



DATABLAD · OPTAGE · VIDENSBANK

Besvarer du det samme spørgsmål hver dag?

Skriv det én gang, svar rigtigt overalt.

Vidensbanken samler artikler, FAQ'er og snippets på flere sprog. Dit team vedligeholder dem ét sted, kunderne læser dem i kundeportalen, og dine agenter svarer ud fra dem i telefonen, i website-chatten og i appen.

ET OVERBLIK

Flere vidensbanker, tre indholdstyper, sprogversioner pr. artikel og læsernes stemmer. Det, der er internt eller offentliggjort, indekseres automatisk af PaperOffice til dine agenter.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Svar gemt i hoveder og indbakker. Én kilde for team og agenter.

Svarene ligger i gamle e-mails, i filer eller i en kollegas hoved. Alle svarer lidt forskelligt, og nye medarbejdere bliver ved med at spørge. I vidensbanken skrives et svar én gang, og portal, team og agenter læser den samme tekst.

INDHOLD

Artikler, FAQ'er og snippets i kategorier og underkategorier

STATUS

Kladde, intern, offentliggjort eller arkiveret, pr. post

LÆSERE

Kundeportalen, dit team, samtaleagenter og chatagenter i Agent AI

ADGANG

Webapp under Knowledge Base AI samt MCP-værktøjerne
po_knowledge_*

**Flere vidensbanker**

Adskil dem efter produkt, team eller målgruppe, hver med egne kategorier, sprog og synlighed: intern, offentlig i portalen eller via link.

Tre indholdstyper

Artikler til detaljerede vejledninger, FAQ'er til korte spørgsmål og svar og snippets til genbrugelige tekstblokke.

Sprogversioner pr. artikel

Hvert sprog vedligeholdes for sig. AI-oversættelse overfører titel, resumé, brødtekst og tags til de sprog, du vælger.

Resumé og forklaringsvideo

AI skriver listeresuméet ud fra brødteksten med ét klik. Du kan vedhæfte en YouTube-forklaringsvideo for hvert sprog.

Stemmer og feedback

Læsere i portalen stemmer Nyttigt eller Ikke nyttigt og angiver en begrundelse ved et nej. De svageste artikler stiger til toppen af bedømmelserne.

En kilde til dine agenter

Interne og publicerede indlæg er indekseret. Offentlige agenter bruger publicerede indlæg og gennemsøgte sider, med et artikel-link i websitet-chat.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Skriv, offentliggør, tildel, forbedr.

Du opretter en vidensbank, skriver indhold, tildeler det en agent og lærer af feedbacken. Alt sker i webappen, og søgning og skrivning fungerer også via MCP.

1

Opret en vidensbank

Under **Knowledge Base AI** > **Artikler** > **Administrer videnbaser** bruger du **Ny vidensbase** : angiv navn, synlighed, hovedsprog og øvrige sprog.

2

Skriv indhold

Opret opretter en artikel, en FAQ eller et snippet. Vælg kategori, tags og status, og tilføj flere sprog med **Oversæt** .

3

Tildel agenter

Under **Conversation AI** > **Samtaleagenter** vælger du vidensbankerne for hver agent på fanen **Viden** . Telefonen og website-chatten svarer derefter ud fra dem.

4

Lær af feedback

Artikelvurderinger viser de svageste artikler først. Læs kommentarerne, forbedr indholdet og markér feedbacken som håndteret.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Indholdstyper	Artikel, FAQ, snippet
Synlighed pr. vidensbank	Intern (kun team), offentlig (portal), begrænset (med link)
Status pr. post	Kladde, intern, offentliggjort, arkiveret; interne og offentliggjorte poster indekseres
Sprog	Én version pr. sprog, AI-oversættelse af titel, resumé, brødtekst og tags
Agenter	Samtaleagenter (telefon, website-chat) og chatagenter i Agent AI, kan vælges pr. agent
MCP-værktøjer	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate med flere
Import, eksport, fakturering	JSON via po_knowledge_import og po_knowledge_export; faktureres efter forbrug

03 · I PRAKSIS

Hvor vidensbanken svarer hver dag.

En hotline med vidensbank

Åbningstider, leveringsbetingelser og procedurer ligger som artikler i en vidensbank. Samtaleagenten i telefonen svarer ud fra dem og kan sende artiklens link som sms.

Hjælp i kundeportalen

Offentliggjorte artikler fra en offentlig vidensbank vises i kundeportalen. Læserne bedømmer dem og foreslår manglende emner, og dit team ser forslagene som en kø.

En intern wiki for teamet

Interne indlæg læses af dit team og chatagenterne i Agent AI og vises aldrig eksternt. Nye kolleger finder procedurer ét sted i stedet for at spørge rundt.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvad er forskellen på artikel, FAQ og snippet?

Artikler er detaljerede vejledninger, FAQ'er er korte spørgsmål og svar, og snippets er korte tekstblokke. Alle tre ligger i samme vidensbank med kategori, status og sprogversioner.

Hvordan kommer manglende emner frem?

Portalbrugere foreslår artikler, og spørgsmål, som dine agenter lod stå åbne i telefonen eller i chatten, vises også under Artikelforslag. Fra et forslag åbner du editoren direkte.

Hvilke agenter svarer ud fra vidensbanken?

Samtaleagenter i telefon og på webstedets chat samt chatagenter i Agent AI. Du vælger vidensbaserne pr. agent. Chatagenter læser interne og publicerede indlæg; samtaleagenter læser publicerede indlæg og crawledde webside-sider.

Kan jeg vedligeholde vidensbanken fra Claude eller ChatGPT?

Ja, via PaperOffice MCP-serveren: søg, læs, opret, redigér og oversæt artikler. I en offentlig vidensbank bliver en ny artikel offentliggjort med det samme.

KOM I GANG

Opret din første vidensbank.

Log ind i webappen, åbn **Knowledge Base AI > Artikler** og opret din første post. Tildel derefter vidensbanken til din agent på fanen **Viden**.

paperoffice.ai/da/ai-knowledge-base-vidensbase-dokumentation-hjaelpcenter



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-knowledge-base-vidensbase-dokumentation-hjaelpcenter

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt