

Knowledgebase (AI-driven kunskapsbas)

Knowledgebase är ett självbetjäningsbibliotek med intern information som kan användas till att på ett sakkunnigt sätt leverera värde till kunden. Detta fungerar som en integrerad resurs för kvalitativ information, genom att hjälpa dig att samla in, organisera och utvärdera användningen av information, så att ditt företag kan leverera utmärkt kundservice.

Puzzel Knowledgebase är utformad för att det ska vara lätt för agenterna att söka efter information i den, samt för att den AI-drivna motorn ska kunna ge automatiska förslag till agenterna innan de vidarebefordras till kunden.

Puzzel Knowledgebase-hanteringssystemet hjälper administratörerna att skapa/redigera/ta bort artiklar och kategorisera dem så att de analyseras effektivt och presenteras för agenterna samtidigt som de svarar på kundfrågorna. Agenter kan föreslå artiklar till administratörerna via Agentapplikationens gränssnitt. Agenter kan också tillfälligt bläddra igenom artiklarna i kunskapsbasen med hjälp av vår Knowledgebase Widget.

För mer information om Puzzel Knowledgebase, läs följande artiklar:

- [Knowledgebase-hanteringssystemet](#)
- [Fliken Kunskapsbas i Agentapplikationen](#)