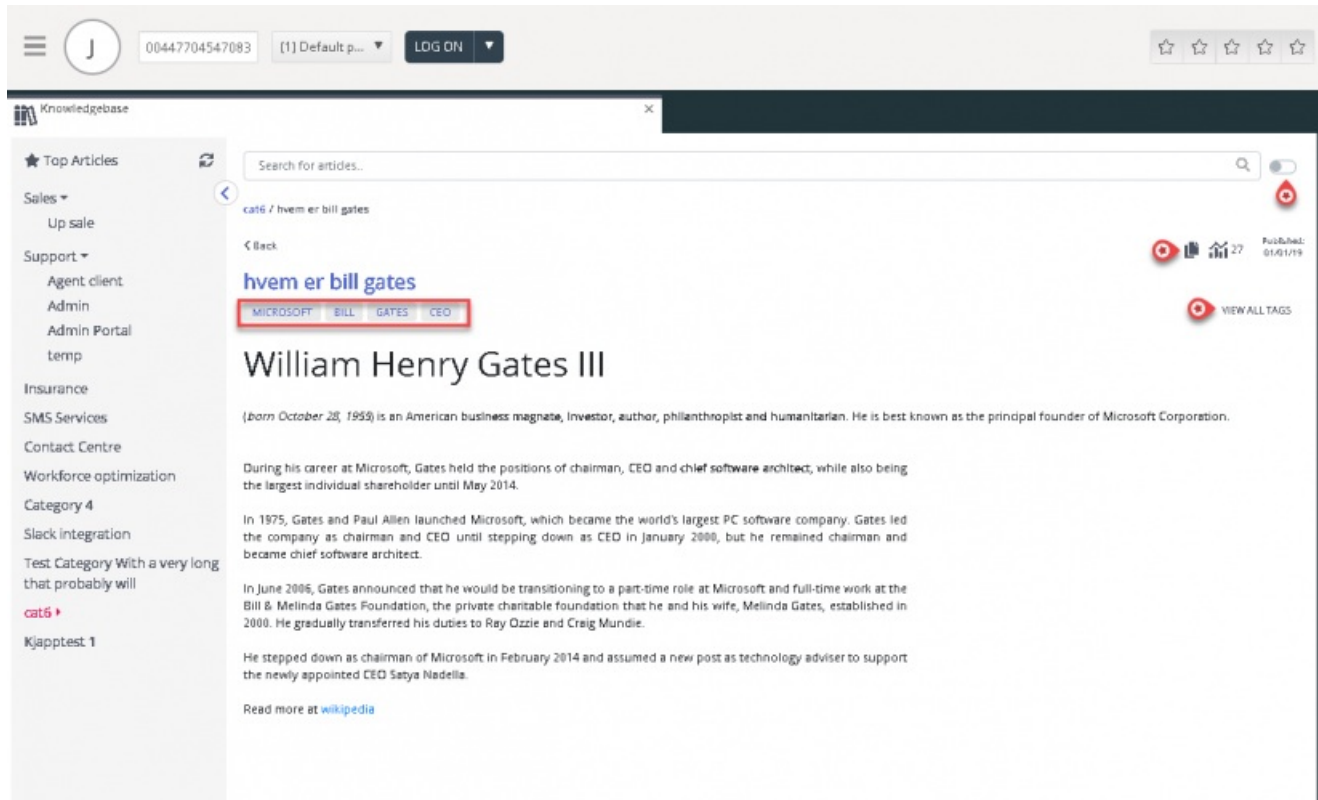


Knowledgebase-välilehti

Knowledgebase-välilehdellä voit hakea tietoja tuotteesta/palvelusta. Voit selata tauollasi hyvät arvostelut saaneita artikkeleita tai etsiä aiheeseen liittyviä artikkeleita palvelutilanteen aikana. Parhaat artikkelit näkyvät aina keskipaneelissa, kun avaat välilehden ensimmäisen kerran.

Note

Tämä välilehti on käytettävissä vain, jos olet tilannut Agent Assist Knowledgebase -paketin.



The screenshot shows the Knowledgebase interface. At the top, there is 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 article title is "hvem er bill gates" and it is categorized under "MICROSOFT", "BILL", "GATES", and "CEO". The article content is for "William Henry Gates III" and includes a brief biography and a link to the Wikipedia page.

Aina kun palvelupyyntö saapuu, toiminto suodattaa automaattisesti näkyviin pyynnön jonon mukaiset artikkelit. Näet kaikki tähän jonoon liittyvät artikkelit. Voit myös hakea artikkeleita hakusanoilla luokan/osa-alueen mukaan. Automaattinen haku on käytössä tehdasasetuksena.

Artikkeliin on saatettu liittää useita erilaisia tunnisteita, joista muutama näkyy yläosassa. Avaa näkyviin kaikki tunnisteet painamalla oikealla olevaa VIEW ALL TAGS -vaihtoehtoa (näytä kaikki tunnisteet).

Artikkelin sisällön voi kopioida leikepöydälle, josta se on helppo liittää muualle tai tallentaa laitteelle. Kopioi artikkeli painamalla artikkelin oikeassa yläkulmassa olevaa kuvaketta.

Asiakaspalvelija voi lähettää artikkeliehdotuksiaan Knowledgebase-hallintajärjestelmän pääkäyttäjille painamalla hakukentän vieressä olevaa kuvaketta. Näytölle avautuu artikkeliehdotuksen ikkuna, johon voit kirjoittaa artikkelin otsikon ja sisällön kuten alla olevassa esimerkkikuvassa.

Lähetä ehdotus painamalla Send, ja näet vahvistuksen ikkunassa.



Näet luettelon kaikista käytettävissä olevista liitteistä napsauttamalla kuvaketta. Voit joko ladata sen tai kopioida linkin lähettääksesi sen itsellesi tai asiakkaalle. Artikkelin alaosassa on myös aiheeseen liittyvä artikkeli -osio, jos siihen on

linkitetty muita Knowledgebasen artikkeleita.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. On the left is a sidebar 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 the article 'How do I buy a private insurance?' with a breadcrumb trail 'Insurance / Privat forsikring / How do I buy a private Insurance?'. Below the title are tags 'PRIVATE INSURANCE' and 'BEST DEAL'. A call to action says 'Call us and we will help you find the best deal.' Below this is a 'Related Articles (1)' section with a link to 'Agent Application - Shortcut Key Description'. A chat window for 'Martin King Human chat' is open at the top right. A document suggestion box shows two files: 'best deal.docx' and 'another deal.docx'.

Agentit voivat myös lähettää artikkeliehdotuksia järjestelmänvalvojille, jotka sisällytetään Knowledgebase Management Systemiin, painamalla hakupalkin vieressä olevaa kuvaketta. Tämä tuo esiin ehdotusartikkeli-ikkunan, johon voit kirjoittaa artikkelin otsikon ja sisällön alla olevan kuvan mukaisesti.

Napsauta Lähetä nähdäksesi lähetetyn vahvistuksen valintaikkunan.

Suggest Article

Question

New article suggestion

Answer

This is a new article suggestion from KB widget

Cancel Send