



DATOVÝ LIST · PODPORA · MEZERY VE ZNALOSTECH

Phone agent se zasekává na dotazech volajících?

Ted' je každá otevřená otázka na jednom seznamu.

Mezery ve znalostech sbírají po každém hovoru, který váš konverzační agent přijme, otázky, na které nebylo odpovězeno, nebo na které bylo odpovězeno špatně. Stejně otázky se počítají a po vaší kontrole se z nich stane článek ve znalostní bází.

NA PRVNÍ POHLED

Stejně otázky seskupené a spočítané, řazené podle četnosti, s třídou, nástrojem a tam, kde je k dispozici, s navrhou odpovědi. Článek vzniká až po vaší kontrole.

01 · O ČEM TO JE

Otázka přišla, odpověď nebyla. Teď se z ní stane článek.

Šest volajících za týden se ptá na náhradní díl a vaše znalostní báze o něm nic neříká. Bez analýzy si toho nikdo nevšimne až do další reklamace. Mezery ve znalostech takové otázky po každém hovoru seskupí, spočítají a ukážou, kde zlepšit.

ZDROJ

Hovory konverzačního agenta s přepisem, analyzované po každé konverzaci

VÝSTUP

Otázka, četnost, třída, nástroj a tam, kde je k dispozici, navrhovaná odpověď

AKCE

Vytvořit článek, upravit pokyn agenta nebo přidat dokument do archivu

PŘÍSTUP

Webová aplikace pod

Conversation AI › Mezery ve znalostech

**Po každém hovoru**

Když skončí konverzace s přepisem, následná analýza zkontroluje, které otázky zůstaly bez odpovědi nebo byly zodpovězeny špatně.

Stejně otázky seskupeny

Stejně otázky se sloučí a spočítají, každá konverzace se počítá jednou. Nejčastější a nejnovější jsou nahoře.

Třída, ne dohad

Chybí znalost znamená, že chybí článek. **Zpřesnit článek** znamená, že existující článek na otázku nesedl. PaperOffice technické případy kontroluje; testovací provoz se vyřazuje.

Správný nástroj

Každá položka uvádí nástroj: článek znalostní báze, pokyn agenta nebo dokument v archivu. **Vytvořit obsah**, **Přejít na pokyny** nebo **Přejít do archivu** vás tam dovedou.

Navrhovaná odpověď k posouzení

Některé položky obsahují navrhovanou odpověď z analýzy. Z konverzace se vždy převezme pouze samotná otázka.

Články až po schválení

Název, text a znalostní bázi zkontrolujete sami. Článek se uloží do znalostní báze ve vašem účtu a položka přejde na **Přijato**.

02 · JAK TO FUNGUJE

Hovory dovnitř, analýza, zlepšení. Vaše znalosti rostou s každým hovorem.

Seznam se plní sám z vašich hovorů. Co bude dál, rozhodnete ve čtyřech krocích.

1

Otevřete seznam

Pod **Conversation AI** › **Mezery ve znalostech** vidíte otevřené položky a nahoře počítadla pro Otevřené, **Chybí znalost**, **Zpřesnit článek**, **Přijato** a **Hotovo**.

2

Přečtěte položku

Každá položka ukazuje otázku, jak často se objevila, třídu, nástroj a zdroj. Důkazy a návrh se zobrazí ve vašem jazyce rozhraní.

3

Vytvořte článek

Vytvořit obsah otevře název, text a znalostní bázi. Návrh zkontrolujete, doplníte a článek uložíte.

4

Uzavřete položku

Po uložení se položka označí jako **Přijato**. U otázek, které nevyžadují žádný zásah, použijte **Zamítnout**.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Zdroj	Hovory konverzačního agenta s přepisem, následná analýza po skončení hovoru
Třídy	Chybí znalost, Zpřesnit článek; PaperOffice kontroluje technické případy, testovací provoz se vyřazuje
Nástroje	Článek znalostní báze, pokyn agenta, dokument v archivu
Řazení	Podle četnosti, pak podle nejnovějšího výskytu; každá konverzace se počítá jednou
Filtry	Otevřené, Přijaté, Hotovo, Odmítnuté, Vše
Pojistky	Články až po vašem schválení, znalostní báze ve vašem účtu, z hovoru se převezme jen otázka
Tarif	Součást Conversation AI od tarifu Professional; články v Knowledge Base AI

03 · V PRAXI

Náhradní díly, záruka, průběh hovoru. Každá mezera s jejím nástrojem.

Náhradní díl chybí ve znalostech

Několik volajících se ptá na náhradní ventilátor. Položka je nahoře jako [Chybí znalost](#) a vedoucí týmu vytvoří článek tlačítkem [Vytvořit obsah](#). Pokud agent tuto znalostní bázi používá, bude pak odpovídat z ní.

Článek o záruce je příliš obecný

Existující článek nesedl na otázku o záruce po výměně. Třída [Zpřesnit článek](#) ukazuje, že zde pomůže přesnější článek, ne nový.

Chování, ne znalosti

Volající odrazuje, jak konverzace probíhá. Nástrojem je pokyn agenta a [Přejít na pokyny](#) otevře konverzační agenty k úpravě.

ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Které konverzace se analyzují?

Hovory vašeho konverzačního agenta, po každé konverzaci s přepisem. Testovací provoz a otázky záměrně nechané bez odpovědi se vyřazují a technické případy kontroluje PaperOffice.

Učí se agent sám?

Agent do znalostní báze sám nic nezapisuje. Článek vznikne, až ho vytvoříte a uložíte. Pokud váš agent tuto znalostní bázi používá, pak odpovídá z článku.

Má každá mezera hotovou odpověď?

Některé položky obsahují navrhovanou odpověď z analýzy. Před uložením ji zkontrolujte, protože tvrzení zazněná při hovoru nejsou ověřená.

Který tarif potřebuji?

Mezery ve znalostech jsou součástí Conversation AI od tarifu Professional. Články vytváříte v Knowledge Base AI, které je zahrnuto v tarifu Professional.

ZAČÍT

Uzavřete svou první mezeru ve znalostech.

Přihlaste se do svého účtu PaperOffice a otevřete [Conversation AI > Mezery ve znalostech](#). Vyberte nejčastější položku a klikněte na [Vytvořit obsah](#).

paperoffice.ai/cs/ai-knowledge-gaps-analyza-hovoru-nevyrizenymi-dotazy-zakazniku



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-knowledge-gaps-analyza-hovoru-nevyrizenymi-dotazy-zakazniku

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt