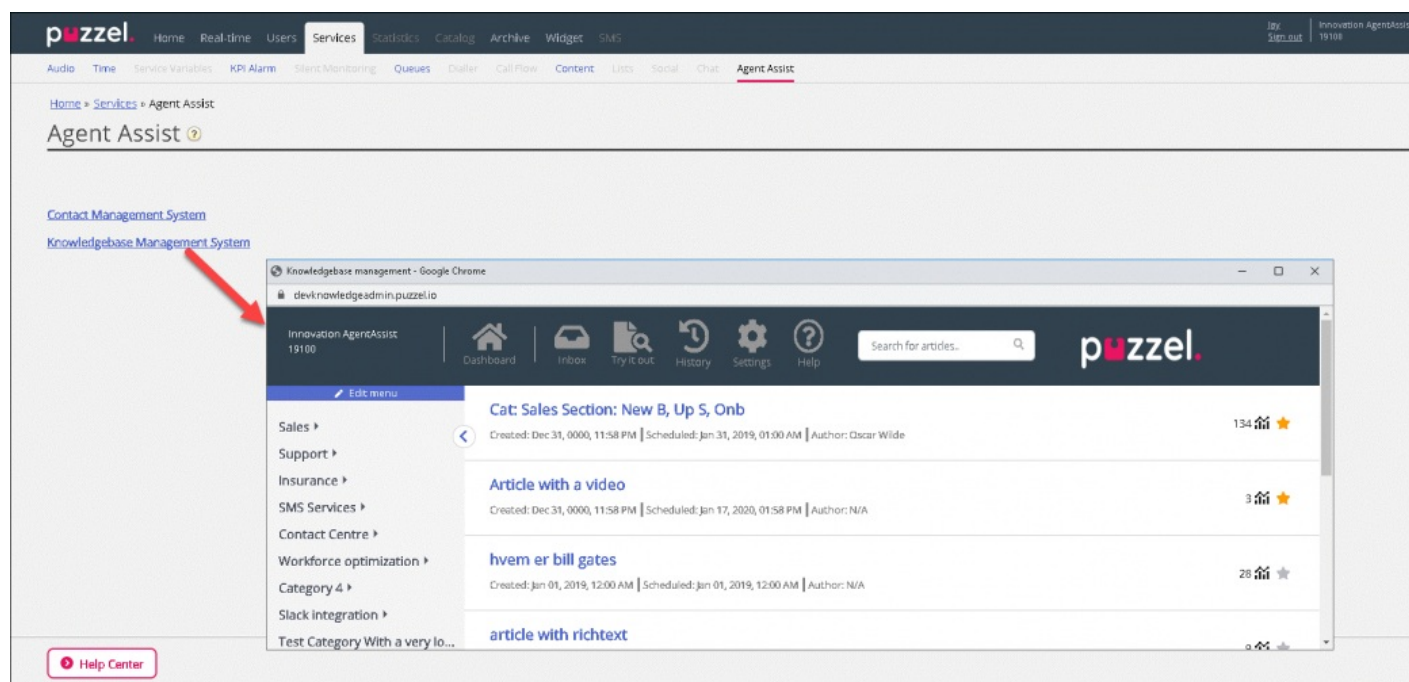


Agent Assist Knowledgebase Management System

Du kan komma åt Knowledgebase Management-systemet från menyalternativet Services - Agent Assist. Tänk på att detta är en betaltjänst som måste konfigureras för din lösning före användning.



Knowledgebase Management System är ett datalagringsnav som innehåller artiklar om ämnen som anses relevanta och användbara för agenterna när de svarar på kundfrågor.

I Knowledgebase Management-systemet kan du:

- Skapa/redigera artiklar
- Ta bort artiklar
- Kategorisera artiklar
- Publicera/avpublicera artiklar
- Betygsätta artiklar

Administratörer måste skapa relevanta artiklar, gruppera och tagga dem på lämpligt sätt, så att de kan analyseras effektivt [automatiskt serveras eller söks manuellt] och användas av agenterna medan de pratar med kunden eller bläddrar igenom dem med hjälp av vår Knowledgebase-widjet.