



TEHNIČKI LIST • PODRŠKA • PRAZNINE U ZNANJU

Vaš phone agent zbunjen pitanjima pozivalaca? Sada svako otvoreno pitanje stiže na jednu listu.

Praznine u znanju skupljaju, posle svakog poziva koji Conversation Agent primi, pitanja na koja nije odgovoreno ili je odgovoreno loše. Identična pitanja se broje, a nakon vašeg pregleda postaju članak u vašoj bazi znanja.

NA PRVI POGLED

Identična pitanja grupisana i prebrojana, sortirana po učestalosti, sa klasom, polugom i, ako postoji, predloženim odgovorom. Članak nastaje tek nakon vašeg pregleda.

01 · O ČEMU SE RADI

Pitanje je stiglo, odgovora nije bilo. Sada postaje članak.

Šest pozivalaca za nedelju dana pita o rezervnom delu, a vaša baza znanja o tome ne kaže ništa. Bez analize niko to ne primeti dok ne stigne sledeća reklamacija. Praznine u znanju grupišu takva pitanja posle svakog poziva, broje ih i pokazuju gde treba popraviti.

IZVOR

Pozivi vašeg Conversation Agent-a sa transkriptom, analizirani posle svakog razgovora

REZULTAT

Pitanje, učestalost, klasa, poluga i, ako postoji, predloženi odgovor

RADNJA

Napraviti članak, prilagoditi uputstvo agenta ili dodati dokument u arhivu

PRISTUP

Veb-aplikacija pod

Conversation AI › Praznine u znanju

**Posle svakog poziva**

Kada se razgovor sa transkriptom završi, naknadna analiza proverava koja pitanja nisu dobila odgovor ili su dobila loš odgovor.

Identična pitanja grupisana

Identična pitanja se spajaju i broje, a svaki razgovor se računa jednom. Najčešća i najnovija idu prva.

Klasa, a ne pogađanje

Nedostaje znanje znači da članak nedostaje.
Precizirajte članak znači da postojeći članak nije odgovarao pitanju. PaperOffice obrađuje tehničke slučajeve; test saobraćaj se odbacuje.

Prava poluga

Svaki unos navodi polugu: članak iz znanja, uputstvo agenta ili dokument u arhivi. Kreiraj sadržaj , Idi na uputstvo ili Idi u arhivu vode vas tamo.

Predloženi odgovor za pregled

Neki unosi sadrže predloženi odgovor iz analize. Iz razgovora se uvek preuzima samo pitanje.

Članci posle vašeg odobrenja

Naslov, tekst i bazu znanja proveravate sami. Članak se čuva u bazi znanja na vašem nalogu, a unos prelazi na Prihvaćeno .

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Pozivi, analiza, poboljšanje.

Vaše znanje raste uz svaki poziv.

Lista se sama puni iz vaših poziva. Šta se dalje dešava, odlučujete u četiri koraka.

1

Otvorite listu

Pod **Conversation AI** › **Praznine u znanju** vidite otvorene unose, sa brojačima iznad za **Otvoreno**, **Nedostaje znanje**, **Precizirajte članak**, **Prihvaćeno** i **Završeno**.

2

Pročitajte unos

Svaki unos prikazuje pitanje, koliko se često pojavilo, klasu, polugu i izvor. Dokaz i predlog se prikazuju na jeziku vašeg interfejsa.

3

Napravite članak

Kreiraj sadržaj › otvara naslov, tekst i bazu znanja. Pregledate predlog, dopunite ga i sačuvate članak.

4

Zatvorite unos

Posle čuvanja unos se označava kao **Prihvaćeno**. Za pitanja koja ne traže radnju koristite **Odbaci**.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Izvor	Pozivi Conversation Agent-a sa transkriptom, naknadna analiza po završetku poziva
Klase	Znanje nedostaje, Doraditi članak; tehničke slučajeve obrađuje PaperOffice, test saobraćaj se odbacuje
Poluge	Članak iz znanja, uputstvo agenta, dokument u arhivi
Sortiranje	Po učestalosti, zatim po najnovijem pojavljivanju; svaki razgovor se računa jednom
Filteri	Otvoreno, Prihvaćeno, Završeno, Odbačeno, Sve
Zaštita	Članci posle vašeg odobrenja, baza znanja na vašem nalogu, samo pitanje preuzeto iz poziva
Paket	Deo Conversation AI-ja od paketa Professional; članci u Knowledge Base AI-ju

03 · U PRAKSI

Rezervni delovi, garancija, tok poziva. Svaka praznina sa svojom polugom.

Rezervni deo nedostaje u znanju

Nekoliko pozivalaca pita o zameni ventilatora. Unos je na vrhu kao **Nedostaje znanje**, a vođa tima pravi članak pomoću **Kreiraj sadržaj**. Ako agent koristi ovu bazu znanja, posle toga odgovara iz nje.

Članak o garanciji preopšti

Postojeći članak nije odgovarao pitanju o garanciji posle zamene. Klasa **Precizirajte članak** pokazuje da tu pomaže precizniji članak, a ne novi.

Ponašanje, a ne znanje

Pozivaoca smeta tok razgovora. Poluga je uputstvo agenta, a **Idi na uputstvo** otvara Conversation Agent-e za podešavanje.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Koji razgovori se analiziraju?

Pozivi vašeg Conversation Agent-a, posle svakog razgovora sa transkriptom. Test saobraćaj i pitanja namerno ostavljena bez odgovora se odbacuju, a tehničke slučajeve obrađuje PaperOffice.

Da li agent uči sam?

Agent sam ništa ne upisuje u bazu znanja. Članak nastaje kada ga vi napravite i sačuvate. Ako vaš agent koristi ovu bazu znanja, posle toga odgovara iz članka.

Da li svaka praznina dolazi sa gotovim odgovorom?

Neki unosi sadrže predloženi odgovor iz analize. Pregledajte ga pre čuvanja, jer izjave date tokom poziva nisu proverene.

Koji paket mi treba?

Praznine u znanju su deo Conversation AI-ja, uključenog od paketa Professional. Članke pravite u Knowledge Base AI-ju, koji je uključen u Professional.

POČNITE

Zatvorite prvu prazninu u znanju.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog i otvorite **Conversation AI > Praznine u znanju**. Izaberite najčešći unos i kliknite na **Kreiraj sadržaj**.

paperoffice.ai/sr/ai-knowledge-gaps-analiza-poziva-neodgovorena-pitanja-kupaca



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-knowledge-gaps-analiza-poziva-neodgovorena-pitanja-kupaca

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt