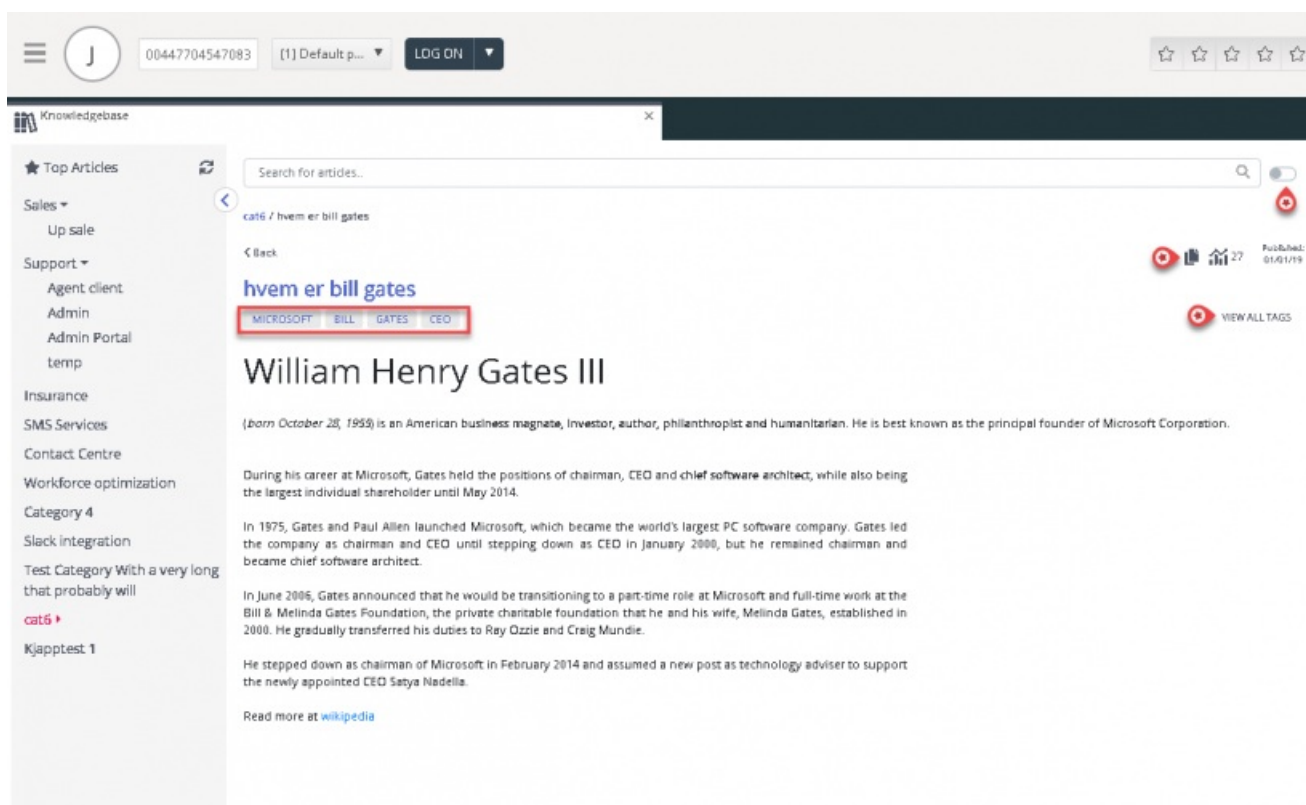


Fanen "Vidensbase" (Knowledgebase)

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.



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 administratorenne 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 the Knowledgebase interface. At the top, there's a 'Knowledgebase' header and a chat window for 'Martin King Human chat'. A sidebar on the left lists categories: Top Articles, Sales, Support, Insurance (selected), Car, Privat forsikring, SMS Services, Contact Centre, Workforce optimization, Category 4, Slack integration, and a long test category. The main content area displays the article 'How do I buy a private insurance?' with a search bar, a back button, and a 'Related Articles (1)' section showing 'Agent Application - Shortcut Key Description'. A red speech bubble icon is next to the related article. On the right, there's a 'Published: 12/04/19' date and a list of documents: '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.

Suggest Article

Question

New article suggestion

Answer

This is a new article suggestion from KB widget

Cancel

Send