



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон базы знаний для обучения ИИ-ассистента

Создайте эффективную базу знаний для точной и быстрой работы ваших ИИ-помощников.

Почему качественная база знаний критична для ИИ

Качественная база знаний — это фундамент для любого ИИ-ассистента или чат-бота. Без неё даже самая продвинутая языковая модель будет выдавать неточные или бесполезные ответы. ИИ учится на предоставленных данных, и чем эти данные структурированнее, полнее и точнее, тем выше будет эффективность работы вашего виртуального помощника. Это напрямую влияет на удовлетворенность клиентов, скорость решения проблем и снижение нагрузки на операторов. По данным Nanosemantics, чем больше данных предоставляет заказчик, тем лучше обучается модель ИИ (nanosemantics.ai).

Общие принципы форматирования контента

□ Краткость и четкость формулировок

Избегайте длинных предложений и сложных оборотов. Одна мысль — одно предложение.

□ Использование ключевых слов

Включайте основные термины, которые пользователи могут использовать в своих запросах. Это улучшает распознавание намерений ИИ.

□ Избегание жаргона

Используйте простой и понятный язык, если только ваша целевая аудитория не является узкоспециализированной и не ожидает профессиональной терминологии.

□ Разбивка на абзацы и списки

Для удобства чтения и обучения ИИ, используйте маркированные или нумерованные списки для перечислений.

□ Единообразие стиля

Поддерживайте единый тон и стиль изложения во всей базе знаний.

Примеры хороших и плохих формулировок

Плохо	Хорошо	Пояснение
Пользователь должен осуществить вход в систему, используя свои учетные данные, чтобы получить доступ к функционалу.	Для входа в систему используйте ваш логин и пароль.	Краткость и ясность.
Я не могу найти, как поменять свой адрес доставки.	Как изменить адрес доставки?	Использование прямого вопроса, который может задать пользователь.

Плохо	Хорошо	Пояснение
Наша компания предоставляет услуги по транспортировке грузов различных габаритов.	Мы доставляем товары любого размера.	Избегание канцелярита, использование простых слов.

Структура базы знаний (иерархия)

Категории верхнего уровня	Широкие разделы, отражающие основные области взаимодействия с клиентом (например, 'Доставка', 'Оплата', 'Продукт', 'Техническая поддержка', 'Возврат').
Подкатегории	Более детализированные подразделы внутри категорий (например, для 'Доставка': 'Сроки доставки', 'Стоимость доставки', 'Отслеживание заказа').
Статьи/FAQ	Конкретные ответы на вопросы или пошаговые инструкции по каждой подкатегории. Каждая статья должна быть посвящена одной теме.

Типы контента для базы знаний

FAQ (Часто задаваемые вопросы и ответы)

Основа для большинства чат-ботов. Собирайте вопросы из логов обращений, анализируйте запросы клиентов.

Инструкции (пошаговые руководства)

Для выполнения конкретных действий (например, 'Как оформить заказ', 'Как сбросить пароль'). Используйте нумерованные списки.

Глоссарий терминов

Объяснение специфических терминов, используемых в вашей отрасли или продукте.

Регламенты и правила компании

Информация о политике возврата, условиях обслуживания, правилах использования сервиса.

Скрипты для сложных кейсов

Для ИИ-ассистента оператора: готовые шаблоны ответов или последовательность действий для нестандартных ситуаций.

Шаблон для создания 'вопрос-ответ' пары

Основной вопрос клиента	Четкая и прямая формулировка вопроса, как его задал бы клиент (например, 'Как отследить мой заказ?').
Варианты синонимичных вопросов	Перечислите все возможные формулировки этого же вопроса (например, 'Где мой заказ?', 'Когда придет посылка?', 'Статус доставки'). Чем больше вариантов, тем лучше ИИ будет понимать разные запросы. (nanosemantics.ai)
Ответ	Краткий, точный и полный ответ. Начните с ключевой информации. Если ответ длинный, разбейте его на абзацы или используйте списки. Включите ссылки на дополнительные материалы (например, 'Подробнее здесь: [ссылка]').
Дополнительная информация/действия (для ИИ-агента)	Что ИИ должен сделать после ответа? (Например, 'предложить перейти в личный кабинет', 'спросить номер заказа', 'передать на оператора, если вопрос не решен').

Пример секции базы знаний: Ритейл (Доставка)

Категория	Доставка
Подкатегория	Отслеживание заказа
Основной вопрос	Как отследить мой заказ?
Синонимичные вопросы	Где мой заказ? Когда придет посылка? Статус доставки? Отследить посылку.
Ответ	<p>Вы можете отследить статус вашего заказа на странице 'Мои заказы' в личном кабинете или по номеру отслеживания на сайте курьерской службы.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Перейдите в раздел 'Мои заказы'.2. Выберите нужный заказ.3. Нажмите 'Отследить'. <p>Если у вас нет номера отслеживания, пожалуйста, укажите номер заказа, и я помогу вам его найти.</p>
Дополнительные действия ИИ	Если пользователь не предоставил номер заказа, запросить его. Если номер предоставлен, предложить ссылку на отслеживание или показать текущий статус, если есть интеграция с системой логистики.

Пример секции базы знаний: SaaS (Техническая поддержка)

Категория	Техническая поддержка
Подкатегория	Проблемы со входом
Основной вопрос	Не могу войти в аккаунт.
Синонимичные вопросы	Забыл пароль. Не могу залогиниться. Ошибка входа. Проблемы с авторизацией.
Ответ	<p>Если вы не можете войти в аккаунт, попробуйте следующие шаги:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Убедитесь, что вы правильно вводите логин и пароль (проверьте раскладку клавиатуры и Caps Lock).2. Попробуйте сбросить пароль, используя функцию 'Забыли пароль?' на странице входа.3. Если проблема сохраняется, возможно, ваш аккаунт был заблокирован. Пожалуйста, обратитесь в службу поддержки через форму обратной связи.
Дополнительные действия ИИ	Предложить ссылку на страницу сброса пароля. Если пользователь уже пробовал сбросить пароль, предложить создать тикет для оператора с автоматическим сбором информации о логине и дате последней попытки входа.

Рекомендации по актуализации и контролю качества

- Регулярный аудит базы знаний

Проводите ревизию контента не реже одного раза в квартал. Удаляйте устаревшую информацию, добавляйте новую.

□ Анализ логов диалогов ИИ

Используйте логи общения ИИ с клиентами для выявления 'провалов' — вопросов, на которые бот не смог ответить или дал неточный ответ. Это источник для доработки.

□ Сбор обратной связи от клиентов

Внедрите механизм оценки ответов ИИ (например, 'Помог ли этот ответ? Да/Нет').

□ Обучение на данных колл-центра

Используйте скрипты, которые применяют сотрудники колл-центра, и расшифровки их диалогов для обогащения базы знаний. Это наиболее ценные данные (nanosemantics.ai).

□ Тестирование новых сценариев

Перед запуском новых функций или продуктов, обновите базу знаний и протестируйте, как ИИ будет отвечать на связанные вопросы.

□ Мониторинг метрик эффективности

Отслеживайте такие показатели, как процент автоматизированных обращений, время решения проблемы, удовлетворенность клиентов после взаимодействия с ИИ.

Больше интересного в нашем блоге

развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями



Получить пользу

