



DATENBLATT · SUPPORT · WISSENSLÜCKEN

Ihr Agent bleibt am Telefon Antworten schuldig? Jetzt sehen Sie jede offene Frage auf einer Liste.

Wissenslücken sammeln nach jedem Telefonat Ihres Conversation Agent die Fragen, die offen blieben oder unpassend beantwortet wurden. Gleiche Fragen werden gezählt, und nach Ihrer Prüfung wird daraus ein Artikel in Ihrer Wissensdatenbank.

AUF EINEN BLICK

Gleiche Fragen gebündelt und gezählt, sortiert nach Häufigkeit, mit Klasse, Hebel und, wo vorhanden, einem Antwortvorschlag. Ein Artikel entsteht erst nach Ihrer Prüfung.

01 · WORUM ES GEHT

Die Frage kam, die Antwort fehlte. Jetzt wird daraus ein Artikel.

Sechs Anrufer fragen in einer Woche nach einem Ersatzteil, und in Ihrer Wissensdatenbank steht dazu nichts. Ohne Auswertung fällt das erst bei der nächsten Beschwerde auf. Wissenslücken fassen solche Fragen nach jedem Telefonat zusammen, zählen sie und zeigen, wo Sie nachbessern.

QUELLE

Telefonate Ihres Conversation Agent mit Transkript, ausgewertet nach jedem Gespräch

ERGEBNIS

Frage, Häufigkeit, Klasse, Hebel und, wo vorhanden, ein Antwortvorschlag

MASSNAHME

Artikel anlegen, Anweisung des Agenten anpassen oder Dokument im Archiv ergänzen

ZUGANG

Web-App unter
 Conversation AI › Wissenslücken


Nach jedem Telefonat

Endet ein Gespräch mit Transkript, prüft eine Nachanalyse, welche Fragen offen blieben oder unpassend beantwortet wurden.

Gleiche Fragen gebündelt

Gleiche Fragen werden zusammengefasst und gezählt, dasselbe Gespräch zählt einmal. Oben steht, was am häufigsten und zuletzt gefragt wurde.

Klasse statt Vermutung

Wissen fehlt heißt: Ein Artikel fehlt. Artikel schärfen heißt: Ein Artikel passte nicht zur Frage. Technische Fälle prüft PaperOffice, Testverkehr wird verworfen.

Der passende Hebel

Jeder Eintrag nennt den Hebel: Wissensartikel, Anweisung des Agenten oder Dokument im Archiv. Artikel anlegen , Zur Anweisung oder Zum Archiv führen dorthin.

Antwortvorschlag zur Prüfung

Ein Teil der Einträge bringt einen Antwortvorschlag aus der Analyse mit. Aus dem Gespräch wird ausschließlich die Frage übernommen.

Artikel nach Ihrer Freigabe

Titel, Text und Wissensbasis prüfen Sie selbst. Gespeichert wird in eine Wissensbasis Ihres Kontos, der Eintrag wechselt auf Übernommen .

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Anrufen, auswerten, nachbessern. Ihr Wissen wächst mit jedem Anruf.

Die Liste füllt sich von selbst aus den Telefonaten. Was daraus wird, entscheiden Sie in vier Schritten.

1

Liste öffnen

Unter **Conversation AI > Wissenslücken** sehen Sie die offenen Einträge, darüber Zähler für Offen, **Wissen fehlt**, **Artikel schärfen**, **Übernommen** und Erledigt.

2

Eintrag lesen

Jeder Eintrag zeigt die Frage, wie oft sie kam, Klasse, Hebel und Herkunft. Beleg und Vorschlag stehen in der Sprache Ihrer Oberfläche.

3

Artikel anlegen

Mit **Artikel anlegen** öffnen sich Titel, Text und Wissensbasis. Sie prüfen den Vorschlag, ergänzen ihn und speichern den Artikel.

4

Eintrag abschließen

Nach dem Speichern steht der Eintrag auf **Übernommen**. Für Fragen ohne Handlungsbedarf gibt es **Ablehnen**.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Quelle	Telefonate des Conversation Agent mit Transkript, Nachanalyse am Gesprächsende
Klassen	Wissen fehlt, Artikel schärfen; technische Fälle prüft PaperOffice, Testverkehr wird verworfen
Hebel	Wissensartikel, Anweisung des Agenten, Dokument im Archiv
Sortierung	nach Häufigkeit, dann nach letztem Auftreten; jedes Gespräch zählt einmal
Filter	Offen, Übernommen, Erledigt, Abgelehnt, Alle
Schutz	Artikel nach Ihrer Freigabe, Wissensbasis Ihres Kontos, aus dem Gespräch ausschließlich die Frage
Plan	Teil von Conversation AI ab dem Plan Professional; Artikel in Knowledge Base AI

03 · IM EINSATZ

Ersatzteil, Garantie, Ablauf. Jede Lücke mit ihrem Hebel.

Ersatzteil fehlt im Wissen

Mehrere Anrufer fragen nach einem Ersatzlüfter. Der Eintrag steht als **Wissen fehlt** oben, die Teamleitung legt mit **Artikel anlegen** einen Artikel an. Nutzt der Agent diese Wissensbasis, antwortet er danach daraus.

Garantieartikel zu allgemein

Ein vorhandener Artikel passte nicht zur Frage nach der Garantie nach einem Tausch. Die Klasse **Artikel schärfen** zeigt: Hier hilft ein genauerer Artikel statt eines neuen.

Verhalten statt Wissen

Anrufer stoßen sich am Ablauf des Gesprächs. Der Hebel ist die Anweisung des Agenten, **Zur Anweisung** öffnet die Konversationsagenten zum Anpassen.

HÄUFIGE FRAGEN

Welche Gespräche werden ausgewertet?

Telefonate Ihres Conversation Agent, nach jedem Gespräch mit Transkript. Testverkehr und bewusst unbeantwortete Fragen werden verworfen, technische Fälle bearbeitet PaperOffice.

Lernt der Agent selbst dazu?

Der Agent schreibt nichts selbst in die Wissensbasis. Ein Artikel entsteht, wenn Sie ihn anlegen und speichern. Nutzt Ihr Agent diese Wissensbasis, antwortet er danach aus dem Artikel.

Gibt es zu jeder Lücke eine fertige Antwort?

Ein Teil der Einträge bringt einen Antwortvorschlag aus der Analyse mit. Prüfen Sie ihn vor dem Speichern, denn Aussagen aus dem Gespräch sind unbelegt.

Welchen Plan brauche ich?

Wissenslücken gehören zu Conversation AI, enthalten ab dem Plan Professional. Die Artikel legen Sie in Knowledge Base AI an, das in Professional enthalten ist.

JETZT STARTEN

Schließen Sie Ihre erste Wissenslücke.

Melden Sie sich in Ihrem PaperOffice-Konto an und öffnen Sie **Conversation AI › Wissenslücken**. Wählen Sie den häufigsten Eintrag und klicken Sie **Artikel anlegen**.

paperoffice.ai/de/ki-knowledge-gaps-wissensluecken-unbeantwortete-fragen



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-knowledge-gaps-wissensluecken-unbeantwortete-fragen

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt