

# InfoCentrix Knowledge Services 4.0

## Incident Management & Workforce Collaboration with Knowledge-Base Management

### InfoCentrix Knowledge Service

ระบบบันทึกเรื่อง รับแจ้ง ร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลต่างๆ  
เกี่ยวกับสินค้าและบริการ

### InfoCentrix Knowledge Base Management

ระบบจัดการข้อมูลฐานความรู้ เพื่อสร้างฐานข้อมูลที่จะใช้เป็นข้อมูล  
ในการแก้ไขปัญหา

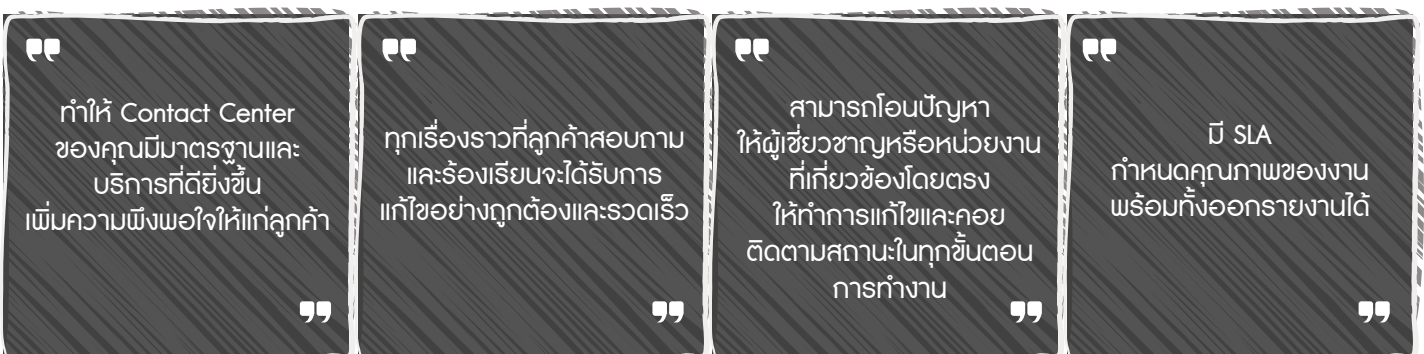


## ทำไมต้อง Knowledge Services

- Contact Center ของคุณมีผู้ใช้บริการที่สอบถามปัญหามากมาย และยังคงค้นหาคำตอบของปัญหาอย่างไม่เป็นระบบหรือไม่ ?
- คุณสามารถรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านข้อมูลและการบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องเพียงพอหรือไม่ ?
- ปัญหาต่างๆของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา ได้ถูกนำมาแก้ไข และปรับปรุงอย่างจริงจังหรือไม่ ?

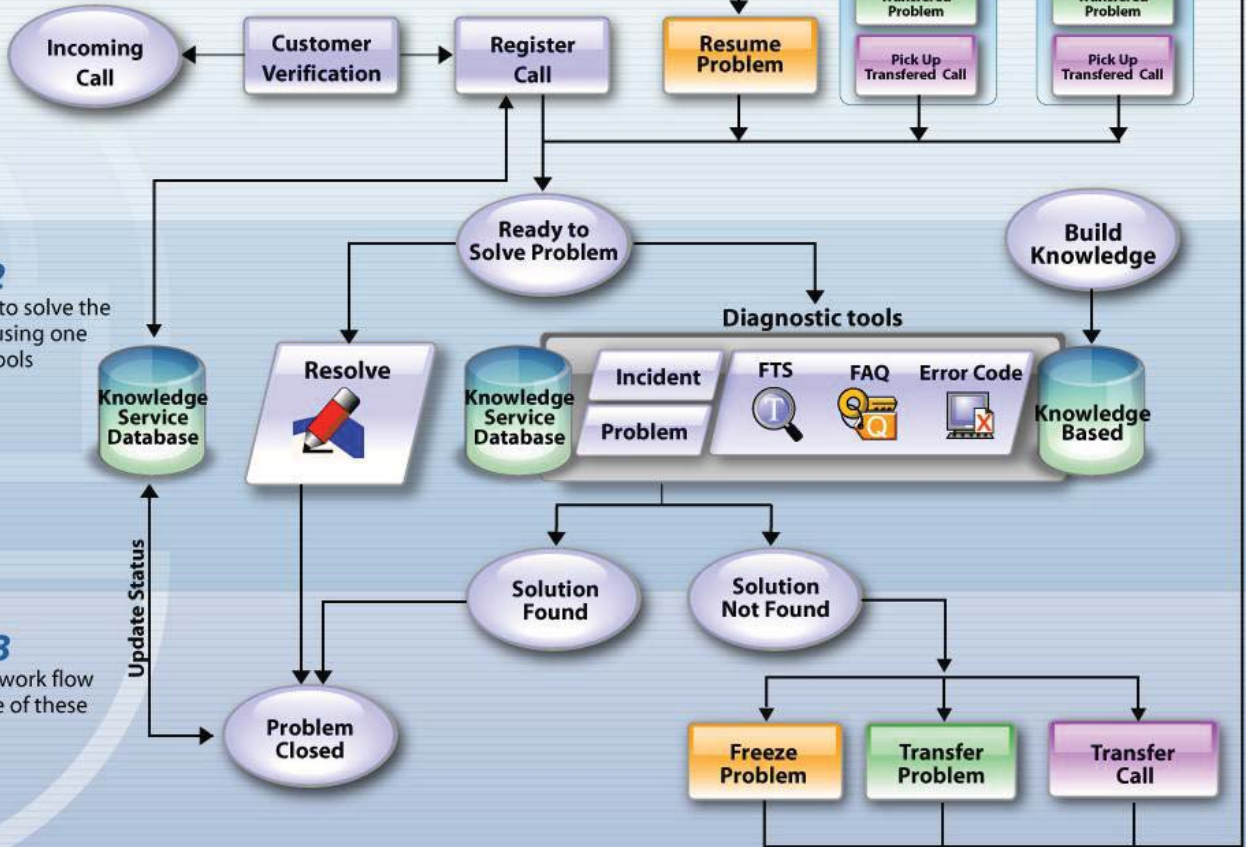
## ทำงานอย่างไร

- ระบบจะนำข้อความและข้อมูลที่จำเป็นเข้ามาจากสื่อต่างๆ ระบบจะทำการลงทะเบียนจากสายโทรศัพท์ของลูกค้าที่เข้ามา พร้อมกับปัญหาที่จะส่งไปให้เจ้าหน้าที่
- การแก้ไขปัญหาจะสามารถทำได้หลายแบบ หากมีข้อมูลสามารถตอบปัญหาได้ก็จะทำการตอบและปิดปัญหา
- หากปัญหาไม่สามารถตอบได้ในทันที จะมีกระบวนการค้นหา โดยปัญหาจะถูก Promote เป็น Incident และจะมีการเก็บ ไว้ในฐานข้อมูลความรู้
- ฐานข้อมูลความรู้จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และฉลาดขึ้น จากปัญหาที่พบ



# Service Process Flow

**Step 1** Register call to solve a caller's problem



**Step 2**

Solve call to solve the problem using one of these tools

**Step 3**

Exit your work flow using one of these features

## Feature

**Incident Management** : Web Application สำหรับจัดการเรื่องรับแจ้งที่มีการบันทึกไว้ และสามารถโอนหาหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

**Dianostic Tools** : เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาข้อมูลหรือวิธีการแก้ไขปัญหาจากฐาน ความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการสร้างไว้อย่างสะดวกและง่ายดาย โดยค้นหาจาก Keyword, จำนวนความถี่ในการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล, Error Code ของอุปกรณ์ไอที หรือจาก Incident เก่าที่เคยติดต่อไว้แล้ว

**Incident Tracking** : ใช้เงื่อนไขต่างๆ ในการค้นหาและติดตามเรื่องที่แจ้ง

**Over SLA Alert** : สามารถแจ้งให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้ารับทราบ กรณีที่งานมีการเกินกำหนดเวลาด้วยช่องทาง Pop-up, E-mail, SMS

**KB Management** :

สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข กำหนดหมวดหมู่ และอายุการใช้งาน ของ KB นั้นๆได้ การเพิ่มสามารถทำได้สะดวกโดยการนำเข้า Excel File, Text File, Microsoft Access หรือจาก Incident ที่เคยบันทึกไว้

