



产品数据表 · 捕获 · 知识库

每天都要回答同一个问题？ 写一次，各处都能正确回答。

知识库将文章、常见问题和片段汇集在一起，并支持多种语言。您的团队在一个地方维护它们，客户在客户门户中阅读，您的智能体则在电话、网站聊天和应用中根据这些内容作答。

概览

多个知识库、三种内容类型、每篇文章的多语言版本，以及读者投票。无论内部还是已发布的内容，PaperOffice 都会自动为您的智能体建立索引。

01 · 内容概述

答案留在脑子里和收件箱里。 团队与智能体共用一个来源。

答案散落在旧邮件、文件里，或同事的脑子里。每个人的回答都略有不同，新同事也总在提问。在知识库中，答案只需写一次，门户、团队和智能体读取的都是同一段文字。

内容

文章、常见问题和片段，按类别与子类别组织

状态

每个条目可设为草稿、内部、已发布或已归档

读者

客户门户、您的团队、对话智能体，以及 Agent AI 中的聊天智能体

访问

Web 应用中的 Knowledge Base AI，以及 po_knowledge_* MCP 工具



多个知识库

按产品、团队或受众区分，各自拥有独立的类别、语言和可见性：内部、在门户中公开或凭链接公开。

三种内容类型

文章用于详细的操作说明，常见问题用于简短的问答，片段用于可重复使用的文本块。

每篇文章的多语言版本

每种语言单独维护。AI 翻译可将标题、摘要、正文和标签译成您所选的语言。

摘要与讲解视频

AI 只需点击一下即可根据正文生成列表摘要。您还可以为每种语言附加 YouTube 讲解视频。

投票与反馈

门户读者可以投票“有帮助”或“没有帮助”，选择“没有帮助”时需说明原因。评分最低的文章会排在最前。

智能体的来源

内部条目和已发布条目均已索引。公共代理使用已发布条目和爬取的页面，并在网站聊天中提供文章链接。

撰写、发布， 分配、改进。

您创建知识库、撰写内容、将其分配给智能体，并从反馈中学习。所有操作都在 Web 应用中完成，搜索和撰写也可通过 MCP 进行。

1

创建知识库

依次进入 **Knowledge Base AI** > **文章** > **管理知识库**，使用 **新建知识库**：设置名称、可见性、主要语言和其他语言。

2

撰写内容

点击 **创建** 即可新建文章、常见问题或片段。选择类别、标签和状态，并通过 **翻译** 添加其他语言。

3

分配智能体

在 **Conversation AI** > **对话代理** 下，于 **知识** 选项卡中为每个智能体选择知识库。之后，电话和网站聊天即根据这些内容作答。

4

从反馈中学习

文章评分 会优先显示评分最低的文章。阅读评论，改进内容，并将反馈标记为已处理。

技术数据

功能	详情
内容类型	文章、常见问题、片段
每个知识库的可见性	内部（仅团队）、公开（门户）、受限（凭链接）
每个条目的状态	草稿、内部、已发布、已归档；内部和已发布的条目会建立索引
语言	每种语言一个版本，标题、摘要、正文和标签可由 AI 翻译
智能体	对话智能体（电话、网站聊天），以及 Agent AI 中的聊天智能体，可按智能体选择
MCP 工具	po_knowledge_search、po_knowledge_retrieve、po_knowledge_add_article、po_knowledge_translate 等
导入、导出、计费	通过 po_knowledge_import 和 po_knowledge_export 处理 JSON；按使用量计费

知识库每天都在作答的地方。

配有知识库的服务热线

营业时间、配送条款和操作流程都以文章形式存放在知识库中。电话中的对话智能体会根据这些文章作答，并可发送文章链接的短信。

客户门户中的帮助

公开知识库中已发布的文章会显示在客户门户中。读者可以为文章评分，并提出缺失的主题，您的团队会以队列的形式看到这些建议。

团队的内部维基

您的团队和Agent AI中的聊天代理可读取内部条目，且这些条目绝不会对外公开。新同事可在统一位置查找操作流程，无需四处询问。

常见问题

文章、常见问题和片段有何区别？

文章是详细的操作说明，常见问题是简短的问答，片段是简短的文本块。三者都位于同一个知识库中，并拥有类别、状态和语言版本。

缺失的主题如何显现？

门户用户会提出文章建议；您的智能体在电话或聊天中未能回答的问题，也会出现在“文章建议”下。从某条建议出发，您可以直接打开编辑器。

哪些智能体会根据知识库作答？

电话和网站聊天中的对话代理，以及Agent AI中的聊天代理。您可以为每个代理选择知识库。聊天代理可读取内部发布条目；对话代理可读取已发布条目及爬取的网页内容。

我能通过 Claude 或 ChatGPT 维护知识库吗？

可以，通过 PaperOffice MCP 服务器：搜索、读取、创建、编辑和翻译文章。在公开知识库中，新文章会立即发布。

开始使用

创建您的第一个知识库。

登录 Web 应用，打开 **Knowledge Base AI** > **文章** 并创建第一个条目。然后在 **知识** 选项卡中，将知识库分配给您的智能体。

paperoffice.ai/zh/ai-knowledge-base-zhi-shi-ku-wen-dang-fu-wu-zhong-xin



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-knowledge-base-zhi-shi-ku-wen-dang-fu-wu-zhong-xin

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi