



DATALEHTI · TUKI · TIETÄMYSUKOT

Jääkö Phone Agentinne puhelimessa vastaamatta? Nyt näette jokaisen avoimen kysymyksen luettelossa.

Tietämysaukot keräävät jokaisen Conversation Agentin puhelun jälkeen kysymykset, jotka jäivät avoimiksi tai vastattiin huonosti. Samat kysymykset lasketaan yhteen, ja tarkastuksen jälkeen siitä syntyy artikkeli tietokantaanne.

YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

Samat kysymykset yhdistettynä ja laskettuna, järjestettynä yleisyyden mukaan, luokalla, vipuvarrella ja tarvittaessa vastausehdotuksella. Artikkelit syntyvät vasta tarkastuksen jälkeen.

01 · MISTÄ ON KYSE

Kysymys tuli, vastaus puuttui. Nyt siitä tulee artikkeli.

Kuusi soittajaa kysyy yhden viikon aikana varaosasta, eikä tietokannassanne ole siitä mitään. Ilman analyysia tämä huomataan vasta seuraavassa valituksessa. Tietämysaukot kokoavat tällaiset kysymykset jokaisen puhelun jälkeen, laskevat ne ja näyttävät, missä on parannettavaa.

LÄHDE

Conversation Agentin puhelut litteraatioineen, analysoituna jokaisen keskustelun jälkeen

TULOS

Kysymys, yleisyys, luokka, vipuvarsi ja tarvittaessa vastausehdotus

TOIMENPIDE

Artikkelin luominen, agentin ohjeen muokkaaminen tai asiakirjan lisääminen arkistoon

PÄÄSY

Web-sovellus kohdasta

Conversation AI › Tietouknot


Jokaisen puhelun jälkeen

Kun keskustelu päättyy litteraatioon, jälkianalyysi tarkistaa, mihin kysymyksiin ei saatu vastausta tai vastaus oli huono.

Samat kysymykset yhdistettynä

Samat kysymykset yhdistetään ja lasketaan, ja sama keskustelu lasketaan kerran. Ylimpänä ovat useimmin ja viimeksi kysytyt.

Luokka arvauksen sijaan

Tietoa puuttuu tarkoittaa, että artikkeli puuttuu.

Terävöitä artikkelia tarkoittaa, että olemassa oleva artikkeli ei sopinut kysymykseen. Tekniset tapaukset PaperOffice tarkistaa, testiliikenne hylätään.

Oikea vipuvarsi

Jokainen merkintä nimeää vipuvarren: tietämysartikkeli, agentin ohje tai asiakirja arkistossa. **Luo artikkeli**, **Mene ohjeeseen** tai **Mene arkistoon** vievät sinne.

Vastausehdotus tarkistettavaksi

Osassa merkinnöistä on analyysistä tullut vastausehdotus. Keskustelusta otetaan käyttöön ainoastaan kysymys itse.

Artikkelit hyväksynnän jälkeen

Otsikon, tekstin ja tietokannan tarkistatte itse. Tallennus tapahtuu tilinne tietokantaan, ja merkintä siirtyy tilaan **Hyväksytty**.

02 · MITEN SE TOIMII

Soittaminen, analysoiminen, parantaminen. Tietonne kasvaa jokaisen puhelun myötä.

Luettelo täyttyy itsestään puheluista. Mitä siitä seuraa, päätätte neljässä vaiheessa.

1

Luettelon avaaminen

Kohdassa **Conversation AI** > **Tietoaukot** näette avoimet merkinnät, ja niiden yläpuolella laskurit: Avoin, **Tietoa puuttuu**, **Terävöitä artikkelia**, **Hyväksytty** ja **Valmis**.

2

Merkinnän lukeminen

Jokainen merkintä näyttää kysymyksen, kuinka usein se tuli, luokan, vipuvarren ja lähteen. Todiste ja ehdotus ovat käyttöliittymänne kielellä.

3

Artikkelin luominen

Painikkeella **Luo artikkeli** avautuvat otsikko, teksti ja tietokanta. Tarkistatte ehdotuksen, täydennätte sitä ja tallennatte artikkelin.

4

Merkinnän sulkeminen

Tallentamisen jälkeen merkintä on tilassa **Hyväksytty**. Kysymyksiin, jotka eivät vaadi toimenpiteitä, on **Hylkää**.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Lähde	Conversation Agentin puhelut litteraatioineen, jälkianalyysi keskustelun päättyessä
Luokat	Tieto puuttuu, Tarkenna artikkelia; tekniset tapaukset PaperOffice tarkistaa, testiliikenne hylätään
Vipuvarret	Tietämysartikkeli, agentin ohje, asiakirja arkistossa
Järjestys	yleisyyden mukaan, sitten viimeisimmän esiintymisen mukaan; jokainen keskustelu lasketaan kerran
Suodattimet	Avoin, Hyväksytty, Valmis, Hylätty, Kaikki
Suojaus	Artikkelit hyväksynnän jälkeen, tilin tietokanta, puhelusta otetaan ainoastaan kysymys
Paketti	Osa Conversation AI:ta paketista Professional alkaen; artikkelit Knowledge Base AI:ssa

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Varaosa, takuu, puhelun kulku. Jokainen aukko vipuvarrellaan.

Varaosa puuttuu tietämyksestä

Useat soittajat kysyvät vaihtotuulettimesta. Merkintä on ylhäällä tilassa **Tietoa puuttuu**, ja tiimpäälikkö luo artikkelin painikkeella **Luo artikkeli**. Jos agentti käyttää tätä tietokantaa, se vastaa sen jälkeen siitä.

Takuuartikkeli liian yleinen

Olemassa oleva artikkeli ei sopinut kysymykseen takuusta vaihdon jälkeen. Luokka **Teräviäit** artikkelia osoittaa, että tässä auttaa tarkempi artikkeli eikä uusi.

Käyttäytyminen, ei tieto

Soittajia häiritsee keskustelun kulku. Vipuvarsi on agentin ohje, ja **Mene ohjeeseen** avaa keskusteluagentit muokattavaksi.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitkä keskustelut analysoidaan?

Conversation Agentin puhelut jokaisen keskustelun jälkeen litteraatioineen. Testiliikenne ja tarkoituksella vastaamatta jätetyt kysymykset hylätään, tekniset tapaukset PaperOffice käsittelee.

Oppiiko agentti itse?

Agentti ei kirjoita itse mitään tietokantaan. Artikkelit syntyvät, kun te luotte ja tallennatte sen. Jos agenttinen käyttää tätä tietokantaa, se vastaa sen jälkeen artikkeleista.

Onko jokaiselle aukolle valmis vastaus?

Osassa merkinnöistä on analyysistä tullut vastausehdotus. Tarkistakaa se ennen tallentamista, sillä puhelun aikana annetut väitteet ovat todentamattomia.

Mitä pakettia tarvitsen?

Tietämysaukot kuuluvat Conversation AI:hin, ja ne sisältyvät paketista Professional alkaen. Artikkelit luotte Knowledge Base AI:hin, joka sisältyy pakettiin Professional.

ALOITA

Ensimmäisen tietämysaukon sulkeminen

Kirjautukaa PaperOffice-tilillenne ja avatkaa **Conversation AI > Tietoaaukot**. Valitkaa yleisin merkintä ja napsauttakaa **Luo artikkeli**.

paperoffice.ai/fi/ai-knowledge-gaps-vastaa-vastaamattomat-asiakaskysymykset



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-knowledge-gaps-vastaa-vastaamattomat-asiakaskysymykset

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot