

Tabblad Kennisbank

Het tabblad “Kennisbank” kan gebruikt worden om informatie over een product/dienst te zoeken. U kunt gewoonweg door de best beoordeelde artikelenbladeren om uw kennis te vergroten tijdens een pauze of op zoek gaan naar relevante artikelen tijdens een klantinteractie. De beste artikelen worden altijd weergegeven in het middenpaneel wanneer het tabblad voor het eerst wordt geopend.

Note

Dit tabblad is alleen beschikbaar wanneer u zich hebt geabonneerd op het kennisbankpakket “Hulp voor Vertegenwoordigers”.

The screenshot shows a web interface for a Knowledgebase. At the top, there is a navigation bar with a user profile '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 'William Henry Gates III' with a sub-header 'hvem er bill gates'. A red box highlights the tags 'MICROSOFT', 'BILL', 'GATES', and 'CEO'. The article text describes Gates' role at Microsoft. On the right side, there are icons for a red heart, a bar chart with '27', and a 'Published: 01/01/19' date. A 'VIEW ALL TAGS' button is also visible.

Voor elk binnenkomend verzoek worden de artikelen automatisch geskimd op basis van de wachrij waar het verzoek vandaan komt en krijgt u alle relevante artikelen te zien die aan de wachrij zijn gekoppeld. U kunt ook handmatig artikelen zoeken onder een categorie/sectie. Automatisch zoeken is standaard ingeschakeld.

Het is mogelijk dat er meerdere verschillende tags aan een artikel zijn gekoppeld, waarvan er een aantal bovenaan worden weergegeven. U kunt een volledig overzicht van alle tags krijgen door op de optie BEKIJK ALLE TAGS aan de rechterkant te klikken.

De inhoud van het artikel kan ook naar een klembord worden gekopieerd zodat het elders kan worden gebruikt of lokaal opgeslagen kan worden door op het pictogram in de rechterbovenhoek van het artikel te klikken.

Het artikelen met de bijlagen heeft bovenaan een bijlagepictogram met het aantal beschikbare bijlagen voor het artikel.



U kunt een lijst met alle beschikbare bijlage bekijken door op het pictogram te klikken. U kunt het downloaden of de link kopiëren om het naar uzelf of naar de klant te sturen. Er is ook een sectie met verwante artikelen onderaan het artikel als er andere artikelen in de kennisbank aan zijn gekoppeld.

The screenshot shows a Knowledgebase interface. On the left is 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'. The main content area displays an article titled 'How do I buy a private insurance?' under the category 'Insurance / Privat forsikring'. The article includes a 'Back' link, a 'Call us and we will help you find the best deal.' message, and a 'Related Articles (1)' section with a link to '> Agent Application - Shortcut Key Description'. A red circle with a white plus sign highlights a 'Suggest Article' button next to the related article link. In the top right corner, there is a chat window for 'Martin King' and a search bar containing 'Human chat'. A document preview window is also visible, showing two documents: 'best deal.docx' and 'another deal.docx'.

De vertegenwoordigers kunnen ook artikelsuggesties naar de beheerders sturen om in het Knowledgebase Management System op te nemen door op het pictogram naast de zoekbalk te klikken. Dit zal het venster voor artikelsuggestie openen waar u de titel en de inhoud voor het artikel kunt invoeren, zoals weergegeven in de onderstaande afbeelding.

Klik op "Verzenden" om een verzonden bevestigingsvenster te zien.

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