



DATENBLATT · ERFASSEN · WISSENSDATENBANK

Dieselbe Frage, jeden Tag neu beantwortet?

Einmal schreiben, überall richtig antworten.

Die Wissensdatenbank bündelt Artikel, FAQs und Snippets in mehreren Sprachen. Ihr Team pflegt sie an einem Ort, Kunden lesen sie im Kundenportal, und Ihre Agenten antworten daraus am Telefon, im Website-Chat und in der App.

AUF EINEN BLICK

Mehrere Wissensdatenbanken, drei Inhaltstypen, Sprachfassungen je Artikel und Stimmen der Leser. Was intern oder veröffentlicht ist, indexiert PaperOffice automatisch für Ihre Agenten.

01 · WORUM ES GEHT

Wissen in Köpfen und Postfächern. Eine Quelle für Team und Agenten.

Antworten stehen in alten E-Mails, in Dateien oder im Kopf einer Kollegin. Jeder antwortet etwas anders, und neue Mitarbeiter fragen nach. In der Wissensdatenbank steht eine Antwort einmal, und Portal, Team und Agenten lesen denselben Text.

INHALTE

Artikel, FAQs und Snippets in Kategorien und Unterkategorien

STATUS

Entwurf, intern, veröffentlicht oder archiviert, je Eintrag

LESER

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

ZUGANG

Web-App unter Knowledge Base AI, dazu MCP-Werkzeuge po_knowledge_*


Mehrere Wissensdatenbanken

Getrennt nach Produkt, Team oder Zielgruppe, jede mit eigenen Kategorien, Sprachen und Sichtbarkeit: intern, öffentlich im Portal oder mit Link.

Drei Inhaltstypen

Artikel für ausführliche Anleitungen, FAQs für kurze Frage-Antwort-Paare und Snippets für wiederverwendbare Textbausteine.

Sprachfassungen je Artikel

Jede Sprache wird einzeln gepflegt. Die KI-Übersetzung überträgt Titel, Zusammenfassung, Inhalt und Tags in die gewählten Sprachen.

Zusammenfassung und Erklärvideo

Die Zusammenfassung für Listen erzeugt die KI auf Knopfdruck aus dem Inhalt. Je Sprache lässt sich ein YouTube-Erklärvideo hinterlegen.

Stimmen und Rückmeldungen

Leser im Portal stimmen mit Hilfreich oder Nicht hilfreich ab und begründen ein Nein. Schwache Artikel stehen in den Bewertungen oben.

Quelle für Ihre Agenten

Interne und veröffentlichte Einträge werden indexiert. Öffentliche Agenten nutzen Veröffentlichtes und gecrawlte Seiten, im Website-Chat mit Artikel-Link.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Schreiben, freigeben, zuweisen, verbessern.

Sie legen eine Wissensdatenbank an, schreiben Inhalte, weisen sie einem Agenten zu und lernen aus den Rückmeldungen. Alles geschieht in der Web-App, Suchen und Schreiben gehen auch per MCP.

1

Wissensdatenbank anlegen

Unter **Knowledge Base AI** > **Artikel** > **Knowledge Bases verwalten** mit **Neue Knowledge Base** : Name, Sichtbarkeit, Primärsprache und weitere Sprachen festlegen.

2

Inhalte schreiben

Mit **Anlegen** entsteht ein Artikel, eine FAQ oder ein Snippet. Kategorie, Tags und Status wählen, mit **Übersetzen** weitere Sprachen ergänzen.

3

Agenten zuweisen

Unter **Conversation AI** > **Konversationsagenten** im Reiter **Wissen** die Wissensdatenbanken je Agent wählen. Telefon und Website-Chat antworten dann daraus.

4

Aus Rückmeldungen lernen

Artikelbewertungen zeigt schwache Artikel zuerst. Kommentare lesen, Inhalt verbessern und die Rückmeldung als erledigt markieren.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Inhaltstypen	Artikel, FAQ, Snippet
Sichtbarkeit je Datenbank	Intern (nur Team), Öffentlich (Portal), Eingeschränkt (mit Link)
Status je Eintrag	Entwurf, intern, veröffentlicht, archiviert; indexiert werden intern und veröffentlicht
Sprachen	Fassung je Sprache, KI-Übersetzung von Titel, Zusammenfassung, Inhalt und Tags
Agenten	Konversationsagenten (Telefon, Website-Chat) und Chat-Agenten in Agent AI, je Agent wählbar
MCP-Werkzeuge	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate u. a.
Import, Export, Abrechnung	JSON über po_knowledge_import und po_knowledge_export; Abrechnung nach Verbrauch

03 · IM EINSATZ

Wo die Wissensdatenbank jeden Tag antwortet.

Hotline mit Wissensbasis

Öffnungszeiten, Lieferbedingungen und Abläufe stehen als Artikel in einer Wissensdatenbank. Der Konversationsagent am Telefon antwortet daraus und kann den Artikel-Link per SMS schicken.

Hilfe im Kundenportal

Veröffentlichte Artikel einer öffentlichen Wissensdatenbank erscheinen im Kundenportal. Leser bewerten sie und schlagen fehlende Themen vor, Ihr Team sieht die Vorschläge als Warteschlange.

Internes Wiki fürs Team

Interne Einträge lesen Ihr Team und die Chat-Agenten in Agent AI, nach außen erscheinen sie nicht. Neue Kolleginnen und Kollegen finden Abläufe an einer Stelle, statt nachzufragen.

HÄUFIGE FRAGEN

Was unterscheidet Artikel, FAQ und Snippet?

Artikel sind ausführliche Anleitungen, FAQs kurze Frage-Antwort-Paare und Snippets kurze Textbausteine. Alle drei liegen in derselben Wissensdatenbank, mit Kategorie, Status und Sprachfassungen.

Wie kommen fehlende Themen auf den Tisch?

Portal-Nutzer schlagen Artikel vor, und Fragen, die Ihre Agenten am Telefon oder im Chat offen ließen, erscheinen ebenfalls unter Artikelvorschläge. Aus einem Vorschlag öffnen Sie direkt den Editor.

Welche Agenten antworten aus der Wissensdatenbank?

Konversationsagenten am Telefon und im Website-Chat sowie Chat-Agenten in Agent AI. Je Agent wählen Sie die Datenbanken. Chat-Agenten lesen interne und veröffentlichte Einträge, Konversationsagenten veröffentlichte und gecrawlte Website-Seiten.

Kann ich die Wissensdatenbank aus Claude oder ChatGPT pflegen?

Ja, über den PaperOffice MCP-Server: Artikel suchen, lesen, anlegen, ändern und übersetzen. In einer öffentlichen Wissensdatenbank ist ein neuer Artikel sofort veröffentlicht.

JETZT STARTEN

Legen Sie Ihre erste Wissensdatenbank an.

Melden Sie sich in der Web-App an, öffnen Sie **Knowledge Base AI › Artikel** und legen Sie den ersten Eintrag an. Danach weisen Sie die Wissensdatenbank Ihrem Agenten im Reiter **Wissen** zu.

paperoffice.ai/de/ki-knowledge-base-help-center



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-knowledge-base-help-center

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt