

## Kunnskapsbase (AI-drevet)

Kunnskapsbase er et selvbetjent bibliotek med intern informasjon som kan brukes til å levere verdi til kunden. Den fungerer som en integrert ressurs for kvalitetsinformasjon, og hjelper deg med å samle inn og organisere informasjonen og evaluere bruken av den, slik at selskapet ditt kan levere effektiv kundeservice.

Puzzel Kunnskapsbase er designet for at det skal være enkelt å søke etter informasjon, eller for at informasjonen automatisk skal foreslås for agentene av den AI-drevne motoren før den videresendes til kunden.

Styringssystemet for Puzzel Kunnskapsbase hjelper administratorene med å opprette, redigere og slette artikler og kategorisere dem slik at de effektivt analyseres og sendes til agentene mens de svarer på henvendelser fra kundene. Agenter kan foreslå artikler til administratorene gjennom grensesnittet i agentapplikasjonen. Agenter kan også tilfeldig bli gjennom artiklene i Kunnskapsbase ved hjelp av en egen widget.

For mer informasjon om Puzzel kunnskapsbase, vennligst les følgende artikler:

- [Knowledgebase-styringssystemet](#)
- [Kunnskapsbase-fanen i Agent-applikasjonen](#)