



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ · ПОДДРЪЖКА · ПРАЗНИНИ В ЗНАНИЯТА

Phone Agent е озадачен от въпросите на обаждащите се?

Сега всеки отворен въпрос попада в един списък.

Празнините в знанията събират след всеки разговор на Conversation Agent въпросите, на които не е отговорено или е отговорено слабо. Еднаквите въпроси се броят, а след вашата проверка стават статия в базата знания.

НА ЕДИН ПОГЛЕД

Еднакви въпроси, групирани и преброени, подредени по честота, с клас, лост и, където има, предложен отговор. Статия се създава само след вашия преглед.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Въпросът дойде, отговор нямаше. Сега той става статия.

Шест обаждачи се за една седмица питат за резервна част, а базата ви знания не казва нищо за нея. Без анализ никой не забелязва, докато не дойде следващата жалба. Празниците в знанията групират такива въпроси след всяко обаждане, броят ги и показват къде да се подобри.

ИЗТОЧНИК

Обаждания на вашия Conversation Agent с препис, анализирани след всеки разговор

РЕЗУЛТАТ

Въпрос, честота, клас, лост и, където има, предложен отговор

ДЕЙСТВИЕ

Създаване на статия, корекция на инструкцията на агента или добавяне на документ в архива

ДОСТЪП

Уеб приложението под
 Conversation AI › Пропуски в знанията


След всяко обаждане

Когато разговор с препис приключи, последващ анализ проверява на кои въпроси не е отговорено или са получили слаб отговор.

Еднаквите въпроси са групирани

Еднаквите въпроси се сливат и броят, като всеки разговор се брои веднъж. Най-честите и най-новите са най-отгоре.

Клас, не предположение

Липсва информация означава, че липсва статия.
 Уточни статия означава, че съществуваща статия не е пасвала на въпроса. PaperOffice проверява техническите случаи; тестовият трафик се отхвърля.

Правилният лост

Всеки запис посочва лоста: статия от базата знания, инструкция за агента или документ в архива.
 Създай съдържание , Отидете до инструкцията или Отидете в архива ви отвеждат там.

Предложен отговор за преглед

Някои записи съдържат предложен отговор от анализа. От разговора се взема само самият въпрос.

Статии след вашето одобрение

Вие сами проверявате заглавието, текста и базата знания. Статията се записва в базата знания на вашия акаунт, а записът преминава в Прието .

02 · КАК РАБОТИ

Обаждания, анализ, подобрене. Знанията ви растат с всяко обаждане.

Списъкът се попълва сам от обажданията ви. Какво следва, решавате вие в четири стъпки.

1

Отворете списъка

В Conversation AI › Пропуски в знанията виждате отворените записи, с броячи отгоре за Отворени, Липсва информация, Уточни статия, Прието и Готови.

2

Прочетете запис

Всеки запис показва въпроса, колко често се е появявал, клас, лост и източник. Доказателствата и предложението се показват на езика на вашия интерфейс.

3

Създайте статията

Създай съдържание отваря заглавието, текста и базата знания. Прегледате предложението, допълвате го и записвате статията.

4

Затворете записа

След записването записът се маркира като Прието. За въпроси, които не изискват действие, използвайте Отхвърлено.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Източник	Обаждания на Conversation Agent с препис, последващ анализ при приключване на разговора
Класове	Липсва знание, Изострете статията; техническите случаи се проверяват от PaperOffice, тестовият трафик се отхвърля
Лостове	Статия от базата знания, инструкция за агента, документ в архива
Подреждане	По честота, после по последно появяване; всеки разговор се брои веднъж
Филтри	Отворени, Приети, Готови, Отхвърлени, Всички
Предпазни мерки	Статии след ваше одобрение, база знания в акаунта ви, от обаждането се взема само въпросът
План	Част от Conversation AI от план Professional; статиите са в Knowledge Base AI

03 · НА ПРАКТИКА

Резервни части, гаранция, ход на обаждането.

Всяка празнина с нейния лост.

Резервна част липсва в знанията

Няколко обаждащи се питат за резервен вентилатор. Записът е най-отгоре като

Липсва информация , а ръководителят на екипа създава статия с Създай съдържание . Ако агентът ползва тази база знания, после отговаря от нея.

Статия за гаранцията е твърде обща

Съществуваща статия не е пасвала на въпроса за гаранцията след смяна. Класът Уточни статия показва, че тук помага по-точна статия, а не нова.

Поведение, а не знание

Обаждащите се отказват от начина, по който върви разговорът. Лостът е инструкцията на агента, а Отидете до инструкцията отваря Conversation Agents за корекция.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Кои разговори се анализират?

Обажданията на вашия Conversation Agent, след всеки разговор с препис. Тестовият трафик и въпросите, на които умишлено не е отговорено, се отхвърлят, а техническите случаи се разглеждат от PaperOffice.

Агентът учи ли сам?

Агентът не записва нищо в базата знания сам. Статията се създава, когато вие я създадете и запишете. Ако вашият агент ползва тази база знания, после отговаря от статията.

Всяка празнина идва ли с готов отговор?

Някои записи съдържат предложен отговор от анализа. Преглеждайте го преди записване, защото изявленията, направени по време на обаждането, не са проверени.

Какъв план ми трябва?

Празнините в знанията са част от Conversation AI, включен от план Professional. Статиите създавате в Knowledge Base AI, която е включена в Professional.

ЗАПОЧНЕТЕ

Затворете първата си празнина в знанията.

Влезте в профила си в PaperOffice и отворете Conversation AI > Пропуски в знанията . Изберете най-честия запис и щракнете върху Създай съдържание .

paperoffice.ai/bg/ai-knowledge-gaps-analiz-obazhdaniya-otgovaryane-neotgovoreni



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-knowledge-gaps-analiz-obazhdaniya-otgovaryane-neotgovoreni

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt