

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · LACUNE ÎN CUNOȘTINȚE

Agentul telefonic se blochează la întrebările apelanților?
De acum, fiecare întrebare deschisă ajunge pe o singură listă.

Lacunele de cunoștințe adună, după fiecare apel preluat de Conversation Agent, întrebările rămase fără răspuns sau cu răspuns slab. Întrebările identice sunt numărate și, după verificarea dumneavoastră, devin un articol în baza de cunoștințe.

PE SCURT

Întrebările identice grupate și numărate, sortate după frecvență, cu clasă, pârghie și, unde este disponibil, un răspuns propus. Un articol se creează abia după verificarea dumneavoastră.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Întrebarea a venit, răspuns nu. Acum devine articol.

Șase apelanți într-o săptămână întreabă despre o piesă de schimb, iar baza dumneavoastră de cunoștințe nu spune nimic. Fără o analiză, nimeni nu observă până la următoarea reclamație. Lacunele de cunoștințe grupează astfel de întrebări după fiecare apel, le numără și arată unde trebuie făcute îmbunătățiri.

SURSĂ

Apelurile Conversation Agent cu transcriere, analizate după fiecare conversație

REZULTAT

Întrebare, frecvență, clasă, pârghie și, unde este disponibil, un răspuns propus

ACȚIUNE

Creați un articol, ajustați instrucțiunea agentului sau adăugați un document în arhivă

ACCES

Aplicația web din
Conversation AI › Lacune de cunoștințe



După fiecare apel

Când se încheie o conversație cu transcriere, o analiză ulterioară verifică ce întrebări au rămas fără răspuns sau cu răspuns slab.

Întrebări identice, grupate

Întrebările identice sunt unite și numărate, iar fiecare conversație se numără o singură dată. Cele mai frecvente și cele mai recente apar primele.

O clasă, nu o presupunere

Lipsă cunoștințe înseamnă că lipsește un articol. Îmbunătățește articolul înseamnă că un articol existent nu se potrivea întrebării. PaperOffice verifică cazurile tehnice; traficul de test este eliminat.

Pârghia potrivită

Fiecare intrare indică pârghia: articol de cunoștințe, instrucțiunea agentului sau un document din arhivă. Creați conținut, Deschidere instrucțiune sau Deschidere arhivă vă duc direct acolo.

Răspuns propus spre verificare

Unele intrări includ un răspuns propus din analiză. Din conversație se preia întotdeauna doar întrebarea.

Articole după aprobarea dumneavoastră

Titlul, textul și baza de cunoștințe le verificați personal. Articolul se salvează într-o bază de cunoștințe din contul dumneavoastră, iar intrarea trece la Acceptat.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Apeluri, analiză, îmbunătățire. Cunoștințele cresc cu fiecare apel.

Lista se completează singură din apelurile dumneavoastră. Ce urmează, decideți în patru pași.

1 **Deschideți lista**

La Conversation AI › Lacune de cunoștințe vedeți intrările deschise, cu contoare deasupra pentru Deschise, Lipsă cunoștințe, Îmbunătățește articolul, Acceptat și Finalizate.

2 **Citiți o intrare**

Fiecare intrare arată întrebarea, de câte ori a apărut, clasa, pârghia și sursa. Dovezile și propunerea apar în limba interfeței dumneavoastră.

3 **Creați articolul**

Creați conținut deschide titlul, textul și baza de cunoștințe. Verificați propunerea, completați-o și salvați articolul.

4 **Închideți intrarea**

După salvare, intrarea este marcată Acceptat. Pentru întrebările care nu necesită nicio acțiune, folosiți Respinge.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Sursă	Apeluri Conversation Agent cu transcriere, analiză ulterioară la încheierea apelului
Clase	Lipsește cunoștința, Îmbunătățire articol; PaperOffice verifică cazurile tehnice, traficul de test este eliminat
Pârghii	Articol de cunoștințe, instrucțiunea agentului, document din arhivă
Sortare	După frecvență, apoi după cea mai recentă apariție; fiecare conversație se numără o singură dată
Filtre	Deschise, Acceptate, Finalizate, Respinse, Toate
Garanții	Articole după aprobarea dumneavoastră, o bază de cunoștințe în contul dumneavoastră, din apel se preia doar întrebarea
Plan	Parte din Conversation AI, de la planul Professional; articolele se află în Knowledge Base AI

03 · ÎN PRACTICĂ

Piese de schimb, garanție, fluxul apelului. Fiecare lacună cu pârghia ei.

Piesă de schimb lipsă din cunoștințe

Mai mulți apelanți întreabă despre un ventilator de schimb. Intrarea apare sus, ca `Lipsă cunoștințe`, iar șeful de echipă creează un articol cu `Creați conținut`. Dacă agentul folosește această bază de cunoștințe, răspunde ulterior din ea.

Un articol de garanție prea general

Un articol existent nu s-a potrivit întrebării despre garanție după o înlocuire. Clasa `Îmbunătățește articolul` arată că aici ajută un articol mai precis, nu unul nou.

Comportament, nu cunoștințe

Apelanții sunt deranjați de felul în care decurge conversația. Pârghia este instrucțiunea agentului, iar `Deschidere instrucțiune` deschide Conversation Agents pentru ajustare.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce conversații sunt analizate?

Apelurile Conversation Agent, după fiecare conversație cu transcriere. Traficul de test și întrebările lăsate intenționat fără răspuns sunt eliminate, iar cazurile tehnice sunt preluate de PaperOffice.

Fiecare lacună vine cu un răspuns gata?

Unele intrări includ un răspuns propus din analiză. Verificați-l înainte de salvare, deoarece afirmațiile făcute în timpul apelului nu sunt verificate.

Agentul învață singur?

Agentul nu scrie nimic în baza de cunoștințe. Un articol se creează atunci când îl creați și îl salvați. Dacă agentul folosește această bază de cunoștințe, răspunde apoi din articol.

Ce plan vă trebuie?

Lacunele de cunoștințe fac parte din Conversation AI, inclus de la planul Professional. Articolele le creați în Knowledge Base AI, inclus în Professional.

ÎNCEPEȚI

Închideți prima lacună de cunoștințe.

Autentificați-vă în contul PaperOffice și deschideți `Conversation AI › Lacune de cunoștințe`. Alegeți intrarea cea mai frecventă și faceți clic pe `Creați conținut`.

paperoffice.ai/ro/ai-knowledge-gaps-lacune-cunostinte-agent-telefon

MAI MULTE DESPRE MODUL
paperoffice.ai/ro/ai-knowledge-gaps-lacune-cunostinte-agent-telefon

PREȚURI
paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT
paperoffice.ai/ro/contact