



DATOVÝ LIST · ZACHYCENÍ · ZNALOSTNÍ BÁZE

Odpovídáte každý den na tu samou otázku? Napište jednou, odpovídejte správně všude.

Znalostní báze spojuje články, FAQ a úryvky ve více jazycích. Váš tým je udržuje na jednom místě, zákazníci je čtou v zákaznickém portálu a vaši agenti z nich odpovídají při telefonátu, v chatu na webu i v aplikaci.

NA PRVNÍ POHLED

Více znalostníchází, tři typy obsahu, jazykové verze u každého článku a hlasy čtenářů. Ať je obsah interní, nebo zveřejněný, PaperOffice ho pro vaše agenty automaticky indexuje.

01 · O ČEM TO JE

Odpovědi zůstávají v hlavách a schránkách. Jeden zdroj pro tým i agenty.

Odpovědi žijí ve starých e-mailech, v souborech nebo v hlavě kolegy. Každý odpovídá trochu jinak a noví kolegové se pořád ptají. Ve znalostní bázi se odpověď napíše jednou a portál, tým i agenti čtou stejný text.

OBSAH

Články, FAQ a úryvky v kategoriích a podkategoriích

STAV

Koncept, interní, zveřejněný nebo archivovaný, u každého záznamu

ČTENÁŘI

Zákaznický portál, váš tým, konverzační agenti a chat agenti v Agent AI

PŘÍSTUP

Webová aplikace pod Knowledge Base AI, plus nástroje MCP po_knowledge_*

**Více znalostníchází**

Oddělte je podle produktu, týmu nebo publika, každou s vlastními kategoriemi, jazyky a viditelností: interní, veřejnou v portálu nebo podle odkazu.

Tři typy obsahu

Články pro podrobné návody, FAQ pro krátké dvojice otázka a odpověď a úryvky pro opakovaně použitelné textové bloky.

Jazykové verze u každého článku

Každý jazyk se udržuje zvlášť. Překlad pomocí AI přenese název, shrnutí, text a štítky do jazyků, které zvolíte.

Shrnutí a vysvětlující video

AI napíše shrnutí do seznamu z textu jedním kliknutím. U každého jazyka můžete připojit vysvětlující video z YouTube.

Hlasy a zpětná vazba

Čtenáři v portálu hlasují Pomohlo nebo Nepomohlo a u záporné odpovědi uvedou důvod. Nejlepší články se v hodnocení dostanou nahoru.

Zdroj pro vaše agenty

Interní a zveřejněné záznamy se indexují. Veřejní agenti používají zveřejněné záznamy a procházené stránky a v chatu na webu uvádějí odkaz na článek.

02 · JAK TO FUNGUJE

Napište, zveřejněte, přiřadte, zlepšujte.

Vytvoříte znalostní bázi, napíšete obsah, přiřadíte ji agentovi a učíte se ze zpětné vazby. Vše se děje ve webové aplikaci a vyhledávání i psaní funguje také přes MCP.

1

Vytvořte znalostní bázi

Pod **Knowledge Base AI** › **Články** › **Správa bází znalostí** použijte **Nová báze znalostí** : nastavte název, viditelnost, primární jazyk a další jazyky.

2

Napište obsah

Vytvořit založí článek, FAQ nebo úryvek. Zvolte kategorii, štítky a stav a další jazyky přidejte pomocí **Přeložit** .

3

Přiřadte agenty

Pod **Conversation AI** › **Konverzační agenti** vyberte na kartě **Znalosti** znalostní báze pro každého agenta. Telefon a chat na webu pak odpovídají z nich.

4

Učte se ze zpětné vazby

Hodnocení článků ukazuje nejslabší články jako první. Přečtete komentáře, zlepšete obsah a označte zpětnou vazbu jako vyřízenou.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Typy obsahu	Článek, FAQ, úryvek
Viditelnost u báze	Interní (jen tým), veřejná (portál), omezená (podle odkazu)
Stav u záznamu	Koncept, interní, zveřejněný, archivovaný; interní a zveřejněné záznamy se indexují
Jazyky	Jedna verze na jazyk, překlad AI názvu, shrnutí, textu a štítků
Agenti	Konverzační agenti (telefon, chat na webu) a chat agenti v Agent AI, volitelní u každého agenta
Nástroje MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate a další
Import, export, fakturace	JSON přes po_knowledge_import a po_knowledge_export; fakturace podle využití

03 · V PRAXI

Kde znalostní báze odpovídá každý den.

Horká linka se znalostní bází

Otevírací doba, dodací podmínky a postupy žijí jako články ve znalostní bázi. Konverzační agent na telefonu z nich odpovídá a může poslat odkaz na článek textovou zprávou.

Nápověda v zákaznickém portálu

Zveřejněné články veřejné znalostní báze se objeví v zákaznickém portálu. Čtenáři je hodnotí a navrhuji chybějící témata, která váš tým vidí jako frontu.

Interní wiki pro tým

Interní záznamy jsou čteny vaším týmem a chatovými agenty v Agent AI a nikdy nejsou zobrazovány navenek. Noví kolegové najdou postupy na jednom místě, místo aby se ptali kolem.

ČASTO Kladené DOTAZY

Čím se liší článek, FAQ a úryvek?

Články jsou podrobné návody, FAQ krátké dvojice otázka a odpověď a úryvky krátké textové bloky. Všechny tři žijí ve stejné znalostní bázi s kategorií, stavem a jazykovými verzemi.

Jak se zjistí chybějící témata?

Uživatelé portálu navrhuji články a otázky, na které vaši agenti na telefonu nebo v chatu neodpověděli, se objeví pod Návrhy článků. Z návrhu otevřete editor přímo.

Které agenty znalostní báze používají?

Konverzační agenti na telefonu a v chatu na webu a chatoví agenti v Agent AI. Vy si vybíráte znalostní báze pro každého agenta. Chatoví agenti čtou interní i zveřejněné záznamy; konverzační agenti čtou zveřejněné záznamy a načtené stránky webových stránek.

Mohu znalostní bázi spravovat z Claude nebo ChatGPT?

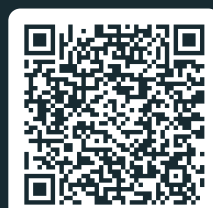
Ano, přes MCP server PaperOffice: hledat, číst, vytvářet, upravovat a překládat články. Nový článek ve veřejné znalostní bázi se zveřejní okamžitě.

ZAČÍT

Vytvořte svou první znalostní bázi.

Přihlaste se do webové aplikace, otevřete **Knowledge Base AI > Články** a vytvořte první záznam. Pak přiřadte znalostní bázi svému agentovi na kartě **Znalosti**. Fakturace se řídí využitím.

paperoffice.ai/cs/ai-knowledge-base-zakladna-znalosti-dokumentace-centrum-napovedy



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-knowledge-base-zakladna-znalosti-dokumentace-centrum-napovedy

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt