

Skapa och redigera en artikel

En artikel är en liten beskrivning av en produkt/funktionalitet/tjänst som agenten kan gå igenom för att lösa en kundfråga.

Skapa/redigera en artikel

Så här skapar du en ny artikel:

1. Markera den kategori/det avsnitt på den vänstra panelen som du vill att artikeln ska vara i.
2. Klicka på ikonen (visas nedan) på mittpanelen för att öppna redigeraren.

+ Article

Sales

Sample article



Publish Date: Feb 22, 2022, 10:17 AM

+ Tags

Edit text

This is a sample article

G

Type:	Publish Date:	Visibility:	Language:
Plain text ▾	Feb 22, 2022, 10:17 AM 📅	<input checked="" type="checkbox"/> Visible	Norwegian ▾

Save Cancel

3. Ange artikelns rubrik. Till exempel; Exempelartikel
4. Ange innehållet i artikeln
5. Klicka på ikonen (visas nedan) längst upp till höger för att lista den som den översta artikeln
6. Välj formateringsformat för brödtexten, oformaterad eller markerad, från listrutan
7. Välj alternativet Visible om du tänker publicera den omedelbart eller schemalägga det för ett senare datum genom att välja datum och tid under alternativet Scheduled. Som standard väljs aktuellt datum och aktuell tid.

+ Tags

8. Klicka på knappen (som visas nedan) för att ange anpassade taggar för din artikel.
9. Klicka på **knappen Spara för** att spara ändringarna och avsluta redigeraren.

Om du vill redigera en befintlig artikel väljer du den för att öppna den i redigeraren. Du kan göra ändringar i innehållet, lägga till anpassade taggar, länka artikeln till olika artiklar / kategorier / avsnitt eller avpublicera den baserat på kraven. Du kan också ladda upp bilagor som agenterna kan ladda ner för att hänvisa och även skicka det till kunderna via e-post, SMS eller chatt.

Support
Select Language
EN ND ADD +

How do I buy a private insurance? 3 stars

Publish Date: Dec 04, 2019, 11:41 AM

+ Tags Private Insurance Best Deal

Save text

Call us and we will help you find the best deal.

Type: Publish Date: Dec 04, 2019, 11:41 AM Visibility: Visible Language: EN

Plain text

Author: Created: Dec 04, 2019, 11:42 AM Modified: Feb 09, 2021, 02:25 PM by Jay

+ Upload file best deal.docx another deal.docx favcom.jpg

+ Map category Support

+ Map section Private Fostering

+ Map article Agent Application-Shortcut Key Description Hvordan SÅ Av Og På En Datamaskin Test

Save Delete

Feedback	Created	Sent by
Should add number to call.	Oct 21, 2021, 08:32 AM	Agent (human)

Delete

Taggarna kan vara av två typer:

- NLU-taggar [automatiskt genererade baserat på titel och innehåll, representerade i grått]
- Anpassade taggar [skapade av användaren, representerade i blått]

Note

För en ny artikel läggs NLU-taggar endast till när artikeln sparas. Anpassade taggar får företräde framför NLU-taggar under artikelsökning och NLU-taggar kan inte redigeras eller tas bort.

Användningsräknaren längst upp till höger anger antalet gånger artikeln har använts av agenten under kundinteraktioner. Detta fungerar också som ett kriterium för de artiklar som ska listas högst upp.

Om du vill ta bort en artikel markerar du den artikel som du vill ta bort, så att den öppnas i redigeraren. Sedan klickar du på knappen för att ta bort längst ned till höger.

Översta artikeln

Artiklar som ofta används av agenterna eller uttryckligen markeras som den översta artikeln när de skapar/redigerar den visas i det här avsnittet. Artikeln som markeras som överst har företräde i listan framför de artiklar som har högt användningsantal.

Till exempel: En artikel som markeras som överst med en användningsräknare på fem listas fortfarande högre än artikeln som inte är markerad som topp med ett användningsantal på 50.