



KARTA TECHNICZNA · PRZECHWYTYWANIE · BAZA WIEDZY

Codziennie odpowiadać na to samo pytanie?

Napisać raz, odpowiadać dobrze wszędzie.

Baza wiedzy zbiera artykuły, FAQ i fragmenty tekstu w kilku językach. Zespół utrzymuje je w jednym miejscu, klienci czytają je w portalu klienta, a agenci odpowiadają na ich podstawie przez telefon, czat na stronie i w aplikacji.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Wiele baz wiedzy, trzy typy treści, wersje językowe przy każdym artykule i oceny czytelników. Treści wewnętrzne i opublikowane PaperOffice automatycznie indeksuje dla agentów.

01 · O CZYM TO JEST

Odpowiedzi w głowach i skrzynkach. Jedno źródło dla zespołu i agentów.

Odpowiedzi leżą w starych e-mailach, w plikach albo w głowie jednego kolegi. Każdy odpowiada trochę inaczej, a nowi pracownicy wciąż pytają. W bazie wiedzy odpowiedź zapisuje się raz, a portal, zespół i agenci czytają ten sam tekst.

TREŚĆ

Artykuły, FAQ i fragmenty tekstu w kategoriach i podkategoriach

STATUS

Szkic, wewnętrzny, opublikowany lub zarchiwizowany, dla każdego wpisu

CZYTELNICY

Portal klienta, zespół, agenci konwersacji i agenci czatu w Agent AI

DOSTĘP

Aplikacja webowa w module Baza wiedzy AI oraz narzędzia MCP po_knowledge_*

**Wiele baz wiedzy**

Rozdziela się je według produktu, zespołu lub odbiorców; każda ma własne kategorie, języki i widoczność: wewnętrzną, publiczną w portalu lub na link.

Trzy typy treści

Artykuły dla szczegółowych instrukcji, FAQ dla krótkich par pytanie–odpowiedź i fragmenty tekstu dla wielokrotnego użytku.

Wersje językowe przy artykule

Każdy język utrzymuje się osobno. Tłumaczenie AI przenosi tytuł, streszczenie, treść i tagi do wybranych języków.

Podsumowanie i film wyjaśniający

AI tworzy streszczenie z treści na liście jednym kliknięciem. Dla każdego języka można dołączyć film wyjaśniający z YouTube.

Głosy i opinie

Czytelnicy portalu oceniają treść jako pomocną lub niepomocną i przy odpowiedzi „nie” podają powód. Najlepsze artykuły trafiają na szczyt ocen.

Źródło dla agentów

Wpisy wewnętrzne i opublikowane są indeksowane. Agenci publiczni korzystają z opublikowanych wpisów i przeszukanych stron, z linkiem do artykułu na czacie na stronie.

02 · JAK TO DZIAŁA

Napisać, opublikować, przypisać, ulepszyć.

Tworzy się bazę wiedzy, pisze treść, przypisuje ją agentowi i uczy się z opinii. Wszystko odbywa się w aplikacji webowej, a wyszukiwanie i pisanie działają też przez MCP.

1

Utworzyć bazę wiedzy

W Knowledge Base AI › Artykuły › Zarządzaj bazami wiedzy użyć Nowa baza wiedzy : ustawić nazwę, widoczność, język główny i kolejne języki.

2

Napisać treść

Utwórz rozpoczyna artykuł, FAQ lub fragment tekstu. Wybrać kategorię, tagi i status, a dalsze języki dodać przez Tłumacz .

3

Przypisać agentów

W Conversation AI › Agenci rozmów wybrać bazy wiedzy dla każdego agenta na karcie Wiedza . Telefon i czat na stronie odpowiadają wtedy na ich podstawie.

4

Uczyć się z opinii

Oceny artykułów pokazuje najsłabsze artykuły na początku. Przeczytać komentarze, poprawić treść i oznaczyć opinię jako załatwioną.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Typy treści	Artykuł, FAQ, fragment tekstu
Widoczność w bazie	Wewnętrzna (tylko zespół), publiczna (portal), ograniczona (z linkiem)
Status wpisu	Szkic, wewnętrzny, opublikowany, zarchiwizowany; wpisy wewnętrzne i opublikowane są indeksowane
Języki	Jedna wersja na język, tłumaczenie AI tytułu, streszczenia, treści i tagów
Agenci	Agenci konwersacji (telefon, czat na stronie) i agenci czatu w Agent AI, wybierani dla każdego agenta
Narzędzia MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate i inne
Import, eksport, rozliczenie	JSON przez po_knowledge_import i po_knowledge_export; rozliczenie według zużycia

03 · W PRAKTYCE

Gdzie baza wiedzy odpowiada każdego dnia.

Infolinia z bazą wiedzy

Godziny otwarcia, warunki dostawy i procedury żyją jako artykuły w bazie wiedzy. Agent konwersacji przez telefon odpowiada na ich podstawie i może wysłać link do artykułu SMS-em.

Pomoc w portalu klienta

Opublikowane artykuły publicznej bazy wiedzy pojawiają się w portalu klienta. Czytelnicy oceniają je i proponują brakujące tematy, a zespół widzi propozycje jako kolejkę.

Wewnętrzna wiki zespołu

Wpisy wewnętrzne są odczytywane przez zespół Państwa oraz agentów czatu w Agent AI i nigdy nie są udostępniane na zewnątrz. Nowi pracownicy znajdują procedury w jednym miejscu zamiast pytać innych.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Czym różni się artykuł, FAQ i fragment tekstu?

Artykuły to szczegółowe instrukcje, FAQ to krótkie pary pytanie–odpowiedź, a fragmenty tekstu to krótkie bloki tekstu. Wszystkie trzy znajdują się w tej samej bazie wiedzy, z kategorią, statusem i wersjami językowymi.

Skąd wiadomo, czego brakuje?

Użytkownicy portalu zgłaszają propozycje artykułów, a pytania, na które agenci nie znaleźli odpowiedzi przez telefon lub na czacie, pojawiają się też w Propozycjach artykułów. Z propozycji otwiera się od razu edytor.

Którzy agenci odpowiadają na podstawie bazy wiedzy?

Agenci rozmówni na telefonie i w czacie na stronie internetowej oraz agenci czatu w Agent AI. Można wybrać bazy wiedzy dla każdego agenta. Agenci czatu odczytują wpisy wewnętrzne i opublikowane; agenci rozmówni odczytują wpisy opublikowane oraz strony internetowe pobrane przez crawlera.

Czy bazę wiedzy można utrzymywać z Claude lub ChatGPT?

Tak, przez serwer MCP PaperOffice: wyszukiwać, czytać, tworzyć, edytować i tłumaczyć artykuły. W publicznej bazie wiedzy nowy artykuł zostaje od razu opublikowany.

ROZPOCZNIJ

Utwórz pierwszą bazę wiedzy.

Zaloguj się do aplikacji webowej, otwórz **Knowledge Base AI > Artykuły** i utwórz pierwszy wpis. Następnie przypisz bazę wiedzy do swojego agenta na karcie **Wiedza**.

paperoffice.ai/pl/ai-knowledge-base-baza-wiedzy-dokumentacja-centrum-pomocy



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-knowledge-base-baza-wiedzy-dokumentacja-centrum-pomocy

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt