# Användarstöd

Olika sätt att erbjuda hjälp och support till användarna.

- Instruktionsfilmer
- Länkar
- Typer av användarstöd

# Instruktionsfilmer

## Strategi

Börja enkelt, håll produktionstid och produktionskvalitet på en trimmad nivå. Skapa ett arbetssätt och struktur som fler lätt kan använda sig av när filmer behöver ersättas eller tillkomma.

## Metod

- Arbetsmöten med produktägare/projektledare/**kommunikation** för att bestämma arbetssätt inom varje område.
  - Välj ut 5-14 flöden per område som bör vara klara till lansering.
  - Överväg om användarguiderna räcker som utgångspunkt.
  - Identifiera ordval som ska användas/undvikas – behövas vara enhetligt över områdesgränserna.

- Korta filmer á 30-60 sekunder
  - Exempel: *Så skapar du en grupp*, *Så närvarorapporterar du en LOK-aktivitet*, osv.
- Enkel produktion. Skärminspelning med synlig muspekare, och berättarröst.
  - Ta höjd för att behöva göra om när design förändras
  - Enkla manus för varje film på 10-15 punkter (lika många meningar) som lätt kan redigeras.
  - I bästa fall kan samma ljudfil återanvändas även när man gör skärminspelning av ny design.
  - Utgå från användarguider från Softronic
- Testa/få feedback för att justera eventuella missar.
- Avvakta feedback i produktion.
  - Låt användarna avgöra vilka filmer som måste tillkomma.
- Dokumentera metoden för att skapa filmerna.
  - Spara och förvalta manus i support-portalen för enkel åtkomst.
  - Säkerställ att fler på ett enkelt sätt kan skapa instruktionsfilmer utifrån en given mall.

## Tidplan

- Gör 1-3 exempelfilmer i september (förslagsvis inom ekonomiska stöd) som hjälper fler att förstå hur konceptet för instruktionsfilmer är tänkt att fungera. *Lägg upp i supportportalen.*
- Påbörja arbetet i oktober med det underlag som finns och arbeta löpande cirka två dagar i veckan med att färdigställa filmer.

# Utestående frågor

- Lagring av filmer
  - Kan påverka filmernas tillgänglighet – hur textning ska ske. Svar: kommer ske i YouTube.
- Lägga upp filmer i Sitevision - prata med David

# Tidsåtgång

## Per film

- Planering: 2-4h
- Produktion: 2-4h
- Publicering (inklusive manus): 2h
- ~ 6h-10h (genomsnitt en dag per film)

# Filmer

## Övergripande

- instruktion för sådant som gör att man går vilse, generell guide
- instruktion för skärmläsare/hjälpmedel

# Länkar

- Wiki med steg-för-steg guider / lathundar
-

# Typer av användarstöd

En genomgång av olika former av användarstöd som varit uppe för diskussion.

# Typer av stöd

## E-postbaserat supportsystem

- Inkludera ett **“Kontakta oss”-formulär** eller en e-postlänk på supportsidan.
- Automatiserad ärendehantering och tilldelning av ärendenummer.
- (Flytta support-portalen till Sitevision) - Flytta Freshdesk senare delen av 2026.

---

## Kunskapsbas / FAQ-sektioner

- Skapa en dedikerad sida för **“Hjälpcenter”** eller **“Support”**, tillgänglig via webbplatsens huvudmeny, sidfot eller sidopanel.
- Inkludera ett tydligt sökfält för snabb och enkel åtkomst till artiklar.
- Använd kategorier och taggar för att förbättra navigeringen.

---

## Onboarding-guider

-Interaktiva guider som aktiveras vid första besöket eller när användare testar avancerade funktioner.

- Använd verktygstips för att förklara specifika funktioner när användare interagerar med webbplatsen.

---

## Community-forum

- Länka till diskussionsforum från huvudmenyn eller supportsidan.
- Uppmuntra användare att ställa frågor.

---

## Videoguider

- Bädda in instruktionsvideor i hjälpartiklar eller produktsidor.

---

## Verktygstips & Popup-meddelanden

- Anpassade skript för att visa verktygstips när användare hovrar över element.

- Visa popup-meddelanden som ger användbara tips vid specifika åtgärder (t.ex. vid ifyllning av komplexa formulär).

---

## Feedbackverktyg

- Placera feedbackknappar eller formulär på centrala sidor.
- Ge användare möjlighet att rapportera problem eller lämna förbättringsförslag direkt på webbplatsen.

---

## Chatbottar / Virtuella assistenter