



TEKNİK VERİ SAYFASI · YAKALAYIN · BİLGİ TABANI

Her gün aynı soruyu mu yanıtlıyorsunuz? Bir kez yazın, her yerde doğru yanıtlayın.

Bilgi tabanı makaleleri, SSS'leri ve kısa metin parçalarını birkaç dilde bir araya getirir. Ekibiniz bunları tek bir yerde yönetir, müşteriler müşteri portalında okur, agent'larınız ise telefonda, web sitesi sohbetinde ve uygulamada bunlardan yanıt verir.

KISACA

Birden çok bilgi tabanı, üç içerik türü, makale başına dil sürümleri ve okuyucu oyları. İç kullanımda veya yayımlanmış olan her şey, PaperOffice tarafından agent'larınız için otomatik dizinlenir.

01 · KONUSU

Yanıtlar kafalarda ve gelen kutularında. Ekip ve agent'lar için tek kaynak.

Yanıtlar eski e-postalarda, dosyalarda ya da bir meslektaşın kafasında durur. Herkes biraz farklı yanıtlar ve yeni işe başlayanlar sormaya devam eder. Bilgi tabanında bir yanıt bir kez yazılır; portal, ekip ve agent'lar aynı metni okur.

İÇERİK

Kategorilerde ve alt kategorilerde makaleler, SSS'ler ve kısa metin parçaları

DURUM

Taslak, dahili, yayımlanmış veya arşivlenmiş; kayıt başına

OKUYUCULAR

Müşteri portalı, ekibiniz, konuşma agent'ları ve Agent AI içindeki sohbet agent'ları

ERİŞİM

Knowledge Base AI altındaki web uygulaması ve po_knowledge_* MCP araçları



Birden çok bilgi tabanı

Ürüne, ekibe veya hedef kitleye göre ayırın; her biri kendi kategorileri, dilleri ve görünürlüğüyle: dahili, portalda herkese açık ya da bağlantıyla.

Üç içerik türü

Ayrıntılı nasıl yapılır anlatımları için makaleler, kısa soru-cevap çiftleri için SSS'ler ve yeniden kullanılabilir metin blokları için kısa metin parçaları.

Makale başına dil sürümleri

Her dil ayrı ayrı yönetilir. AI çevirisi başlığı, özeti, gövdeyi ve etiketleri seçtiğiniz dillere aktarır.

Özet ve açıklayıcı video

AI, bir düğmeye tıklayarak gövdeden liste özeti yazar. Her dil için bir YouTube açıklayıcı videosu ekleyebilirsiniz.

Oylar ve geri bildirim

Portal okuyucuları "Yardımcı oldu" ya da "Yardımcı olmadı" diye oy verir; hayır oyunun bir gerekçesi olur. En zayıf makaleler derecelendirmenin en üstüne çıkar.

Agent'larınız için bir kaynak

Dahili ve yayımlanmış kayıtlar dinlenir. Kamuya açık ajanlar yayımlanmış kayıtları ve taranan sayfaları kullanır; web sitesi sohbetinde makaleye bağlantı verilir.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Yazın, yayımlayın, atayın, geliştirin.

Bir bilgi tabanı oluşturur, içerik yazar, bunu bir agent'a atar ve geri bildirimden öğrenirsiniz. Her şey web uygulamasında gerçekleşir; arama ve yazma MCP üzerinden de çalışır.

1

Bir bilgi tabanı oluşturun

Knowledge Base AI > Makaleler > Bilgi Bankalarını Yönet altında Yeni Bilgi Bankası ögesini kullanın: adı, görünürlüğü, birincil dili ve diğer dilleri belirleyin.

2

İçerik yazın

Oluşturma , bir makale, bir SSS veya bir kısa metin parçası başlatır. Kategoriyi, etiketleri ve durumu seçin; Çevir ile daha fazla dil ekleyin.

3

Agent'lara atayın

Conversation AI > Sohbet Ajanları altında, her agent için bilgi tabanlarını Bilgi sekmesinde seçin. Telefon ve web sitesi sohbeti bunlardan yanıt verir.

4

Geri bildirimden öğrenin

İçerik Değerlendirmeleri en zayıf makaleleri önce gösterir. Yorumları okuyun, içeriği geliştirin ve geri bildirimini tamamlandı olarak işaretleyin.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
İçerik türleri	Makale, SSS, kısa metin parçası
Taban başına görünürlük	Dahili (yalnızca ekip), Herkese açık (Portal), Kısıtlı (bağlantıyla)
Kayıt başına durum	Taslak, dahili, yayımlanmış, arşivlenmiş; dahili ve yayımlanmış kayıtlar dizinlenir
Diller	Dil başına bir sürüm; başlık, özet, gövde ve etiketlerin AI çevirisi
Agent'lar	Konuşma agent'ları (telefon, web sitesi sohbeti) ve Agent AI içindeki sohbet agent'ları; agent başına seçilebilir
MCP-Araçları	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate ve diğerleri
İçe ve dışı aktarma, faturalama	po_knowledge_import ve po_knowledge_export ile JSON; kullanıma göre faturalanır

03 · UYGULAMADA

Bilgi tabanının her gün yanıt verdiği yerde.

Bilgi tabanlı bir yardım hattı

Çalışma saatleri, teslimat koşulları ve prosedürler makaleler olarak bir bilgi tabanında durur. Telefondaki konuşma agent'ı bunlardan yanıt verir ve makale bağlantısını SMS olarak gönderebilir.

Müşteri portalında yardım

Herkese açık bir bilgi tabanının yayımlanmış makaleleri müşteri portalında görünür. Okuyucular bunları derecelendirir ve eksik konuları önerir; ekibiniz önerileri bir kuyruk olarak görür.

Ekip için dahili wiki

Dahili girişler, ekibiniz tarafından ve Agent AI içindeki sohbet ajanları tarafından okunur ancak asla dışarıya gösterilmez. Yeni çalışanlar prosedürleri tek bir yerde bulabilir ve sürekli soru sormak zorunda kalmaz.

SIK SORULAN SORULAR

Makale, SSS ve kısa metin parçası arasındaki fark nedir?

Makaleler ayrıntılı nasıl yapılır anlatımlarıdır, SSS'ler kısa soru-cevap çiftleridir, kısa metin parçaları ise kısa metin bloklarıdır. Üçü de aynı bilgi tabanında, kategori, durum ve dil sürümleriyle birlikte bulunur.

Hangi agent'lar bilgi tabanından yanıt verir?

Telefonda ve web sitesi sohbetinde konuşma ajanları ile Agent AI içindeki sohbet ajanları. Bilgi tabanlarını her bir ajan için siz seçersiniz. Sohbet ajanları dahili ve yayımlanan girişleri okur; konuşma ajanları ise yalnızca yayımlanan girişleri ve taranmış web sitesi sayfalarını okur.

Eksik konular nasıl ortaya çıkar?

Portal kullanıcıları makale önerir; telefonda veya sohbette agent'larınızın yanıtı bırakmadığı sorular da "Makale önerileri" altında görünür. Bir öneriden doğrudan düzenleyiciyi açarsınız.

Bilgi tabanını Claude ya da ChatGPT'den yönetebilir miyim?

Evet, PaperOffice MCP sunucusu üzerinden: makaleleri arayın, okuyun, oluşturun, düzenleyin ve çevirin. Herkese açık bir bilgi tabanında yeni makale hemen yayımlanır.

BAŞLAYIN

İlk bilgi tabanınızı oluşturun.

Web uygulamasına giriş yapın, [Knowledge Base AI > Makaleler](#) bölümünü açın ve ilk kaydınızı oluşturun. Ardından bilgi tabanını [Bilgi](#) sekmesinde agent'ınıza atayın.

paperoffice.ai/tr/ai-knowledge-base-yapay-zeka-bilgi-tabani-belgelendirme-yardim-merkezi



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/ai-knowledge-base-yapay-zeka-bilgi-tabani-belgelendirme-yardim-merkezi

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim