

Baklib直播课

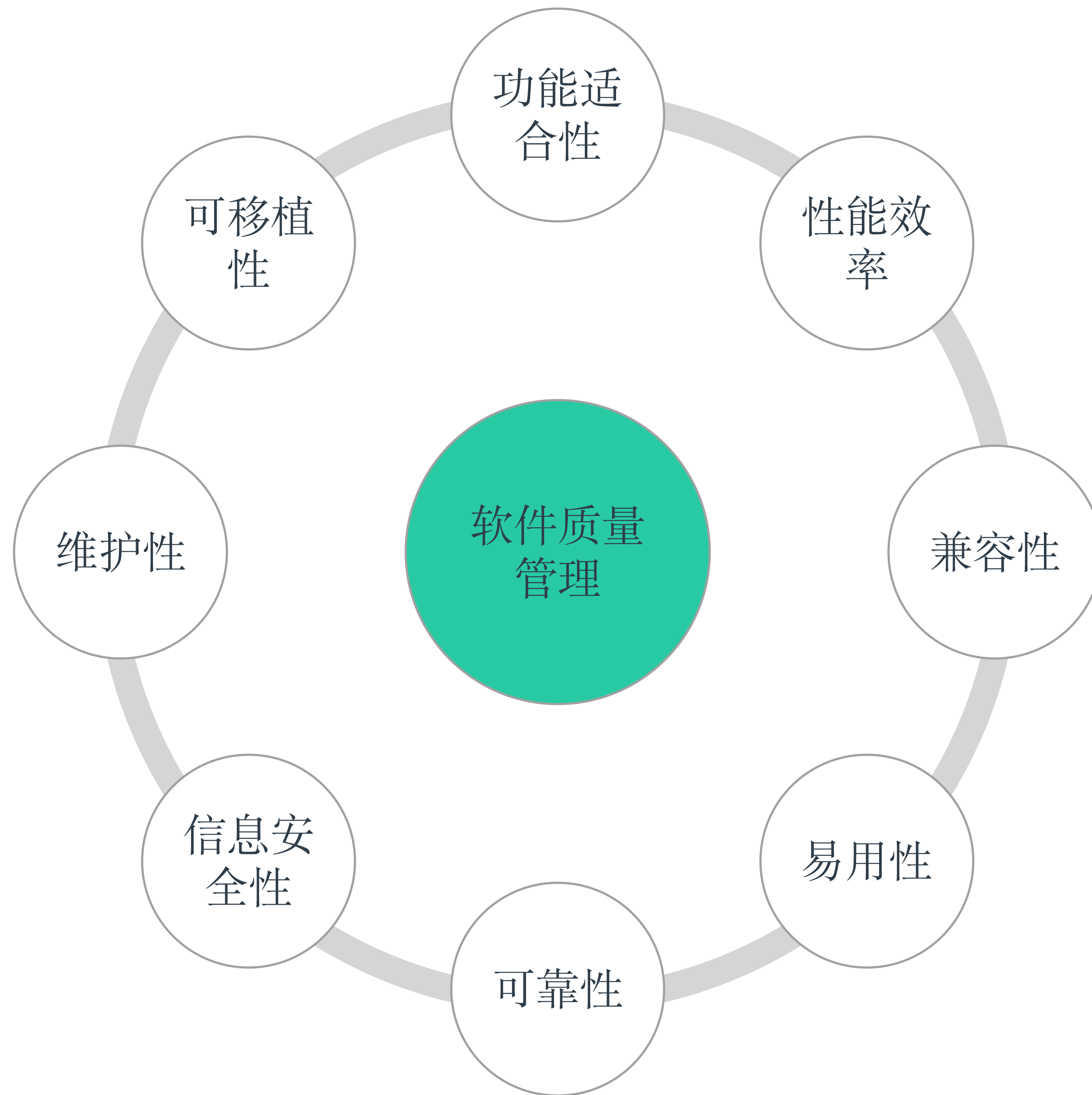
软件产品

如何通过**帮助中心**提升客户体验

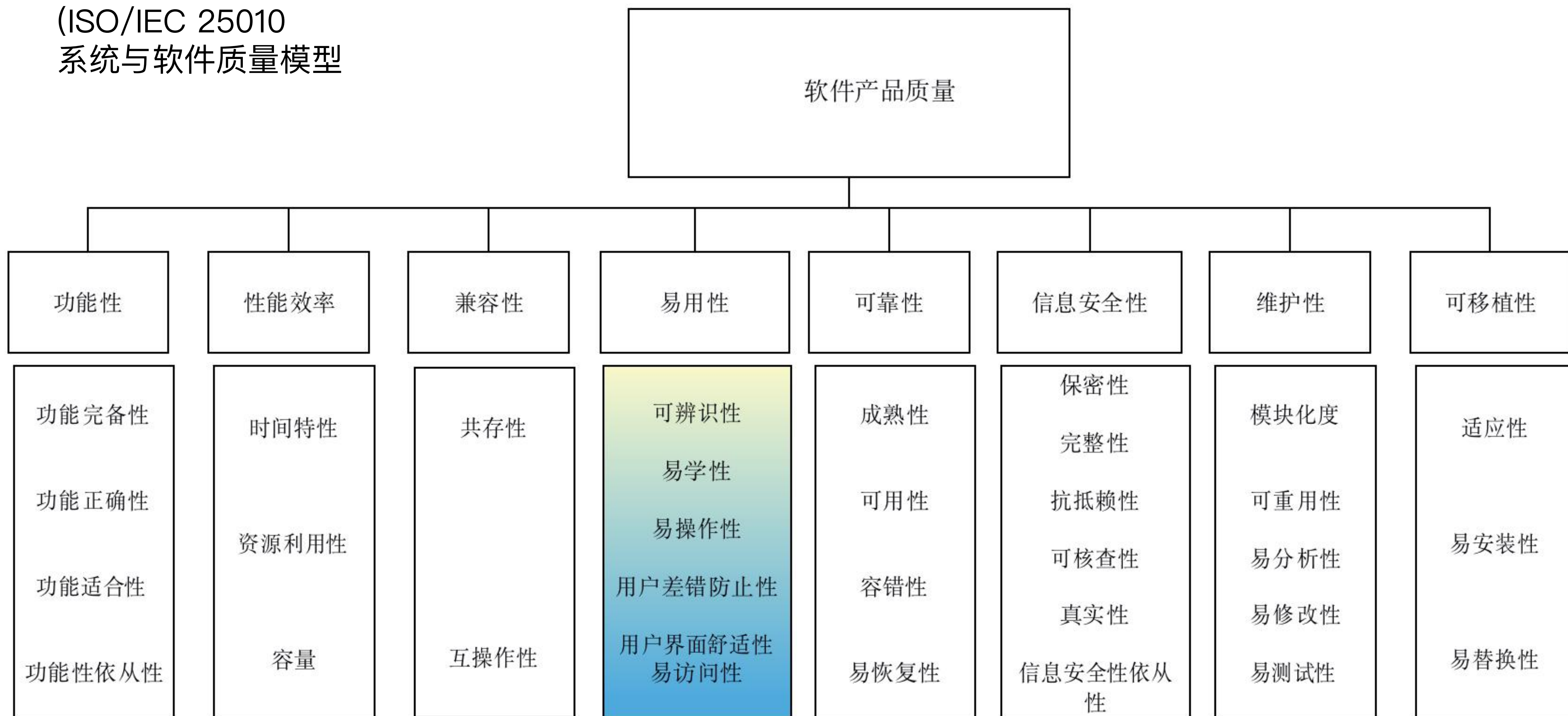
2021年8月26日



你的软件系统是否好用？



(ISO/IEC 25010
系统与软件质量模型





易学性



易学性 `ro` 易用性

你觉得用户们都是笨蛋吗？如果不是，那么为什么我们要把应用程序简化到5岁的小孩都会用的程度呢？



提升软件易学性的途径

技术文档

FAQ

笔记

开发手册

宣传海报

销售文案

Support

Help

博客

说明书

Guide

产品手册

帮助中心

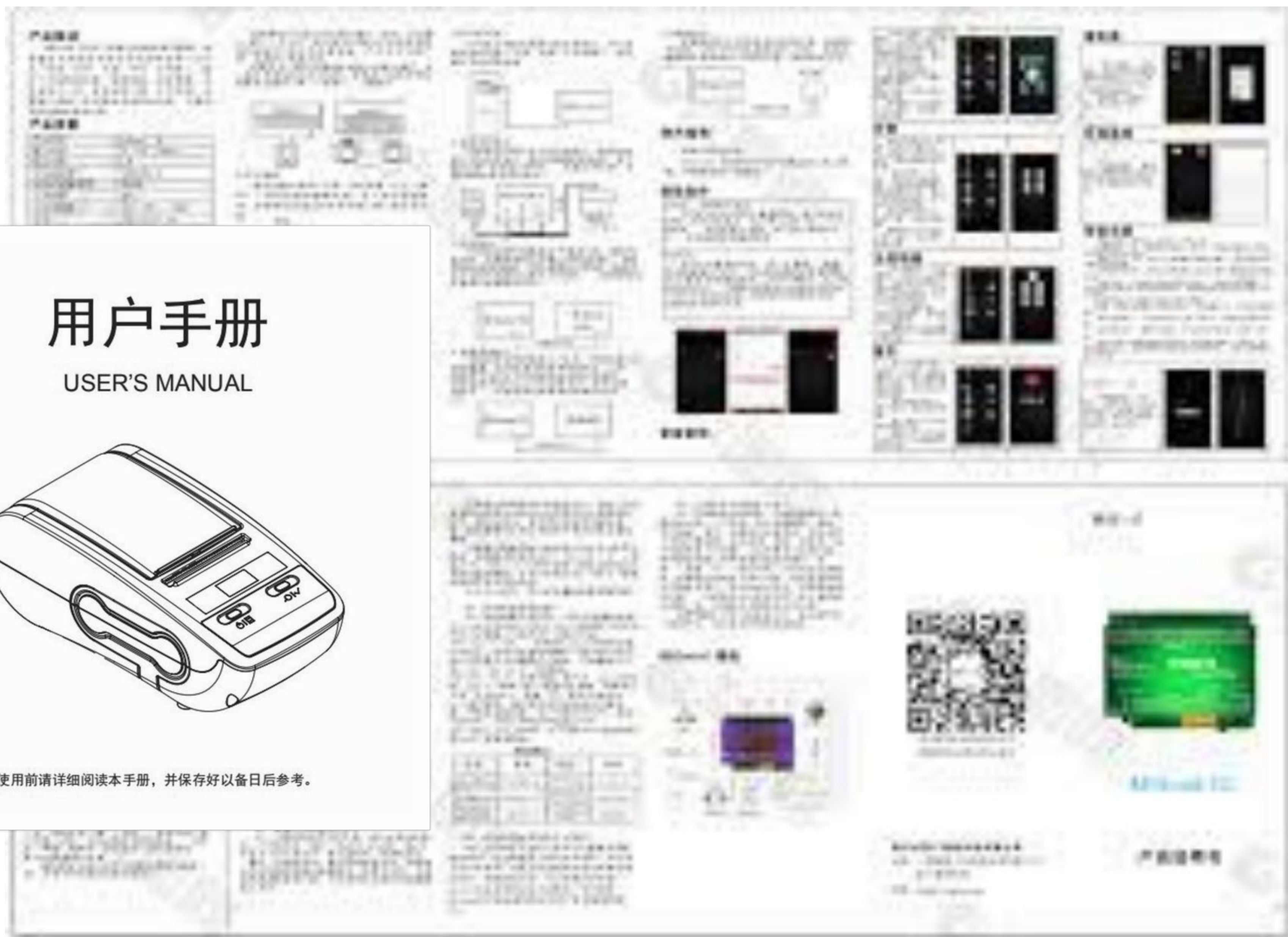


用户手册

USER'S MANUAL



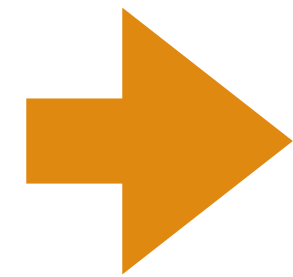
