



FICHE TECHNIQUE · CAPTURER · BASE DE CONNAISSANCES

Répondre chaque jour à la même question ?

Rédigez-la une fois, répondez correctement partout.

La base de connaissances réunit articles, FAQ et snippets en plusieurs langues. Votre équipe les tient à jour à un seul endroit, les clients les lisent dans le portail client, et vos agents y puisent leurs réponses par téléphone, dans le chat du site et dans l'application.

EN BREF

Plusieurs bases de connaissances, trois types de contenus, des versions linguistiques par article et des votes des lecteurs. Qu'il soit interne ou publié, PaperOffice indexe automatiquement chaque contenu pour vos agents.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

Des réponses éparpillées. Une seule source pour tous.

Les réponses se trouvent dans d'anciens e-mails, des fichiers ou la tête d'un collègue. Chacun répond un peu différemment, et les nouveaux arrivants reposent toujours les mêmes questions. Dans la base de connaissances, une réponse est rédigée une fois, et le portail, l'équipe et les agents lisent le même texte.

CONTENU

Articles, FAQ et snippets, classés par catégories et sous-catégories

STATUT

Brouillon, interne, publié ou archivé, pour chaque entrée

LECTEURS

Portail client, votre équipe, agents de conversation et agents de chat dans Agent AI

ACCÈS

Application web sous Knowledge Base AI, ainsi que les outils MCP
po_knowledge_*

**Plusieurs bases de connaissances**

Séparez-les par produit, équipe ou public, chacune avec ses propres catégories, langues et visibilité : interne, publique dans le portail ou par lien.

Trois types de contenus

Des articles pour les tutoriels détaillés, des FAQ pour les courtes paires question-réponse et des snippets pour les blocs de texte réutilisables.

Versions linguistiques par article

Chaque langue est tenue à jour séparément. La traduction IA reprend le titre, le résumé, le texte et les étiquettes dans les langues que vous choisissez.

Résumé et vidéo explicative

L'IA rédige le résumé de la liste à partir du texte, en un clic. Vous pouvez joindre une vidéo explicative YouTube pour chaque langue.

Votes et retours

Les lecteurs du portail votent Utile ou Pas utile et indiquent une raison en cas de non. Les articles les plus faibles remontent en tête des évaluations.

Une source pour vos agents

Les entrées internes et publiées sont indexées. Les agents publics utilisent les entrées publiées et les pages explorées, avec un lien vers l'article dans le chat du site web.

02 · FONCTIONNEMENT

Rédiger, publier, attribuer, améliorer.

Vous créez une base de connaissances, rédigez les contenus, les attribuez à un agent et tirez des enseignements des retours. Tout se fait dans l'application web ; la recherche et la rédaction sont aussi possibles via MCP.

1

Créer une base de connaissances

Sous [Knowledge Base AI](#) > [Articles](#) > [Gérer les bases de connaissances](#), utilisez [Nouvelle base de connaissances](#) : définissez le nom, la visibilité, la langue principale et les autres langues.

2

Rédiger le contenu

[Créer](#) crée un article, une FAQ ou un snippet. Choisissez la catégorie, les étiquettes et le statut, et ajoutez d'autres langues avec [Traduire](#).

3

Attribuer les agents

Sous [Conversation AI](#) > [Agents de conversation](#), choisissez pour chaque agent les bases de connaissances dans l'onglet [Connaissances](#). Le téléphone et le chat du site y répondent ensuite.

4

Tirer parti des retours

[Évaluations de contenu](#) affiche d'abord les articles les plus faibles. Lisez les commentaires, améliorez le contenu et marquez les retours comme traités.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Types de contenus	Article, FAQ, snippet
Visibilité par base	Interne (équipe uniquement), public (portail), restreint (avec lien)
Statut par entrée	Brouillon, interne, publié, archivé ; les entrées internes et publiées sont indexées
Langues	Une version par langue, traduction IA du titre, du résumé, du texte et des étiquettes
Agents	Agents de conversation (téléphone, chat du site) et agents de chat dans Agent AI, au choix pour chaque agent
Outils MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate et autres
Import, export, facturation	JSON via po_knowledge_import et po_knowledge_export ; facturé selon l'usage

03 · EN PRATIQUE

Là où la base de connaissances répond chaque jour.

Une ligne d'assistance avec base de connaissances

Horaires d'ouverture, conditions de livraison et procédures figurent comme articles dans une base de connaissances. L'agent de conversation au téléphone y répond et peut envoyer le lien de l'article par SMS.

Aide dans le portail client

Les articles publiés d'une base de connaissances publique apparaissent dans le portail client. Les lecteurs les évaluent et proposent des sujets manquants, et votre équipe voit ces propositions dans une file d'attente.

Un wiki interne pour l'équipe

Les entrées internes sont lues par votre équipe et par les agents de chat dans Agent AI et ne sont jamais affichées à l'extérieur. Les nouveaux collègues trouvent les procédures en un seul lieu au lieu de devoir poser des questions.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Quelle est la différence entre article, FAQ et snippet ?

Les articles sont des tutoriels détaillés, les FAQ de courtes paires question-réponse et les snippets de courts blocs de texte. Les trois se trouvent dans la même base de connaissances, avec catégorie, statut et versions linguistiques.

Comment les sujets manquants apparaissent-ils ?

Les utilisateurs du portail proposent des articles, et les questions restées sans réponse de vos agents au téléphone ou dans le chat apparaissent aussi sous Propositions d'articles. Depuis une proposition, vous ouvrez directement l'éditeur.

Quels agents répondent à partir de la base de connaissances ?

Des agents conversationnels au téléphone et dans le chat du site web, ainsi que des agents de chat dans Agent AI. Vous choisissez les bases de connaissances par agent. Les agents de chat lisent les entrées internes et publiées; les agents conversationnels lisent les entrées publiées et les pages web crawlées.

Puis-je gérer la base de connaissances depuis Claude ou ChatGPT ?

Oui, via le serveur MCP de PaperOffice : rechercher, lire, créer, modifier et traduire des articles. Dans une base de connaissances publique, un nouvel article est publié immédiatement.

COMMENCER

Créez votre première base de connaissances.

Connectez-vous à l'application web, ouvrez **Knowledge Base AI > Articles** et créez votre première entrée. Attribuez ensuite la base de connaissances à votre agent dans l'onglet **Connaissances**.

paperoffice.ai/fr/ai-knowledge-base-base-connaissances-documentation-centre-aide



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-knowledge-base-base-connaissances-documentation-centre-aide

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact