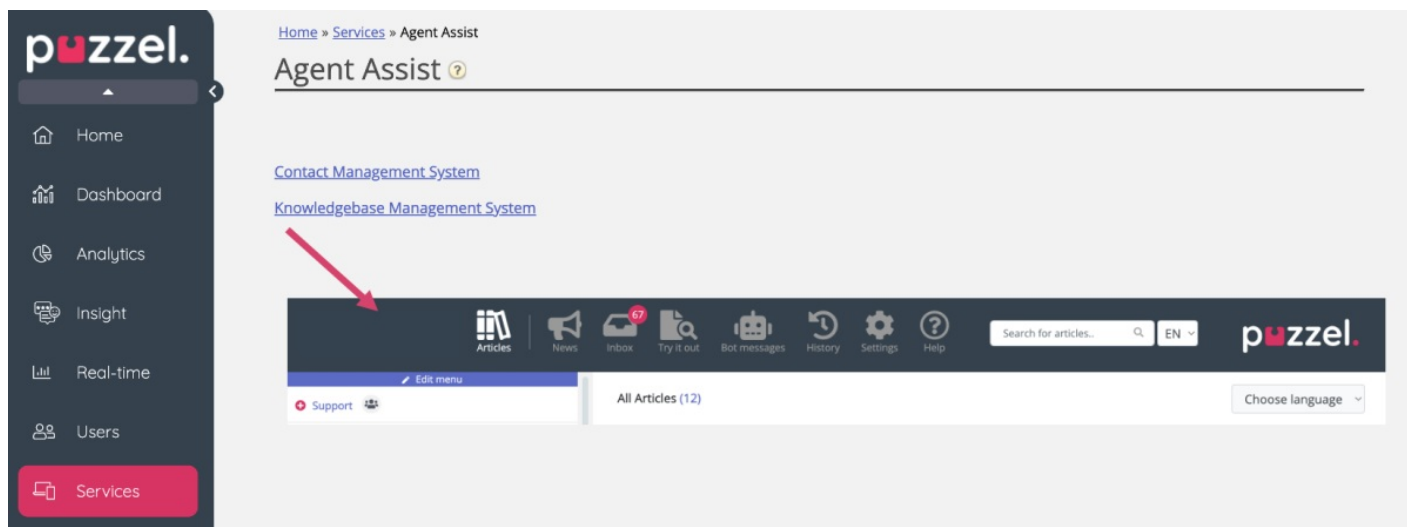


## Agent Assist Knowledge Base Management System

Du har tilgang til administrasjonssystemet for kunnskapsbasen fra administrasjonsportalen under menyalternativet Tjenester – Agent Assist. Merk at dette er en betalingstjeneste, som må konfigureres for løsningen før bruk.



Administrasjonssystemet for kunnskapsbasen er en datalagringshub som inneholder artikler om emner som anses relevante og nyttige for agentene mens de svarer på kundesvar.

I administrasjonssystemet for kunnskapsbasen kan du

- opprette/redigere artiklene
- slette artiklene
- kategorisere artiklene
- publisere / oppheve publisering av artiklene
- rangere artiklene
- Opprett nyheter
- Opprette kunngjøringer

Administratorer må opprette relevante artikler og grupper og tagge dem på riktig måte, slik at de effektivt kan analyseres [og komme opp automatisk eller være tilgjengelige gjennom søk] og brukes av agentene mens de er i samtale med kunden, eller blas igjennom ved hjelp av vår kunnskapsbase-widget.