



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · ПРОБЕЛЫ В ЗНАНИЯХ

Ваш агент по телефону теряется из-за вопросов звонящих?

Теперь каждый открытый вопрос попадает в один список.

Пробелы в знаниях собирают после каждого звонка, который принимает ваш Conversation Agent, вопросы без ответа или с плохим ответом. Одинаковые вопросы подсчитываются, а после вашей проверки становятся статьёй в базе знаний.

КОРОТКО

Одинаковые вопросы объединяются и подсчитываются, сортируются по частоте, с классом, рычагом и, где доступно, предложенным ответом. Статья создаётся только после вашей проверки.

01 · О ЧЁМ РЕЧЬ

Вопрос прозвучал, ответа не было. Теперь из него получается статья.

За одну неделю шесть звонящих спрашивают о запчасти, а в вашей базе знаний об этом ничего нет. Без анализа никто этого не замечает до следующей жалобы. Пробелы в знаниях после каждого звонка группируют такие вопросы, подсчитывают их и показывают, где нужны улучшения.

ИСТОЧНИК

Звонки вашего Conversation Agent с транскриптом, анализируются после каждого разговора

РЕЗУЛЬТАТ

Вопрос, частота, класс, рычаг и, где доступно, предложенный ответ

ДЕЙСТВИЕ

Создать статью, поправить инструкцию агента или добавить документ в архив

ДОСТУП

Веб-приложение в разделе

Conversation AI › Пробелы в знаниях


После каждого звонка

Когда разговор с транскриптом завершён, последующий анализ проверяет, на какие вопросы не было ответа или ответ был плохим.

Одинаковые вопросы сгруппированы

Одинаковые вопросы объединяются и подсчитываются, каждый разговор учитывается один раз. Самые частые и самые недавние идут первыми.

Класс, а не догадка

Знаний недостаточно означает, что статьи не хватает.

Уточнить статью означает, что существующая статья не подошла к вопросу. PaperOffice проверяет технические случаи; тестовый трафик отбрасывается.

Правильный рычаг

Каждая запись называет рычаг: статью базы знаний, инструкцию агента или документ в архиве.

Создать статью, **Перейдите к инструкции** или **Перейти в архив** ведут туда.

Предложенный ответ для проверки

Некоторые записи содержат предложенный ответ из анализа. Из разговора всегда берётся только сам вопрос.

Статьи после вашего одобрения

Заголовок, текст и базу знаний вы проверяете сами. Статья сохраняется в базе знаний вашей учётной записи, а запись переходит в статус **Принято**.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Звонки, анализ, улучшение. Ваши знания растут с каждым звонком.

Список заполняется сам из ваших звонков. Что происходит дальше, вы решаете в четыре шага.

1

Откройте список

В разделе **Conversation AI** > **Пробелы в знаниях** вы видите открытые записи, а над ними счётчики: открыто, Знаний недостаточно, Уточнить статью, Принято и готово.

2

Прочитайте запись

Каждая запись показывает вопрос, как часто он возникал, класс, рычаг и источник. Доказательства и предложение выводятся на языке вашего интерфейса.

3

Создайте статью

Создать статью открывает заголовок, текст и базу знаний. Вы проверяете предложение, дополняете его и сохраняете статью.

4

Закройте запись

После сохранения запись отмечается как **Принято**. Для вопросов, которые не требуют действий, используйте **Отклонить**.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Источник	Звонки Conversation Agent с транскриптом, последующий анализ по окончании звонка
Классы	Не хватает знаний, Уточнить статью; PaperOffice проверяет технические случаи, тестовый трафик отбрасывается
Рычаги	Статья базы знаний, инструкция агента, документ в архиве
Сортировка	По частоте, затем по последнему появлению; каждый разговор учитывается один раз
Фильтры	Открыто, Принято, Готово, Отклонено, Все
Гарантии	Статьи после вашего одобрения, база знаний в вашей учётной записи, только вопрос, взятый из звонка
Тариф	Часть Conversation AI начиная с тарифа Professional; статьи в Knowledge Base AI

03 · НА ПРАКТИКЕ

Запчасти, гарантия, ход разговора. Каждый пробел с его рычагом.

Запчасть, которой нет в знаниях

Несколько звонящих спрашивают о замене вентилятора. Запись наверху списка с пометкой

Знаний недостаточно, а руководитель группы создаёт статью через [Создать статью](#). Если агент использует эту базу знаний, он будет отвечать из неё.

Слишком общая статья о гарантии

Существующая статья не подошла к вопросу о гарантии после замены.

Класс [Уточнить статью](#) показывает, что здесь помогает более точная статья, а не новая.

Поведение, а не знания

Звонящих отталкивает то, как ведётся разговор. Рычаг — инструкция агента, а

[Перейдите к инструкции](#) открывает Conversation Agents для настройки.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Какие разговоры анализируются?

Звонки вашего Conversation Agent после каждого разговора с транскриптом. Тестовый трафик и вопросы, на которые намеренно не отвечают, отбрасываются, а технические случаи обрабатывает PaperOffice.

Учится ли агент сам?

Агент сам ничего не записывает в базу знаний. Статья создаётся, когда вы её создаёте и сохраняете. Если ваш агент использует эту базу знаний, он затем отвечает по этой статье.

Есть ли у каждого пробела готовый ответ?

У некоторых записей есть предложенный ответ из анализа. Проверьте его перед сохранением, потому что сказанное в ходе звонка не подтверждено.

Какой тариф нужен?

Пробелы в знаниях входят в Conversation AI начиная с тарифа Professional. Статьи создаются в Knowledge Base AI, который входит в Professional.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Закройте первый пробел в знаниях.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice и откройте [Conversation AI](#) » [Пробелы в знаниях](#). Выберите самую частую запись и нажмите [Создать статью](#).

paperoffice.ai/ru/ai-knowledge-gaps-analiz-zvonkov-neotvechennymi-voprosami-klientov



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-knowledge-gaps-analiz-zvonkov-neotvechennymi-voprosami-klientov

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt