



TEKNİK VERİ SAYFASI · DESTEK · BİLGİ BOŞLUKLARI

Phone Agent arayanların sorularında takılıyor mu? Artık her açık soru tek bir listede toplanır.

Bilgi boşlukları, Konuşma Ajanınızın aldığı her çağrıdan sonra yanıtı olmayan ya da kötü yanıtlanan soruları toplar. Aynı sorular sayılır ve sizin gözden geçirmenizden sonra bilgi tabanınızda bir makaleye dönüşür.

BİR BAKIŞTA

Aynı sorular gruplanır ve sayılır, sıklığa göre sıralanır; sınıf, kaldırma ve varsa önerilen yanıtla birlikte. Bir makale yalnızca sizin gözden geçirmenizden sonra oluşturulur.

01 · KONUSU

Soru geldi, yanıt gelmedi. Şimdi bir makaleye dönüşür.

Bir hafta içinde altı arayan bir yedek parçayı soruyor, bilgi tabanınızda ise bu konuda hiçbir şey yok. Bir analiz olmadan, bir sonraki şikâyeteye kadar kimse fark etmez. Bilgi boşlukları bu tür soruları her çağrıdan sonra gruplar, sayar ve iyileştirmenin nerede yapılacağını gösterir.

KAYNAK

Konuşma Ajanınızın dökümü olan çağrıları; her görüşmeden sonra analiz edilir

ÇIKTI

Soru, sıklık, sınıf, kaldırıcı ve varsa önerilen yanıt

EYLEM

Makale oluşturun, ajanın talimatını ayarlayın ya da arşive bir belge ekleyin

ERİŞİM

Conversation AI › Bilgi boşlukları
altında web uygulaması



Her çağrıdan sonra

Dökümü olan bir görüşme bittiğinde bir takip analizi, hangi soruların yanıtı kalacağını ya da kötü yanıtlandığını kontrol eder.

Aynı sorular gruplanır

Aynı sorular birleştirilir ve sayılır; her görüşme bir kez sayılır. En sık ve en yeni olanlar önce gelir.

Tahmin değil, sınıf

Bilgi eksik bir makalenin eksik olduğu anlamına gelir. Makaleyi netleştir mevcut bir makalenin soruya uymadığı anlamına gelir. PaperOffice teknik vakaları inceler; test trafiği atılır.

Doğru kaldırıcı

Her kayıt kaldırıcı adlandırır: bilgi makalesi, ajan talimatı ya da arşivdeki bir belge. Makale oluştur , Talimata git ya da Arşive git sizi oraya götürür.

İnceleme için önerilen yanıt

Bazı kayıtlar analizden önerilen bir yanıt içerir. Görüşmeden yalnızca sorunun kendisi alınır.

Onaydan sonra makaleler

Başlığı, metni ve bilgi tabanını kendiniz kontrol edersiniz. Makale hesabınızdaki bir bilgi tabanına kaydedilir ve kayıt Kabul Edildi durumuna geçer.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Çağrılar gelir, analiz edilir, iyileştirilir. Bilginiz her çağrıyla büyür.

Liste çağrılarınızdan kendiliğinden dolar. Sonrasında ne olacağına dört adımda siz karar verirsiniz.

1

Listeyi açın

Conversation AI > Bilgi boşlukları altında açık kayıtları görürsünüz; üstte Açık, Bilgi eksik, Makaleyi netleştir, Kabul Edildi ve Tamamlandı sayaçları ile.

2

Bir kayda bakın

Her kayıt soruyu, ne sıklıkta geldiğini, sınıfı, kaldırıcı ve kaynağı gösterir. Kanıt ve öneri arayüz diliniz kullanılarak gösterilir.

3

Makaleyi oluşturun

Makale oluştur başlığı, metni ve bilgi tabanını açar. Öneriyi gözden geçirir, tamamlar ve makaleyi kaydedersiniz.

4

Kaydı kapatın

Kaydedildikten sonra kayıt Kabul Edildi olarak işaretlenir. Bir işlem gerektirmeyen sorular için Reddet kullanın.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
Kaynak	Dökümü olan Konuşma Ajanı çağrıları; çağrı bittiğinde takip analizi
Sınıflar	Bilgi eksik, Makale netleştirilmeli; PaperOffice teknik vakaları inceler, test trafiği atılır
Kaldıraçlar	Bilgi makalesi, ajan talimatı, arşivdeki belge
Sıralama	Sıklığa göre, sonra en son geçene göre; her görüşme bir kez sayılır
Filtreler	Açık, Kabul edildi, Tamamlandı, Reddedildi, Tümü
Güvenlik önlemleri	Onaydan sonra makaleler, hesabınızda bir bilgi tabanı, çağrıdan alınan yalnızca soru
Paket	Conversation AI'nin parçası, Professional paketten itibaren; makaleler Knowledge Base AI'da

03 · UYGULAMADA

Yedek parça, garanti, çağrı akışı. Her boşluk kaldıracıyla birlikte.

Bilgiden eksik yedek parça

Birkaç arayan bir yedek fan soruyor. Kayıt **Bilgi eksik** olarak en üstte görünür ve ekip lideri **Makale oluştur** ile bir makale oluşturur. Ajan bu bilgi tabanını kullanıyorsa, bundan sonra oradan yanıt verir.

Fazla genel bir garanti makalesi

Mevcut bir makale, bir değişimden sonra garanti ile ilgili soruya uymadı. **Makaleyi netleştir** sınıfı burada daha kesin bir makalenin yardımcı olacağını gösterir, yeni bir makalenin değil.

Bilgi değil, davranış

Arayanlar görüşmenin akışından rahatsız oluyor. Kaldıraç ajanın talimatıdır ve **Talimata git** ayarlama için Konuşma Ajanlarını açar.

SIK SORULAN SORULAR

Hangi görüşmeler analiz edilir?

Konuşma Ajanınızın çağrıları, dökümü olan her görüşmeden sonra. Test trafiği ve bilerek yanıtızs bırakılan sorular atılır; teknik vakaları PaperOffice inceler.

Ajan kendi kendine mi öğrenir?

Ajan bilgi tabanına kendi başına hiçbir şey yazmaz. Bir makale siz oluşturup kaydettiğinizde oluşur. Ajanınız bu bilgi tabanını kullanıyorsa, bundan sonra makaleden yanıt verir.

Her boşluk hazır bir yanıtla mı gelir?

Bazı kayıtlar analizden önerilen bir yanıt içerir. Kaydetmeden önce gözden geçirin, çünkü çağrıda verilen beyanlar doğrulanmamıştır.

Hangi pakete ihtiyacım var?

Bilgi boşlukları Conversation AI'nin parçasıdır ve Professional paketten itibaren dahildir. Makaleleri Knowledge Base AI'da oluşturursunuz; bu da Professional pakete dahildir.

BAŞLAYIN

İlk bilgi boşluğunuzu kapatın.

PaperOffice hesabınıza giriş yapın ve **Conversation AI > Bilgi boşlukları** ögesini açın. En sık geçen kaydı seçin ve **Makale oluştur** ögesine tıklayın.

paperoffice.ai/tr/ai-knowledge-gaps-cevapsiz-musteri-sorulari-arama-analizi



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/ai-knowledge-gaps-cevapsiz-musteri-sorulari-arama-analizi

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim