



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

Centre de connaissances

Centre de connaissances

Qu'est-ce que le Centre de connaissances ?

Le Centre de connaissances permet d'optimiser les connaissances de votre entreprise en les collectant, les stockant et les distribuant partout où elles sont nécessaires. Grâce au Centre de connaissances, vous pouvez rapidement fournir des réponses adaptées aux clients afin de mieux les servir en général.

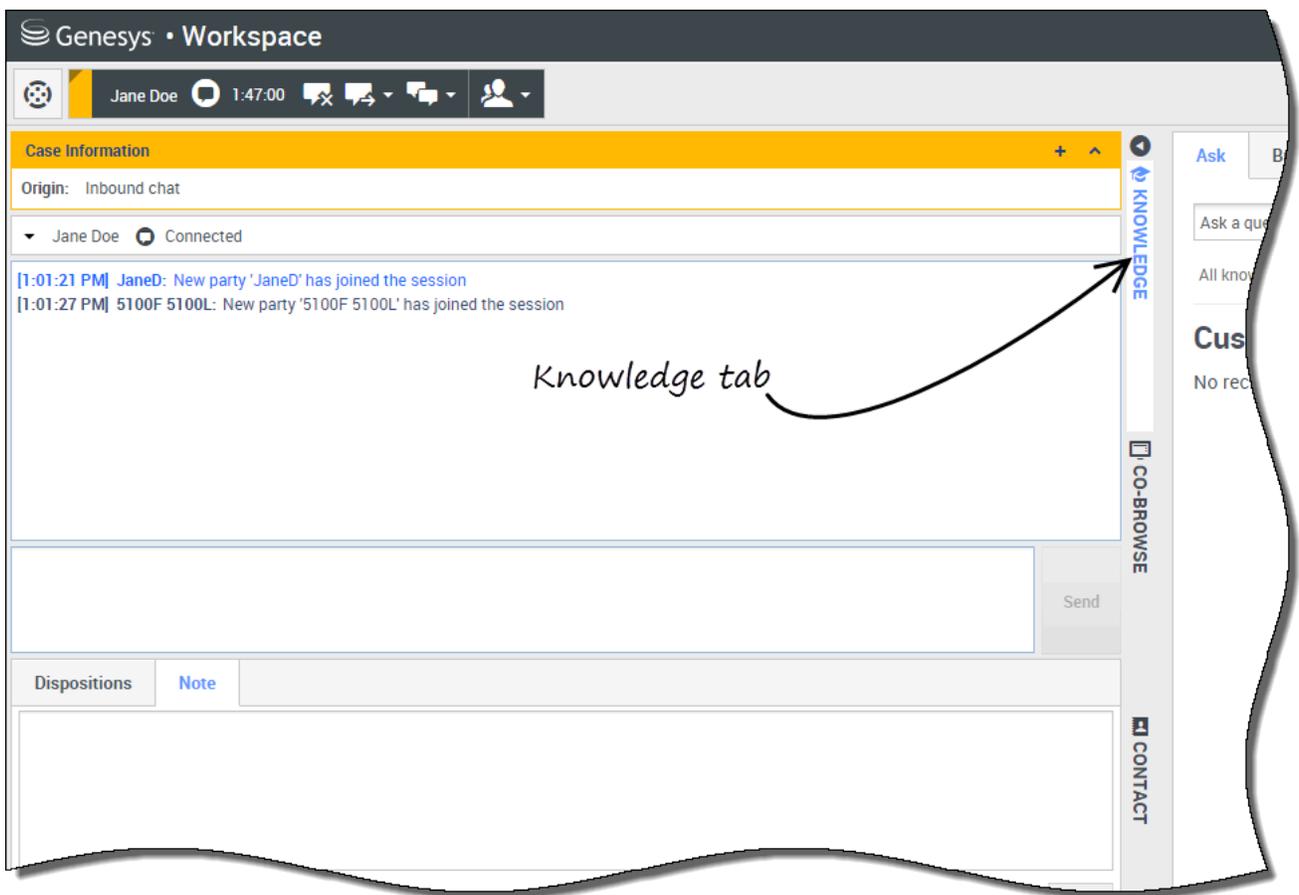
Le Centre de connaissances peut-il m'aider dans mon travail ?

Avec le Centre de connaissances, vous pouvez :

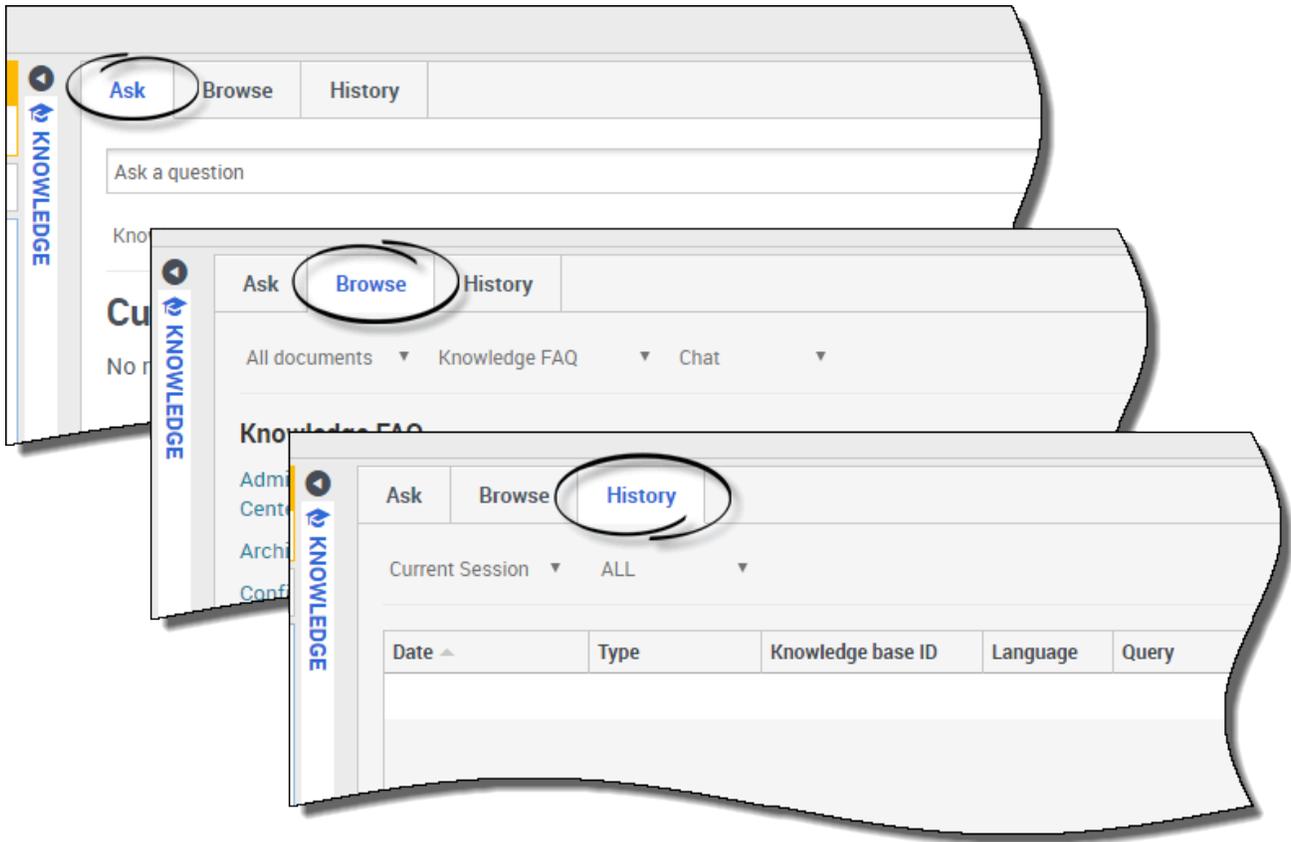
- Fournir les articles suggérés aux clients
- Fournir des remarques pour améliorer l'exactitude et la pertinence des recherches
- Créer des objets de connaissances avec le système de gestion de contenu intégré
- Parcourir la liste des catégories pour vous aider à trouver la bonne réponse, rapidement
- Consulter un historique des recherches et des réponses du client, les lire et les ignorer

Comment accéder au module d'extension ?

Pour accéder à la vue Connaissances, cliquez sur l'onglet vertical **Connaissances** dans la fenêtre d'interaction active :



Comment interagir avec le Centre de connaissances ?



Il existe trois manières de consulter le Centre de connaissances :

- Vous pouvez poser votre question dans l'onglet **Demander**.
- Vous pouvez parcourir une liste de catégories dans l'onglet **Parcourir**.
- Vous pouvez afficher l'historique de l'utilisateur dans l'onglet **Historique**.

Dans les pages suivantes, vous découvrirez les fonctions principales du Centre de connaissances et la manière d'utiliser le module d'extension.