

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 -pakettin.

The screenshot shows the Knowledgebase interface. At the top, there's a search bar with the text 'cat6 / hvem er bill gates'. Below the search bar, the article 'William Henry Gates III' is displayed. The article title is highlighted with a red box. Below the title, there's a summary of the article, followed by a detailed description of William Henry Gates III's career at Microsoft. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Top Articles', 'Sales', 'Support', and 'Insurance'. The top right corner shows a 'LOG ON' button and a user profile icon.

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.

Knowledgebase

★ Top Articles

Sales

Support

Insurance ▾

Car

Privat forsikring

SMS Services

Contact Centre

Workforce optimization

Category 4

Slack integration

Test Category With a very long
that probably will

Human chat

Insurance / Privat forsikring / How do I buy a private insurance?

< Back

How do I buy a private insurance?

PRIVATE INSURANCE BEST DEAL

Call us and we will help you find the best deal.

READ MORE OF THIS ARTICLE

Related Articles (1)

> Agent Application - Shortcut Key Description

Martin King
Human chat

Published: 12/04/19

best deal.docx

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