



DATALEHTI · KIRJAA · TIETOPANKKI

Vastatteko joka päivä samaan kysymykseen?

Kirjoittakaa kerran, vastatkaa oikein kaikkialla.

Tietopankki kokoaa artikkelit, UKK:t ja tekstinpätkät useille kielille. Tiimi ylläpitää niitä yhdessä paikassa, asiakkaat lukevat niitä asiakasportaalissa, ja agentit vastaavat niiden perusteella puhelimessa, verkkosivujen chatissa ja sovelluksessa.

YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

Useita tietopankkeja, kolme sisältötyyppiä, kielikohtaiset versiot artikkeleille ja lukijäänet. Sisäiset ja julkaistut sisällöt PaperOffice indeksoi agenteille automaattisesti.

01 · MISTÄ ON KYSE

Vastaukset jäävät päihin ja sähköposteihin. Yksi lähde tiimille ja agenteille.

Vastaukset ovat vanhoissa sähköposteissa, tiedostoissa tai kollegan päässä. Jokainen vastaa vähän eri tavalla, ja uudet työntekijät kysyvät yhä uudelleen. Tietopankissa vastaus kirjoitetaan kerran, ja portaali, tiimi ja agentit lukevat saman tekstin.

SISÄLTÖ

Artikkelit, UKK:t ja tekstinpätkät kategorioissa ja alakategorioissa

TILA

Luonnos, sisäinen, julkaistu tai arkistoitu, kohdekohtaisesti

LUKIJAT

Asiakasportaali, tiimi, keskusteluagentit ja chat-agentit Agent AI:ssa

KÄYTTÖ

Web-sovellus kohdassa Knowledge Base AI sekä po_knowledge_ *
MCP-työkalut

**Useita tietopankkeja**

Ne voidaan erotella tuotteen, tiimin tai yleisön mukaan. Jokaisella on omat kategoriat, kielet ja näkyvyys: sisäinen, julkinen portaalissa tai linkillä.

Kolme sisältötyyppiä

Artikkelit yksityiskohtaisille ohjeille, UKK:t lyhyille kysymys-vastaus-pareille ja tekstinpätkät uudelleenkäytettäville tekstilohkoille.

Kielikohtaiset versiot artikkeleille

Jokaista kieltä ylläpidetään erikseen. Tekoälykäännös siirtää otsikon, yhteenvedon, sisällön ja tunnisteet valittuihin kieliin.

Yhteenveto ja selitysvideo

Tekoäly kirjoittaa luettelon yhteenvedon sisällöstä yhdellä napsautuksella. Jokaiselle kielelle voidaan liittää YouTube-selitysvideo.

Äänet ja palaute

Portaalin lukijat antavat äänen Hyödyllinen tai Ei hyödyllinen ja perustelevat kielteisen äänen. Heikoimmat artikkelit nousevat arvioinnin kärkeen.

Lähde agenteille

Sisäiset ja julkaistut kohteet indeksoidaan. Julkiset agentit käyttävät julkaistuja kohteita ja läpikäytyjä sivuja, ja verkkosivun chatissa näytetään linkki artikkeliin.

02 · MITEN SE TOIMII

Kirjoittaminen, julkaiseminen, kohdistaminen, parantaminen.

Tietopankki luodaan, sisältö kirjoitetaan, se kohdistetaan agentille ja palautteesta opitaan. Kaikki tapahtuu web-sovelluksessa, ja haku sekä kirjoittaminen toimivat myös MCP:n kautta.

1

Tietopankin luominen

Kohdassa Knowledge Base AI > Artikkelit > Hallitse tietopohjia käytetään painiketta Uusi tietopohja : asetetaan nimi, näkyvyys, ensisijainen kieli ja muut kielet.

2

Sisällön kirjoittaminen

Painikkeella Luominen aloitetaan artikkeli, UKK tai tekstinpätkä. Valitaan kategoria, tunnisteet ja tila, ja lisätään kieliä painikkeella Käännä .

3

Agenttien kohdistaminen

Kohdassa Conversation AI > Keskusteluagentit valitaan agentille tietopankit välilehdeltä Tietokanta . Puhelin ja verkkosivujen chat vastaavat sen jälkeen niiden perusteella.

4

Palautteesta oppiminen

Sisältöarvostelut näyttää heikoimmat artikkelit ensin. Kommentit luetaan, sisältö parannetaan ja palaute merkitään tehdyksi.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Sisältötyypit	Artikkeli, UKK, tekstinpätkä
Näkyvyys tietopankeittain	Sisäinen (vain tiimi), julkinen (portaali), rajoitettu (linkillä)
Tila kohdittain	Luonnos, sisäinen, julkaistu, arkistoitu; sisäiset ja julkaistut kohteet indeksoidaan
Kielet	Yksi versio kutakin kieltä kohden, tekoälykäännös otsikolle, yhteenvedolle, sisällölle ja tunnisteille
Agentit	Keskusteluagentit (puhelin, verkkosivujen chat) ja chat-agentit Agent AI:ssa, valittavissa agentin mukaan
MCP-työkalut	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate ja muut
Tuonti, vienti, laskutus	JSON po_knowledge_importin ja po_knowledge_exportin kautta; laskutus käytön mukaan

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Missä tietopankki vastaa joka päivä.

Palvelupuhelin tietopankin kanssa

Aukioloajat, toimitusehdot ja menettelyt ovat artikkeleina tietopankissa. Puhelimen keskusteluagentti vastaa niiden perusteella ja voi lähettää artikkelin linkin tekstiviestinä.

Ohje asiakasportaalissa

Julkisen tietopankin julkaistut artikkelit näkyvät asiakasportaalissa. Lukijat arvioivat niitä ja ehdottavat puuttuvia aiheita, ja tiimi näkee ehdotukset jonona.

Sisäinen wiki tiimille

Sisäiset merkinnät ovat tiimin ja Agent AI:n chat-agenttien luettavissa, eivätkä ne näy ulkopuolelle. Uudet työntekijät löytävät menettelyt yhdestä paikasta ilman kyselyjen tekemistä.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitä eroa on artikkelilla, UKK:lla ja tekstinpötkällä?

Artikkelit ovat yksityiskohtaisia ohjeita, UKK:t lyhyitä kysymys-vastaus-pareja ja tekstinpötkät lyhyitä tekstilohkoja. Kaikki kolme ovat samassa tietopankissa kategorioineen, tiloineen ja kieliversioineen.

Miten puuttuvat aiheet tulevat esiin?

Portaalin käyttäjät ehdottavat artikkeleita, ja puhelimesta tai chatissa avoimeksi jääneet kysymykset näkyvät myös kohdassa Artikkeliehdotukset. Ehdotuksesta avataan suoraan editori.

Mitkä agentit vastaavat tietopankista?

Keskusteluagentit puhelimitse ja verkkosivuston chatissa sekä chat-agentit Agent AI:ssa. Tiedonlähteet valitaan kullekin agentille erikseen. Chat-agentit lukevat sisäisiä ja julkaistuja merkintöjä; keskusteluagentit lukevat julkaistut merkinnät ja kaivatut verkkosivuston sivut.

Voinko ylläpitää tietopankkia Claudesta tai ChatGPT:stä?

Kyllä, PaperOffice MCP -palvelimen kautta: artikkeleita voi hakea, lukea, luoda, muokata ja kääntää. Julkisessa tietopankissa uusi artikkeli julkaistaan heti.

ALOITA

Ensimmäisen tietopankin luominen

Kirjautukaa web-sovellukseen, avatkaa [Knowledge Base AI > Artikkelit](#) ja luokaa ensimmäinen kohde. Liittäkää sitten tietopankki agenttiinne välilehdellä [Tietokanta](#).

paperoffice.ai/fi/ai-knowledge-base-tekoly-tietopankki-dokumentaatio-ohjekeskus



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-knowledge-base-tekoly-tietopankki-dokumentaatio-ohjekeskus

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot