



데이터시트 · 지원 · 지식 공백

전화 문의에 에이전트가 답을 못 하나요? 이제 열린 질문이 모두 하나의 목록에 올라옵니다.

지식 공백은 대화 에이전트가 받은 통화마다 답이 없었거나 잘못 답한 질문을 모읍니다. 동일한 질문은 횟수가 집계되며, 여러분이 검토한 뒤에는 지식 베이스의 문서가 됩니다.

한눈에 보기

같은 질문을 묶어 횟수를 세고 빈도순으로 정렬하며, 분류, 조치 수단과 가능한 경우 제안 답변을 함께 보여 줍니다. 문서는 검토 후에만 만들어집니다.

01 · 개요

질문은 왔지만 답은 없었습니다. 이제 문서가 됩니다.

한 주 동안 여섯 명의 발신자가 예비 부품을 묻지만, 지식 베이스에는 그에 관한 내용이 없습니다. 분석이 없으면 다음 불만이 나올 때까지 아무도 알아차리지 못합니다. 지식 공백은 통화가 끝날 때마다 이런 질문을 묶고 횟수를 세어, 어디를 개선해야 하는지 보여 줍니다.

출처

대화 기록이 있는 대화 에이전트의 통화, 대화가 끝날 때마다 분석

결과

질문, 빈도, 분류, 조치 수단, 가능한 경우 제안 답변

조치

문서 만들기, 에이전트 지침 조정 또는 보관함에 문서 추가

접근

Conversation AI > 지식 공백
아래의 웹 앱



통화가 끝날 때마다

대화 기록이 있는 대화가 끝나면 후속 분석이 어떤 질문이 답을 받지 못했거나 잘못 답해졌는지 확인합니다.

같은 질문을 묶음

같은 질문은 합쳐서 횟수를 세며, 각 대화는 한 번만 집계됩니다. 가장 자주, 가장 최근에 나온 질문이 먼저 옵니다.

추측이 아닌 분류

지식이 부족함 분류는 문서가 없다는 뜻입니다.
지식 문서 정제 분류는 기존 문서가 질문에 맞지 않았다는 뜻입니다. PaperOffice는 기술적 사례를 검토하며, 테스트 트랙픽은 버립니다.

맞는 조치 수단

각 항목은 조치 수단을 밝힙니다. 지식 문서, 에이전트 지침 또는 보관함의 문서입니다. **지식 문서 작성**, **지시사항으로 이동하세요** 또는 **아카이브로 이동하세요** 기능으로 바로 이동합니다.

검토용 제안 답변

일부 항목에는 분석에서 나온 제안 답변이 포함됩니다. 대화에서 는 질문 자체만 가져옵니다.

승인 후 문서

제목, 본문과 지식 베이스를 직접 확인합니다. 문서는 계정 안의 지식 베이스에 저장되고, 항목은 **수락됨** 상태로 바뀝니다.

02 · 작동 방식

통화가 들어오고, 분석하고, 개선합니다. 여러분의 지식은 통화마다 자랍니다.

목록은 통화에서 스스로 채워집니다. 그다음 일어날 일은 네 단계로 여러분이 결정합니다.

1

목록 열기

Conversation AI > 지식 공백 아래에서 열린 항목을 봅니다. 위에는 열림, 지식이 부족함, 지식 문서 정제, 수락됨, 완료 카운터가 있습니다.

2

항목 읽기

각 항목은 질문, 발생 빈도, 분류, 조치 수단, 출처를 보여 줍니다. 근거와 제안은 여러분의 인터페이스 언어로 표시됩니다.

3

문서 만들기

지식 문서 작성 기능은 제목, 본문과 지식 베이스를 엽니다. 제안을 검토하고 보완한 뒤 문서를 저장합니다.

4

항목 닫기

저장 후 항목은 수락됨 상태로 표시됩니다. 조치가 필요 없는 질문에는 거부 기능을 사용합니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
출처	대화 기록이 있는 대화 에이전트 통화, 통화가 끝나면 후속 분석
분류	문서 없음, 문서 다듬기; PaperOffice가 기술적 사례를 검토하며 테스트 트랙픽은 버림
조치 수단	지식 문서, 에이전트 지침, 보관함의 문서
정렬	빈도순, 그다음 가장 최근 발생순; 각 대화는 한 번만 집계
필터	열림, 수락됨, 완료, 기각, 전체
안전장치	승인 후 문서, 계정 안의 지식 베이스, 통화에서 가져온 질문만
요금제	Professional 요금제부터 Conversation AI의 일부; 문서는 Knowledge Base AI에

03 · 실제 활용

예비 부품, 보증, 통화 흐름. 모든 공백과 그 조치 수단.

지식에 없는 예비 부품

여러 발신자가 교체용 팬을 묻습니다. 항목은 **지식이 부족함** 상태로 맨 위에 올라오고, 팀장이 **지식 문서 작성** 기능으로 문서를 만듭니다. 에이전트가 이 지식 베이스를 사용하면 그 뒤로는 여기서 답합니다.

너무 일반적인 보증 문서

교체 후 보증에 관한 질문에 기존 문서가 맞지 않았습니다. **지식 문서 정제** 분류는 새 문서가 아니라 더 정확한 문서가 도움이 된다는 뜻입니다.

지식이 아닌 동작 방식

발신자들은 대화의 흐름 때문에 떠납니다. 조치 수단은 에이전트 지침이며, **지시사항으로 이동하세요** 기능은 조정을 위해 대화 에이전트를 엽니다.

자주 묻는 질문

어떤 대화를 분석하나요?

대화 기록이 있는, 여러분의 대화 에이전트 통화가 끝날 때마다 분석합니다. 테스트 트래픽과 일부러 답하지 않은 질문은 버리며, 기술적 사례는 PaperOffice가 처리합니다.

에이전트가 스스로 학습하나요?

에이전트가 지식 베이스에 직접 아무것도 쓰지 않습니다. 문서는 여러분이 만들고 저장할 때 생성됩니다. 에이전트가 이 지식 베이스를 사용하면 그 뒤로는 해당 문서에서 답합니다.

모든 공백에 완성된 답이 있나요?

일부 항목에는 분석에서 나온 제안 답변이 있습니다. 저장하기 전에 검토하십시오. 통화 중에 나온 진술은 검증되지 않은 것이기 때문입니다.

어떤 요금제가 필요한가요?

지식 공백은 Professional 요금제부터 포함되는 Conversation AI의 일부입니다. 문서는 Professional에 포함된 Knowledge Base AI에서 만듭니다.

시작하기

첫 번째 지식 공백을 해결하십시오.

PaperOffice 계정에 로그인하고 **Conversation AI > 지식 공백** 페이지를 여십시오. 가장 빈도가 높은 항목을 고른 뒤 **지식 문서 작성** 버튼을 클릭하십시오.

paperoffice.ai/ko/ai-knowledge-gaps-midabbyeon-gogaeg-munyi-hocul-bunseog



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-knowledge-gaps-midabbyeon-gogaeg-munyi-hocul-bunseog

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui