



产品数据表 · 支持 · 知识缺口

您的电话助手被来电问题难住了？ 现在，每个未解决的问题都会进入同一份列表。

在您的对话助手处理每通电话后，知识缺口会收集其中未能回答或回答不佳的问题。相同的问题会被计数，经您审核后，即可成为知识库中的一篇文章。

一览

相同的问题会被归组并计数，按出现频率排序，并标注类别、处理途径，以及（如有）建议的答案。只有经您审核后才会创建文章。

01 · 内容概述

问题提出来了，却没有答案。 现在，它会变成一篇文章。

一周之内有六位来电者询问同一种备件，而您的知识库对此只字未提。若无分析，在下一次投诉之前，没有人会注意到。知识缺口会在每通电话后将这类问题归组、计数，并指出应当在哪里改进。

来源

您的对话助手的通话及其记录，每段对话结束后进行分析

输出

问题、频率、类别、处理途径，以及（如有）建议的答案

操作

创建文章、调整助手的指令，或将文档添加到档案中

访问方式

Conversation AI › 知识缺口
下的网页应用



每通电话之后

当带有记录的对话结束时，后续分析会检查哪些问题未能回答或回答不佳。

相同问题归组

相同的问题会被合并并计数，每段对话只计一次。最频繁和最近出现的问题排在最前。

明确的类别，而非猜测

知识缺失 表示缺少一篇文章。**优化文章** 表示现有文章与该问题不匹配。PaperOffice 会审核技术案例；测试流量会被丢弃。

正确的处理途径

每个条目都会注明处理途径：知识文章、助手指令，或档案中的文档。**创建文章**、**前往指令** 或 **前往档案室** 可直接带您前往。

供审核的建议答案

部分条目包含分析给出的建议答案。从对话中，仅会采用问题本身。

经您批准后生成文章

标题、正文和知识库由您亲自检查。文章会保存到您账户中的知识库，该条目随即切换为 **已采纳**。

02 · 工作原理

来电、分析、改进。 您的知识随每通电话而增长。

列表会自动从您的来电中生成。接下来如何处理，由您通过四个步骤决定。

1

打开列表

在 Conversation AI 知识缺口 下，您可以看到待处理的条目，上方的计数器依次显示待处理、知识缺失、优化文章、已采纳 和已完成。

2

阅读条目

每个条目显示问题、出现频率、类别、处理途径和来源。依据和建议以您的界面语言显示。

3

创建文章

创建文章 会打开标题、正文和知识库。您审阅建议、补充完善后保存文章。

4

关闭条目

保存后，该条目会被标记为 已采纳 。对于无需处理的问题，请使用 驳回 。

技术数据

功能	详情
来源	带记录的对话助手通话，通话结束后进行后续分析
类别	缺少知识、优化文章；PaperOffice 审核技术案例，测试流量会被丢弃
处理途径	知识文章、助手指令、档案中的文档
排序	按频率排列，其次按最近出现时间；每段对话只计一次
筛选	待处理、已采纳、已完成、已忽略、全部
保障	经您批准后生成文章，文章保存在您账户中的知识库，仅采用来电中的问题
套餐	属于 Conversation AI，从 Professional 套餐起包含；文章位于 Knowledge Base AI 中

备件、保修、通话流程， 每个缺口都有对应的处理途径。

知识中缺少的备件

数位来电者询问一种更换用风扇。该条目以 **知识缺失** 显示在最前面，团队负责人使用 **创建文章** 创建文章。如果助手使用此知识库，之后即会基于它作答。

过于笼统的保修文章

在更换产品后，现有文章与有关保修的问题不匹配。**优化文章** 这一类别说明，这里需要的是更精确的文章，而不是新文章。

行为问题，而非知识问题

来电者因对话的进行方式而感到不满。处理途径是助手的指令，**前往指令** 会打开对话助手以便调整。

常见问题

会分析哪些对话？

您的对话助手的通话，即每段带有记录的对话结束后。测试流量以及刻意不作答的问题会被丢弃，技术案例由 PaperOffice 处理。

助手会自行学习吗？

助手本身不会向知识库写入任何内容。只有当您创建并保存文章时，文章才会生成。如果您的助手使用此知识库，之后便会基于该文章作答。

每个缺口都附有完整的答案吗？

部分条目包含分析给出的建议答案。保存前请先审阅，因为通话中作出的陈述未经核实。

我需要哪种套餐？

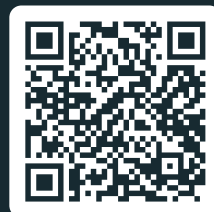
知识缺口属于 Conversation AI，从 Professional 套餐起包含。文章在 Knowledge Base AI 中创建，该功能同样包含在 Professional 套餐中。

开始使用

解决您的第一个知识缺口。

登录您的 PaperOffice 账户并打开 **Conversation AI** 知识缺口。选择出现频率最高的条目，然后点击 **创建文章**。

paperoffice.ai/zh/ai-knowledge-gaps-wei-fu-ke-hu-wen



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-knowledge-gaps-wei-fu-ke-hu-wen

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi