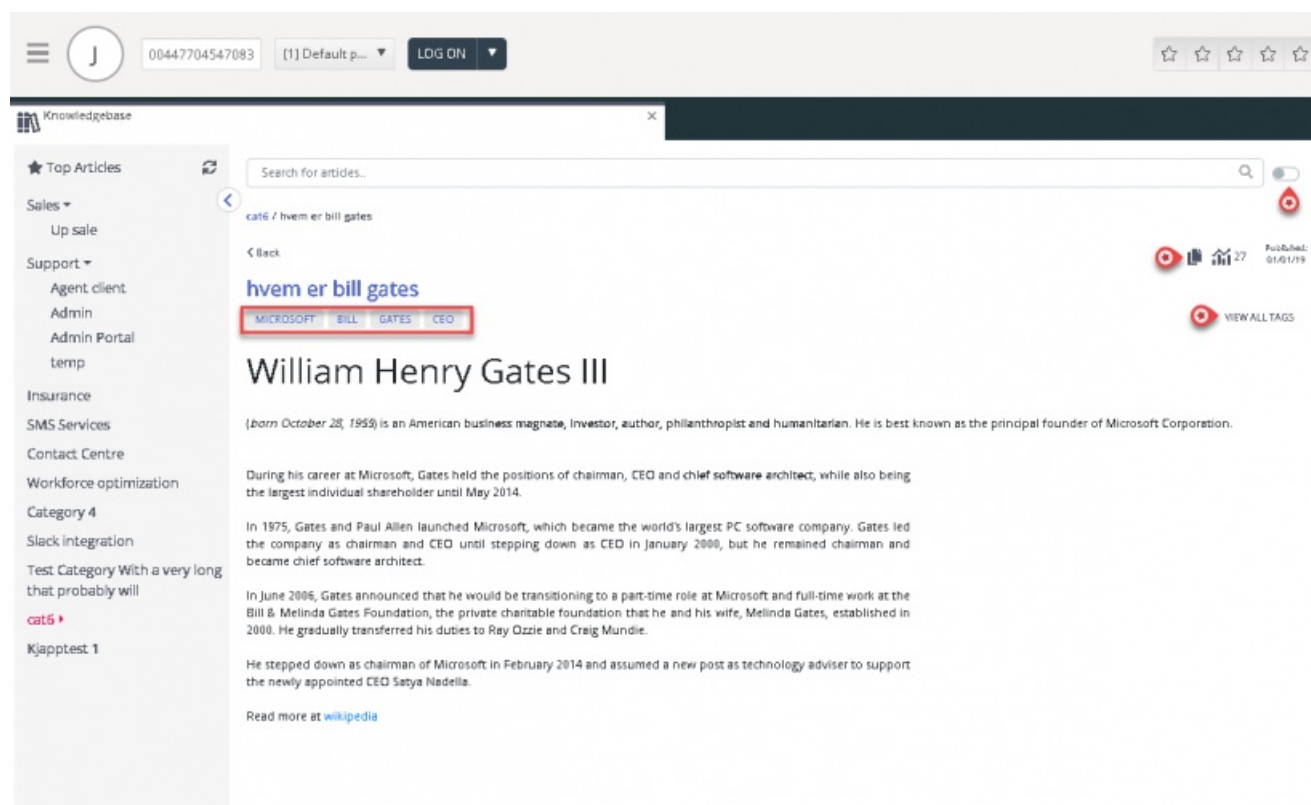


Fliken Knowledgebase

Fliken Knowledgebase kan användas för att söka information om en produkt/tjänst. Du kan avslappnat bläddra igenom de högst rankade artiklarna för att förbättra din kunskap under en paus eller leta efter relevanta artiklar under kundinteraktionen. De översta artiklarna visas alltid på mittpanelen när fliken öppnas för första gången.

Note

Den här fliken är endast tillgänglig om du prenumererar på Agent Assists kunskapsbaspaket.



För alla inkommande förfrågningar skummas artiklarna automatiskt baserat på den kö förfrågningen kommer från, och du kommer att presenteras med alla relevanta artiklar som är kopplade till kön. Du kan också manuellt söka efter artiklar under en kategori/ett avsnitt. Som standard är automatisk sökning aktiverad.

Det är möjligt att en artikel kan ha många olika taggar kopplade till sig, varav ett par visas högst upp. Du kan få en fullständig bild av alla taggar genom att klicka på alternativet VISA ALLA TAGGAR till höger.

Innehållet i artikeln kan också kopieras till ett Urklipp. Då kan det användas någon annanstans eller lagras lokalt genom att du klickar på ikonerna längst upp till höger i artikeln.

Agenterna kan också skicka artikelförslag som ska ingå i Knowledgebase Management System till administratörerna genom att trycka på ikonerna bredvid sökfältet. Detta kommer att visa ett fönster för föreslagna artiklar, där du kan ange titeln och innehållet för artikeln enligt bilden nedan.

Klicka på Send för att se en dialogruta för skickad bekräftelse.



Du kan se en lista över alla tillgängliga bilagor genom att klicka på ikonerna. Du kan antingen ladda ner den eller kopiera länken för att skicka den till dig själv eller till kunden. Det finns också ett relaterat artiklaravsnitt längst ner i artikeln om andra artiklar i kunskapsbasen har länkats till den.

Knowledgebase

Human chat

Martin King
Human chat

Human chat

Insurance / Privat försikring / How do I buy a private insurance?

< Back

How do I buy a private insurance?

PRIVATE INSURANCE BEST DEAL

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

READ MORE OF THIS ARTICLE

Related Articles (1)

> Agent Application - Shortcut Key Description

Top Articles

Sales

Support

Insurance ▾

Car

Privat försikring

SMS Services

Contact Centre

Workforce optimization

Category 4

Slack Integration

Test Category With a very long
that probably will

2

best deal.docx

another deal.docx

Published:
12/04/19

Agenterna kan också skicka artikelförslag till administratörerna som ska ingå i Knowledgebase Management System genom att trycka på ikonerna bredvid sökfältet. Detta kommer att visa förslag på artikelfönster där du kan skriva in titeln och innehållet för artikeln som visas på bilden nedan.

Klicka på Skicka för att se en skickad bekräftelsedialogruta.

Suggest Article

Question

New article suggestion

Answer

This is a new article suggestion from KB widget

Cancel

Send