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

Revision #2
Created 2025-10-13 05:14:37 UTC by Per Axbom
Updated 2025-10-13 05:15:59 UTC by Per Axbom