

常見問題

此模組提供使用者將顧客較常發問之問題記錄於系統中，建立一個類似於知識庫的系統，提供往後其他使用者遇到類似問題可迅速獲得解答，以提供顧客更完善的服務，進而提升公司的效益。

後台操作介面

透過功能選單選取常見問題即可進入此操作介面，進入畫面後即可進行常見問題的新增、修改、刪除以及查詢等功能操作。

圖形 11.1. 管理操作介面(一)

The screenshot shows the 'Q&A 類別' (Q&A Category) management interface. At the top, there are tabs for '類別' (Category) and '問題' (Question). Below the tabs, there are search fields for '類別' and '問題', and a '查詢' (Search) button. To the right of the search fields are icons for '+ 新增' (Add), '修改' (Modify), '刪除' (Delete), and '重新整理' (Refresh). Below the search fields is a table with columns '編號' (ID), '問題' (Question), '類別' (Category), and '最後修改時間' (Last Modified Time). The table contains three rows of data:

編號	問題	類別	最後修改時間
7	有什麼2012買房要注意事項嗎?	買房	2012-10-15 22:05:49
2	如何增加點數!!	操作問題	2012-08-15 16:14:58
1	如何更改 磁碟區標籤名稱	作業系統	2012-08-12 00:56:00

新增類別

於新增問題之前，因問題會分門別類，所以必須先新增類別才可新增問題。

1. 點選【類別】按鈕，進入常見問題類別總表。
2. 請先選擇【新增】按鈕，點選後即會跳出新增類別視窗。

圖形 11.2. 新增類別(一)

The screenshot shows the '新增類別' (Add Category) window. At the top, there is a tab labeled '類別' (Category). Below the tab, there are icons for '+ 新增' (Add), '修改' (Modify), and '刪除' (Delete). Below the icons is a table with columns '編號' (ID) and '類別名稱' (Category Name). The table contains five rows of data:

編號	類別名稱
6	買房
5	買房
4	其它問題
3	常見問題
2	操作問題
1	作業系統

3. 輸入類別名稱。
4. 輸入完成後，請點選【新增】，完成新增動作，如欲取消新增動作，請選擇【取消】取消新增動作。

圖形 11.3. 新增類別(二)

The screenshot shows the '新增類別' (Add Category) window. At the top, there is a tab labeled '類別' (Category). Below the tab, there are icons for '+ 新增' (Add), '修改' (Modify), and '刪除' (Delete). Below the icons is a text input field labeled '類別名稱(*)' (Category Name). The input field contains the text '手機通訊'. Below the input field are two buttons: '+ 新增' (Add) and '取消' (Cancel).

修改類別

如欲修改類別名稱，請依照以下步驟執行修改動作。

1. 請先選擇欲修改名稱之類別。
2. 選擇後，請點選【修改】按鈕，按下後即會跳出修改視窗。

圖形 11.4. 修改類別(一)



3. 請輸入修改類別名稱。
4. 修改完成後，請按下【修改】按鈕，完成修改動作，如欲取消修改動作，請按下【取消】取消修改動作。

圖形 11.5. 修改類別(二)



刪除類別

如欲刪除單筆或多筆類別，依照以下步驟進行刪除動作。

1. 請先選擇欲刪除之類別。
2. 選擇完成後，請選擇【刪除】按鈕即會跳出刪除確認視窗。

圖形 11.6. 刪除類別(一)



3. 按下【確定】按鈕，完成刪除動作，如欲取消修改動作，請按下【取消】取消刪除動作

圖形 11.7. 刪除類別(二)



新增問題

如欲新增問題解答，請依照以下步驟進行新增動作。

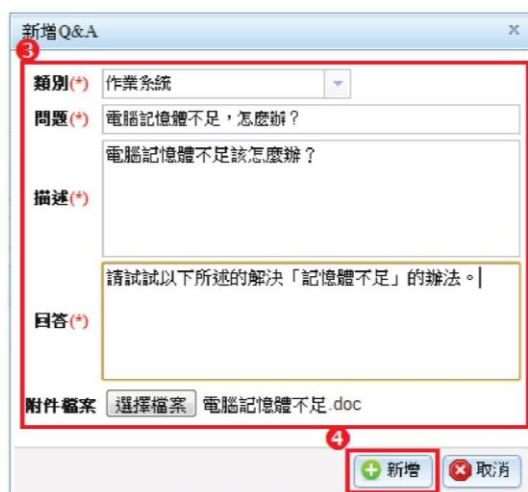
1. 請先點選【Q&A】按鈕，點選後即會顯示問題總表。
2. 請點選【新增】，進行新增動作。

圖形 11.8. 新增問題(一)



3. 請輸入問題以及解答資料。
4. 填寫完成後，請按下【新增】按鈕即可完成新增動作，如欲取消新增動作，請點選【取消】按鈕即可。

圖形 11.9. 新增問題(二)




修改問題

如欲修改問題，請依照以下步驟完成修改動作。

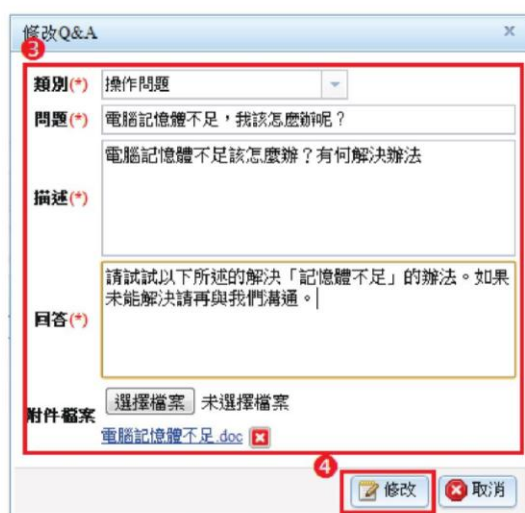
1. 請先選擇欲修改之問題。
2. 選擇完畢後，取按下【修改】按鈕，進行修改動作。

圖形 11.10. 修改問題(一)



- 請書輸入修改問題內容，如欲刪除附件，可點選【】按鈕，刪除附件。
- 修改完成後，請按下【修改】按鈕，完成修改動作，如欲取消修改動作，請點選【取消】按鈕，即可取消修改動作。

圖形 11.11. 修改問題(二)



刪除問題

如欲刪除單筆或多筆問題，可依以下步驟完成刪除動作。

- 請先選擇欲刪除之問題。
- 選擇完成後，請點選【刪除】按鈕，進行刪除動作。
- 點選刪除後，即會跳出此刪除確認視窗，選擇【確定】按鈕完成刪除動作，如欲取消刪除請點選【取消】按鈕。

圖形 11.12. 刪除問題(一)



查詢問題

如欲查詢某特定條件之問題，可藉由此功能，完成需求。

1. 請先填寫欲查詢之條件。
2. 條件填寫完後，請按下【查詢】按鈕即會列出符合其條件之問題。

圖形 11.13. 查詢問題(一)

重新整理

如欲重置頁面，可藉由此功能完成。

1. 請點選【重新整理】按鈕即可重置此頁面。

圖形 11.14. 重新整理(一)

前台顯示介面

此模組之前台是為了顯示於後台所建立的顧客常發問之問題與解答，讓顧客可直接透過此功能迅速獲得解答，以提供顧客更完善的服務。請依以下步驟進行瀏覽：

1. 問與答於前台名稱為「知識庫」，以下為於後台新增之問題總表。

圖形 11.15. 預覽問題(一)

問題

1. 如欲得知問題解答，請點選欲得知解答之問題，查看問題知詳細解答。

圖形 11.16. 預覽問題(二)

知識庫	
類別	全部
問題	

1
Q:電腦記憶體不足，該怎麼辦呢？
Q:有什麼2012買房要注意事項嗎？
Q:如何增加節點!!
Q:如何更改 磁碟區標籤名稱

2. 問題解答頁面，點選【返回】按鈕，可回到問題總表。

圖形 11.17. 預覽問題(三)

知識庫	
問題	電腦記憶體不足，該怎麼辦呢？
描述	電腦記憶體不足該怎麼辦？
回答	請試試以下所述的解決「記憶體不足」的辦法。
附檔	電腦記憶體不足.doc

問題

1. 請先輸入欲查詢之問題條件。
2. 條件輸入完成後，請按下【查詢】按鈕，列出符合查詢條件之問題。

圖形 11.18. 查詢問題(一)

知識庫	
1	類別 作業系統
問題	更改
2	

作業系統
Q:如何更改 磁碟區標籤名稱