

Как можно использовать KBPublisher

Разместите KBPublisher на сайте вашей компании, либо используйте его как отдельный продукт для того, чтобы:

- Обмениваться информацией с клиентами и партнерами
- Осуществлять поддержку продуктов
- Иметь готовый список ответов на часто задаваемые вопросы
- Создавать руководства пользователя, технические справочники или API для вашего ПО.

Пользуйтесь KBPublisher в своей внутренней сети, либо автономно для того, чтобы :

- Обмениваться информацией с коллегами и другими членами вашей команды
- Настроить и использовать политики и процедуры
- Использовать его в качестве системы для технической поддержки
- Управлять проектными документами и другим контентом
- Размещать обучающие материалы
- Обмениваться иной информацией компании.

Три различных типа категорий (категория) позволяют отображать базу знаний в ее стандартном виде как FAQ на странице, либо как оглавление для руководства или онлайн справки.

KBPublisher имеет широкие возможности для настройки под потребности пользователя. Его можно использовать в готовом виде с настройками по умолчанию, а можно адаптировать к требованиям дизайнера и компании. Возможность создавать свои категории позволяет любым способом разрабатывать собственные темы. Также доступен полный контроль над тем, кто и когда просматривает ваш контент.

KBPublisher обладает всем, что вам может понадобиться

База знаний

KBPublisher – это прежде всего база знаний, которая пригодна для обмена любого вида информации: статьи, официальные документы, руководства пользователя, бизнес процессы, FAQ, онлайн справка, API и многое другое.

Система управления контентом

Данное руководство пользователя было составлено с помощью KBPublisher.

Мы создали повторяющиеся, многократно используемые фрагменты контента с шаблонами и разместили их в статьях там, где это необходимо. Для связи статей и файлов применены функции ссылок и приложений. Мы использовали категории таким образом, чтобы каждая статья оказалась доступной сразу в нескольких разделах руководства. Для редактирования и просмотра пользователем отдельных разделов руководства, использовались права доступа и группы. При желании можно задействовать шаблоны для создания стандартных форматов страниц, чтобы авторы работали в едином стиле. Наконец, для отображения статей как в оглавлении книги мы использовали тип контента Book.

Техническая поддержка

Функция Обратная связь позволяет создать простую систему для технической поддержки пользователя, в которой ему достаточно сформировать запрос, а вам отправить ему ответ по email, либо в базе знаний, либо двумя способами сразу. Другие пользователи также могут оставлять свои комментарии к любой публикации. Функция Супервайзер позволяет перенаправлять для ответа различные запросы нескольким людям. Если вы знаете немного о HTML-формах, то при желании можно настроить формы в шаблонах и попросить пользователя разместить их в качестве запросов в службу поддержки.

ID статьи: 119

Последнее обновление: 25 авг., 2017

Обновлено от: Leontev E.

Ревизия: 17

Руководство пользователя v8.0 -> Введение -> Как можно использовать KBPublisher

<https://www.kbpublisher.com/ru/kb/entry/119/>