



DATASHEET • VASTLEGGEN • KENNISBANK

Elke dag dezelfde vraag opnieuw beantwoorden? Eén keer schrijven, overal juist antwoorden.

De kennisbank bundelt artikelen, veelgestelde vragen en snippets in meerdere talen. Uw team onderhoudt ze op één plek, klanten lezen ze in het klantenportaal en uw agents antwoorden eruit aan de telefoon, in de websitechat en in de app.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Meerdere kennisbanken, drie inhoudstypen, taalversies per artikel en stemmen van lezers. Wat intern of gepubliceerd is, indexeert PaperOffice automatisch voor uw agents.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Antwoorden in hoofden en postvakken. Eén bron voor team en agents.

Antwoorden staan in oude e-mails, in bestanden of in het hoofd van een collega. Iedereen antwoordt een beetje anders, en nieuwe medewerkers blijven vragen stellen. In de kennisbank staat een antwoord één keer, en portaal, team en agents lezen dezelfde tekst.

INHOUD

Artikelen, veelgestelde vragen en snippets in categorieën en subcategorieën

STATUS

Concept, intern, gepubliceerd of gearhiveerd, per item

LEZERS

Klantenportaal, uw team, gespreksagents en chatagents in Agent AI

TOEGANG

Webapp onder Knowledge Base AI, plus de po_knowledge_*-MCP-tools

**Meerdere kennisbanken**

Scheid ze op product, team of doelgroep, elk met eigen categorieën, talen en zichtbaarheid: intern, openbaar in het portaal of via link.

Drie inhoudstypen

Artikelen voor uitgebreide handleidingen, veelgestelde vragen voor korte vraag-en-antwoordparen en snippets voor herbruikbare tekstblokken.

Taalversies per artikel

Elke taal wordt afzonderlijk onderhouden. AI-vertaling brengt titel, samenvatting, tekst en tags over naar de talen die u kiest.

Samenvatting en uitlegvideo

AI schrijft met één klik de samenvatting voor de lijst op basis van de tekst. U kunt per taal een YouTube-uitlegvideo koppelen.

Stemmen en feedback

Lezers in het portaal stemmen op 'Nuttig' of 'Niet nuttig' en geven bij een nee een reden. De zwakste artikelen staan bovenaan de beoordelingen.

Bron voor uw agents

Interne en gepubliceerde items zijn geïndexeerd. Publieke agents gebruiken gepubliceerde items en gecrawelde pagina's, met een artikelkoppeling in de websitechat.

02 · ZO WERKT HET

Schrijven, publiceren, toewijzen, verbeteren.

U maakt een kennisbank aan, schrijft inhoud, wijst die toe aan een agent en leert van de feedback. Alles gebeurt in de webapp; zoeken en schrijven werken ook via MCP.

1

Een kennisbank aanmaken

Ga naar **Knowledge Base AI > Artikelen** > **Beheer kennisbanken** en gebruik **Nieuwe kennisbank** : stel naam, zichtbaarheid, hoofdtaal en overige talen in.

2

Inhoud schrijven

Met **Aanmaken** start u een artikel, een veelgestelde vraag of een snippet. Kies categorie, tags en status, en voeg met **Vertalen** meer talen toe.

3

Agents toewijzen

Kies onder **Conversation AI > Gespreksagenten** per agent de kennisbanken op het tabblad **Kennis** . Telefoon en websitechat antwoorden dan daaruit.

4

Leren van feedback

Artikelbeoordelingen toont eerst de zwakste artikelen. Lees de opmerkingen, verbeter de inhoud en markeer de feedback als afgehandeld.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Inhoudstypen	Artikel, veelgestelde vraag, snippet
Zichtbaarheid per kennisbank	Intern (alleen team), openbaar (portaal), beperkt (met link)
Status per item	Concept, intern, gepubliceerd, gearchiveerd; interne en gepubliceerde items worden geïndexeerd
Talen	Eén versie per taal, AI-vertaling van titel, samenvatting, tekst en tags
Agents	Gespreksagents (telefoon, websitechat) en chatagents in Agent AI, per agent te kiezen
MCP-tools	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate en meer
Import, export, facturering	JSON via po_knowledge_import en po_knowledge_export; facturering op basis van gebruik

03 · IN DE PRAKTIJK

Waar de kennisbank elke dag antwoordt.

Een hotline met kennisbank

Openingstijden, leveringsvoorwaarden en procedures staan als artikelen in een kennisbank. De gespreksagent aan de telefoon antwoordt daaruit en kan de link naar het artikel per sms sturen.

Hulp in het klantenportaal

Gepubliceerde artikelen van een openbare kennisbank verschijnen in het klantenportaal. Lezers beoordelen ze en stellen ontbrekende onderwerpen voor, en uw team ziet de voorstellen als wachtrij.

Een interne wiki voor het team

Interne items worden gelezen door uw team en de chatagenten in Agent AI en zijn nooit extern zichtbaar. Nieuwe collega's vinden procedures op één plaats in plaats van rondvragen.

VEELGESTELDE VRAGEN

Wat is het verschil tussen artikel, veelgestelde vraag en snippet?

Artikelen zijn uitgebreide handleidingen, veelgestelde vragen zijn korte vraag-en-antwoordparen en snippets zijn korte tekstblokken. Alle drie staan in dezelfde kennisbank, met categorie, status en taalversies.

Hoe komen ontbrekende onderwerpen naar boven?

Portaalgebruikers stellen artikelen voor, en vragen die uw agents aan de telefoon of in de chat open lieten, verschijnen ook onder Artikelvoorstellen. Vanuit een voorstel opent u direct de editor.

Welke agents antwoorden uit de kennisbank?

Gespreksagenten op de telefoon en in de websitechat, en chatagenten in Agent AI. U kiest de kennisbases per agent. Chatagenten lezen interne en gepubliceerde items; gespreksagenten lezen gepubliceerde items en gecrawledde webpagina's.

Kan ik de kennisbank beheren vanuit Claude of ChatGPT?

Ja, via de PaperOffice-MCP-server: artikelen zoeken, lezen, aanmaken, bewerken en vertalen. In een openbare kennisbank wordt een nieuw artikel direct gepubliceerd.

AAN DE SLAG

Maak uw eerste kennisbank aan.

Log in op de webapp, open [Knowledge Base AI > Artikelen](#) en maak uw eerste item aan. Wijs daarna de kennisbank toe aan uw agent op het tabblad [Kennis](#).

paperoffice.ai/nl/ai-knowledge-base-kennisbank-documentatie-helpcentrum



MEER OVER DE MODULE

paperoffice.ai/nl/ai-knowledge-base-kennisbank-documentatie-helpcentrum

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact