

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

SCHEDA TECNICA · SUPPORTO · LACUNE NELLA CONOSCENZA

Il Suo Phone Agent è in difficoltà con le domande?
Ora ogni domanda aperta finisce in un unico elenco.

Le Lacune nella conoscenza raccolgono, dopo ogni chiamata gestita dal Suo Conversation Agent, le domande rimaste senza risposta o con una risposta insufficiente. Le domande identiche vengono conteggiate e, dopo la Sua verifica, diventano un articolo della Sua base di conoscenza.

A COLPO D'OCCHIO

Domande identiche raggruppate e conteggiate, ordinate per frequenza, con classe, leva e, dove disponibile, una risposta suggerita. Un articolo viene creato solo dopo la Sua verifica.

01 · DI COSA SI TRATTA

La domanda è arrivata, la risposta no. Ora diventa un articolo.

Sei chiamanti in una settimana chiedono di un ricambio, e la Sua base di conoscenza non dice nulla in proposito. Senza un'analisi, nessuno se ne accorge fino al reclamo successivo. Le Lacune nella conoscenza raggruppano tali domande dopo ogni chiamata, le contano e mostrano dove intervenire per migliorare.

FONTE

Chiamate del Suo Conversation Agent con trascrizione, analizzate dopo ogni conversazione

RISULTATO

Domanda, frequenza, classe, leva e, dove disponibile, una risposta suggerita

AZIONE

Creare un articolo, modificare l'istruzione dell'agente o aggiungere un documento all'archivio

ACCESSO

App web sotto
Conversation AI › Lacune di conoscenza



Dopo ogni chiamata

Quando una conversazione con trascrizione termina, un'analisi successiva verifica quali domande sono rimaste senza risposta o hanno avuto una risposta insufficiente.

Domande identiche raggruppate

Le domande identiche vengono unite e conteggiate, e ogni conversazione conta una volta sola. Le più frequenti e le più recenti compaiono per prime.

Una classe, non un'ipotesi

Manca la conoscenza significa che manca un articolo. Affina articolo significa che un articolo esistente non si adattava alla domanda. PaperOffice verifica i casi tecnici; il traffico di prova viene scartato.

La leva giusta

Ogni voce indica la leva: articolo della base di conoscenza, istruzione dell'agente o documento nell'archivio. Crea articolo, Vai all'istruzione o Vai all'archivio La portano direttamente lì.

Risposta suggerita da verificare

Alcune voci includono una risposta suggerita dall'analisi. Dalla conversazione viene ripresa solo la domanda stessa.

Articoli dopo la Sua approvazione

Titolo, testo e base di conoscenza Lei li verifica personalmente. L'articolo viene salvato in una base di conoscenza del Suo account e la voce viene contrassegnata come Accettato.

02 · COME FUNZIONA

Chiamate, analisi, miglioramento. La Sua conoscenza cresce a ogni chiamata.

L'elenco si riempie da solo con le Sue chiamate. Cosa accade dopo, lo decide Lei in quattro passaggi.

1 **Aprire l'elenco**

Sotto `Conversation AI › Lacune di conoscenza` vede le voci aperte, con contatori in alto per Aperte, `Manca la conoscenza`, `Affina articolo`, `Accettato` e Completate.

2 **Leggere una voce**

Ogni voce mostra la domanda, quante volte è emersa, classe, leva e fonte. Le prove e la proposta compaiono nella lingua della Sua interfaccia.

3 **Creare l'articolo**

`Crea articolo` apre titolo, testo e base di conoscenza. Lei verifica il suggerimento, lo completa e salva l'articolo.

4 **Chiudere la voce**

Dopo il salvataggio la voce viene contrassegnata come `Accettato`. Per le domande che non richiedono alcuna azione, usi `Rifiuta`.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Fonte	Chiamate del Conversation Agent con trascrizione, analisi successiva alla fine della chiamata
Classi	Manca la conoscenza, Affinare l'articolo; PaperOffice verifica i casi tecnici, il traffico di prova viene scartato
Leve	Articolo della base di conoscenza, istruzione dell'agente, documento nell'archivio
Ordinamento	Per frequenza, poi per ultima occorrenza; ogni conversazione conta una volta sola
Filtri	Aperte, Accettate, Completate, Scartate, Tutte
Garanzie	Articoli dopo la Sua approvazione, una base di conoscenza nel Suo account, solo la domanda ripresa dalla chiamata
Piano	Parte di Conversation AI dal piano Professional; articoli in Knowledge Base AI

03 · IN PRATICA

Ricambi, garanzia, flusso delle chiamate. Ogni lacuna con la sua leva.

Ricambio mancante nella conoscenza

Diversi chiamanti chiedono di una ventola di ricambio. La voce è in cima come `Manca la conoscenza`, e il responsabile del team crea un articolo con `Crea articolo`. Se l'agente usa questa base di conoscenza, da quel momento risponde a partire da essa.

Un articolo sulla garanzia troppo generico

Un articolo esistente non si adattava alla domanda sulla garanzia dopo una sostituzione. La classe `Affina articolo` mostra che qui serve un articolo più preciso, non uno nuovo.

Comportamento, non conoscenza

I chiamanti si scoraggiano per l'andamento della conversazione. La leva è l'istruzione dell'agente, e `Vai all'istruzione` apre i Conversation Agent per la modifica.

DOMANDE FREQUENTI

Quali conversazioni vengono analizzate?

Le chiamate del Suo Conversation Agent, dopo ogni conversazione con trascrizione. Il traffico di prova e le domande lasciate senza risposta di proposito vengono scartati, e i casi tecnici li gestisce PaperOffice.

Ogni lacuna arriva con una risposta compiuta?

Alcune voci includono una risposta suggerita dall'analisi. La verifichi prima di salvarla, perché le dichiarazioni fatte durante la chiamata non sono verificate.

L'agente impara da solo?

L'agente non scrive nulla nella base di conoscenza da sé. Un articolo viene creato quando Lei lo crea e lo salva. Se il Suo agente usa questa base di conoscenza, risponde poi a partire dall'articolo.

Quale piano Le serve?

Le Lacune nella conoscenza fanno parte di Conversation AI, incluso dal piano Professional. Gli articoli si creano in Knowledge Base AI, incluso nel piano Professional.

INIZIA ORA

Chiuda la Sua prima lacuna nella conoscenza.

Acceda al Suo account PaperOffice e apra `Conversation AI › Lacune di conoscenza`. Scelga la voce più frequente e clicchi su `Crea articolo`.

paperoffice.ai/it/ai-knowledge-gaps-analisi-chiamate-domande-clienti-senza

MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-knowledge-gaps-analisi-chiamate-domande-clienti-senza

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto