



[DATABLAD](#) · [SUPPORT](#) · [VIDENSMANGLER](#)

Telefonagenten står af over opkalderes spørgsmål?

Nu havner hvert åbent spørgsmål på én liste.

Vidensmangler samler, efter hver samtale din samtaleagent tager, de spørgsmål, der stod ubesvaret eller blev besvaret dårligt. Identiske spørgsmål tælles, og efter din gennemgang bliver de til en artikel i din vidensbase.

ET OVERBLIK

Identiske spørgsmål grupperet og talt, sorteret efter hyppighed, med klasse, hjælpemiddel og, hvor det findes, et foreslået svar. En artikel oprettes først efter din gennemgang.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Spørgsmålet kom, svaret udeblev. Nu bliver det til en artikel.

Seks opkaldere spørger på én uge om en reservedel, og din vidensbase siger intet om den. Uden en analyse bemærker ingen det, før næste klage. Vidensmangler grupperer sådanne spørgsmål efter hver samtale, tæller dem og viser, hvor du kan forbedre.

KILDE

Opkald til din samtaleagent med udskrift, analyseret efter hver samtale

RESULTAT

Spørgsmål, hyppighed, klasse, hjælpemiddel og, hvor det findes, et foreslået svar

HANDLING

Opret en artikel, justér agentens instruktion eller læg et dokument i arkivet

ADGANG

Webapp under

Conversation AI › Videnshuller


Efter hvert opkald

Når en samtale med udskrift slutter, kontrollerer en opfølgende analyse, hvilke spørgsmål der stod ubesvaret eller blev besvaret dårligt.

Identiske spørgsmål grupperet

Identiske spørgsmål slås sammen og tælles, og hver samtale tæller én gang. De hyppigste og seneste kommer først.

En klasse, ikke et gæt

Viden mangler betyder, at en artikel mangler. [Slib artikel](#) betyder, at en eksisterende artikel ikke passede til spørgsmålet. PaperOffice gennemgår tekniske sager; testtrafik kasseres.

Det rigtige hjælpemiddel

Hver post angiver hjælpemidlet: vidensartikel, agentinstruktion eller dokument i arkivet. [Opret artikel](#), [Gå til instruktionen](#) eller [Gå til arkivet](#) fører dig derhen.

Foreslået svar til gennemgang

Nogle poster indeholder et foreslået svar fra analysen. Fra samtalen overtages kun selve spørgsmålet.

Artikler efter din godkendelse

Du kontrollerer selv titel, tekst og vidensbase. Artiklen gemmes i en vidensbase på din konto, og posten skifter til [Accepteret](#).

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Opkald ind, analyse, forbedring. Din viden vokser med hvert opkald.

Listen fyldes automatisk af dine opkald. Hvad der sker derefter, bestemmer du i fire trin.

1

Åbn listen

Under **Conversation AI** > **Videnshuller** ser du de åbne poster, med tællere ovenfor for **Åben**, **Viden mangler**, **Slib artikel**, **Accepteret** og **Færdig**.

2

Læs en post

Hver post viser spørgsmålet, hvor ofte det kom, klasse, hjælpemiddel og kilde. Belæg og forslag vises på dit grænsefladesprog.

3

Opret artiklen

Opret artikel åbner titel, tekst og vidensbase. Du gennemgår forslaget, supplerer det og gemmer artiklen.

4

Luk posten

Efter gemning markeres posten som **Accepteret**. Ved spørgsmål, der ikke kræver handling, bruger du **Forkast**.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Kilde	Opkald til samtaleagenten med udskrift, opfølgende analyse når opkaldet slutter
Klasser	Vidensmangel, Skærped artikel; PaperOffice gennemgår tekniske sager, testtrafik kasseres
Hjælpemidler	Vidensartikel, agentinstruktion, dokument i arkivet
Sortering	Efter hyppighed, derefter efter seneste forekomst; hver samtale tæller én gang
Filtre	Åben, Accepteret, Færdig, Afvist, Alle
Sikkerhed	Artikler efter din godkendelse, en vidensbase på din konto, kun spørgsmålet fra opkaldet
Plan	En del af Conversation AI fra Professional-planen; artikler i Knowledge Base AI

03 · I PRAKSIS

Reservedele, garanti, opkaldsforløb. Hvert hul med sit hjælpemiddel.

Reservedel mangler i vidensbasen

Flere opkaldere spørger til en udsiftningsventilator. Posten står øverst som **Viden mangler**, og teamlederen opretter en artikel med **Opret artikel**. Hvis agenten bruger denne vidensbase, svarer den efterfølgende ud fra den.

En garantiartikel for generel

En eksisterende artikel passede ikke til spørgsmålet om garanti efter en udskiftning. Klassen **Slib artikel** viser, at en mere præcis artikel hjælper her, ikke en ny.

Adfærd, ikke viden

Opkaldere bliver utålmodige over, hvordan samtalen forløber. Hjælpemidlet er agentens instruktion, og **Gå til instruktionen** åbner samtaleagenterne til justering.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvilke samtaler analyseres?

Opkald til din samtaleagent, efter hver samtale med udskrift. Testtrafik og spørgsmål, der bevidst er ubesvaret, kasseres, og PaperOffice håndterer tekniske sager.

Lærer agenten af sig selv?

Agenten skriver ikke selv noget ind i vidensbasen. En artikel oprettes, når du opretter og gemmer den. Hvis din agent bruger denne vidensbase, svarer den derefter ud fra artiklen.

Har hver mangel et færdigt svar?

Nogle poster indeholder et foreslået svar fra analysen. Gennemgå det før gemning, for udsagn fremsat under opkaldet er ikke verificeret.

Hvilken plan skal jeg bruge?

Vidensmangler er en del af Conversation AI, inkluderet fra Professional-planen. Artiklerne opretter du i Knowledge Base AI, som er inkluderet i Professional.

KOM I GANG

Luk din første vidensmangel.

Log ind på din PaperOffice-konto, og åbn **Conversation AI** > **Videnshuller**. Vælg den hyppigste post, og klik på **Opret artikel**.

paperoffice.ai/da/ai-knowledge-gaps-uafsluttede-kundeforesporgsler-opkaldsanalyse



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-knowledge-gaps-uafsluttede-kundeforesporgsler-opkaldsanalyse

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt