



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Web Edition Help

Centro de conocimiento

Centro de conocimiento

¿Qué es el Centro de conocimiento?

El Centro de conocimiento le permite usar sus conocimientos empresariales de la mejor manera, capturando, almacenando y distribuyendo ese conocimiento donde sea necesario. Con Knowledge Center puede proveer rápidamente las respuestas apropiadas a los clientes, lo que da como resultado en un mejor servicio al cliente.

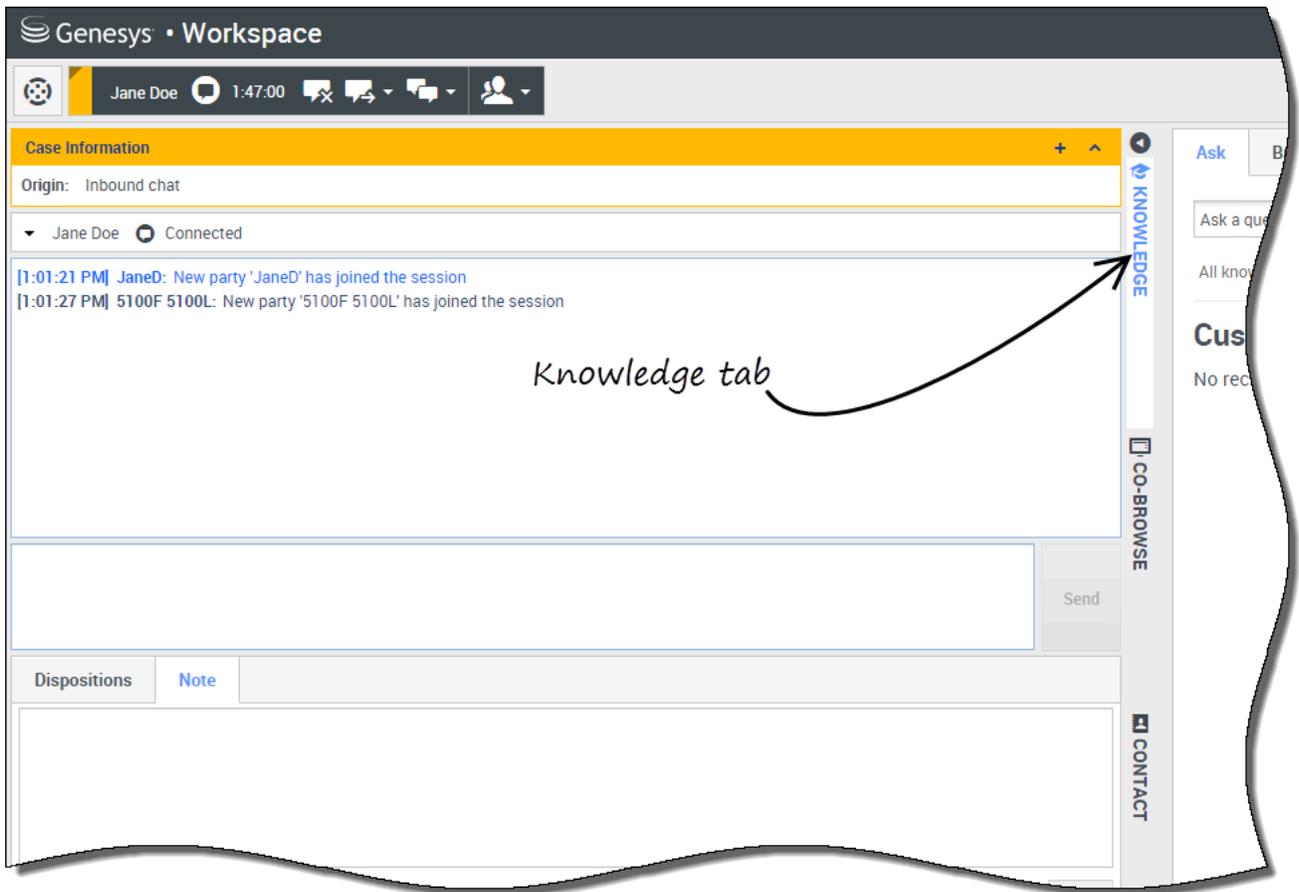
¿Cómo me puede ayudar el Centro de conocimiento a hacer mi trabajo?

Con el Centro de conocimiento usted puede:

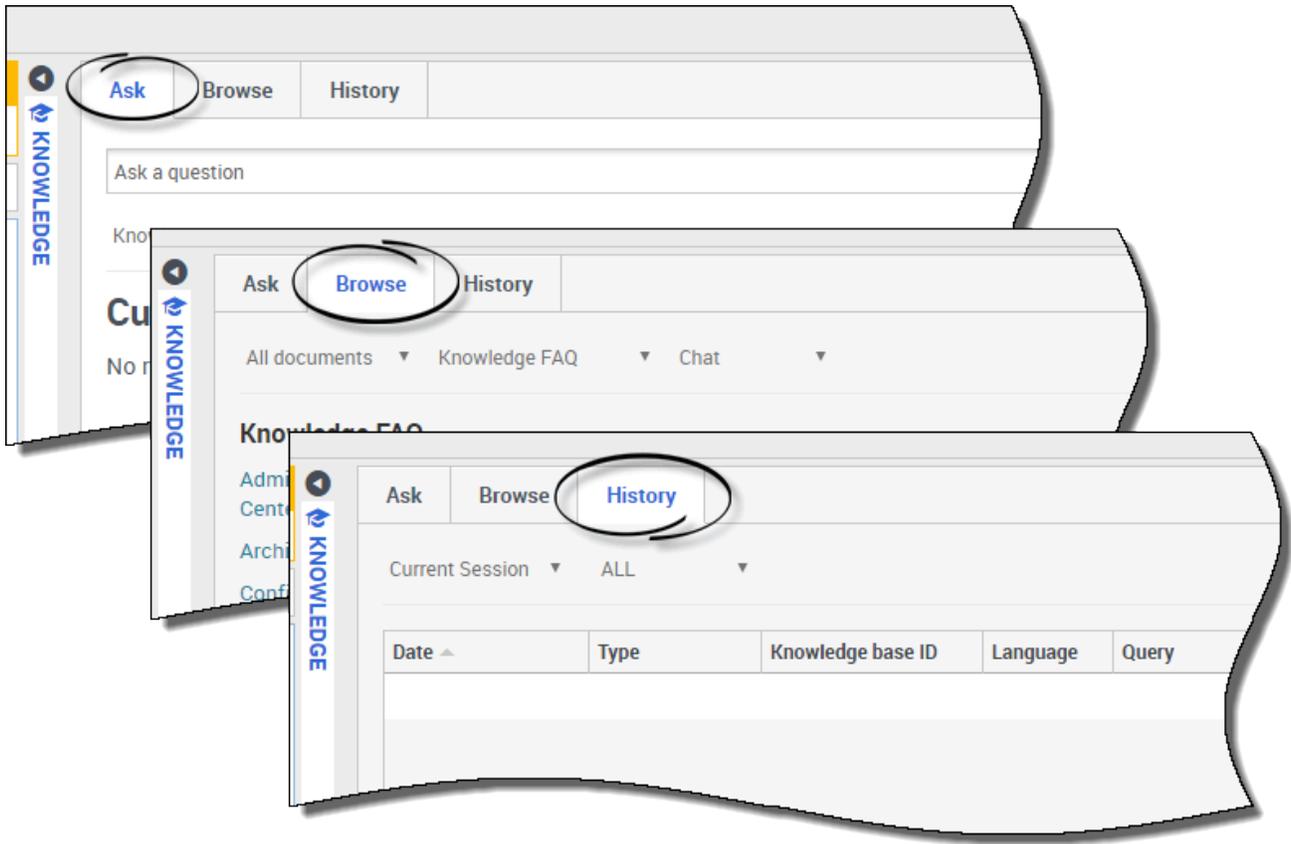
- **Proporcionar a los clientes artículos sugeridos**
- **Proporcionar comentarios para mejorar la precisión de búsqueda y relevancia**
- **Crear artículos de conocimientos a través del sistema incluido de administración de contenido**
- **Ver una lista de categorías para ayuda a encontrar la respuesta correcta, rápidamente**
- **Revisar un historial de búsquedas de clientes y sus respuestas, leer e ignorar**

¿Cómo accedo al plugin?

Para acceder a la vista Conocimiento, seleccione la ficha vertical **Conocimiento** en la ventana de interacción activa:



¿Cómo se puede interactuar con el Centro de conocimiento?



Existen 3 maneras diferentes para interactuar con el Centro de conocimiento:

- puede formular su pregunta en la ficha **Preguntar**
- puede navegar por una lista de categorías en la ficha **Examinar**
- puede ver el historial del usuario desde la ficha **Historial**

Las siguientes páginas explicarán las funciones principales del Centro de conocimiento y cómo puede trabajar con este plugin.