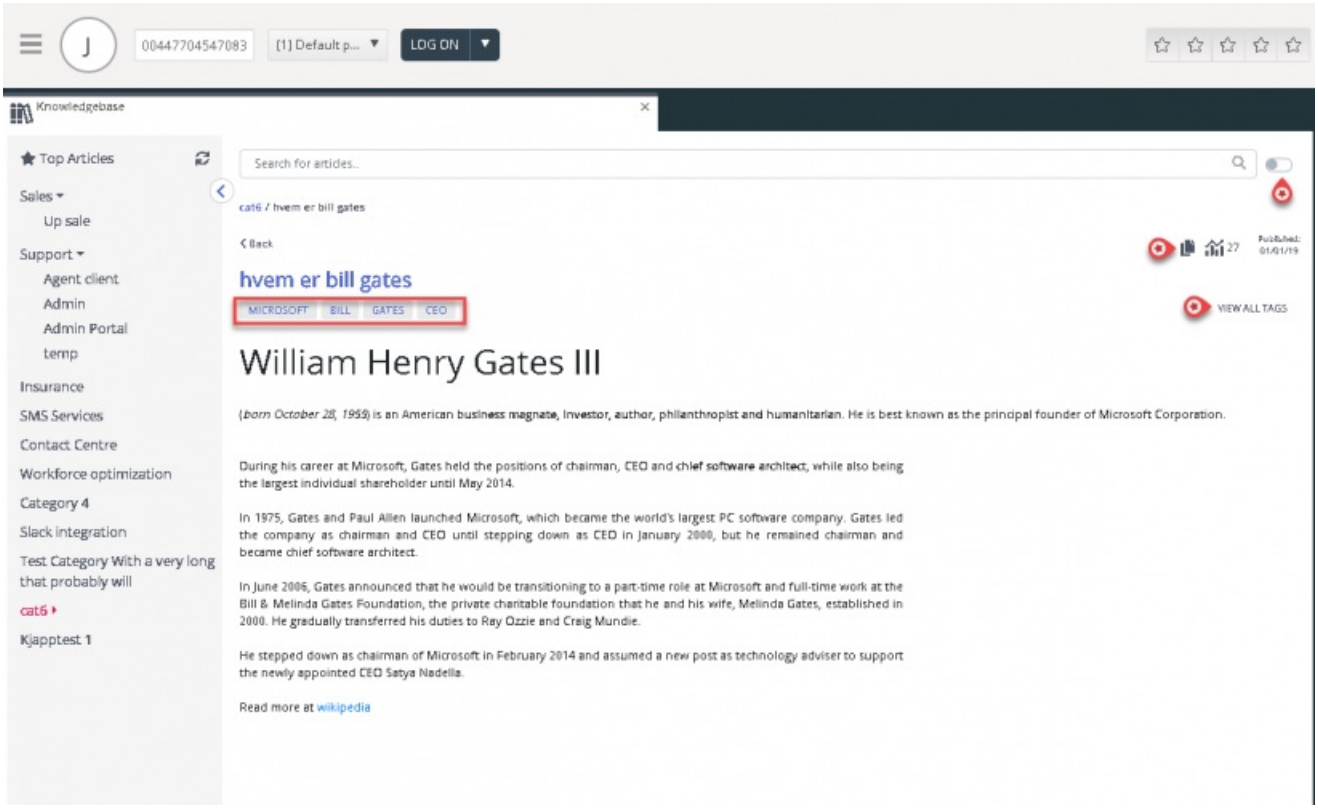
Fliken Knowledgebase

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.

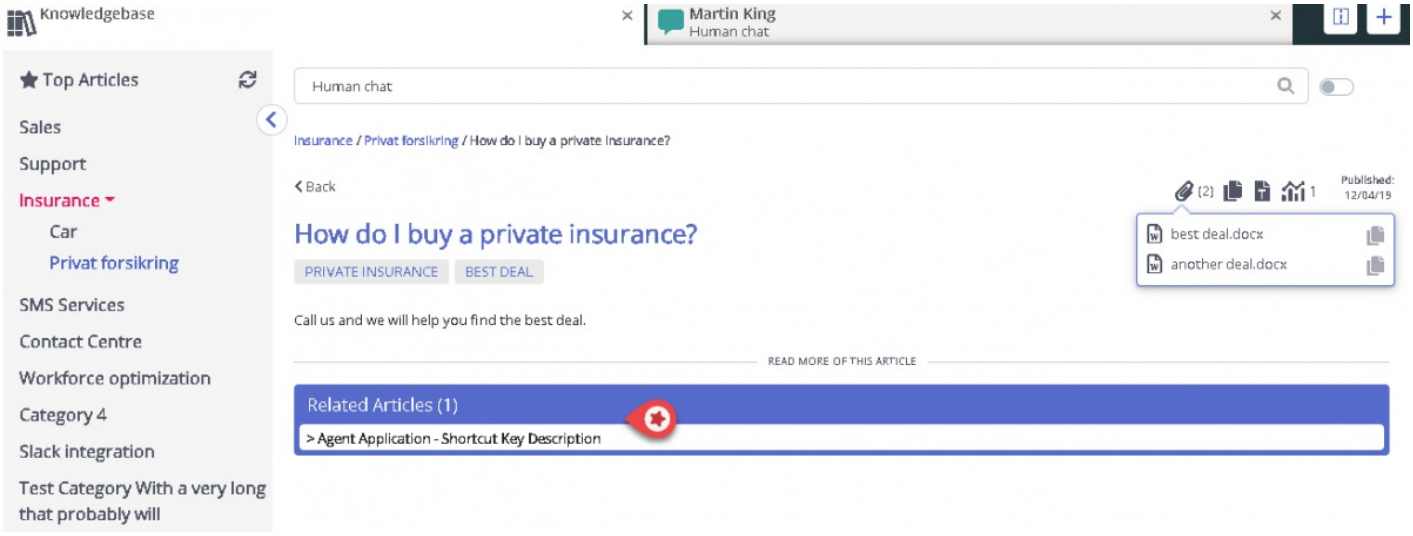
Innehållet i artikeln kan också kopieras till ett Urklipp. Då kan det användas någon annanstans eller lagras lokalt genom att du klickar på ikonen längst upp till höger i artikeln.

Agenterna kan också skicka artikelförslag som ska ingå i Knowledgebase Management System till administratörerna genom att trycka på ikonen 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.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.

Du kan se en lista över alla tillgängliga bilagor genom att klicka på ikonen. 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.



Agenterna kan också skicka artikelförslag till administratörerna som ska ingå i Knowledgebase Management System genom att trycka på ikonen 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.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.