

FAQ 快速优化

FAQ 知识库的优化是游戏运营中重要的一环，保证玩家可以及时了解游戏的最新动态；但同时也是一份琐碎繁重，而且无法知道优化后效果怎样的工作。

ELVA 提供多种好用的功能，协助您更好的优化 FAQ 和监控优化结果。

1. 运营支撑—>知识库优化 页面

在此页面上按照“差评数”从高到底排列，找到差评数高，差评率高的 FAQ，就是我们要优化的 FAQ。

然后点击“操作”里的查看详情并进入具体的客诉，查看具体的沟通过程。您会发现，可能机器人的回复不是玩家想要的，进而优化关键词；也可能是现有的 FAQ 知识库并不能解决玩家问题，进而添加新的 FAQ；或者是已有的 FAQ 已经过时，因此并不能回答玩家当下的提问，然后您可以进行 FAQ 的更新。

类似的功能页面还有机器人客诉分析，常见问题分析，常见问题评价统计页面，Facebook Comments。

2. 机器人—>机器人服务—>不满意的新问题页面

您也可以在不满意的新问题页面，按照标签，日期，关键词等条件搜索后，直接查看具体反馈，这里是玩家对机器人回复给予差评的所有客诉。

3. 平时客服工作总结

客服团队成员在处理客诉的过程中，针对那些可以提取为 FAQ 的客诉，加上一个标签比如“FAQ 提取”，然后通过智能视图收集，定期整理和优化。

4. 优化效果监控。

优化完毕后，您可以对这条 FAQ 的满意度进行一段时间跟进观察，在知识库优化页面查看满意率是否有所提升。

FAQ 知识库是客户服务中的重点工作，在解决玩家问题的同时，还能减少此类问题向人工客服团队的流转，使客服团队有更多的时间，处理充值，账号之类的重点问题，进行大客户维护等更有价值的工作。