



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · LUKI W WIEDZY

Państwa Phone Agent zbity z tropu przez pytania dzwoniących?

Teraz każde otwarte pytanie trafia na jedną listę.

Luki w wiedzy zbierają po każdej rozmowie, jaką odbiera Conversation Agent, pytania bez odpowiedzi lub źle obsłużone. Identyczne pytania są liczone, a po Państwa przeglądzie stają się artykułem w bazie wiedzy.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Identyczne pytania zgrupowane i policzone, posortowane według częstości, z klasą, dźwięnią i tam, gdzie jest dostępna, z sugerowaną odpowiedzią. Artykuł powstaje dopiero po Państwa przeglądzie.

01 · O CZYM TO JEST

Pytanie padło, odpowiedzi nie było. Teraz staje się artykułem.

Sześciu dzwoniących w ciągu tygodnia pyta o część zamienną, a Państwa baza wiedzy o niej milczy. Bez analizy nikt tego nie zauważy aż do następnej reklamacji. Luki w wiedzy grupują takie pytania po każdej rozmowie, liczą je i pokazują, gdzie poprawić.

ŹRÓDŁO

Rozmowy Conversation Agent z transkrypcją, analizowane po każdej rozmowie

WYNIK

Pytanie, częstość, klasa, dźwignia i tam, gdzie dostępna, sugerowana odpowiedź

DZIAŁANIE

Utworzenie artykułu, korekta instrukcji agenta lub dodanie dokumentu do archiwum

DOSTĘP

Aplikacja webowa w sekcji
Conversation AI › Luki w wiedzy

**Po każdej rozmowie**

Gdy kończy się rozmowa z transkrypcją, analiza uzupełniająca sprawdza, na które pytania nie odpowiadano lub odpowiadano słabo.

Identyczne pytania zgrupowane

Identyczne pytania są łączone i liczone, a każda rozmowa liczy się raz. Najczęstsze i najnowsze są na górze.

Klasa, nie zgadywanie

Brakuje wiedzy oznacza, że brakuje artykułu. Doszlifuj artykuł oznacza, że istniejący artykuł nie pasował do pytania. PaperOffice przegląda przypadki techniczne; ruch testowy jest odrzucany.

Właściwa dźwignia

Każdy wpis wskazuje dźwignię: artykuł w bazie wiedzy, instrukcję agenta lub dokument w archiwum. Utwórz treść ,
Przejdź do instrukcji albo Przejdź do archiwum prowadzą tam.

Sugerowana odpowiedź do przeglądu

Niektóre wpisy zawierają sugerowaną odpowiedź z analizy. Z rozmowy przejmowane jest wyłącznie samo pytanie.

Artykuły po Państwa zatwierdzeniu

Tytuł, tekst i bazę wiedzy sprawdzają Państwo sami. Artykuł zapisuje się w bazie wiedzy na Państwa koncie, a wpis przechodzi na status Przyjęte .

02 · JAK TO DZIAŁA

Rozmowy, analiza, poprawa. Wiedza rośnie z każdą rozmową.

Lista wypełnia się sama z Państwa rozmów. Co dalej, decydują Państwo w czterech krokach.

1

Otwarcie listy

W sekcji **Conversation AI** › **Luki w wiedzy** widać otwarte wpisy, a nad nimi liczniki: **Otwarte**, **Brakuje wiedzy**, **Doszlifuj artykuł**, **Przyjęte** i **Zakończone**.

2

Odczyt wpisu

Każdy wpis pokazuje pytanie, jak często się pojawiało, klasę, dźwignię i źródło. Dowody i propozycja pojawiają się w Państwa języku interfejsu.

3

Utworzenie artykułu

Utwórz treść otwiera tytuł, tekst i bazę wiedzy. Sprawdzają Państwo sugestię, uzupełniają ją i zapisują artykuł.

4

Zamknięcie wpisu

Po zapisie wpis oznacza się jako **Przyjęte**. Dla pytań niewymagających działania używa się **Odrzuć**.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Źródło	Rozmowy Conversation Agent z transkrypcją, analiza uzupełniająca po zakończeniu rozmowy
Klasy	Brakuje wiedzy, Doprecyzowanie artykułu; PaperOffice przegląda przypadki techniczne, ruch testowy jest odrzucany
Dźwignie	Artykuł w bazie wiedzy, instrukcja agenta, dokument w archiwum
Sortowanie	Według częstości, potem według ostatniego wystąpienia; każda rozmowa liczy się raz
Filtry	Otwarte, Zaakceptowane, Zakończone, Odrzucone, Wszystkie
Zabezpieczenia	Artykuły po Państwa zatwierdzeniu, baza wiedzy na Państwa koncie, z rozmowy wyłącznie pytanie
Pakiet	Część Conversation AI od pakietu Professional; artykuły w Knowledge Base AI

03 · W PRAKTYCE

Części zamienne, gwarancja, przebieg rozmowy. Każda luka z własną dźwignią.

Brakująca część w wiedzy

Kilku dzwoniących pyta o wymienny wentylator. Wpis jest na górze jako `Brakuje wiedzy`, a kierownik zespołu tworzy artykuł przez `Utwórz treść`. Jeśli agent korzysta z tej bazy wiedzy, odpowiada z niej później.

Artykuł o gwarancji zbyt ogólny

Istniejący artykuł nie pasował do pytania o gwarancję po wymianie. Klasa `Doszlifuj artykuł` pokazuje, że pomaga tu dokładniejszy artykuł, a nie nowy.

Zachowanie, nie wiedza

Dzwoniących zniechęca sposób prowadzenia rozmowy. Dźwignią jest instrukcja agenta, a `Przejdź do instrukcji` otwiera Conversation Agents do korekty.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Które rozmowy są analizowane?

Rozmowy Conversation Agent, po każdej rozmowie z transkrypcją. Ruch testowy i pytania celowo pozostawione bez odpowiedzi są odrzucane, a przypadki techniczne przegląda PaperOffice.

Czy agent uczy się sam?

Agent sam niczego nie zapisuje w bazie wiedzy. Artykuł powstaje, gdy go Państwo utworzą i zapiszą. Jeśli agent korzysta z tej bazy wiedzy, odpowiada potem z artykułu.

Czy każda luka ma gotową odpowiedź?

Niektóre wpisy zawierają sugerowaną odpowiedź z analizy. Przed zapisem trzeba ją sprawdzić, bo stwierdzenia padające w rozmowie nie są zweryfikowane.

Jakiego pakietu potrzebuję?

Luki w wiedzy są częścią Conversation AI, zawartego od pakietu Professional. Artykuły tworzy się w Knowledge Base AI, która jest zawarta w pakiecie Professional.

ROZPOCZNIJ

Zamkną Państwo pierwszą lukę w wiedzy.

Logują się Państwo do konta PaperOffice i otwierają `Conversation AI › Luki w wiedzy`. Wybierają najczęstszy wpis i klikają `Utwórz treść`.

paperoffice.ai/pl/ai-knowledge-gaps-nieodpowiedziane-pytania-klientow-analiza



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-knowledge-gaps-nieodpowiedziane-pytania-klientow-analiza

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt