



ورقة بيانات المنتج • الدعم • فجوات المعرفة

Phone Agent لديك عاجز أمام أسئلة المتصلين؟ الآن يصب كل سؤال مفتوح في قائمة واحدة.

تجمع فجوات المعرفة، بعد كل مكالمة يستقبلها وكيل المحادثة لديك، الأسئلة التي بقيت دون إجابة أو أُجيب عنها بشكل ضعيف. تُحسب الأسئلة المتطابقة، وبعد مراجعتك تصبح مقالة في قاعدة معرفتك.

نظرة سريعة

أسئلة متطابقة مجمعة ومعدودة، مرتبة حسب التكرار، مع الفئة والرافعة، وعند توفرها إجابة مقترحة. لا تنشأ مقالة إلا بعد مراجعتك.

جاء السؤال، ولم تأتِ الإجابة. الآن يصبح مقالة.

ستة متصلين في أسبوع واحد يسألون عن قطعة غيار، وقاعدة معرفتك لا تقول شيئاً عنها. دون تحليل لن يلاحظ أحد ذلك حتى الشكوى التالية. تجمع فجوات المعرفة مثل هذه الأسئلة بعد كل مكالمة، وتعدّها، وتعرض أين يجب التحسين.



المصدر

مكالمات وكيل المحادثة مع النص المكتوب، وتُحلّل بعد كل محادثة

المخرجات

السؤال، والتكرار، والفئة، والرافعة، وعند توفرها إجابة مقترحة

الإجراء

إنشاء مقالة، أو تعديل تعليمات الوكيل، أو إضافة مستند إلى الأرشفة

الوصول

تطبيق الويب ضمن

Conversation AI ، فجوات المعرفة

أسئلة متطابقة مجمّعة

تُدمج الأسئلة المتطابقة وتُعدّ، وتُحسب كل محادثة مرة واحدة. وتأتي الأكثر تكرارًا والأحدث أولاً.

بعد كل مكالمة

عند انتهاء محادثة لها نص مكتوب، يفحص تحليل لاحق الأسئلة التي بقيت دون إجابة أو أُجيب عنها بشكل ضعيف.

الرافعة الصحيحة

يسمّي كل مدخل الرافعة: مقالة معرفة، أو تعليمة وكيل، أو مستند في الأرشفة. وينقلك إنشاء مقال أو انتقل إلى التعليمات أو انتقل إلى الأرشفة إلى هناك.

فئة، لا تخمين

يعني توجد معرفة ناقصة أن هناك مقالة ناقصة، ويعني تحسين المقال أن مقالة موجودة لم تناسب السؤال. تراجع PaperOffice الحالات التقنية، وتُسبّغ حركة الاختبار.

مقالات بعد موافقتك

تراجع العنوان والنص وقاعدة المعرفة بنفسك. تُحفظ المقالة في قاعدة معرفة ضمن حسابك، ويتحول المدخل إلى مقبول .

إجابة مقترحة للمراجعة

تتضمن بعض المدخلات إجابة مقترحة من التحليل. ولا يُؤخذ من المحادثة إلا السؤال نفسه أبدًا.

مكالمات واردة، وتحليل، وتحسين. معرفتك تنمو مع كل مكالمة.

تمتلئ القائمة من مكالماتك تلقائيًا. ما يحدث بعد ذلك تقرره بنفسك في أربع خطوات.

1 افتح القائمة

ضمن Conversation AI ، فجوات المعرفة ترى المدخلات المفتوحة، مع عدادات في الأعلى للمفتوحة و توجد معرفة ناقصة و تحسين المقال و مقبول والمنجزة.

2 اقرأ مدخلًا

يعرض كل مدخل السؤال وعدد مرات وروده والفئة والرافعة والمصدر. ويظهر الدليل والاقتراح بلغة واجهتك.

3 أنشئ المقالة

بالضغط على إنشاء مقال تُفتح حقول العنوان والنص وقاعدة المعرفة. تراجع الاقتراح، وتكملة، وتحفظ المقالة.

4 أغلق المدخل

بعد الحفظ يُعلم المدخل بـ مقبول . وللأسئلة التي لا تحتاج إلى إجراء استخدم رفض .

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
المصدر	مكالمات وكيل المحادثة مع النص المكتوب، وتحليل لاحق عند انتهاء المكالمة
الفئات	المعرفة مفقودة، وتحسين المقالة؛ يراجع PaperOffice الحالات التقنية، وتُستبعد حركة الاختبار
الرافعات	مقالة معرفة، وتعليمة وكيل، ومستند في الأرشفة
الترتيب	حسب التكرار، ثم حسب آخر ورود؛ تُحسب كل محادثة مرة واحدة
المرشحات	مفتوحة، ومقبولة، ومنجزة، ومرفوضة، والكل
الضمانات	مقالات بعد موافقتك، وقاعدة معرفة ضمن حسابك، والسؤال فقط مأخوذ من المكالمة
الباقة	جزء من Conversation AI ابتداءً من باقة Professional؛ والمقالات في Knowledge Base AI

قطع غيار، وضمان، وتدفق المكالمة. كل فجوة مع رافعتها.

سلوك، لا معرفة

ينفر المتصلون من طريقة سير المحادثة. الرافعة هنا هي تعليمية الوكيل، ويقودك انتقل إلى التعليمات إلى وكلاء المحادثة للتعديل.

مقالة ضمان عامة أكثر من اللازم

لم تناسب مقالة موجودة السؤال عن الضمان بعد الاستبدال. تُظهر فئة تحسين المقال أن مقالة أدق تفيد هنا، لا مقالة جديدة.

قطعة غيار غير موجودة في المعرفة

يسأل عدة متصلين عن مروحة بديلة. يظهر المدخل في الأعلى بوصف توجد معرفة ناقصة ، ويُنشئ قائد الفريق مقالة باستخدام إنشاء مقال . وإذا كان الوكيل يستخدم قاعدة المعرفة هذه، فسيجيب منها بعد ذلك.

الأسئلة الشائعة

هل تأتي كل فجوة مع إجابة جاهزة؟

تتضمن بعض المدخلات إجابة مقترحة من التحليل. راجعها قبل الحفظ، لأن ما قيل أثناء المكالمة غير مُتحقق منه.

أي المحادثات تُحلّل؟

مكالمات وكيل المحادثة لديك، بعد كل محادثة لها نص مكتوب. تُستبعد حركة الاختبار والأسئلة التي تُركت دون إجابة عمدًا، وتتولى PaperOffice الحالات التقنية.

أي باقة أحتاج؟

فجوات المعرفة جزء من Conversation AI، المشمول ابتداءً من باقة Professional. تنشئ المقالات في Knowledge Base AI، وهو مشمول في Professional.

هل يتعلم الوكيل بنفسه؟

لا يكتب الوكيل شيئًا في قاعدة المعرفة بنفسه. تُنشأ المقالة عندما تنشئها وتحفظها. وإذا كان وكيلك يستخدم قاعدة المعرفة هذه، فسيجيب من المقالة بعد ذلك.



ابدأ الآن

أغلق أول فجوة معرفية لديك.

سجّل الدخول إلى حسابك في PaperOffice وافتح Conversation AI > فجوات المعرفة . اختر المدخل الأكثر تكرارًا وانقر على إنشاء مقال .

paperoffice.ai/ar/ai-knowledge-gaps-unanswered-customer-questions

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/ai-knowledge-gaps-unanswered-customer-questions