



TEHNIČKI LIST • SNIMANJE • BAZA ZNANJA

Svaki dan odgovarate na isto pitanje? Napišite jednom, odgovorite tačno svuda.

Baza znanja objedinjuje članke, često postavljana pitanja i isečke na više jezika. Vaš tim je održava na jednom mestu, korisnici je čitaju u portalu za korisnike, a vaši agenti na osnovu nje odgovaraju telefonom, na časkanju na veb-sajtu i u aplikaciji.

NA PRVI POGLED

Više baza znanja, tri vrste sadržaja, jezičke verzije po članku i glasovi čitalaca. Šta god je interno ili objavljeno, PaperOffice ga automatski indeksira za vaše agente.

01 · O ČEMU SE RADI

Odgovori zaglavljani u glavama i sandučićima.

Jedan izvor za tim i agente.

Odgovori žive u starim e-porukama, u fajlovima ili u glavi nekog kolege. Svako odgovara malo drugačije, a novi zaposleni stalno pitaju. U bazi znanja odgovor se napiše jednom, a portal, tim i agenti čitaju isti tekst.

SADRŽAJ

Članci, često postavljana pitanja i isecci u kategorijama i potkategorijama

STATUS

Nacrt, interno, objavljeno ili arhivirano, za svaki unos

ČITAOCI

Portal za korisnike, vaš tim, agenti za razgovor i agenti za časkanje u Agent AI-ju

PRISTUP

Web-aplikacija pod Baza znanja AI, plus MCP alati po_knowledge_*

**Više baza znanja**

Razdvojite ih po proizvodu, timu ili publici. Svaka ima sopstvene kategorije, jezike i vidljivost: interno, javno u portalu ili preko veze.

Tri vrste sadržaja

Članci za detaljna uputstva, često postavljana pitanja za kratke parove pitanje i odgovor i isecci za tekstualne blokove koji se ponovo koriste.

Jezičke verzije po članku

Svaki jezik se održava zasebno. AI prevod prenosi naslov, sažetak, tekst i oznake na jezike koje izaberete.

Sažetak i objašnjavajući video

AI iz teksta pravi sažetak za spisak jednim klikom. Za svaki jezik možete dodati YouTube video sa objašnjenjem.

Glasovi i povratne informacije

Čitaoci u portalu glasaju „Korisno“ ili „Nije korisno“ i za „ne“ navode razlog. Najslabiji članci su na vrhu spiska ocena.

Izvor za vaše agente

Interni i objavljeni unosi su indeksirani. Javni agenti koriste objavljene unose i pretraživane stranice, sa linkom ka članku u chatu na veb-sajtu.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Napišite, objavite, dodelite, poboljšajte.

Vi pravite bazu znanja, pišete sadržaj, dodeljujete ga agentu i učite iz povratnih informacija. Sve se odvija u web-aplikaciji, a pretraga i pisanje rade i preko MCP-a.

1

Napravite bazu znanja

Pod **Knowledge Base AI** › **Članci** › **Upravljač bazama znanja** koristite **Nova baza znanja** : podesite naziv, vidljivost, primarni jezik i dodatne jezike.

2

Pišite sadržaj

Kreiraj › započinje članak, često postavljano pitanje ili isečak. Izaberite kategoriju, oznake i status, a dodatne jezike dodajte sa **Prevedi** .

3

Dodelite agente

Pod **Conversation AI** › **Agenti za razgovor** izaberite baze znanja za svakog agenta na kartici **Znanje** , Telefonski i agenti na ćaskanju tada odgovaraju iz njih.

4

Učite iz povratnih informacija

Ocene članaka prikazuje najslabije članke prvo. Pročitajte komentare, poboljšajte sadržaj i označite povratnu informaciju kao rešenu.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Vrste sadržaja	Članak, često postavljano pitanje, isečak
Vidljivost po bazi	Interno (samo tim), javno (portal), ograničeno (uz vezu)
Status po unosu	Nacrt, interno, objavljeno, arhivirano; interni i objavljeni unosi se indeksiraju
Jezici	Jedna verzija po jeziku, AI prevod naslova, sažetka, teksta i oznaka
Agenti	Agenti za razgovor (telefon, ćaskanje na veb-sajtu) i agenti za ćaskanje u Agent AI-ju, biraju se po agentu
MCP alati	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate i drugi
Uvoz, izvoz, naplata	JSON preko po_knowledge_import i po_knowledge_export; naplata prema potrošnji

03 · U PRAKSI

Gde baza znanja odgovara svakog dana.

Telefonska podrška sa bazom znanja

Radno vreme, uslovi isporuke i postupci žive kao članci u bazi znanja. Agent za razgovor na telefonu odgovara iz njih i može poslati tekstualnom porukom link ka članku.

Pomoć u portalu za korisnike

Objavljeni članci javne baze znanja pojavljuju se u portalu za korisnike. Čitaoci ih ocenjuju i predlažu teme koje nedostaju, a vaš tim vidi predloge kao red čekanja.

Interni viki za tim

Interne unose čita Vaš tim i agenti za časkanje u Agent AI i oni se nikada ne prikazuju spolja. Novi kolege pronalaze procedure na jednom mestu umesto da pitaju oko.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Koja je razlika između članka, često postavljano pitanje i isečka?

Članci su detaljna uputstva, često postavljana pitanja su kratki parovi pitanje i odgovor, a isečki su kratki tekstualni blokovi. Sve tri vrste žive u istoj bazi znanja, sa kategorijom, statusom i jezičkim verzijama.

Kako izlaze na videlo teme koje nedostaju?

Korisnici portala predlažu članke, a pitanja na koja vaši agenti nisu odgovorili na telefonu ili u časkanju takođe se pojavljuju pod Predlozi članaka. Iz predloga odmah otvarate uređivač.

Koji agenti odgovaraju iz baze znanja?

Konverzacioni agenti na telefonu i u časkanju na veb-sajtu, kao i agenti za časkanje u Agent AI. Vi birate baze znanja po agentu. Agenti za časkanje čitaju interne i objavljene unose; konverzacioni agenti čitaju objavljene unose i pretražene stranice veb-sajta.

Mogu li da održavam bazu znanja iz Claude-a ili ChatGPT-ja?

Da, preko MCP servera PaperOffice: pretraga, čitanje, pravljenje, izmena i prevođenje članaka. U javnoj bazi znanja novi članak se objavljuje odmah.

POČNITE

Napravite prvu bazu znanja.

Prijavite se u web-aplikaciju, otvorite **Knowledge Base AI > Članci** i napravite prvi unos. Zatim dodelite bazu znanja svom agentu na kartici **Znanje**.

paperoffice.ai/sr/ai-knowledge-base-baza-znanja-dokumentacija-centar-za-pomoc



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-knowledge-base-baza-znanja-dokumentacija-centar-za-pomoc

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt