



SCHEDA TECNICA • ACQUISIRE • BASE DI CONOSCENZA

Rispondere ogni giorno alla stessa domanda?

Scrivere una volta, rispondere bene ovunque.

La base di conoscenza raccoglie articoli, FAQ e snippet in più lingue. Il Suo team la cura in un unico luogo, i clienti la leggono nel portale clienti e i Suoi agenti rispondono attingendo da essa al telefono, nella chat del sito web e nell'app.

A COLPO D'OCCHIO

Più basi di conoscenza, tre tipi di contenuto, versioni linguistiche per ogni articolo e voti dei lettori. Ciò che è interno o pubblicato viene indicizzato automaticamente da PaperOffice per i Suoi agenti.

01 · DI COSA SI TRATTA

Il sapere in teste e caselle di posta. Un'unica fonte per team e agenti.

Le risposte stanno in vecchie e-mail, in file o nella testa di una collega. Ognuno risponde un po' diversamente e i nuovi colleghi continuano a chiedere. Nella base di conoscenza una risposta viene scritta una volta sola, e portale, team e agenti leggono lo stesso testo.

CONTENUTI

Articoli, FAQ e snippet in categorie e sottocategorie

STATO

Bozza, interno, pubblicato o archiviato, per ogni voce

LETTORI

Portale clienti, il Suo team, agenti conversazionali e Chat Agent in Agent AI

ACCESSO

App web sotto Knowledge Base AI, più gli strumenti MCP po_knowledge_*

**Più basi di conoscenza**

Separate per prodotto, team o pubblico di riferimento, ognuna con categorie, lingue e visibilità proprie: interna, pubblica nel portale o tramite link.

Tre tipi di contenuto

Articoli per guide dettagliate, FAQ per brevi coppie domanda-risposta e snippet per blocchi di testo riutilizzabili.

Versioni linguistiche per articolo

Ogni lingua viene curata separatamente. La traduzione tramite IA trasferisce titolo, riepilogo, contenuto e tag nelle lingue scelte.

Riepilogo e video esplicativo

Il riepilogo per gli elenchi viene generato dall'IA con un clic a partire dal contenuto. Per ogni lingua si può inserire un video esplicativo di YouTube.

Voti e riscontri

I lettori nel portale votano Utile o Non utile e motivano un no. Gli articoli più deboli compaiono in cima alle valutazioni.

Una fonte per i Suoi agenti

Le voci interne e pubblicate sono indicizzate. Gli agenti pubblici utilizzano le voci pubblicate e le pagine scansionate dal crawler, con un link all'articolo nella chat del sito web.

02 · COME FUNZIONA

Scrivere, pubblicare, assegnare, migliorare.

Crea una base di conoscenza, scrivi i contenuti, li assegna a un agente e impara dai riscontri. Tutto avviene nell'app web; ricerca e scrittura funzionano anche tramite MCP.

1

Creare la base di conoscenza

Sotto **Knowledge Base AI** › **Articoli** › **Gestisci Knowledge Base** con **Nuova Knowledge Base** impostare nome, visibilità, lingua principale e ulteriori lingue.

2

Scrivere i contenuti

Con **Creazione** si crea un articolo, una FAQ o uno snippet. Scegli categoria, tag e stato e aggiunga altre lingue con **Traduci**.

3

Assegnare gli agenti

Sotto **Conversation AI** › **Agenti di conversazione**, nella scheda **Conoscenza**, scegli le basi di conoscenza per ogni agente. Telefono e chat del sito web rispondono poi attingendo da esse.

4

Imparare dai riscontri

Valutazioni degli articoli mostra per prima cosa gli articoli più deboli. Legga i commenti, migliori il contenuto e contrassegni il riscontro come completato.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Tipi di contenuto	Articolo, FAQ, snippet
Visibilità per base	Interna (solo team), pubblica (portale), limitata (con link)
Stato per voce	Bozza, interno, pubblicato, archiviato; vengono indicizzate le voci interne e pubblicate
Lingue	Versione per lingua, traduzione tramite IA di titolo, riepilogo, contenuto e tag
Agenti	Agenti conversazionali (telefono, chat del sito web) e Chat Agent in Agent AI, selezionabili per agente
Strumenti MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate e altri
Import, export, fatturazione	JSON tramite po_knowledge_import e po_knowledge_export; fatturazione in base al consumo

03 · IN PRATICA

Dove la base di conoscenza risponde ogni giorno.

Hotline con base di conoscenza

Orari di apertura, condizioni di consegna e procedure sono articoli in una base di conoscenza. L'agente conversazionale al telefono risponde attingendo da essi e può inviare il link all'articolo via SMS.

Aiuto nel portale clienti

Gli articoli pubblicati di una base di conoscenza pubblica compaiono nel portale clienti. I lettori li valutano e propongono argomenti mancanti; il Suo team vede le proposte in una coda.

Wiki interno per il team

Le voci interne sono lette dal team e dagli agenti di chat in Agent AI e non vengono mai mostrate all'esterno. I nuovi colleghi trovano le procedure in un unico luogo, evitando di dover chiedere informazioni a più persone.

DOMANDE FREQUENTI

Che differenza c'è tra articolo, FAQ e snippet?

Gli articoli sono guide dettagliate, le FAQ brevi coppie domanda-risposta e gli snippet brevi blocchi di testo. Tutti e tre si trovano nella stessa base di conoscenza, con categoria, stato e versioni linguistiche.

Come emergono gli argomenti mancanti?

Gli utenti del portale propongono articoli e le domande rimaste senza risposta dei Suoi agenti al telefono o in chat compaiono anch'esse tra le proposte di articoli. Da una proposta apre direttamente l'editor.

Quali agenti rispondono dalla base di conoscenza?

Agenti conversazionali al telefono e nella chat del sito web, nonché agenti di chat in Agent AI. È possibile scegliere le basi di conoscenza per ogni agente. Gli agenti di chat leggono voci interne e pubblicate; gli agenti conversazionali leggono voci pubblicate e pagine web indicizzate.

Posso gestire la base di conoscenza da Claude o ChatGPT?

Sì, tramite il server MCP di PaperOffice: cercare, leggere, creare, modificare e tradurre articoli. In una base di conoscenza pubblica un nuovo articolo viene pubblicato subito.

INIZIA ORA

Crei la Sua prima base di conoscenza.

Acceda alla web app, apra **Knowledge Base AI > Articoli** e crei la prima voce. Poi assegni la base di conoscenza al Suo agente nella scheda **Conoscenza**.

paperoffice.ai/it/ai-knowledge-base-base-conoscenza-documentazione-centro-assistenza



MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-knowledge-base-base-conoscenza-documentazione-centro-assistenza

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto