



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · LAGUNAS DE CONOCIMIENTO

¿Su phone agent se queda sin respuesta? Ahora cada pregunta abierta acaba en una sola lista.

Las lagunas de conocimiento recogen, tras cada llamada que atiende su Conversation Agent, las preguntas que quedaron sin respuesta o se respondieron mal. Las preguntas idénticas se cuentan y, tras su revisión, se convierten en un artículo de su base de conocimiento.

DE UN VISTAZO

Preguntas idénticas agrupadas y contadas, ordenadas por frecuencia, con clase, palanca y, cuando esté disponible, una respuesta sugerida. Un artículo solo se crea tras su revisión.

01 · DE QUÉ TRATA

La pregunta llegó, la respuesta no. Ahora se convierte en un artículo.

Seis personas que llaman en una semana preguntan por una pieza de recambio, y su base de conocimiento no dice nada al respecto. Sin un análisis, nadie lo nota hasta la siguiente reclamación. Las lagunas de conocimiento agrupan estas preguntas después de cada llamada, las cuentan y muestran dónde hacer mejoras.

FUENTE

Llamadas de su Conversation Agent con transcripción, analizadas tras cada conversación

RESULTADO

Pregunta, frecuencia, clase, palanca y, cuando esté disponible, una respuesta sugerida

ACCIÓN

Crear un artículo, ajustar la instrucción del agente o añadir un documento al archivo

ACCESO

Aplicación web en
 Conversation AI > Lagunas de conocimiento


Tras cada llamada

Cuando termina una conversación con transcripción, un análisis posterior comprueba qué preguntas quedaron sin respuesta o se respondieron mal.

Preguntas idénticas agrupadas

Las preguntas idénticas se unifican y se cuentan, y cada conversación cuenta una sola vez. Primero aparecen las más frecuentes y las más recientes.

Una clase, no una suposición

Falta el conocimiento significa que falta un artículo.
 Refinar artículo significa que un artículo existente no encajaba con la pregunta. PaperOffice revisa los casos técnicos; el tráfico de prueba se descarta.

La palanca adecuada

Cada entrada indica la palanca: artículo de conocimiento, instrucción del agente o documento del archivo. **Crear artículo**, **Ir a la instrucción** o **Vaya al archivo** le llevan hasta allí.

Respuesta sugerida para revisar

Algunas entradas incluyen una respuesta sugerida del análisis. De la conversación, solo se toma la propia pregunta.

Artículos tras su aprobación

Usted revisa el título, el texto y la base de conocimiento. El artículo se guarda en una base de conocimiento de su cuenta, y la entrada pasa a **Aceptado**.

02 · CÓMO FUNCIONA

Llamadas, análisis, mejora. Su conocimiento crece con cada llamada.

La lista se llena sola con sus llamadas. Lo que ocurre después lo decide usted en cuatro pasos.

1

Abra la lista

En **Conversation AI** > **Lagunas de conocimiento**, verá las entradas abiertas, con contadores arriba para **Abiertos**, **Falta el conocimiento**, **Refinar artículo**, **Aceptado** y **Completados**.

2

Lea una entrada

Cada entrada muestra la pregunta, con qué frecuencia apareció, la clase, la palanca y la fuente. Las pruebas y la propuesta aparecen en el idioma de su interfaz.

3

Cree el artículo

Crear artículo abre el título, el texto y la base de conocimiento. Usted revisa la sugerencia, la completa y guarda el artículo.

4

Cierre la entrada

Tras guardar, la entrada se marca como **Aceptado**. Para preguntas que no requieren acción, use **Descartar**.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Fuente	Llamadas del Conversation Agent con transcripción, análisis posterior al terminar la llamada
Clases	Falta conocimiento, Afinar artículo; PaperOffice revisa los casos técnicos, el tráfico de prueba se descarta
Palancas	Artículo de conocimiento, instrucción del agente, documento del archivo
Orden	Por frecuencia y luego por la aparición más reciente; cada conversación cuenta una sola vez
Filtros	Abiertos, Aceptados, Completados, Rechazados, Todos
Salvaguardas	Artículos tras su aprobación, una base de conocimiento en su cuenta, solo la pregunta tomada de la llamada
Plan	Parte de Conversation AI desde el plan Professional; artículos en Knowledge Base AI

03 · EN LA PRÁCTICA

Recambios, garantía, flujo de llamada. Cada laguna con su palanca.

Recambio que falta en el conocimiento

Varias personas que llaman preguntan por un ventilador de repuesto. La entrada aparece arriba como

Falta el conocimiento , y la responsable del equipo crea un artículo con [Crear artículo](#) . Si el agente usa esta base de conocimiento, después responderá a partir de ella.

Un artículo de garantía demasiado general

Un artículo existente no encajaba con la pregunta sobre la garantía tras una sustitución. La clase [Refinar artículo](#) indica que aquí ayuda un artículo más preciso, no uno nuevo.

Comportamiento, no conocimiento

Quienes llaman se molestan por cómo fluye la conversación. La palanca es la instrucción del agente, y

[Ir a la instrucción](#) abre los Conversation Agents para ajustarla.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué conversaciones se analizan?

Las llamadas de su Conversation Agent, tras cada conversación con transcripción. El tráfico de prueba y las preguntas que se dejan sin respuesta a propósito se descartan, y PaperOffice gestiona los casos técnicos.

¿Aprende el agente por sí solo?

El agente no escribe nada en la base de conocimiento por sí mismo. Un artículo se crea cuando usted lo crea y lo guarda. Si su agente usa esta base de conocimiento, a partir de entonces responderá con el artículo.

¿Cada laguna viene con una respuesta terminada?

Algunas entradas incluyen una respuesta sugerida del análisis. Revisela antes de guardar, porque las afirmaciones hechas durante la llamada no están verificadas.

¿Qué plan necesito?

Las lagunas de conocimiento forman parte de Conversation AI, incluido desde el plan Professional. Los artículos se crean en Knowledge Base AI, que está incluido en Professional.

EMPEZAR

Cierre su primera laguna de conocimiento.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice y abra [Conversation AI > Lagunas de conocimiento](#) . Elija la entrada más frecuente y haga clic en [Crear artículo](#) .

paperoffice.ai/es/ai-knowledge-gaps-analisis-llamadas-preguntas-sin-respuesta



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-knowledge-gaps-analisis-llamadas-preguntas-sin-respuesta

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto