

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