Use Case: Koppeling kennisbankdata aan interacties

Rol: Beheerder KCC
Doel: Inzicht krijgen in hoe vaak en op welke momenten kennisbankartikelen worden gebruikt tijdens klantinteracties, om de kwaliteit en effectiviteit van de kennisbank te verbeteren.

Situatie
De beheerder wil het **logpercentage** van kennisbankgebruik onderzoeken. Dit betekent: bij hoeveel gesprekken of interacties raadpleegt een medewerker een kennisbankartikel?
Zonder koppeling tussen beldata en kennisbankdata is dit niet mogelijk, omdat niet duidelijk is of een KB-log bij een specifieke interactie hoort.

Waarom koppeling nodig is
- **Beldata** bevat informatie over interacties: gesprekstijden, wrap-up, agent-ID, queue.
- **Kennisbankdata** bevat informatie over welke artikelen zijn geraadpleegd/gelogd, door wie en wanneer.
- Om het logpercentage te berekenen, moet je weten:
  Aantal interacties waarin KB is gebruikt ÷ Totaal aantal interacties
  → Hiervoor moet een KB-log aan een interactie gekoppeld zijn.

Voorbeeldscenario
1. Een klant belt om afspraak te verzetten.
2. De agent opent een kennisbankartikel "afspraak verzetten" tijdens het gesprek.
3. Het telefoniesysteem registreert de interactie (starttijd, agent-ID, wrap-up).
4. De kennisbank registreert het gebruik van het artikel (timestamp, agent-ID).
5. Via een manier (api koppeling bijv.) wordt KB log gekoppeld aan de interactie-ID.
6. De beheerder kan nu in een rapport zien:
   - Hoeveel gesprekken over verhuizingen gebruikten het artikel?
   - Hoe vaak KB werd geraadpleegd per queue of per agent.
   - Of KB-gebruik invloed heeft op afhandeltijd of kwaliteit.

Resultaat
Met deze koppeling kan de beheerder:
- Het **logpercentage** berekenen (bijv. 65% van alle verzettingen gebruikt KB).
- Trends analyseren: welke artikelen worden veel gebruikt, welke nauwelijks.
- Beslissen of content moet worden verbeterd of trainingen nodig zijn.