



DATENBLATT · ERFASSEN · FAQ-VERWALTUNG

Jeder im Team antwortet etwas anders? Eine Antwort für Portal, Telefon und Website-Chat.

FAQs sind kurze Frage-Antwort-Paare in Ihrer Wissensdatenbank. Sie schreiben eine Antwort einmal, Kunden finden sie im Kundenportal, und Ihre Konversationsagenten antworten am Telefon und im Website-Chat aus demselben Text.

AUF EINEN BLICK

Frage und Antwort je Sprache, ein Status von Entwurf bis veröffentlicht, Stimmen und Kommentare der Leser. Portal, Team und Agenten lesen dieselbe Antwort.

01 · WORUM ES GEHT

Dieselbe Frage, viele Antworten. Ab jetzt eine, die alle nutzen.

Wie setze ich mein Passwort zurück? Wann wird geliefert? Solche Fragen kommen jeden Tag am Telefon und im Chat, und jeder beantwortet sie etwas anders. Als FAQ steht die Antwort einmal in der Wissensdatenbank, gepflegt von Ihrem Team und gelesen von Portal und Agenten.

EINTRAG

Frage im Titel, Antwort im Inhalt, dazu Kategorie, Tags und Status

SPRACHEN

Eine Fassung je Sprache, KI-Übersetzung auf Knopfdruck

LESER

Kundenportal, Team, Konversationsagenten und Chat-Agenten in Agent AI

RÜCKKANAL

Hilfreich oder Nicht hilfreich mit Begründung, offene Rückmeldungen als Liste

**Frage und Antwort**

Die Frage steht im Titel, die Antwort im Editor, auf Wunsch mit Bildern. Dazu kommen Kategorie, Tags und eine kurze Zusammenfassung für Listen.

Kategorien und Filter

FAQs liegen in Kategorien und Unterkategorien derselben Wissensdatenbank. Der Typfilter FAQ zeigt Ihnen alle Fragen und Antworten auf einen Blick.

Status vor dem Veröffentlichen

Ein Entwurf bleibt unsichtbar. Intern lesen Team und Agenten die FAQ, veröffentlicht erscheint sie in einer öffentlichen Datenbank auch im Portal.

Jede Sprache einzeln

Je FAQ gibt es eine Fassung pro Sprache. Die KI-Übersetzung füllt weitere Sprachen, der Filter Fehlende Übersetzungen zeigt offene Lücken.

Stimmen und Kommentare

Leser im Portal stimmen mit Hilfreich oder Nicht hilfreich ab. Ein Nein braucht eine Begründung, die als offene Rückmeldung bei Ihrem Team landet.

Antworten am Telefon und im Chat

Konversationsagenten lesen die FAQs der zugewiesenen Wissensdatenbanken. Im Website-Chat nennen sie öffentliche Einträge als Link.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Anlegen, freigeben, zuweisen, nachschärfen.

Eine FAQ entsteht in der Wissensdatenbank, geht über den Status live und wird einem Agenten zugewiesen. Die Rückmeldungen der Leser zeigen, welche Antwort Arbeit braucht.

1

FAQ anlegen

Unter **Knowledge Base AI** > **Artikel** mit **FAQ anlegen** : die Frage als Titel, die Antwort als Inhalt, dazu Kategorie und Tags.

2

Status setzen und übersetzen

Unter **Veröffentlichungsstatus** Entwurf, intern oder veröffentlicht wählen. Mit **Übersetzen** weitere Sprachen ergänzen.

3

Dem Agenten zuweisen

Unter **Conversation AI** > **Konversationsagenten** im Reiter **Wissen** die Wissensdatenbank wählen. Mit **Agent testen** prüfen Sie die Antwort vorab.

4

Nachschärfen

Artikelbewertungen zeigt schwache Einträge zuerst. Kommentar lesen, Antwort verbessern, Rückmeldung als erledigt markieren.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Inhaltstyp	FAQ in der Wissensdatenbank, neben Artikel und Snippet
Felder	Titel, Inhalt, Zusammenfassung, Kategorie, Tags, Status, Erklärvideo je Sprache
Status	Entwurf, intern, veröffentlicht, archiviert
Sichtbarkeit	Je Wissensdatenbank: intern, öffentlich im Kundenportal oder eingeschränkt mit Link
Rückmeldungen	Nicht hilfreich, Vorschlag, Fehler, veraltet, Sonstiges; Text ab 10 Zeichen
Agenten	Konversationsagenten (Telefon, Website-Chat) und Chat-Agenten in Agent AI
MCP-Werkzeuge	po_knowledge_add_article mit type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · IM EINSATZ

Wo FAQs jeden Tag Anfragen abfangen.

Standardfragen im Website-Chat

Passwort, Lieferzeit, Rückgabe: Die Fragen, die jeden Tag kommen, stehen als FAQs in einer öffentlichen Wissensdatenbank. Kunden lesen sie im Portal, der Website-Chat antwortet daraus.

Hotline mit festen Antworten

Am Telefon beantwortet der Konversationsagent Standardfragen aus den FAQs. Fragen, die im Gespräch offen bleiben, erscheinen unter Artikelvorschläge als Frage aus einem Gespräch.

Mehrsprachiger Kundenservice

Eine FAQ wird auf Deutsch geschrieben und per KI-Übersetzung ergänzt. Solange sie Entwurf ist, prüft Ihr Team jede Sprachfassung, dann wird sie veröffentlicht.

HÄUFIGE FRAGEN

Was ist der Unterschied zwischen FAQ und Artikel?

Eine FAQ ist ein kurzes Frage-Antwort-Paar, ein Artikel eine ausführliche Anleitung. Beide liegen in derselben Wissensdatenbank und sind gleichermaßen Quelle für Portal und Agenten.

Bleiben interne FAQs im Team?

Im Kundenportal erscheinen sie nicht. Intern heißt: lesbar für Ihr Team und für die Agenten, denen Sie die Datenbank zuweisen. Öffentlichen Agenten geben Sie deshalb Datenbanken, deren Inhalte Kunden hören dürfen.

Welche Agenten nutzen meine FAQs?

Konversationsagenten am Telefon und im Website-Chat sowie Chat-Agenten in Agent AI, jeweils mit den Wissensdatenbanken, die Sie ihnen zuweisen. Eine zugewiesene Datenbank zählt mit internen und veröffentlichten Einträgen.

Wie erfahre ich, welche FAQ nicht hilft?

Artikelbewertungen sortiert nach Qualität: niedrige Hilfreich-Rate und viele Nein-Stimmen stehen oben. Offene Kommentare lesen Sie im Prüfdialog und markieren sie nach der Überarbeitung als erledigt.

JETZT STARTEN

Schreiben Sie Ihre erste FAQ.

In der Web-App unter **Knowledge Base AI > Artikel** mit **FAQ anlegen** beginnen. Danach weisen Sie die Wissensdatenbank einem Konversationsagenten im Reiter **Wissen** zu.

paperoffice.ai/de/ki-faq-verwaltung-self-service-wissensportal



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-faq-verwaltung-self-service-wissensportal

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt