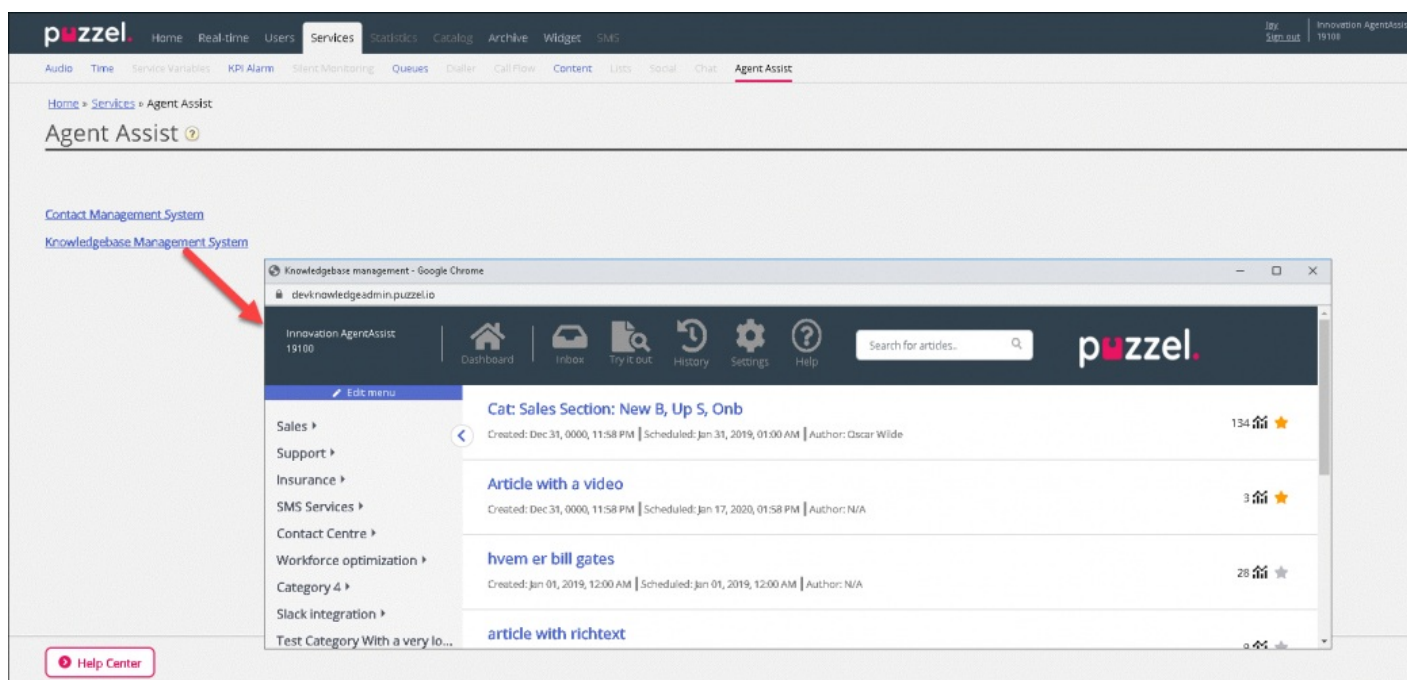


## Vidensbasens administrationssystem i Agent Assist

Du kan få adgang til vidensbasens administrationssystem via administrationsportalen under menupunktet Tjenester – Agent Assist (Services – Agent Assist). Bemærk, at det er en betalingstjeneste, som skal konfigureres til din løsning, før du kan bruge den.



Vidensbasens administrationssystem er en datalager-hub, som indeholder artikler om emner, der anses som relevante og nyttige for agenterne, når de skal besvare kundefølgelserne.

I vidensbasens administrationssystem kan du gøre følgende:

- Oprette/redigere artikler
- Slette artikler
- Kategorisere artikler
- Publicere/annullere publicering af artikler
- Bedømme artikler

Administratoren skal oprette relevante artikler samt gruppere og tage dem korrekt, så de på en effektiv måde kan analyseres [vises automatisk eller søges frem manuelt] og bruges af agenterne, mens de taler/skriver med en kunde, eller gennemses ved hjælp af vores vidensbase-widjet.