



FICHA TÉCNICA · CAPTURAR · BASE DE CONOCIMIENTO

¿Responde cada día la misma pregunta? Escríbalo una vez y responda bien en todas partes.

La base de conocimiento reúne artículos, preguntas frecuentes y fragmentos en varios idiomas. Su equipo la mantiene en un solo lugar, los clientes la leen en el portal de clientes y sus agentes responden a partir de ella por teléfono, en el chat del sitio web y en la app.

DE UN VISTAZO

Varias bases de conocimiento, tres tipos de contenido, versiones por idioma en cada artículo y valoraciones de los lectores. Lo que es interno o publicado, PaperOffice lo indexa automáticamente para sus agentes.

01 · DE QUÉ TRATA

Respuestas atrapadas en cabezas y buzones.

Una fuente para equipo y agentes.

Las respuestas están en correos antiguos, en archivos o en la cabeza de una compañera. Cada uno responde un poco distinto, y los nuevos empleados siguen preguntando. En la base de conocimiento una respuesta se escribe una vez, y el portal, el equipo y los agentes leen el mismo texto.

CONTENIDO

Artículos, preguntas frecuentes y fragmentos en categorías y subcategorías

ESTADO

Borrador, interno, publicado o archivado, por entrada

LECTORES

Portal de clientes, su equipo, agentes de conversación y agentes de chat en Agent AI

ACCESO

App web en Knowledge Base AI, además de las herramientas MCP po_knowledge_*


Varias bases de conocimiento

Sepárelas por producto, equipo o público, cada una con sus propias categorías, idiomas y visibilidad: interna, pública en el portal o por enlace.

Tres tipos de contenido

Artículos para guías detalladas, preguntas frecuentes para pares breves de pregunta y respuesta, y fragmentos para bloques de texto reutilizables.

Versiones por idioma en cada artículo

Cada idioma se mantiene por separado. La traducción con IA lleva el título, el resumen, el texto y las etiquetas a los idiomas que usted elija.

Resumen y vídeo explicativo

La IA escribe el resumen de la lista a partir del texto con un solo clic. Puede adjuntar un vídeo explicativo de YouTube para cada idioma.

Valoraciones y comentarios

Los lectores del portal votan «Útil» o «No útil» y, en caso de «No útil», indican un motivo. Los artículos más débiles suben a los primeros puestos de las valoraciones.

Fuente para sus agentes

Las entradas internas y publicadas están indexadas. Los agentes públicos utilizan entradas publicadas y páginas rastreadas, con un enlace al artículo en el chat del sitio web.

02 · CÓMO FUNCIONA

Escriba, publique, asigne, mejore.

Usted crea una base de conocimiento, escribe el contenido, lo asigna a un agente y aprende de los comentarios. Todo ocurre en la app web, y la búsqueda y la redacción también funcionan a través de MCP.

1

Crear una base de conocimiento

En **Knowledge Base AI** > **Artículos** > **Gestionar bases de conocimientos**, use **Nueva base de conocimientos**: indique nombre, visibilidad, idioma principal y otros idiomas.

2

Escribir contenido

Crear inicia un artículo, una pregunta frecuente o un fragmento. Elija categoría, etiquetas y estado, y añada más idiomas con **Traducir**.

3

Asignar agentes

En **Conversation AI** > **Agentes de conversación**, elija las bases de conocimiento de cada agente en la pestaña **Conocimiento**. El teléfono y el chat del sitio web responderán a partir de ellas.

4

Aprender de los comentarios

Valoraciones de artículos muestra primero los artículos más débiles. Lea los comentarios, mejore el contenido y marque los comentarios como tratados.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Tipos de contenido	Artículo, pregunta frecuente, fragmento
Visibilidad por base	Interna (solo el equipo), pública (portal), restringida (con enlace)
Estado por entrada	Borrador, interno, publicado, archivado; las entradas internas y publicadas se indexan
Idiomas	Una versión por idioma, traducción con IA del título, el resumen, el texto y las etiquetas
Agentes	Agentes de conversación (teléfono, chat del sitio web) y agentes de chat en Agent AI, seleccionables por agente
Herramientas MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate y otras
Importación, exportación, facturación	JSON mediante po_knowledge_import y po_knowledge_export; facturación según el uso

03 · EN LA PRÁCTICA

Donde la base de conocimiento responde cada día.

Una línea de atención con base de conocimiento

Horarios, condiciones de entrega y procedimientos están como artículos en una base de conocimiento. El agente de conversación por teléfono responde a partir de ellos y puede enviar por SMS el enlace al artículo.

Ayuda en el portal de clientes

Los artículos publicados de una base de conocimiento pública aparecen en el portal de clientes. Los lectores los valoran y proponen temas que faltan, y su equipo ve las propuestas en una cola.

Una wiki interna para el equipo

Las entradas internas son leídas por su equipo y los agentes de chat en Agent AI y nunca se muestran externamente. Los nuevos colegas encuentran procedimientos en un solo lugar en lugar de preguntar a varios.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál es la diferencia entre artículo, pregunta frecuente y fragmento?

Los artículos son guías detalladas, las preguntas frecuentes son pares breves de pregunta y respuesta, y los fragmentos son bloques de texto cortos. Los tres están en la misma base de conocimiento, con categoría, estado y versiones por idioma.

¿Cómo salen a la luz los temas que faltan?

Los usuarios del portal proponen artículos, y las preguntas que sus agentes dejaron abiertas por teléfono o en el chat también aparecen en «Propuestas de artículos». Desde una propuesta se abre directamente el editor.

¿Qué agentes responden a partir de la base de conocimiento?

Agentes de conversación por teléfono y en el chat del sitio web, y agentes de chat en Agent AI. Usted elige las bases de conocimiento por agente. Los agentes de chat leen entradas internas y publicadas; los agentes de conversación leen entradas publicadas y páginas web rastreadas.

¿Puedo mantener la base de conocimiento desde Claude o ChatGPT?

Sí, a través del servidor MCP de PaperOffice: buscar, leer, crear, editar y traducir artículos. En una base de conocimiento pública, un artículo nuevo se publica de inmediato.

EMPEZAR

Cree su primera base de conocimiento

Inicie sesión en la app web, abra **Knowledge Base AI > Artículos** y cree su primera entrada. Después asigne la base de conocimiento a su agente en la pestaña **Conocimiento**.

paperoffice.ai/es/ai-knowledge-base-base-conocimientos-documentacion-centro-ayuda



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-knowledge-base-base-conocimientos-documentacion-centro-ayuda

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto