



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ЗАХВАТ · БАЗА ЗНАНИЙ

Каждый день отвечать на один и тот же вопрос?

Напишите один раз, отвечайте правильно везде.

База знаний собирает статьи, FAQ и фрагменты текста на нескольких языках. Ваша команда ведёт их в одном месте, клиенты читают их в клиентском портале, а ваши агенты отвечают по ним по телефону, в чате на сайте и в приложении.

КОРОТКО

Несколько баз знаний, три типа содержимого, языковые версии для каждой статьи и оценки читателей. Внутреннее и опубликованное содержимое PaperoOffice автоматически индексирует для ваших агентов.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Ответы в головах и почтовых ящиках. Один источник для команды и агентов.

Ответы хранятся в старых письмах, в файлах или в голове коллеги. Каждый отвечает немного по-своему, а новички продолжают спрашивать. В базе знаний ответ пишется один раз, и портал, команда и агенты читают один и тот же текст.

СОДЕРЖИМОЕ

Статьи, FAQ и фрагменты в категориях и подкатегориях

СТАТУС

Черновик, внутреннее, опубликовано или в архиве, для каждой записи

ЧИТАТЕЛИ

Клиентский портал, ваша команда, агенты диалога и чат-агенты в Agent AI

ДОСТУП

Веб-приложение в разделе Knowledge Base AI, а также инструменты MCP по_knowledge_*


Несколько баз знаний

Разделяйте их по продукту, команде или аудитории: у каждой свои категории, языки и видимость — внутренняя, публичная в портале или по ссылке.

Три типа содержимого

Статьи для подробных инструкций, FAQ для коротких пар «вопрос — ответ» и фрагменты для повторно используемых блоков текста.

Языковые версии для каждой статьи

Каждый язык ведётся отдельно. ИИ-перевод переносит заголовок, краткое описание, текст и теги на выбранные вами языки.

Краткое описание и видео-пояснение

ИИ пишет краткое описание для списка по тексту одним нажатием кнопки. Для каждого языка можно прикрепить видео-пояснение на YouTube.

Оценки и отзывы

Читатели портала оценивают материал как полезный или бесполезный и указывают причину для ответа «нет». Самые слабые статьи поднимаются вверх в рейтингах.

Источник для ваших агентов

Внутренние и опубликованные записи индексируются. Публичные агенты используют опубликованные записи и проиндексированные страницы, с ссылкой на статью в чате веб-сайта.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Пишите, публикуйте, назначайте, улучшайте.

Вы создаёте базу знаний, пишете содержимое, назначаете её агенту и учитесь на отзывах. Всё происходит в веб-приложении, а поиск и написание также работают через MCP.

1

Создайте базу знаний

В разделе Knowledge Base AI > Статьи > Управление базами знаний используйте Новая база знаний : задайте название, видимость, основной язык и остальные языки.

2

Напишите содержимое

Создать начинает статью, FAQ или фрагмент. Выберите категорию, теги и статус, а дополнительные языки добавьте через Перевести .

3

Назначьте агентов

В разделе Conversation AI > Агенты разговоров выберите базы знаний для каждого агента на вкладке Знания . Телефонные агенты и чат на сайте будут отвечать по ним.

4

Учитесь на отзывах

Оценки статей сначала показывает самые слабые статьи. Прочитайте комментарии, улучшите содержимое и отметьте отзывы как обработанные.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Типы содержимого	Статья, FAQ, фрагмент
Видимость по базе	Внутренняя (только команда), публичная (портал), ограниченная (по ссылке)
Статус записи	Черновик, внутреннее, опубликовано, в архиве; внутренние и опубликованные записи индексируются
Языки	Одна версия на язык, ИИ-перевод заголовка, краткого описания, текста и тегов
Агенты	Агенты диалогов (телефон, чат на сайте) и чат-агенты в Agent AI, выбираются для каждого агента
Инструменты MCP	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate и другие
Импорт, экспорт, оплата	JSON через po_knowledge_import и po_knowledge_export; оплата по использованию

03 · НА ПРАКТИКЕ

Там, где база знаний отвечает каждый день.

Горячая линия с базой знаний

Часы работы, условия доставки и порядок действий хранятся в базе знаний как статьи. Телефонный агент диалога отвечает по ним и может отправить ссылку на статью текстовым сообщением.

Помощь в клиентском портале

Опубликованные статьи публичной базы знаний появляются в клиентском портале. Читатели оценивают их и предлагают недостающие темы, а ваша команда видит предложения в виде очереди.

Внутренняя wiki для команды

Внутренние записи доступны вашей команде и агентам чата в Agent AI и никогда не показываются внешним пользователям. Новые сотрудники находят процедуры в одном месте, вместо того чтобы спрашивать коллег.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

В чём разница между статьёй, FAQ и фрагментом?

Статьи — подробные инструкции, FAQ — короткие пары «вопрос — ответ», а фрагменты — короткие блоки текста. Все три находятся в одной базе знаний и имеют категорию, статус и языковые версии.

Как всплывают недостающие темы?

Пользователи портала предлагают статьи, а вопросы, на которые ваши агенты не смогли ответить по телефону или в чате, также появляются в разделе «Предложения статей». Из предложения вы сразу открываете редактор.

Какие агенты отвечают по базе знаний?

Агенты разговоров по телефону и в чате на сайте, а также агенты чата в Agent AI. Вы выбираете базы знаний для каждого агента. Агенты чата читают внутренние и опубликованные записи; агенты разговоров читают опубликованные записи и проиндексированные страницы веб-сайта.

Можно ли вести базу знаний из Claude или ChatGPT?

Да, через MCP-сервер PaperOffice: поиск, чтение, создание, редактирование и перевод статей. В публичной базе знаний новая статья публикуется сразу.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Создайте первую базу знаний.

Войдите в веб-приложение, откройте **Knowledge Base AI** > **Статьи** и создайте первую запись. Затем назначьте базу знаний своему агенту на вкладке **Знания**.

paperoffice.ai/ru/ai-knowledge-base-baza-znaniy-dokumentatsiya-spravochnyy-tsentr



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-knowledge-base-baza-znaniy-dokumentatsiya-spravochnyy-tsentr

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt