

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

DATASHEET · SUPPORT · KENNISHIATEN

Uw Phone Agent verlegen om vragen van bellers?
Nu komt elke open vraag op één lijst.

Kennishiaten verzamelen na elk gesprek dat uw Conversation Agent voert de vragen die onbeantwoord bleven of slecht beantwoord werden. Gelijke vragen worden geteld, en na uw controle worden ze een artikel in uw kennisbank.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Gelijke vragen gegroepeerd en geteld, gesorteerd op frequentie, met klasse, hefboom en waar beschikbaar een voorgesteld antwoord. Een artikel ontstaat pas na uw controle.

01 · WAAR HET OVER GAAT

De vraag kwam, het antwoord niet. Nu wordt het een artikel.

Zes bellers vragen in één week naar een reserveonderdeel, en uw kennisbank zegt er niets over. Zonder analyse merkt niemand het tot de volgende klacht. Kennishiaten groeperen zulke vragen na elk gesprek, tellen ze en tonen waar u verbeteringen kunt aanbrengen.

BRON

Gesprekken van uw Conversation Agent met transcript, na elk gesprek geanalyseerd

UITVOER

Vraag, frequentie, klasse, hefboom en waar beschikbaar een voorgesteld antwoord

ACTIE

Artikel maken, instructie van de agent aanpassen of een document aan het archief toevoegen

TOEGANG

Webapp onder
Conversation AI › Kennishiaten



Na elk gesprek

Wanneer een gesprek met transcript eindigt, controleert een vervolganalyse welke vragen onbeantwoord bleven of slecht zijn beantwoord.

Gelijke vragen gegroepeerd

Gelijke vragen worden samengevoegd en geteld, en elk gesprek telt één keer. De meest voorkomende en de recentste komen eerst.

Een klasse, geen gok

Ontbrekende kennis betekent dat een artikel ontbreekt. Artikel scherper maken betekent dat een bestaand artikel niet bij de vraag paste. PaperOffice beoordeelt technische gevallen; testverkeer wordt weggegooid.

De juiste hefboom

Elke regel noemt de hefboom: kennisartikel, instructie van de agent of document in het archief. Maak artikel , Ga naar de instructie of Ga naar het archief brengen u er direct heen.

Voorgesteld antwoord ter controle

Sommige regels bevatten een voorgesteld antwoord uit de analyse. Uit het gesprek wordt alleen de vraag zelf overgenomen.

Artikelen na uw goedkeuring

U controleert titel, tekst en kennisbank zelf. Het artikel wordt opgeslagen in een kennisbank van uw account, en de regel gaat over naar Geaccepteerd .

02 · ZO WERKT HET

Gesprekken binnen, analyse, verbetering. Uw kennis groeit met elk gesprek.

De lijst vult zichzelf uit uw gesprekken. Wat er daarna gebeurt, bepaalt u zelf in vier stappen.

1

De lijst openen

Onder `Conversation AI › Kennishiaten` ziet u de open regels, met tellers erboven voor Open, `Ontbrekende kennis`, `Artikel scherper maken`, `Geaccepteerd` en Gedaan.

2

Een regel lezen

Elke regel toont de vraag, hoe vaak die voorkwam, klasse, hefboom en bron. Bewijs en voorstel verschijnen in uw interfacetaal.

3

Het artikel maken

`Maak artikel` opent titel, tekst en kennisbank. U controleert het voorstel, vult het aan en slaat het artikel op.

4

De regel afsluiten

Na het opslaan wordt de regel als `Geaccepteerd` gemarkeerd. Voor vragen die geen actie vereisen, gebruikt u `Afwijzen`.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Bron	Gesprekken van de Conversation Agent met transcript, vervolganalyse na afloop van het gesprek
Klassen	Kennis ontbreekt, Artikel aanscherpen; PaperOffice beoordeelt technische gevallen, testverkeer wordt weggegooid
Hefbomen	Kennisartikel, instructie van de agent, document in het archief
Sortering	Op frequentie, daarna op meest recente voorkomen; elk gesprek telt één keer
Filters	Open, Overgenomen, Gedaan, Afgewezen, Alle
Waarborgen	Artikelen na uw goedkeuring, een kennisbank in uw account, alleen de vraag uit het gesprek overgenomen
Abonnement	Onderdeel van Conversation AI vanaf het Professional-abonnement; artikelen in Knowledge Base AI

03 · IN DE PRAKTIJK

Onderdelen, garantie, gespreksverloop. Elk gat met zijn hefboom.

Reserveonderdeel ontbreekt in de kennis

Meerdere bellers vragen naar een vervangende ventilator. De regel staat bovenaan als `Ontbrekende kennis`, en de teamleider maakt een artikel met `Maak artikel`. Als de agent deze kennisbank gebruikt, antwoordt hij daarna uit dit artikel.

Een garantieartikel te algemeen

Een bestaand artikel paste niet bij de vraag over garantie na een vervanging. De klasse `Artikel scherper maken` laat zien dat hier een preciezer artikel helpt, niet een nieuw.

Gedrag, geen kennis

Bellers haken af door de manier waarop het gesprek verloopt. De hefboom is de instructie van de agent, en `Ga naar de instructie` opent de Conversation Agents om aan te passen.

VEELGESTELDE VRAGEN

Welke gesprekken worden geanalyseerd?

De gesprekken van uw Conversation Agent, na elk gesprek met transcript. Testverkeer en vragen die bewust onbeantwoord bleven, worden weggegooid, en PaperOffice behandelt technische gevallen.

Leert de agent zelfstandig?

De agent schrijft zelf niets in de kennisbank. Een artikel ontstaat wanneer u het maakt en opslaat. Als uw agent deze kennisbank gebruikt, antwoordt hij daarna uit het artikel.

Komt elk gat met een kant-en-klaar antwoord?

Sommige regels bevatten een voorgesteld antwoord uit de analyse. Controleer het vóór het opslaan, want uitspraken die tijdens het gesprek zijn gedaan, zijn niet geverifieerd.

Welk abonnement heb ik nodig?

Kennishiaten maken deel uit van Conversation AI, inbegrepen vanaf het Professional-abonnement. U maakt de artikelen in Knowledge Base AI, dat in Professional is inbegrepen.

AAN DE SLAG

Sluit uw eerste kennishiaat.

Meld u aan bij uw PaperOffice-account en open `Conversation AI › Kennishiaten`. Kies het meest voorkomende item en klik op `Maak artikel`.

paperoffice.ai/nl/ai-knowledge-gaps-onbeantwoorde-klantvragen-oproepanalyse

MEER OVER DE MODULE

paperoffice.ai/nl/ai-knowledge-gaps-onbeantwoorde-klantvragen-oproepanalyse

PRIJZEN

paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT

paperoffice.ai/nl/contact