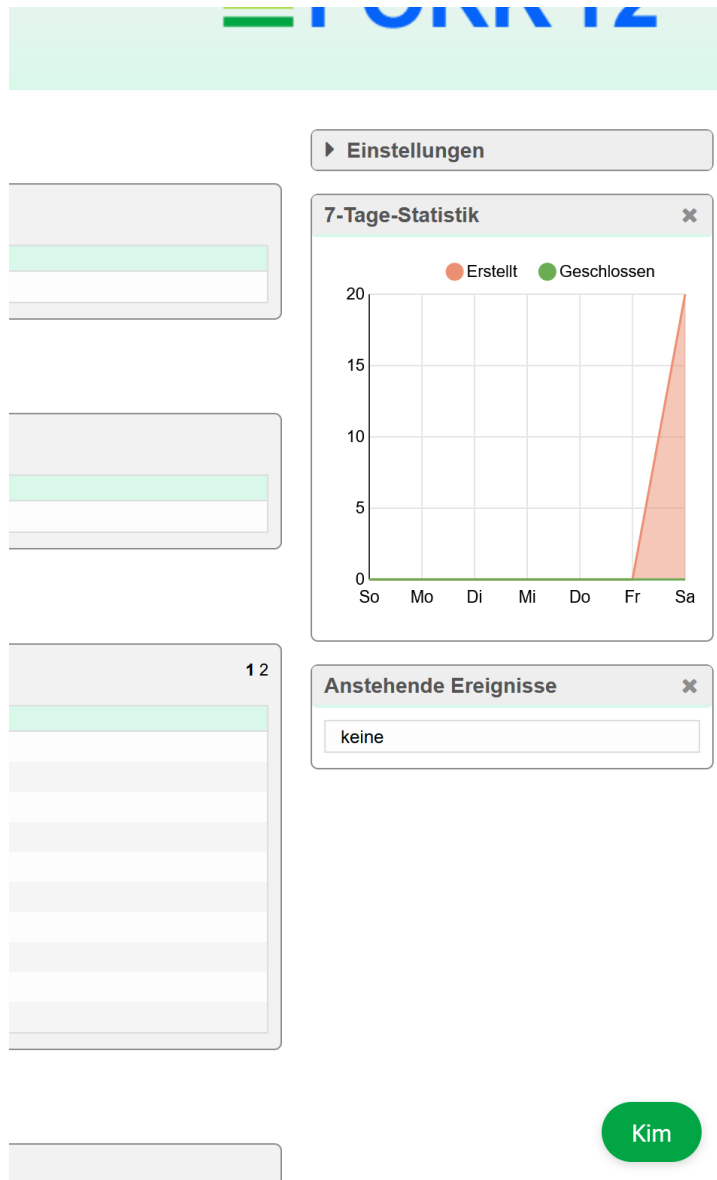
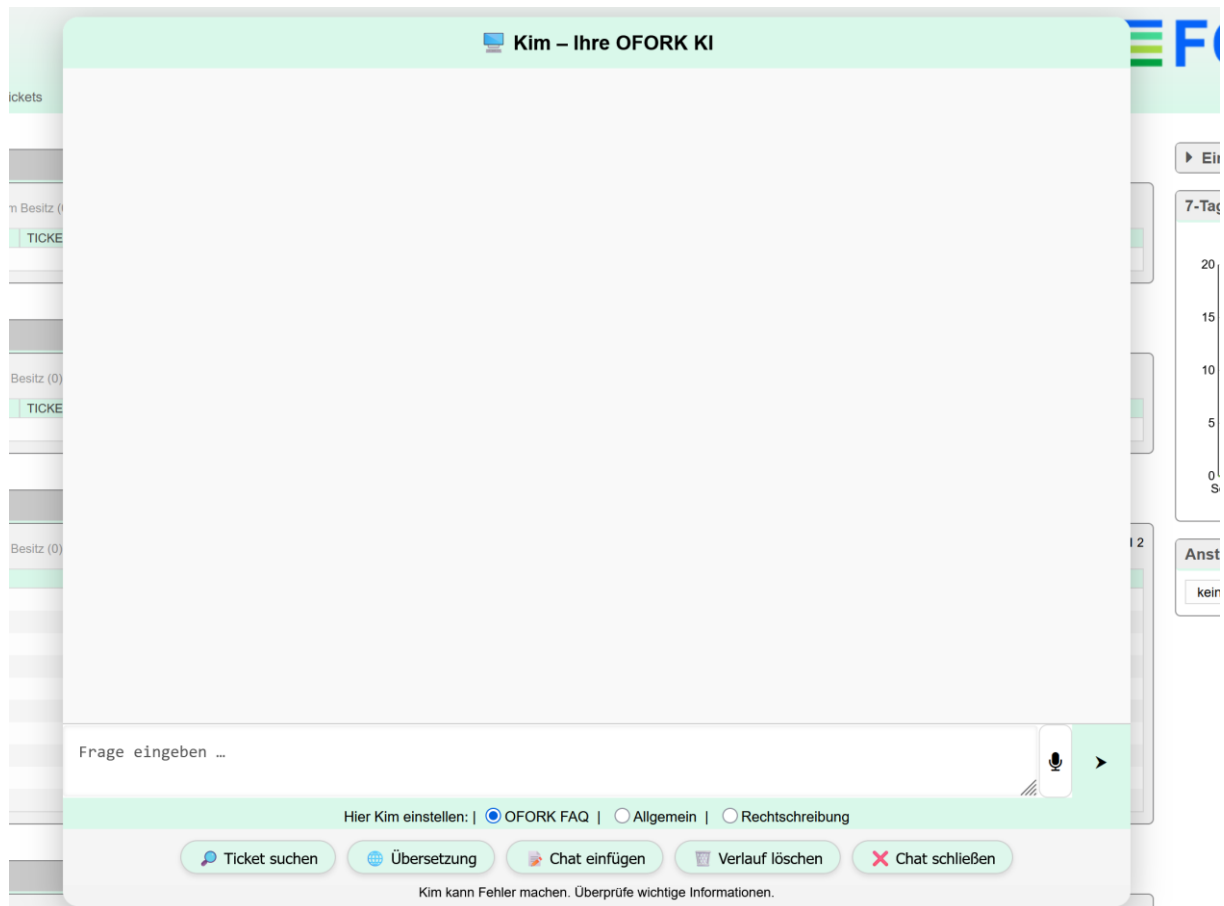


Funktionen von Kim im Agentenportal

1. Modi FAQ, Allgemein und Rechtschreibung:

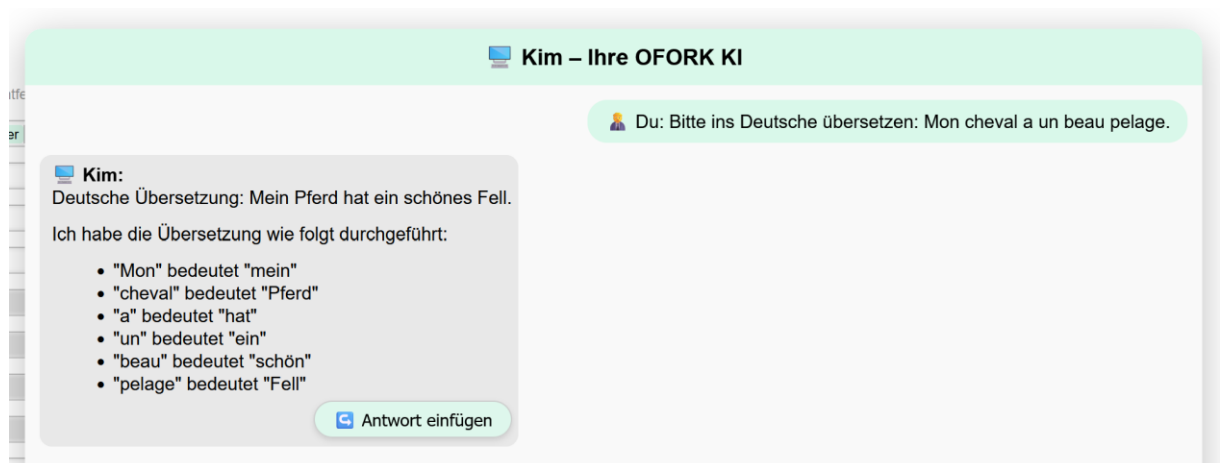
Um Kim zu nutzen, klicken Sie rechts unten auf den grünen Button „Kim“. Es öffnet sich das Eingabefenster. Als Default- ist bereits OFORK FAQ ausgewählt.



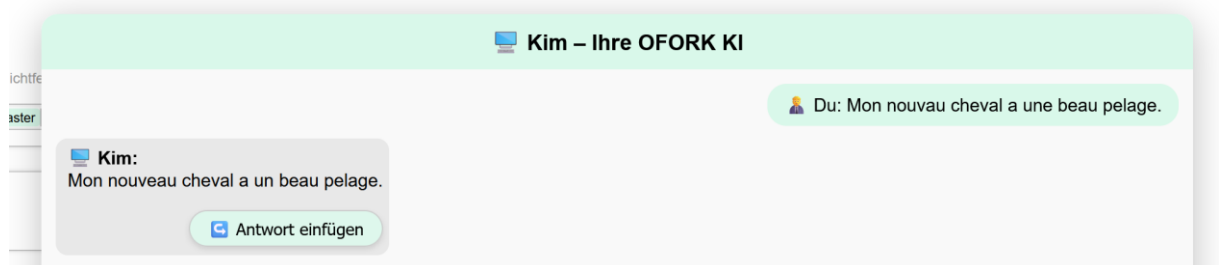
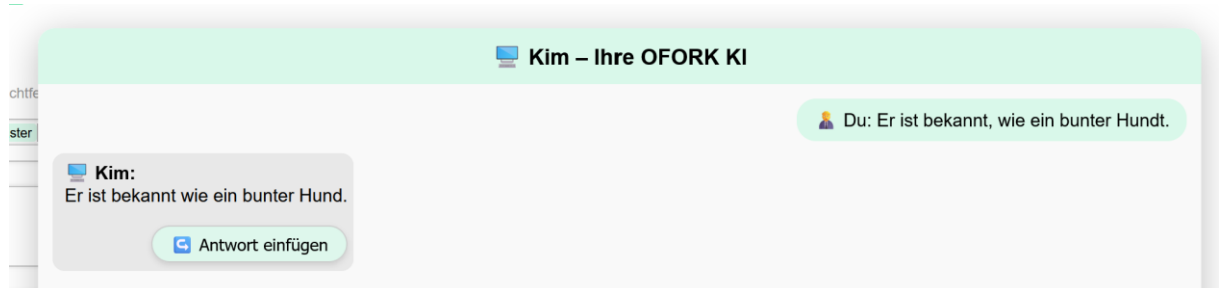


Tippen Sie nun Ihre Frage in das Eingabefeld und drücken Sie den rechts befindlichen Absendebutton.

Gleichermaßen verfahren Sie, wenn Sie allgemeine Fragen, also solche, die nicht OFORK betreffen, stellen möchten. Hierzu müssen Sie einfach in den Modus „Allgemein“ unterhalb des Eingabefeldes auswählen. Im Modus „Allgemein“ haben Sie auch die Möglichkeit, individuelle Übersetzungen vorzunehmen. Einfach die gewünschte Sprache, in die übersetzt werden soll und den entsprechenden Text einfügen.

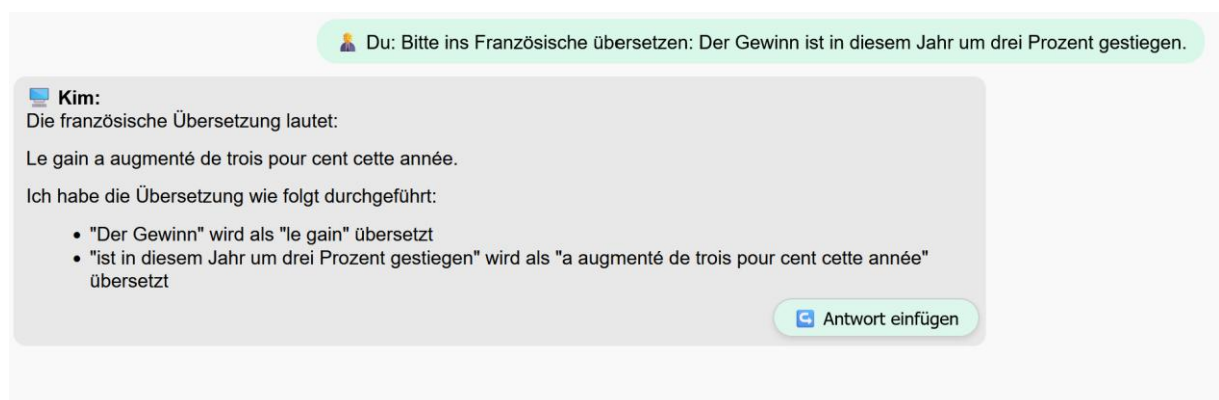


Für die Rechtschreibprüfung geben Sie den zu überprüfenden Text in das Eingabefeld ein. Denken Sie daran, vorher in den Modus „Rechtschreibung“ zu wechseln. Klicken Sie nun auf den Absendebutton. Der verbesserte Text erscheint als Antwort. Kim überprüft die Rechtschreibung der Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch.



Wenn Sie das Fenster schließen möchten, so klicken Sie auf „Chat schließen“. Beim erneuten Öffnen wird die vorherige Konversation wieder angezeigt. Um den Chat-Verlauf zu löschen, müssen Sie auf den Button „Verlauf löschen“ klicken. Dies kann auch dann hilfreich sein, wenn man vermeiden möchte, dass die Kim Bezug auf zuvor gestellte Fragen nimmt.

Sie können einzelne Antworten oder den gesamten Chat in ein Ticket einfügen. Hierzu eröffnen Sie ein neues Ticket oder ein bereits vorhandenes Ticket. Klicken Sie hierzu in der entsprechenden Antwort auf den Button „Antwort einfügen“. Soll der gesamte Chatverlauf eingefügt werden, so klicken auf den Button „Chat einfügen“ unterhalb des Chatfensters. Bei dieser Option werden auch die gestellten Fragen übernommen.



Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anlagen löschen.

★ Text:

B I U S | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | **A** | **A** | **I_x** | Quellcode | Ω | ¶ | ¶ | ¶

Du: Bitte ins Deutsche übersetzen: Mon cheval a un beau pelage.
Kim:

Deutsche Übersetzung: Mein Pferd hat ein schönes Fell.

Ich habe die Übersetzung wie folgt durchgeführt:

- "Mon" bedeutet "mein"
- "cheval" bedeutet "Pferd"
- "a" bedeutet "hat"
- "un" bedeutet "ein"
- "beau" bedeutet "schön"
- "pelage" bedeutet "Fell"

Du: Bitte ins Französische übersetzen: Der Gewinn ist in diesem Jahr um drei Prozent gestiegen.
Kim:

Die französische Übersetzung lautet:

Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anlagen löschen.

★ Text:

B I U S | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | **A** | **A** | **I_x** | Quellcode | Ω | ¶ | ¶ | ¶

- "a" bedeutet "hat"
- "un" bedeutet "ein"
- "beau" bedeutet "schön"
- "pelage" bedeutet "Fell"

Du: Bitte ins Französische übersetzen: Der Gewinn ist in diesem Jahr um drei Prozent gestiegen.
Kim:

Die französische Übersetzung lautet:

Le gain a augmenté de trois pour cent cette année.

Ich habe die Übersetzung wie folgt durchgeführt:

- "Der Gewinn" wird als "le gain" übersetzt
- "ist in diesem Jahr um drei Prozent gestiegen" wird als "a augmenté de trois pour cent cette année" übersetzt

2. Ticketsuche und Ticketübersetzung

Hier Kim einstellen: | ☒ OFORK FAQ | ☐ Allgemein | ☐ Rechtschreibung

Ticket suchen | Übersetzung | Chat einfügen | Verlauf löschen | Chat schließen

Kim kann Fehler machen. Überprüfe wichtige Informationen.

Um Tickets nach einem Schlagwort zu durchsuchen, öffnen Sie den Kim-Chat und klicken Sie auf den Button „Ticket suchen“.

Es öffnet sich die Eingabemaske, in der Sie einen oder mehrere Suchbegriffe eingeben können. Ist die Ticketsuche erfolgreich erscheinen die Treffer im Chatfenster mit einem

Link zu den gefundenen Tickets. Mit Klick auf die entsprechende Ticketnummer öffnet sich in einem neuen Tab die Ticket-Zoom-Ansicht des Tickets.

Bitte denken Sie daran, dass die Suche key-sensitiv ist!

Kim - Ihre OFORK KI

Ticketsuche

Anfrage

Suchen Abbrechen

Kim - Ihre OFORK KI

Kim:

- Suchbegriff: Anfrage
- Gefunden:
 - Ticket #(2025092811000409): Anfrage zu einem Angebot für IT-Support
 - Ticket #(2025092811000427): Anfrage: Preise für Wartungsvertrag

Antwort einfügen

Um ein Ticket zu übersetzen, wählen Sie die Funktion „Übersetzung“ aus.

Frage eingeben ...

Hier Kim einstellen: | ☒ OFORK FAQ | ☐ Allgemein | ☐ Rechtschreibung

Ticket suchen Übersetzung Chat einfügen Verlauf löschen Chat schließen

Kim kann Fehler machen. Überprüfe wichtige Informationen.

In der sich öffnenden Suchmaske geben Sie die vollständige Ticketnummer und wählen die gewünschte Zielsprache aus. Mit Klick auf „Übersetzen“ erhalten Sie das übersetzte Ticket inklusive Signatur.

Ticket übersetzen

2025092811000365

Zielsprache

Englisch

Übersetzen Abbrechen

Frage eingeben ...

Kim – Ihre OFORK KI

Kim:
Übersetzung (de → en)

Ticket 2025092811000365: Critical disorder: No email delivery

Artikel 1: Critical disorder: No email delivery

Hello support,

since this morning no emails will be sent. This is criminal, please help immediately.

Thanks for the quick processing.

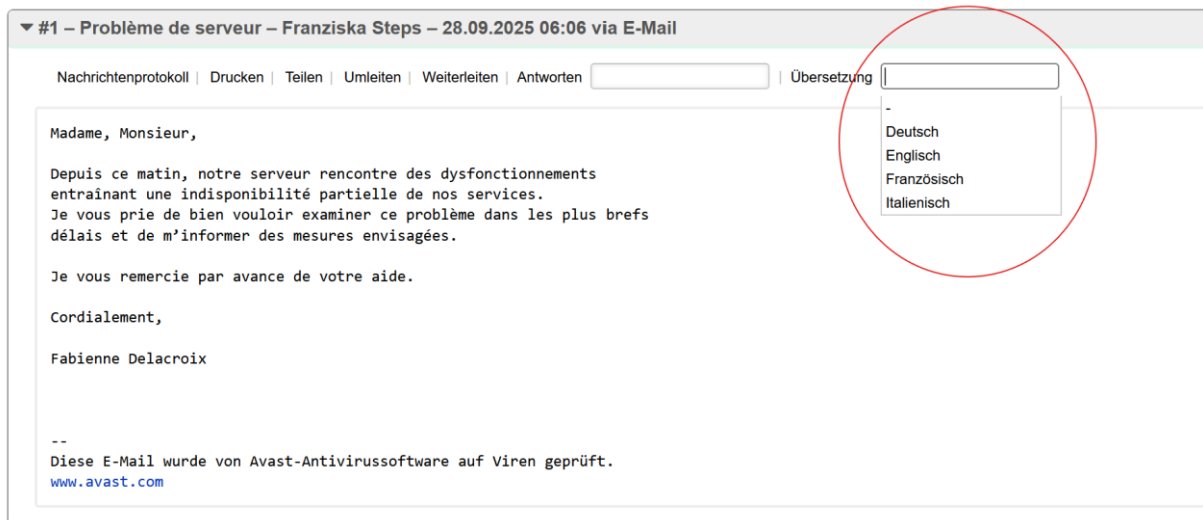
Best regards
Peter Lang

--

This email was checked for viruses by Avast antivirus software.
www.avast.com

Antwort einfügen

Sie können auch innerhalb der Ticket-Zoom-Ansicht den Text eines Tickets oder Artikels übersetzen. In der Menüleiste befindet sich die Auswahl „Übersetzung“. Hier können Sie Zielsprache auswählen. Der übersetzte Text wird in einem Pop-up-Fenster angezeigt.



Madame, Monsieur,

Seit heute Morgen erlebt unser Server Probleme, die zu einer teilweisen Unverfügbarkeit unserer Dienste führen. Ich bitte Sie, diesen Fehler so schnell wie möglich zu untersuchen und mich über die geplanten Maßnahmen zu informieren.

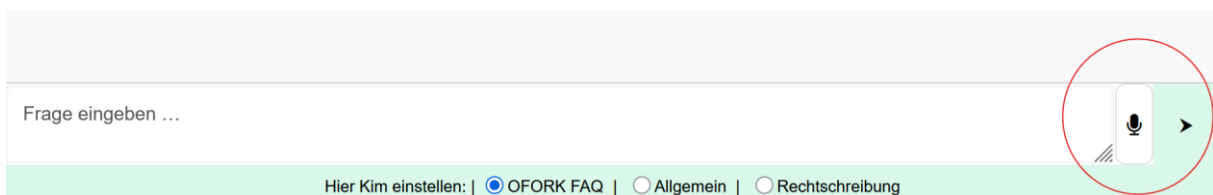
Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen,

Fabienne Delacroix

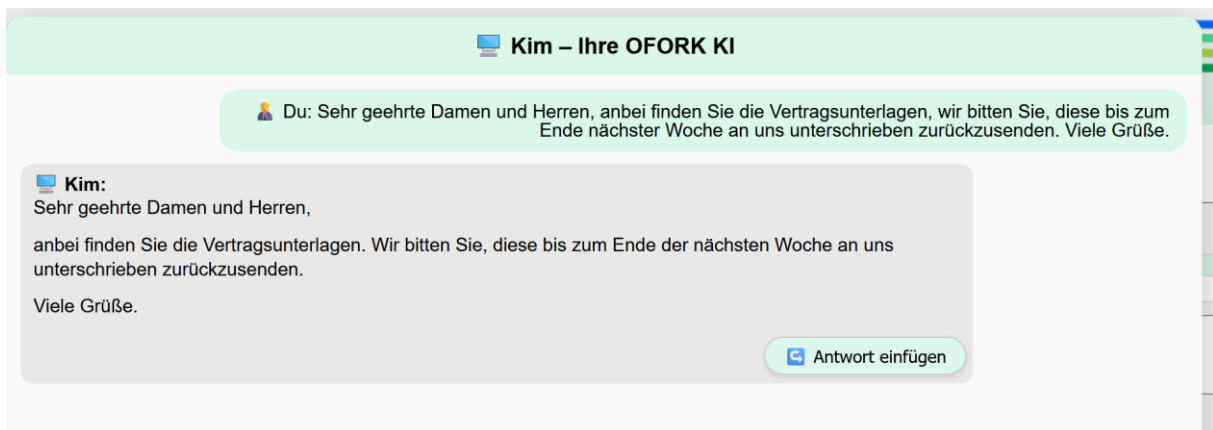
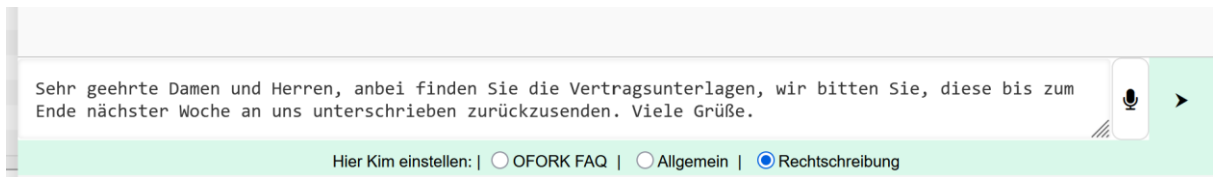
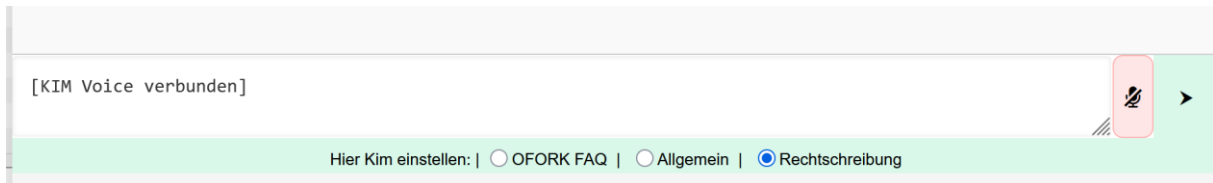
--
Diese E-Mail wurde von Avast-Antivirussoftware auf Viren geprüft.
www.avast.com

3. Diktierfunktion



Um einen Text zu diktieren, stellen Sie zunächst sicher, dass ein Headset oder Mikrofon angeschlossen und der Zugriff darauf erlaubt ist. Für die Aufnahme der gesprochenen Nachricht klicken Sie auf das Mikrofon-Symbol. Dabei springt der Kim- Modus auf „Rechtschreibung“. Für die Aufzeichnung sprechen Sie laut und deutlich, dabei aber nicht zu langsam, sondern flüssig. Während der Aufzeichnung wird der Text im Eingabefeld angezeigt. Dabei kann es vorkommen, dass einige Wörter zunächst falsch wiedergegeben werden. Dies wird aber im Laufe der Aufzeichnung verbessert. Um die Aufzeichnung zu beenden, klicken

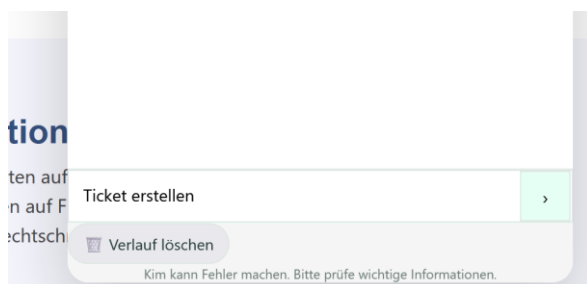
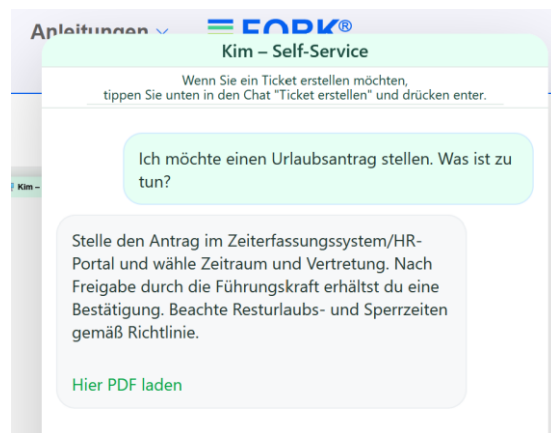
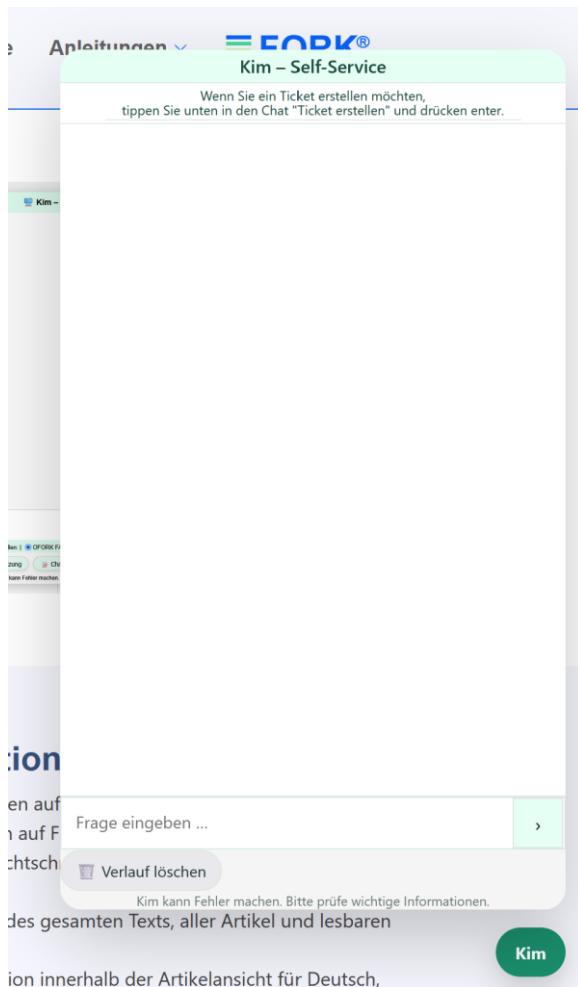
Sie erneut auf das Mikrofon-Symbol. Damit Sie der diktierter Text in einer verbesserten und optimierten Version angezeigt wird, klicken Sie auf den Pfeil neben dem Mikrofon-Symbol. Sie können diesen nun in ein Ticket einfügen.



Funktionen von Kim im Kundenportal

Kim kann im Kundenportal zur Beantwortung von Kundenfragen verwendet werden. Auch hier befindet sich der Kim-Button rechts unten. Kunden/Mitarbeiter können Fragen zum Service Ihres Unternehmens im Eingabefeld stellen. Sie haben als Unternehmen die Möglichkeit, die Antworten mit PDF-Anhängen zu versehen, die heruntergeladen werden können.

Falls eine Frage nicht beantwortet werden kann oder der Kunde/Mitarbeiter generell wünscht, ein Ticket zu erstellen, so muss dieser nur „Ticket erstellen“ in das Eingabefeld eingeben. Es öffnet sich eine Eingabemaske, mit dem es dem Kunden möglich ist, ein Ticket an Ihr OFORK-System zu senden.



Ticket erstellen

Vorname

Nachname

E-Mail (optional, aber E-Mail oder Telefon muss ausgefüllt sein)

Telefon (optional, aber E-Mail oder Telefon muss ausgefüllt sein)

Nachricht

Ticket erstellen

Abbrechen Absenden