



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ • ЗАСНЕМАНЕ • БАЗА ЗНАНИЯ

Отговаряте на един и същ въпрос всеки ден?

Напишете веднъж, отговаряйте правилно навсякъде.

Базата знания събира статии, FAQ и снопети на няколко езика. Вашият екип ги поддържа на едно място, клиентите ги четат в клиентския портал, а вашите агенти отговарят от тях по телефона, в чата на сайта и в приложението.

НАКРАТКО

Няколко бази знания, три вида съдържание, езикови версии за всяка статия и гласуване на читателите. Всичко вътрешно или публикувано PaperOffice индексира автоматично за вашите агенти.

Отговори, заседнали в глави и входящи кутии.

Един източник за екипа и агентите.

Отговорите стоят в стари имейли, във файлове или в главата на колега. Всеки отговаря малко по-различно, а новите хора продължават да питат. В базата знания отговорът се пише веднъж, а порталът, екипът и агентите четат един и същ текст.

СЪДЪРЖАНИЕ

Статии, FAQ и снипети в категории и подкатегории

СТАТУС

Чернова, вътрешен, публикуван или архивиран, за всеки запис

ЧИТАТЕЛИ

Клиентски портал, вашият екип, разговорни агенти и чат агенти в Agent AI

ДОСТЪП

Уеб приложение под Knowledge Base AI, плюс MCP инструментите po_knowledge_*



Няколко бази знания

Разделяте ги по продукт, екип или аудитория, като всяка има собствени категории, езици и видимост: вътрешна, публична в портала или по връзка.

Три вида съдържание

Статии за подробни ръководства, FAQ за кратки двойки въпрос и отговор и снипети за повторно използвани текстови блокове.

Езикови версии за всяка статия

Всеки език се поддържа поотделно. AI превод пренася заглавието, резюмето, текста и таговете в избраните от вас езици.

Резюме и обяснително видео

AI съставя резюмето за списъка от текста с едно натискане на бутон. За всеки език можете да прикачите обяснително видео в YouTube.

Гласове и обратна връзка

Читателите в портала гласуват Полезно или Не е полезно и дават причина при отговор Не. Най-слабите статии се показват най-горе в оценките.

Източник за вашите агенти

Вътрешните и публикуваните записи са индексирани. Публичните агенти използват публикувани записи и сканирани страници, с връзка към статията в чата на уебсайта.

02 · КАК РАБОТИ

Пишете, публикувайте, възлагайте, подобрявайте.

Създавате база знания, пишете съдържание, възлагате го на агент и се учите от обратната връзка. Всичко се случва в уеб приложението, а търсенето и писането работят и през MCP.

1

Създайте база знания

Под **Knowledge Base AI** > **Статии** > **Управление на бази знания** с **Нова база знания** задайте име, видимост, основен език и още езици.

2

Пишете съдържание

С **Създайте** започвате статия, FAQ или снопет. Изберете категория, тагове и статус, а с **Преведете** добавяте още езици.

3

Възлагане на агенти

Под **Conversation AI** > **Агенти за разговор** изберете базите знания за всеки агент в раздела **Знание**. Телефонът и чатът на сайта след това отговарят от тях.

4

Учете се от обратната връзка

Оценки на съдържанието показва първо най-слабите статии. Прочетете коментарите, подобрете съдържанието и маркирайте обратната връзка като приключена.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Видове съдържание	Статия, FAQ, снопет
Видимост по база	Вътрешна (само екипът), публична (портал), ограничена (с връзка)
Статус за запис	Чернова, вътрешен, публикуван, архивиран; вътрешните и публикуваните записи се индексират
Езици	Една версия за всеки език, AI превод на заглавието, резюмето, текста и таговете
Агенти	Разговорни агенти (телефон, чат на сайта) и чат агенти в Agent AI, избираеми за всеки агент
MCP инструменти	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate и други
Импорт, експорт, таксуване	JSON през po_knowledge_import и po_knowledge_export; таксува се според използването

03 · НА ПРАКТИКА

Където базата знания отговаря всеки ден.

Гореща линия с база знания

Работното време, условията за доставка и процедурите живеят като статии в база знания. Разговорният агент по телефона отговаря от тях и може да изпрати по SMS връзката към статията.

Помощ в клиентския портал

Публикуваните статии от публична база знания се показват в клиентския портал. Читателите ги оценяват и предлагат липсващи теми, а екипът ви вижда предложенията като опашка.

Вътрешна уики за екипа

Вътрешните записи се четат от вашия екип и чат агентите в Agent AI и никога не се показват външно. Новите колеги намират процедурите на едно място, вместо да питат наоколо.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

В какво се различават статия, FAQ и снопет?

Статиите са подробни ръководства, FAQ са кратки двойки въпрос и отговор, а снопетите са кратки текстови блокове. И трите се намират в една и съща база знания, с категория, статус и езикови версии.

Как се появяват липсващите теми?

Потребители на портала предлагат статии, а въпросите, които вашите агенти са оставили отворени по телефона или в чата, се показват и под Предложения за статии. От предложението отваряте редактора директно.

Кои агенти отговарят от базата знания?

Разговорни агенти по телефона и в чата на уебсайта, както и чат агенти в Agent AI. Вие избирате базите с познания за всеки агент. Чат агентите четат вътрешни и публикувани записи; разговорните агенти четат публикувани записи и изсканирани страници от уебсайта.

Мога ли да поддържам базата знания от Claude или ChatGPT?

Да, чрез MCP сървър на PaperOffice: търсене, четене, създаване, редактиране и превод на статии. В публична база знания новата статия се публикува веднага.

ЗАПОЧНЕТЕ

Създайте първата си база знания.

Влезте в уеб приложението, отворете **Knowledge Base AI > Статии** и създайте първия си запис. След това възложете базата знания на вашия агент в раздела **Знание**.

paperoffice.ai/bg/ai-knowledge-base-baza-znaniya-ai-dokumentatsiya-tsentar-za-pomosht



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-knowledge-base-baza-znaniya-ai-dokumentatsiya-tsentar-za-pomosht

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt