

FAQ

Varenr. TP11300

Bruges af virksomheder og organisationer til at yde support på websitet, ekstranettet eller intranettet via en søgbar database med spørgsmål/svar

Selvbetjening døgnet rundt

Med dette modul kan du tilbyde dine gæster bedre service – også uden for normal åbningstid. Gæsterne kan stille spørgsmål ved at udfylde og indsende en "spørgeformular", og spørgsmålene med tilhørende svar kan derefter vises på en eller flere sider på websitet. Visningssider opsættes nemt og hurtigt med peg-og-klik layout og kan indstilles til kun at vise en bestemt kategori af spørgsmål. Det er desuden valgfrit, om du vil tilbyde søgefaciliteter til gæsterne.

Effektiv søgning gennem kategorisering og indeksering

De enkelte spørgsmål og svar kan indekseres med selvvalgte nøgleord og tildeles op til tre kategorier, så gæsterne ved søgning i andres spørgsmål hurtigt finder den information, de leder efter. Kategorierne kan endvidere hierarkiseres med visning af overordnede kategorier. Der er desuden mulighed for at indsætte billeder og links til filer (hvis websitet også indeholder modulet *Filarkiv*) med uddybende information til hvert spørgsmål/svar.

Få automatisk besked ved nye spørgsmål

Når der kommer nye spørgsmål, kan der automatisk sendes e-mails til en eller flere medarbejdere. Det sikrer, at de, der er ansvarlige for besvarelsen af spørgsmålene, hele tiden er ajour. Ubesvarede spørgsmål er desuden markeret i den interne spørgsmålsoversigt. Publiceringen af spørgsmål og svar på websitet styres individuelt ved afkrydsning på hvert spørgsmål/svar. Ubesvarede spørgsmål er som standard ikke publiceret.

Statistik over mest populære spørgsmål og svar

Gæsternes klik på spørgsmål/svar registreres, så du kan få vist en statistik over de mest populære spørgsmål/svar. Du vælger selv periode og kategori samt hvor mange spørgsmål og svar, du vil have med i statistikken.

Udvidelsesmuligheder

Hvis websitet indeholder *Eksternt login*, kan du personalisere en FAQ-side, så der kun vises de spørgsmål/svar, som matcher gæstens interesser. Personaliseringen styres ved hjælp af kategorisering af spørgsmålene. Du kan også anvende *Eksternt login*/personalisering til at styre hvilke gæster, der har adgang til FAQ-siderne. Der kan oprettes flere FAQ-databaser (kræver tilkøb), hvis du fx har brug for at publicere spørgsmål og svar på flere sprog.

Muligheder

- > Opbyg en vidensdatabase med kategoriserede og indekserede spørgsmål/svar
- > Lad gæster indsende nye spørgsmål og/eller søge i andre gæsters spørgsmål
- > Send automatisk e-mail med nye spørgsmål til relevante medarbejdere
- > Mulighed for at opsætte standardsvar, der kan anvendes ved besvarelse.
- > Bestem selv, hvornår spørgsmål og svar skal vises på websitet
- > Se en statistik over de mest populære spørgsmål og svar

Kr. 6.000

ekskl. moms