

## Fanen "Vidensbase" (Knowledgebase)

Du kan bruge fanen "Vidensbase" (Knowledgebase) til at søge efter oplysninger om et produkt/en tjeneste. Du kan bladre gennem de mest populære artikler for at øge din viden, mens du holder pause, eller søge efter relevante artikler, mens du interagerer med en kunde. De mest populære artikler vises altid i det midterste panel, når fanen åbnes første gang.

### Note

Du får kun vist fanen, hvis du abonnerer på Agent Assist-vidensbasepakken.

The screenshot shows a web browser window with a Knowledgebase interface. At the top, there's a search bar with the text "Search for articles...". Below the search bar, the search results for "cat6 / hvem er bill gates" are displayed. The main article title is "William Henry Gates III". The article content includes a biographical summary and several paragraphs of text. On the right side of the article, there are icons for social media and a "VIEW ALL TAGS" button. The left sidebar contains a navigation menu with categories like "Top Articles", "Sales", "Support", "Insurance", "SMS Services", "Contact Centre", "Workforce optimization", "Category 4", "Slack Integration", "Test Category With a very long that probably will", "cat6", and "Kjapptest 1".

Når du modtager en indgående henvendelse, skimmes artiklerne automatisk, alt efter hvilken kø henvendelsen stammer fra, og du får vist alle relevante artikler, der er knyttet til køen. Du kan også foretage en manuel søgning efter artikler inden for en bestemt kategori/sektion. Automatisk søgning er som standard slået til.

En artikel kan være forsynet med flere forskellige tags, og et par stykker af dem er vist øverst. Du kan få vist en fuldstændig oversigt over alle tags ved at klikke på funktionen VIS ALLE TAGS (SHOW ALL TAGS) i højre side.

Du kan også kopiere artiklens indhold til en udklipsholder, så du kan bruge det andre steder, eller du kan gemme det lokalt ved at klikke på ikonet i artiklens øverste højre hjørne.

Agenterne har også mulighed for at sende administratorerne forslag til artikler, som de synes bør føjes til vidensbasens administrationssystem, ved at klikke på ikonet ved siden af søgefeltet. Herefter åbnes et vindue, hvor du kan indtaste titlen på og indholdet i en foreslået artikel som vist på billedet nedenfor.

Når du klikker på Send, vises en dialogboks, hvor du skal bekræfte afsendelsen.



Du kan se en liste over alle tilgængelige vedhæftede filer ved at klikke på ikonet. Du kan enten downloade det eller kopiere

linket for at sende det til dig selv eller til kunden. Der er også en relateret artikelsektion nederst i artiklen, hvis andre artikler i vidensbasen er blevet linket til den.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Top Articles', 'Sales', 'Support', 'Insurance', 'Car', 'Privat forsikring', 'SMS Services', 'Contact Centre', 'Workforce optimization', 'Category 4', 'Slack integration', and 'Test Category With a very long that probably will'. The main content area displays an article titled 'How do I buy a private insurance?' with sub-headers 'PRIVATE INSURANCE' and 'BEST DEAL'. Below the article is a 'Related Articles (1)' section with a red plus icon and a link to 'Agent Application - Shortcut Key Description'. A search bar at the top contains 'Human chat'. A chat window for 'Martin King' is visible in the top right corner. A document preview shows two files: 'best deal.docx' and 'another deal.docx'.

Agenterne kan også sende artikelforslag til administratorerne, der skal medtages i Knowledgebase Management System ved at trykke på ikonet ved siden af søgefeltet. Dette åbner et foreslået artikelvindue, hvor du kan indtaste titlen og indholdet af artiklen som vist på billedet nedenfor.

Klik på Send for at se en sendt bekræftelsesdialogboks.

The 'Suggest Article' dialog box has a title bar with a close button. It contains two text input fields. The 'Question' field contains the text 'New article suggestion'. The 'Answer' field contains the text 'This is a new article suggestion from KB widget'. At the bottom left is a 'Cancel' button and at the bottom right is a 'Send' button.