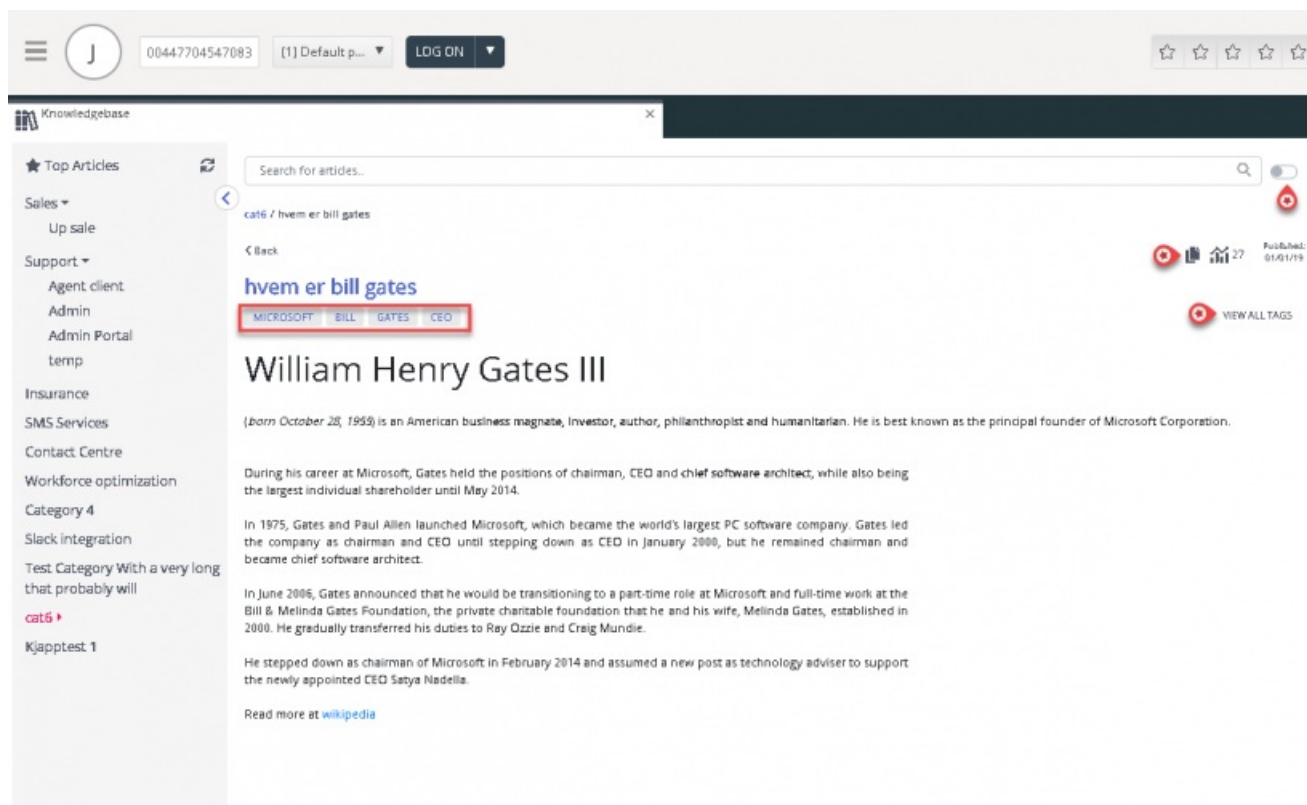


Fanen Kunnskapsbase

Fanen Kunnskapsbase kan brukes til å søke etter informasjon om et produkt eller en tjeneste. Du kan tilfeldig bla igjennom de topprangerte artiklene for å forbedre kunnskapen din mens du er i pause, eller se etter relevante artikler under en kundeinteraksjon. De topprangerte artiklene er alltid oppført i midtpanelet når fanen åpnes for første gang.

Note

Denne fanen er bare tilgjengelig hvis du har tegnet abonnement på kunnskapsbasepakken for Agent Assist.



The screenshot shows a web interface for a Knowledgebase. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon (J), a phone number (00447704547083), a dropdown menu ([1] Default p...), and a LOG ON button. Below this is a search bar with the text "Search for articles...". The main content area displays an article titled "hvem er bill gates" with a sub-header "William Henry Gates III". The article text includes: "(born October 28, 1955) is an American business magnate, investor, author, philanthropist and humanitarian. He is best known as the principal founder of Microsoft Corporation. During his career at Microsoft, Gates held the positions of chairman, CEO and chief software architect, while also being the largest individual shareholder until May 2014. In 1975, Gates and Paul Allen launched Microsoft, which became the world's largest PC software company. Gates led the company as chairman and CEO until stepping down as CEO in January 2000, but he remained chairman and became chief software architect. In June 2006, Gates announced that he would be transitioning to a part-time role at Microsoft and full-time work at the Bill & Melinda Gates Foundation, the private charitable foundation that he and his wife, Melinda Gates, established in 2000. He gradually transferred his duties to Ray Ozzie and Craig Mundie. He stepped down as chairman of Microsoft in February 2014 and assumed a new post as technology adviser to support the newly appointed CEO Satya Nadella. Read more at wikipedia". There are several icons on the right side of the article, including a red circle with a white plus sign, a red circle with a white minus sign, and a red circle with a white magnifying glass. The tags "MICROSOFT", "BILL", "GATES", and "CEO" are highlighted in a red box.

For alle innkommende henvendelser blir artiklene automatisk skannet basert på køen henvendelsen kommer fra, og du får opp en oversikt over alle relevante artikler knyttet til køen. Du kan også søke etter artikler manuelt under en kategori/del. Som standard er automatisk søk aktivert.

Det er mulig at en artikkel kan ha mange forskjellige tagger knyttet til seg, hvorav et par vises øverst. Du kan få en fullstendig visning av alle taggene ved å klikke på alternativet VIS ALLE TAGGER til høyre.

Innholdet i artikkelen kan også kopieres til en utklippstavle for bruk andre steder eller for lokal lagring ved å klikke på ikonet øverst til høyre i artikkelen.

Agentene kan også sende forslag til administratorene til artikler som kan inkluderes i Knowledgebase Management System, ved å trykke på ikonet ved siden av søkefeltet. Da vil det komme opp et vindu for forslag til artikkel, der man kan skrive inn tittelen på og innholdet i artikkelen, som vist på bildet nedenfor.



Du kan se en liste over alle tilgjengelige vedlegg ved å klikke på ikonet. Du kan enten laste den ned eller kopiere lenken for å sende den til deg selv eller til kunden. Det er også en relatert artikkelseksjon nederst i artikkelen hvis andre artikler i

kunnskapsbasen er knyttet til den.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. At the top, there is a search bar with the text 'Human chat' and a search icon. Below the search bar, the article title 'How do I buy a private insurance?' is displayed. The article content includes a sub-header 'PRIVATE INSURANCE BEST DEAL' and a call to action 'Call us and we will help you find the best deal.' A 'Send' button is visible in the bottom right corner of the article view. A sidebar on the left contains 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'. A chat window for 'Martin King Human chat' is open at the top right.

Agentene kan også sende artikkelforslag til administratorene som skal inkluderes i Knowledgebase Management System ved å trykke på ikonet ved siden av søkefeltet. Dette vil gi et forslag til artikkelvindu hvor du kan skrive inn tittelen og innholdet for artikkelen som vist på bildet nedenfor.

Klikk på Send for å se en sendt bekreftelsesdialogboks.

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