



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · LACUNES DE CONNAISSANCES

Votre phone agent bloqué par les questions des appelants ?

Désormais, chaque question ouverte figure sur une seule liste.

Les lacunes de connaissances recueillent, après chaque appel traité par votre Conversation Agent, les questions restées sans réponse ou mal traitées. Les questions identiques sont comptées et, après votre relecture, deviennent un article de votre base de connaissances.

EN UN COUP D'ŒIL

Questions identiques regroupées et comptées, triées par fréquence, avec la classe, le levier et, lorsqu'elle existe, une réponse suggérée. Un article n'est créé qu'après votre relecture.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

La question est arrivée, sans réponse. Désormais, elle devient un article.

Six appelants en une semaine demandent une pièce détachée, et votre base de connaissances n'en dit rien. Sans analyse, personne ne le remarque avant la prochaine réclamation. Les lacunes de connaissances regroupent ces questions après chaque appel, les comptent et indiquent où faire des améliorations.

SOURCE

Appels de votre Conversation Agent avec transcription, analysés après chaque conversation

RÉSULTAT

Question, fréquence, classe, levier et, lorsqu'elle existe, une réponse suggérée

ACTION

Créer un article, ajuster la consigne de l'agent ou ajouter un document aux archives

ACCÈS

Application web sous
Conversation AI > Lacunes de connaissances



Après chaque appel

Lorsqu'une conversation avec transcription se termine, une analyse de suivi vérifie quelles questions sont restées sans réponse ou ont reçu une réponse insuffisante.

Questions identiques regroupées

Les questions identiques sont fusionnées et comptées, et chaque conversation ne compte qu'une fois. Les plus fréquentes et les plus récentes viennent en premier.

Une classe, pas une supposition

Des connaissances manquent signifie qu'un article manque.
Affiner l'article signifie qu'un article existant ne correspondait pas à la question. PaperOffice examine les cas techniques ; le trafic de test est écarté.

Le bon levier

Chaque entrée nomme le levier : article de connaissance, consigne de l'agent ou document dans les archives.

Créer un article, Vers l'instruction de l'agent ou
Vers les archives vous y conduisent.

Réponse suggérée à relire

Certaines entrées comprennent une réponse suggérée issue de l'analyse. De la conversation, seule la question elle-même est reprise.

Articles après votre approbation

Vous vérifiez vous-même le titre, le texte et la base de connaissances. L'article est enregistré dans une base de connaissances de votre compte, et l'entrée passe à **Accepté**.

02 · FONCTIONNEMENT

Appels, analyse, amélioration. Vos connaissances grandissent à chaque appel.

La liste se remplit d'elle-même à partir de vos appels. Ce qui suit, vous le décidez en quatre étapes.

1

Ouvrir la liste

Sous **Conversation AI** > **Lacunes de connaissances**, vous voyez les entrées ouvertes, avec au-dessus les compteurs **Ouvert**, **Des connaissances manquent**, **Affiner l'article**, **Accepté** et **Terminé**.

2

Lire une entrée

Chaque entrée affiche la question, sa fréquence, la classe, le levier et la source. Les preuves et la proposition apparaissent dans la langue de votre interface.

3

Créer l'article

Créer un article ouvre le titre, le texte et la base de connaissances. Vous relisez la suggestion, la complétez et enregistrez l'article.

4

Clore l'entrée

Après l'enregistrement, l'entrée est marquée **Accepté**. Pour les questions qui ne demandent aucune action, utilisez **Rejeter**.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Source	Appels du Conversation Agent avec transcription, analyse de suivi à la fin de l'appel
Classes	Connaissance manquante, Article à affiner ; PaperOffice examine les cas techniques, le trafic de test est écarté
Leviers	Article de connaissance, consigne de l'agent, document dans les archives
Tri	Par fréquence, puis par occurrence la plus récente ; chaque conversation ne compte qu'une fois
Filtres	Ouvert, Accepté, Terminé, Rejeté, Tous
Garde-fous	Articles après votre approbation, base de connaissances dans votre compte, seule la question tirée de l'appel est reprise
Forfait	Inclus dans Conversation AI à partir du forfait Professional ; articles dans Knowledge Base AI

03 · EN PRATIQUE

Pièces détachées, garantie, déroulement d'appel.

Chaque lacune avec son levier.

Pièce détachée absente des connaissances

Plusieurs appelants demandent un ventilateur de remplacement. L'entrée figure en tête avec

Des connaissances manquent, et le responsable d'équipe crée un article avec **Créer un article**. Si l'agent utilise cette base de connaissances, il y répond ensuite.

Un article de garantie trop général

Un article existant ne correspondait pas à la question de garantie après un remplacement. La classe

Affiner l'article montre qu'un article plus précis aide ici, et non un nouvel article.

Comportement, pas connaissance

Les appelants sont rebutés par le déroulement de la conversation. Le levier est la consigne de l'agent, et

Vers l'instruction de l'agent ouvre les Conversation Agents pour l'ajuster.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Quelles conversations sont analysées ?

Les appels de votre Conversation Agent, après chaque conversation avec transcription. Le trafic de test et les questions laissées sans réponse volontairement sont écartés, et PaperOffice traite les cas techniques.

L'agent apprend-il seul ?

L'agent n'écrit lui-même rien dans la base de connaissances. Un article est créé lorsque vous le créez et l'enregistrez. Si votre agent utilise cette base de connaissances, il répond ensuite à partir de l'article.

Chaque lacune est-elle accompagnée d'une réponse achevée ?

Certaines entrées comprennent une réponse suggérée issue de l'analyse. Relisez-la avant de l'enregistrer, car les affirmations faites pendant l'appel n'ont pas été vérifiées.

De quel forfait ai-je besoin ?

Les lacunes de connaissances font partie de Conversation AI, inclus à partir du forfait Professional. Vous créez les articles dans Knowledge Base AI, inclus dans le forfait Professional.

COMMENCER

Comblez votre première lacune de connaissances.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice et ouvrez **Conversation AI > Lacunes de connaissances**. Choisissez l'entrée la plus fréquente et cliquez sur **Créer un article**.

paperoffice.ai/fr/ai-knowledge-gaps-analyse-appels-questions-sans-reponse



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-knowledge-gaps-analyse-appels-questions-sans-reponse

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact