中。“内部”意味着您的团队以及被分配了该知识库的智能体可以阅读。因此，请只为公开的智能体分配内容可以让客户知晓的知识库。

哪些智能体会使用我的常见问题？

电话和网站聊天中的对话智能体，以及 Agent AI 中的聊天智能体，各自使用您为其分配的知识库。已分配的知识库会计入其内部和已发布的条目。

如何找出哪个常见问题没有帮助？

“文章评分”按质量排序：有帮助率低、没有帮助的票数多的条目会排在最前。您可以在评审对话框中阅读未处理的评论，修改条目后将其标记为已处理。

开始使用

撰写您的第一个常见问题。

在 Web 应用中，于 [Knowledge Base AI](#) > [文章](#) 下使用 [创建常见问题解答](#) 开始。然后在 [知识](#) 选项卡中，将知识库分配给对话智能体。

paperoffice.ai/zh/ai-chang-jian-wen-ti-guan-li-zi-zhu-zhi-shi-ping-tai



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-chang-jian-wen-ti-guan-li-zi-zhu-zhi-shi-ping-tai

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi