



ورقة بيانات المنتج · التقاط · قاعدة المعرفة

هل تجيب عن السؤال نفسه كل يوم؟ اكتبه مرة واحدة، وأجب عنه بشكل صحيح في كل مكان.

تجمع قاعدة المعرفة المقالات والأسئلة الشائعة والمقاطع في عدة لغات. يديرها فريقك في مكان واحد، ويقرأها العملاء في بوابة العملاء، ويجيب عنها وكلاؤك عبر الهاتف ودردشة الموقع والتطبيق.

نظرة سريعة

عدة قواعد معرفة، وثلاثة أنواع من المحتوى، ونسخ لغوية لكل مقال، وتقييمات من القراء. سواء كان المحتوى داخليًا أو منشورًا، تفهرسه PaperOffice لوكلائك تلقائيًا.

إجابات محفوظة في الرؤوس والبريد الوارد. مصدر واحد للفريق والوكلاء.

تعيش الإجابات في رسائل بريد قديمة، أو في ملفات، أو في ذاكرة زميل. يجيب كل شخص بشكل مختلف قليلاً، ويواصل الموظفون الجدد طرح الأسئلة نفسها. في قاعدة المعرفة تُكتب الإجابة مرة واحدة، فيقرأ البوابة والفريق والوكلاء النص نفسه.



المحتوى

مقالات وأسئلة شائعة ومقاطع، في فئات وفئات فرعية

الحالة

مسودة، أو داخلي، أو منشور، أو مؤرشف، لكل إدخال

القرء

بوابة العملاء، وفريقك، ووكلاء المحادثة، ووكلاء الدردشة في Agent AI

الوصول

تطبيق الويب ضمن Knowledge Base AI، إضافة إلى أدوات
*_po_knowledge في MCP

ثلاثة أنواع من المحتوى

المقالات للشروحات التفصيلية، والأسئلة الشائعة لأزواج السؤال
والجواب القصيرة، والمقاطع لكتل النص القابلة لإعادة الاستخدام.

عدة قواعد معرفة

افصلها حسب المنتج أو الفريق أو الجمهور، ولكل منها فئاتها ولغاتها
وظهورها: داخلي، أو عام في البوابة، أو عبر رابط.

ملخص و فيديو شرح

يكتب الذكاء الاصطناعي ملخص القائمة من المتن بنقرة زر. ويمكنك
إرفاق فيديو شرح على YouTube لكل لغة.

نسخ لغوية لكل مقال

تُدار كل لغة على حدة. تنقل الترجمة بالذكاء الاصطناعي العنوان
والمُلخص والمُتن والوسوم إلى اللغات التي تختارها.

مصدر لوكلائك

تُفهرس الإدخالات الداخلية والمنشورة. يستخدم الوكلاء العامون
الإدخالات المنشورة والصفحات التي جُمعت آلياً، ويُعرض رابط المقال
في دردشة الموقع.

التصويت والملاحظات

يصوّت القرءاء في البوابة بـ«مفيد» أو «غير مفيد»، ويذكرون سبباً عند
الرفض. تصعد المقالات الأضعف إلى أعلى التقييمات.

اكتب، انشر، عَيِّن، حَسِّن.

تنشئ قاعدة معرفة، وتكتب المحتوى، وتعيّنها لوكيل، وتتعلم من الملاحظات. يجري كل شيء في تطبيق الويب، ويعمل البحث والكتابة أيضًا عبر MCP.

1 أنشئ قاعدة معرفة

ضمن Knowledge Base AI ، مقالات ، إدارة قواعد المعرفة ، استخدم قاعدة معرفة جديدة : حدّد الاسم والظهور واللغة الأساسية واللغات الأخرى.

2 اكتب المحتوى

يبدأ إنشاء مقالًا أو سؤالًا شائعًا أو مقطعًا. اختر الفئة والوسوم والحالة، وأضف لغات أخرى بترجمة.

3 عَيِّن الوكلاء

ضمن Conversation AI ، وكلاء المحادثة ، اختر قواعد المعرفة لكل وكيل في تبويب المعرفة . يجيب الهاتف ودرشة الموقع منها بعد ذلك.

4 تعلّم من الملاحظات

يعرض تقييمات المقالات أضعف المقالات أولاً. اقرأ التعليقات، وحسّن المحتوى، وضع علامة على الملاحظة بأنها منجزة.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
أنواع المحتوى	مقال، سؤال شائع، مقطع
الظهور لكل قاعدة	داخلي (للفريق فقط)، عام (البوابة)، مقيد (عبر رابط)
الحالة لكل إدخال	مسودة، داخلي، منشور، مؤرشف؛ تُفهرس الإدخالات الداخلية والمنشورة
اللغات	نسخة واحدة لكل لغة، وترجمة العنوان والملخص والتمن والوسوم بالذكاء الاصطناعي
الوكلاء	وكلاء المحادثة (الهاتف، درشة الموقع) ووكلاء الدردشة في Agent AI، يُختارون لكل وكيل
أدوات MCP	po_knowledge_search و po_knowledge_retrieve و po_knowledge_add_article و po_knowledge_translate وغيرها
الاستيراد والتصدير والفوترة	JSON عبر po_knowledge_import و po_knowledge_export؛ تُحتسب الفوترة حسب الاستخدام

حيث تجيب قاعدة المعرفة عن الأسئلة كل يوم.

ويكي داخلي للفريق

تقوم فريقك ووكلاء الدردشة في Agent AI بقراءة السجلات الداخلية، وهي لا تُعرض أبداً للجمهور الخارجي. يجد الزملاء الجدد الإجراءات في مكان واحد بدلاً من الاستفسار حولها.

مساعدة في بوابة العملاء

تظهر المقالات المنشورة في قاعدة معرفة عامة داخل بوابة العملاء. يقيمها القراء ويقترون مواضيع ناقصة، ويرى فريقك الاقتراحات كقائمة انتظار.

خط ساخن مع قاعدة معرفة

تعيث ساعات العمل وشروط التوصيل والإجراءات كمقالات في قاعدة معرفة. يجب وكيل المحادثة على الهاتف منها، ويمكنه إرسال رابط المقال برسالة نصية.

الأسئلة الشائعة

أي الوكلاء يجيبون من قاعدة المعرفة؟

وكلاء المحادثة عبر الهاتف وفي دردشة الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى وكلاء الدردشة في Agent AI. يمكنك اختيار قواعد المعرفة لكل وكيل. تقرأ وكلاء الدردشة السجلات الداخلية والمنشورة، بينما تقرأ وكلاء المحادثة السجلات المنشورة وصفحات الويب التي تم زحفها.

هل يمكنني إدارة قاعدة المعرفة من ChatGPT أو Claude؟

نعم، عبر خادم PaperOffice MCP: البحث في المقالات وقراءتها وإنشاؤها وتحديثها وترجمتها. وفي قاعدة معرفة عامة يُنشر المقال الجديد فوراً.

ما الفرق بين المقال والسؤال الشائع والمقطع؟

المقالات شروحات تفصيلية، والأسئلة الشائعة أزواج سؤال وجواب قصيرة، والمقاطع كتل نص قصيرة. تعيش الأنواع الثلاثة في قاعدة المعرفة نفسها، مع الفئة والحالة ونسخ اللغات.

كيف تظهر المواضيع الناقصة؟

يقترح مستخدمو البوابة مقالات، والأسئلة التي تركها وكلاؤك دون إجابة على الهاتف أو في الدردشة تظهر أيضاً ضمن «اقتراحات المقالات». ومن الاقتراح تفتح المحرر مباشرة.

ابدأ الآن



أنشئ أول قاعدة معرفة لك.

سجل الدخول إلى تطبيق الويب، وافتح Knowledge Base AI مقالات وأنشئ أول إدخال لك. ثم عيّن قاعدة المعرفة لوكيلك في تبويب المعرفة.

paperoffice.ai/ar/ai-knowledge-base-qaaedat-al-maaref-al-thakaa-al-asnai-al-wathaeq-markaz-al-mosaada

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/ai-knowledge-base-qaaedat-al-maaref-al-thakaa-al-asnai-al-wathaeq-markaz-al-mosaada