

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · CAPTURARE · BAZA DE CUNOȘTINȚE

Răspundeți în fiecare zi la aceeași întrebare?
Scrieți o singură dată, răspundeți corect peste tot.

Baza de cunoștințe reunește articole, întrebări frecvente și fragmente în mai multe limbi. Echipa dumneavoastră le întreține într-un singur loc, clienții le citesc în portalul clienților, iar agenții dumneavoastră răspund din ele la telefon, în chatul de pe site și în aplicație.

PE SCURT

Mai multe baze de cunoștințe, trei tipuri de conținut, versiuni lingvistice pentru fiecare articol și voturi ale cititorilor. Indiferent dacă sunt interne sau publicate, PaperOffice le indexează automat pentru agenții dumneavoastră.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Răspunsuri blocate în capete și în e-mailuri.
O sursă pentru echipă și agenți.

Răspunsurile trăiesc în e-mailuri vechi, în fișiere sau în capul unui coleg. Fiecare răspunde puțin altfel, iar angajații noi tot întreabă. În baza de cunoștințe un răspuns se scrie o singură dată, iar portalul, echipa și agenții citesc același text.

CONȚINUT
Articole, întrebări frecvente și fragmente în categorii și subcategorii

STATUS
Ciornă, intern, publicat sau arhivat, pentru fiecare intrare

CITITORI
Portalul clienților, echipa dumneavoastră, agenți conversaționali și agenți de chat în Agent AI

ACCES
Aplicația web sub Knowledge Base AI, plus uneltele MCP po_knowledge_*



Mai multe baze de cunoștințe

Separați-le pe produs, echipă sau public, fiecare cu propriile categorii, limbi și vizibilitate: intern, public în portal sau prin link.

Trei tipuri de conținut

Articole pentru ghiduri detaliate, întrebări frecvente pentru perechi scurte întrebare-răspuns și fragmente pentru blocuri de text reutilizabile.

Versiuni lingvistice pentru fiecare articol

Fiecare limbă se întreține separat. Traducerea AI transferă titlul, rezumatul, textul și etichetele în limbile alese.

Rezumat și video explicativ

AI scrie rezumatul din listă pe baza textului, cu un singur clic. Puteți atașa pentru fiecare limbă un video explicativ de pe YouTube.

Voturi și feedback

Cititorii din portal votează „Util” sau „Nu este util” și pot indica un motiv pentru „Nu este util”. Cele mai slabe articole ajung în topul evaluărilor.

O sursă pentru agenții dumneavoastră

Intrările interne și publicate sunt indexate. Agenții publici utilizează intrările publicate și paginile explorate, cu un link către articol în chat-ul site-ului web.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Scrieți, publicați, atribuiți, îmbunătățiți.

Creați o bază de cunoștințe, scrieți conținut, atribuiți-l unui agent și învățați din feedback. Totul se întâmplă în aplicația web, iar căutarea și scrierea funcționează și prin MCP.

1

Creați o bază de cunoștințe

Sub `Knowledge Base AI › Articole` › `Gestionați bazele de cunoștințe`, folosiți `Bază de cunoștințe nouă`: setați numele, vizibilitatea, limba principală și alte limbi.

2

Scrieți conținutul

`Creare` începe un articol, o întrebare frecventă sau un fragment. Alegeți categoria, etichetele și statusul, iar limbi suplimentare adăugați cu `Tradu`.

3

Atribuiți agenții

Sub `Conversation AI › Agenți de conversație`, alegeți bazele de cunoștințe pentru fiecare agent din fila `Cunoștințe`. Telefonul și chatul de pe site răspund apoi din ele.

4

Învățați din feedback

`Evaluări articole` arată mai întâi cele mai slabe articole. Citiți comentariile, îmbunătățiți conținutul și marcați feedbackul ca rezolvat.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Tipuri de conținut	Articol, întrebare frecventă, fragment
Vizibilitate pe bază	Intern (doar echipa), public (portal), restricționat (cu link)
Status pe intrare	Ciornă, intern, publicat, arhivat; intrările interne și publicate sunt indexate
Limbi	O versiune pe limbă, traducere AI a titlului, rezumatului, textului și etichetelor
Agenți	Agenți conversaționali (telefon, chat pe site) și agenți de chat în Agent AI, selectabili pe agent
Unelte MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate și altele
Import, export, facturare	JSON prin po_knowledge_import și po_knowledge_export; facturare după utilizare

03 · ÎN PRACTICĂ

Unde baza de cunoștințe răspunde în fiecare zi.

Linie de suport cu o bază de cunoștințe

Programul, condițiile de livrare și procedurile trăiesc ca articole într-o bază de cunoștințe. Agentul conversațional de la telefon răspunde din ele și poate trimite prin SMS linkul articolului.

Ajutor în portalul clienților

Articolele publicate dintr-o bază de cunoștințe publică apar în portalul clienților. Cititorii le evaluează și propun subiecte lipsă, iar echipa dumneavoastră vede propunerile ca o coadă.

Un wiki intern pentru echipă

Intrările interne sunt citite de echipa dumneavoastră și de agenții de chat din Agent AI și nu sunt afișate niciodată extern. Colaboratorii noi găsesc procedurile într-un singur loc, în loc să întrebe pe toată lumea.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce deosebire este între articol, întrebare frecventă și fragment?

Articolele sunt ghiduri detaliate, întrebările frecvente sunt perechi scurte întrebare-răspuns, iar fragmentele sunt blocuri scurte de text. Toate trei trăiesc în aceeași bază de cunoștințe, cu categorie, status și versiuni lingvistice.

Cum ies la iveală subiectele lipsă?

Utilizatorii portalului propun articole, iar întrebările rămase deschise la agenții dumneavoastră la telefon sau în chat apar și ele la Propuneri de articole. Dintr-o propunere deschideți direct editorul.

Ce agenți răspund din baza de cunoștințe?

Agenți de conversație la telefon și în chat-ul site-ului web, precum și agenți de chat în Agent AI. Alegeți bazele de cunoștințe pentru fiecare agent. Agenții de chat citesc intrările interne și publicate; agenții de conversație citesc intrările publicate și paginile web indexate.

Pot întreține baza de cunoștințe din Claude sau ChatGPT?

Da, prin serverul MCP PaperOffice: căutare, citire, creare, editare și traducere de articole. Într-o bază de cunoștințe publică, un articol nou se publică imediat.

ÎNCEPEȚI

Creați prima bază de cunoștințe.

Autentificați-vă în aplicația web, deschideți `Knowledge Base AI › Articole` și creați prima intrare. Apoi atribuiți baza de cunoștințe agentului dumneavoastră din fila `Cunoștințe`.

paperoffice.ai/ro/ai-knowledge-base-baza-cunoastere-ai-documentatie-centru-ajutor

MAI MULTE DESPRE MODUL

paperoffice.ai/ro/ai-knowledge-base-baza-cunoastere-ai-documentatie-centru-ajutor

PREȚURI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/ro/contact