



[DATABLAD](#) · [SUPPORT](#) · [KUNSKAPSLUCKOR](#)

Din telefonagent förvirrad av kundfrågor?

Nu hamnar varje öppen fråga på en och samma lista.

Kunskapsluckor samlar, efter varje samtal som din konversationsagent tar, de frågor som inte besvarades eller besvarades dåligt. Identiska frågor räknas, och efter din granskning blir de en artikel i din kunskapsbas.

ÖVERBLICK

Identiska frågor grupperas och räknas, sorteras efter frekvens, med klass, hävstång och, där det finns, ett föreslaget svar. En artikel skapas först efter din granskning.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Frågan kom, svaret uteblev. Nu blir den till en artikel.

Sex som ringer under en vecka frågar om en reservdel, och din kunskapsbas säger ingenting om den. Utan analys märker ingen det förrän nästa klagomål. Kunskapsluckor grupperar sådana frågor efter varje samtal, räknar dem och visar var det går att förbättra.

KÄLLA

Samtal med din konversationsagent med transkription, analyserade efter varje konversation

UTDATA

Fråga, frekvens, klass, hävstång och, där det finns, ett föreslaget svar

ÅTGÄRD

Skapa en artikel, justera agentens instruktion eller lägg till ett dokument i arkivet

ÅTKOMST

Webbappen under

Conversation AI › Kunskapsluckor


Efter varje samtal

När en konversation med transkription avslutas kontrollerar en uppföljande analys vilka frågor som inte besvarades eller besvarades dåligt.

Identiska frågor grupperade

Identiska frågor slås ihop och räknas, och varje konversation räknas en gång. De vanligaste och senaste kommer först.

En klass, inte en gissning

Information saknas betyder att en artikel saknas.

Skärp artikeln betyder att en befintlig artikel inte passade frågan. PaperOffice granskar tekniska fall; testtrafik kasseras.

Rätt hävstång

Varje post anger hävstången: kunskapsartikel, agentinstruktion eller dokument i arkivet. Skapa artikel , Gå till instruktionen eller Gå till arkivet tar dig dit.

Föreslaget svar för granskning

Vissa poster innehåller ett föreslaget svar från analysen. Från konversationen tas endast själva frågan över.

Artiklar efter ditt godkännande

Du kontrollerar rubrik, text och kunskapsbas själv. Artikeln sparas i en kunskapsbas på ditt konto, och posten växlar till **Accepterad**.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Samtal in, analys, förbättring. Din kunskap växer med varje samtal.

Listan fylls av sig själv från dina samtal. Vad som händer sedan bestämmer du i fyra steg.

1 Öppna listan

Under **Conversation AI** > **Kunskapsluckor** ser du de öppna posterna, med räknare ovanför för **Öppen**, **Information saknas**, **Skärp artikeln**, **Accepterad** och **Klar**.

2 Läs en post

Varje post visar frågan, hur ofta den kom upp, klass, hävstång och källa. Underlag och förslag visas på ditt gränssnittsspråk.

3 Skapa artikeln

Skapa artikel öppnar rubrik, text och kunskapsbas. Du granskar förslaget, kompletterar det och sparar artikeln.

4 Stäng posten

Efter sparandet markeras posten som **Accepterad**. För frågor som inte kräver någon åtgärd använder du **Avvisa**.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Källa	Samtal med konversationsagenten med transkription, uppföljande analys när samtalet avslutas
Klasser	Kunskap saknas, Skärp artikel; PaperOffice granskar tekniska fall, testtrafik kasseras
Hävstånger	Kunskapsartikel, agentinstruktion, dokument i arkivet
Sortering	efter frekvens, sedan efter senaste förekomst; varje konversation räknas en gång
Filter	Öppen, Accepterad, Klar, Avvisad, Alla
Skydd	Artiklar först efter ditt godkännande, en kunskapsbas på ditt konto, endast frågan hämtad från samtalet
Paket	Del av Conversation AI från paketet Professional; artiklar i Knowledge Base AI

03 · I PRAKTIKEN

Reservdelar, garanti, samtalsflöde. Varje lucka med sin hävstång.

Reservdel saknas i kunskapen

Flera som ringer frågar om en ersättningsfläkt. Posten ligger överst som **Information saknas**, och teamledaren skapar en artikel med **Skapa artikel**. Om agenten använder den här kunskapsbasen svarar den utifrån den därefter.

En garantiartikel för allmän

En befintlig artikel passade inte frågan om garantin efter ett byte. Klassen **Skärp artikeln** visar att en mer precis artikel hjälper här, inte en ny.

Beteende, inte kunskap

Den som ringer störs av hur samtalet flyter. Hävstången är agentens instruktion, och **Gå till instruktionen** öppnar konversationsagenterna för justering.

VANLIGA FRÅGOR

Vilka konversationer analyseras?

Samtal med din konversationsagent, efter varje konversation med transkription. Testtrafik och frågor som medvetet lämnats obesvarade kasseras, och PaperOffice hanterar tekniska fall.

Lär sig agenten på egen hand?

Agenten skriver ingenting i kunskapsbasen själv. En artikel skapas när du skapar och sparar den. Om din agent använder kunskapsbasen svarar den sedan utifrån artikeln.

Har varje lucka ett färdigt svar?

Vissa poster innehåller ett föreslaget svar från analysen. Granska det innan du sparar, eftersom uttalanden som gjordes under samtalet inte är verifierade.

Vilket paket behöver jag?

Kunskapsluckor ingår i Conversation AI, från paketet Professional. Du skapar artiklarna i Knowledge Base AI, som ingår i Professional.

KOM IGÅNG

Stäng din första kunskapslucka.

Logga in på ditt PaperOffice-konto och öppna **Conversation AI > Kunskapsluckor**. Välj den vanligaste posten och klicka på **Skapa artikel**.

paperoffice.ai/sv/ai-knowledge-gaps-osvarade-kundfragor-samtalanalys



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-knowledge-gaps-osvarade-kundfragor-samtalanalys

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt