



DATABLAD · FÅNGA UPP · KUNSKAPSBAS

Svarar du på samma fråga varje dag? Skriv det en gång, svara rätt överallt.

Kunskapsbasen samlar artiklar, FAQ och textblock på flera språk. Ditt team underhåller dem på ett ställe, kunderna läser dem i kundportalen och dina agenter svarar utifrån dem i telefonen, i webbchatten och i appen.

PÅ EN BLICK

Flera kunskapsbaser, tre innehållstyper, språkversioner per artikel och läsarröstningar. Oavsett om något är internt eller publicerat indexerar PaperOffice det automatiskt för dina agenter.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Svar som fastnat i huvuden och inkorgar. En källa för team och agenter.

Svar finns i gamla e-postmeddelanden, i filer eller i en kollegas huvud. Alla svarar lite olika, och nya medarbetare frågar hela tiden. I kunskapsbasen skrivs ett svar en gång, och portalen, teamet och agenterna läser samma text.

INNEHÅLL

Artiklar, FAQ och textblock i kategorier och underkategorier

STATUS

Utkast, internt, publicerat eller arkiverat, per post

LÄSARE

Kundportalen, ditt team, samtalsagenter och chattagenter i Agent AI

ÅTKOMST

Webbapp under Knowledge Base AI, samt MCP-verktygen po_knowledge_*

**Flera kunskapsbaser**

Dela upp dem efter produkt, team eller målgrupp, var och en med egna kategorier, språk och synlighet: intern, offentlig i portalen eller via länk.

Tre innehållstyper

Artiklar för detaljerade instruktioner, FAQ för korta fråga-svar-par och textblock för återanvändbara textstycken.

Språkversioner per artikel

Varje språk underhålls för sig. AI-översättning förs över titel, sammanfattning, text och taggar till de språk du väljer.

Sammanfattning och förklaringsvideo

AI skriver listsammanfattningen utifrån texten med ett klick. Du kan koppla en YouTube-förklaringsvideo till varje språk.

Röster och återkoppling

Läsare i portalen röstar Hjälpsamt eller Inte hjälpsamt och anger en orsak vid nej. De svagaste artiklarna hamnar överst i betygslistan.

En källa för dina agenter

Interna och publicerade poster är indexerade. Publika agenter använder publicerade poster och genomsökta sidor, med en artikelkoppling i webbplatschatt.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Skriv, publicera, tilldela, förbättra.

Du skapar en kunskapsbas, skriver innehåll, tilldelar det till en agent och lär dig av återkopplingen. Allt sker i webbappen, och sökning och skrivande fungerar också via MCP.

1

Skapa en kunskapsbas

Under **Knowledge Base AI** > **Artiklar** > **Hantera kunskapsbaser** använder du **Ny kunskapsbas** : ange namn, synlighet, huvudspråk och övriga språk.

2

Skriv innehåll

Skapa startar en artikel, en FAQ eller ett textblock. Välj kategori, taggar och status och lägg till fler språk med **Översätt** .

3

Tilldela agenter

Under **Conversation AI** > **Konversationsagenter** väljer du kunskapsbaserna för varje agent på fliken **Kunskap** . Telefon och webbchatt svarar då utifrån dem.

4

Lär dig av återkopplingen

Artikelbetyg visar de svagaste artiklarna först. Läs kommentarerna, förbättra innehållet och markera återkopplingen som klar.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Innehållstyper	Artikel, FAQ, textblock
Synlighet per bas	Intern (endast team), offentlig (portal), begränsad (med länk)
Status per post	Utkast, internt, publicerat, arkiverat; interna och publicerade poster indexeras
Språk	En version per språk, AI-översättning av titel, sammanfattning, text och taggar
Agenter	Samtalsagenter (telefon, webbchatt) och chattagenter i Agent AI, väljs per agent
MCP-verktyg	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate med flera
Import, export, debitering	JSON via po_knowledge_import och po_knowledge_export; debiteras efter användning

03 · I PRAKTIKEN

Där kunskapsbasen svarar varje dag.

En hotline med kunskapsbas

Öppettider, leveransvillkor och rutiner finns som artiklar i en kunskapsbas. Samtalsagenten i telefonen svarar utifrån dem och kan skicka artikellänken som sms.

Hjälp i kundportalen

Publicerade artiklar i en offentlig kunskapsbas visas i kundportalen. Läsarna betygsätter dem och föreslår saknade ämnen, och ditt team ser förslagen som en kö.

En intern wiki för teamet

Interna inlägg läses av ditt team och chattagenterna i Agent AI och visas aldrig externt. Nya kollegor hittar rutiner på ett ställe istället för att fråga runt.

VANLIGA FRÅGOR

Vad är skillnaden mellan artikel, FAQ och textblock?

Artiklar är detaljerade instruktioner, FAQ är korta fråga-svar-par och textblock är korta textstycken. Alla tre finns i samma kunskapsbas, med kategori, status och språkversioner.

Hur syns saknade ämnen?

Portalanvändare föreslår artiklar, och frågor som dina agenter lämnat öppna i telefon eller chatt visas också under Artikelförslag. Från ett förslag öppnar du redigeraren direkt.

Vilka agenter svarar utifrån kunskapsbasen?

Konversationsagenter i telefon och på webbplatschatt samt chattagenter i Agent AI. Du väljer kunskapsbaserna per agent. Chattagenter läser interna och publicerade inlägg; konversationsagenter läser publicerade inlägg och webbsidor som har crawlat.

Kan jag underhålla kunskapsbasen från Claude eller ChatGPT?

Ja, via PaperOffice MCP-server: sök, läs, skapa, redigera och översätt artiklar. I en offentlig kunskapsbas publiceras en ny artikel direkt.

KOM IGÅNG

Skapa din första kunskapsbas.

Logga in i webbappen, öppna **Knowledge Base AI > Artiklar** och skapa din första post. Tilldela sedan kunskapsbasen till din agent på fliken **Kunskap**.

paperoffice.ai/sv/ai-knowledge-base-kunskapsbas-dokumentation-hjalpcenter



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-knowledge-base-kunskapsbas-dokumentation-hjalpcenter

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt