



FICHA TÉCNICA • CAPTURA • BASE DE CONHECIMENTO

Responder todo dia à mesma pergunta? Escreva uma vez, responda bem em qualquer lugar.

A base de conhecimento reúne artigos, FAQs e fragmentos em vários idiomas. A sua equipe os mantém em um só lugar, os clientes os leem no portal do cliente, e os seus agentes respondem a partir deles por telefone, no chat do site e no app.

EM RESUMO

Várias bases de conhecimento, três tipos de conteúdo, versões linguísticas por artigo e votos dos leitores. Seja interno ou publicado, o PaperOffice indexa tudo automaticamente para os seus agentes.

01 · DO QUE SE TRATA

Respostas presas em cabeças e caixas de entrada. Uma só fonte para equipe e agentes.

As respostas vivem em e-mails antigos, em arquivos ou na cabeça de um colega. Cada pessoa responde de um jeito um pouco diferente, e os novos colaboradores continuam perguntando. Na base de conhecimento, uma resposta é escrita uma vez, e o portal, a equipe e os agentes leem todos o mesmo texto.

CONTEÚDO

Artigos, FAQs e fragmentos em categorias e subcategorias

STATUS

Rascunho, interno, publicado ou arquivado, por entrada

LEITORES

Portal do cliente, a sua equipe, agentes de conversação e agentes de chat no Agent AI

ACESSO

App web em Knowledge Base AI, além das ferramentas MCP
po_knowledge_*

**Várias bases de conhecimento**

Separe-as por produto, equipe ou público, cada uma com as suas categorias, idiomas e visibilidade: interna, pública no portal ou por link.

Três tipos de conteúdo

Artigos para tutoriais detalhados, FAQs para pares curtos de pergunta e resposta e fragmentos para blocos de texto reutilizáveis.

Versões linguísticas por artigo

Cada idioma é mantido separadamente. A tradução por IA gera título, resumo, corpo e etiquetas para os idiomas que você escolher.

Resumo e vídeo explicativo

A IA escreve o resumo da lista a partir do corpo com um clique. Você pode anexar um vídeo explicativo do YouTube para cada idioma.

Votos e feedback

Os leitores do portal votam «Útil» ou «Não útil» e indicam um motivo para o «não». Os artigos mais fracos sobem para o topo das avaliações.

Fonte para os seus agentes

As entradas internas e publicadas são indexadas. Agentes públicos utilizam entradas publicadas e páginas rastreadas, com um link para o artigo no chat do site.

02 · COMO FUNCIONA

Escreva, publique, atribua, melhore.

Você cria uma base de conhecimento, escreve o conteúdo, atribui-a a um agente e aprende com o feedback. Tudo acontece no app web, e a pesquisa e a escrita também funcionam pelo MCP.

1

Criar uma base de conhecimento

Em **Knowledge Base AI > Artigos** > **Gerir Bases de Conhecimento**, use **Nova Base de Conhecimento**: defina nome, visibilidade, idioma principal e outros idiomas.

2

Escrever conteúdo

Criar inicia um artigo, uma FAQ ou um fragmento. Escolha categoria, etiquetas e status, e acrescente outros idiomas com **Traduzir**.

3

Atribuir agentes

Em **Conversation AI > Agentes de conversa**, escolha as bases de conhecimento de cada agente na aba **Conhecimento**. O telefone e o chat do site passam então a responder a partir delas.

4

Aprender com o feedback

Avaliações de artigos mostra primeiro os artigos mais fracos. Leia os comentários, melhore o conteúdo e marque o feedback como concluído.

DADOS TÉCNICOS

FUNCIONALIDADE	DETALHES
Tipos de conteúdo	Artigo, FAQ, fragmento
Visibilidade por base	Interna (apenas equipe), pública (portal), restrita (com link)
Status por entrada	Rascunho, interno, publicado, arquivado; entradas internas e publicadas são indexadas
Idiomas	Uma versão por idioma, tradução por IA de título, resumo, corpo e etiquetas
Agentes	Agentes de conversação (telefone, chat do site) e agentes de chat no Agent AI, selecionáveis por agente
Ferramentas MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate e outras
Importação, exportação, faturamento	JSON por meio de po_knowledge_import e po_knowledge_export; faturado por uso

03 · NA PRÁTICA

Onde a base de conhecimento responde todo dia.

Uma linha de atendimento com base de conhecimento

Horários de atendimento, condições de entrega e procedimentos vivem como artigos em uma base de conhecimento. O agente de conversação por telefone responde a partir deles e pode enviar por SMS o link do artigo.

Ajuda no portal do cliente

Os artigos publicados de uma base de conhecimento pública aparecem no portal do cliente. Os leitores os avaliam e sugerem temas em falta, e a sua equipe vê as sugestões como uma fila.

Uma wiki interna para a equipe

As entradas internas são lidas pela equipe do senhor e pelos agentes de chat em Agent AI e nunca são exibidas externamente. Novos colegas encontram procedimentos em um só lugar, em vez de precisar perguntar a várias pessoas.

PERGUNTAS FREQUENTES

Qual é a diferença entre artigo, FAQ e fragmento?

Os artigos são tutoriais detalhados, as FAQs são pares curtos de pergunta e resposta, e os fragmentos são blocos de texto curtos. Os três vivem na mesma base de conhecimento, com categoria, status e versões linguísticas.

Como surgem os temas em falta?

Os usuários do portal sugerem artigos, e as perguntas que os seus agentes deixaram em aberto por telefone ou no chat também aparecem em Sugestões de artigos. A partir de uma sugestão, você abre diretamente o editor.

Quais agentes respondem a partir da base de conhecimento?

Agentes de conversa por telefone e no chat do site, e agentes de chat em Agent AI. O senhor escolhe as bases de conhecimento por agente. Os agentes de leitura registram entradas internas e publicadas; os agentes de conversa leem entradas publicadas e páginas da web rastreadas.

Posso manter a base de conhecimento a partir do Claude ou do ChatGPT?

Sim, pelo servidor MCP do PaperOffice: pesquisar, ler, criar, editar e traduzir artigos. Em uma base de conhecimento pública, um novo artigo é publicado imediatamente.

COMEÇAR

Crie a sua primeira base de conhecimento.

Faça login no app web, abra **Knowledge Base AI > Artigos** e crie a sua primeira entrada. Depois atribua a base de conhecimento ao seu agente na aba **Conhecimento**.

paperoffice.ai/pt/ai-knowledge-base-base-conhecimento-documentacao-central-ajuda



MAIS SOBRE O MÓDULO

paperoffice.ai/pt/ai-knowledge-base-base-conhecimento-documentacao-central-ajuda

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato