

Help Center

## 自助式在线帮助中心

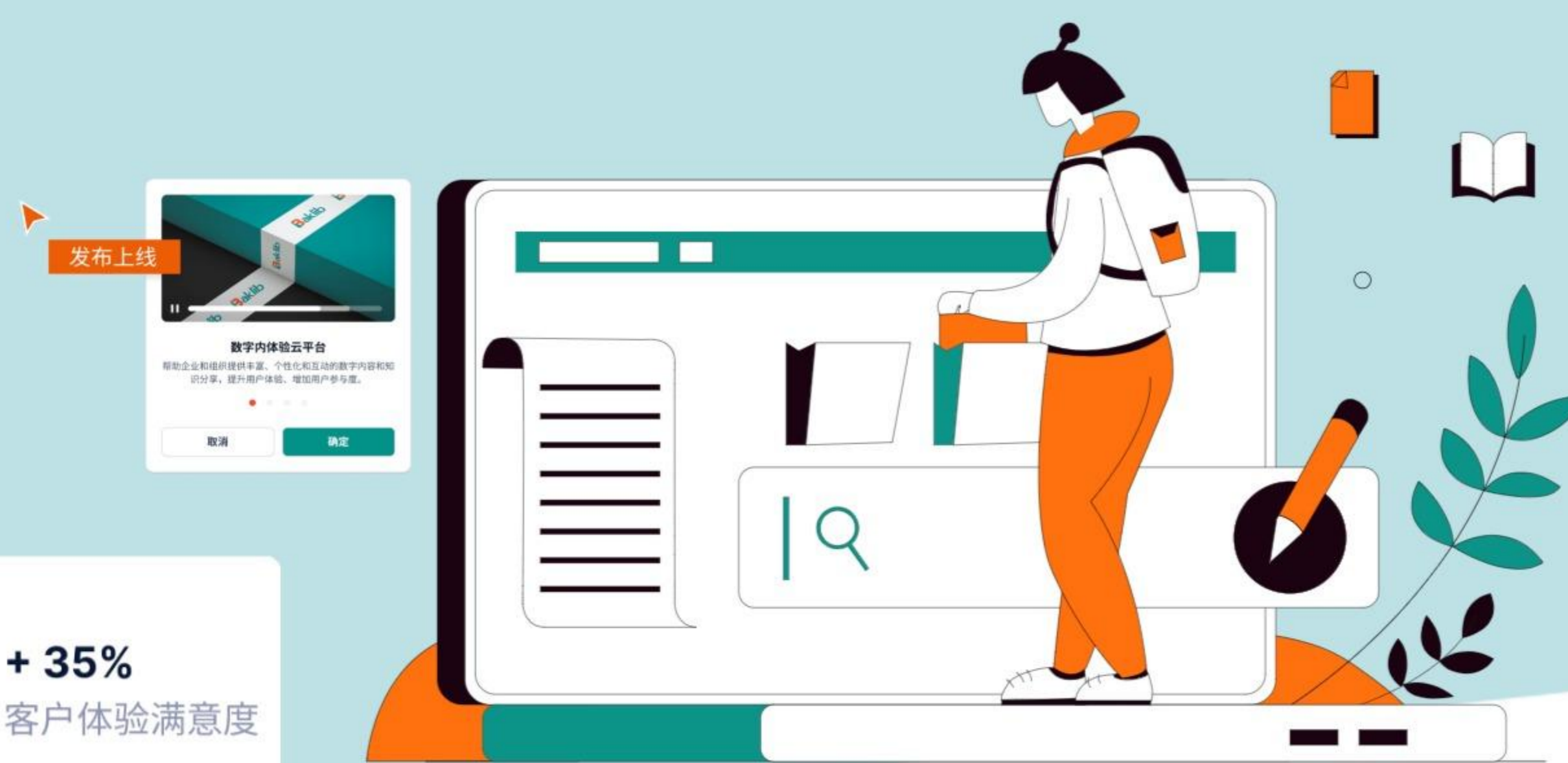
客户通过查阅文档、常见问题解答、教程、指南等内容，自行寻找并解决问题，而无需直接与客服代表进行交互。

申请试用

联系我们 →



+ 35%  
客户体验满意度



## 自助式在线帮助中心功能

一个自助服务平台，客户可以在其中找到问题的答案、解决问题和获取相关资源。

知识库和文档

搜索

教程和视频指南

社区论坛

反馈和评价

多渠道集成

knowledge base

### 知识库和文档

帮助中心包含一个全面的知识库，其中包含文章、指南、教程和常见问题解答。这些资源涵盖了与产品、服务、故障排除和最佳实践相关的各种主题。客户可以搜索和浏览知识库，自主找到解决方案。

- 产品文档
- 用户手册
- 操作指南



What We Do

## 方案特点



分类内容管理

将帮助中心的内容组织成分类或部分，以便客户能够方便地导航和浏览。清晰的分类和子分类确保客户可以在知识库中轻松定位特定信息。



故障排除指南

提供一系列故障排除指南，以帮助客服代表在客户报告问题时能够快速而准确地诊断和解决问题。这些指南可以包括常见问题的根本原因、解决方案步骤和相关资源链接。



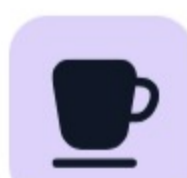
产品和服务文档

提供完整的产品和服务文档，包括用户手册、操作指南、技术规范等。这些文档可以作为客服代表的参考资料，帮助他们更好地了解产品和服务，提供准确和全面的支持。



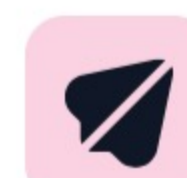
搜索和导航功能

确保客服知识库具有强大的搜索功能和直观的导航结构，使客服代表能够快速查找和访问所需的知识内容。标签、关键词和分类系统可以帮助优化搜索结果和浏览体验。



更新和维护

定期更新和维护客服知识库，确保其中的信息和解决方案与最新的产品和服务保持一致。同时，鼓励客服代表提供反馈和建议，以改进和补充知识库的内容。



分享和协作

鼓励客服代表之间的知识分享和协作，可以通过知识库的评论、评级和讨论功能来实现。这样可以促进知识共享和共同学习，提高整个客服团队的能力和效率。

### Help Center 客户支持解决方案博客

客户支持 Help Center（帮助中心）博客是一个用于提供客户支持和解答常见问题的在线平台。它可以作为一个集中的知识库，为客户提供有关产品、服务或其他相关主题的信息和解决方案。