使用前请仔细阅读本手册，并保存好以备日后参考。



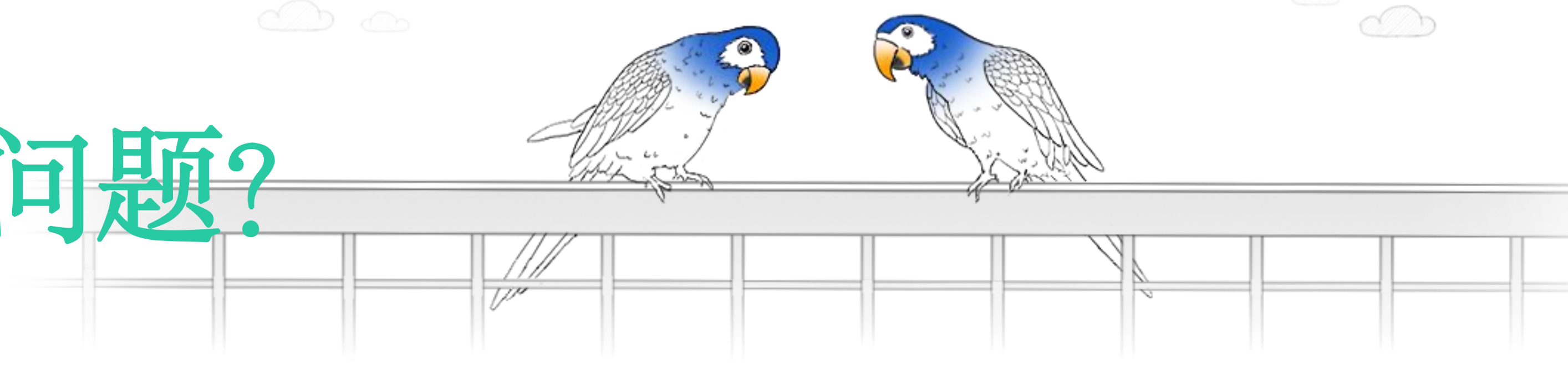
“帮助中心”解决什么问题？

3W5H

- What
- Why
- Who
- How



- 简介Introduction
- 教程Tutorials
- FAQ/Q&A
- 操作指南How-to Guides
- 参考资料References



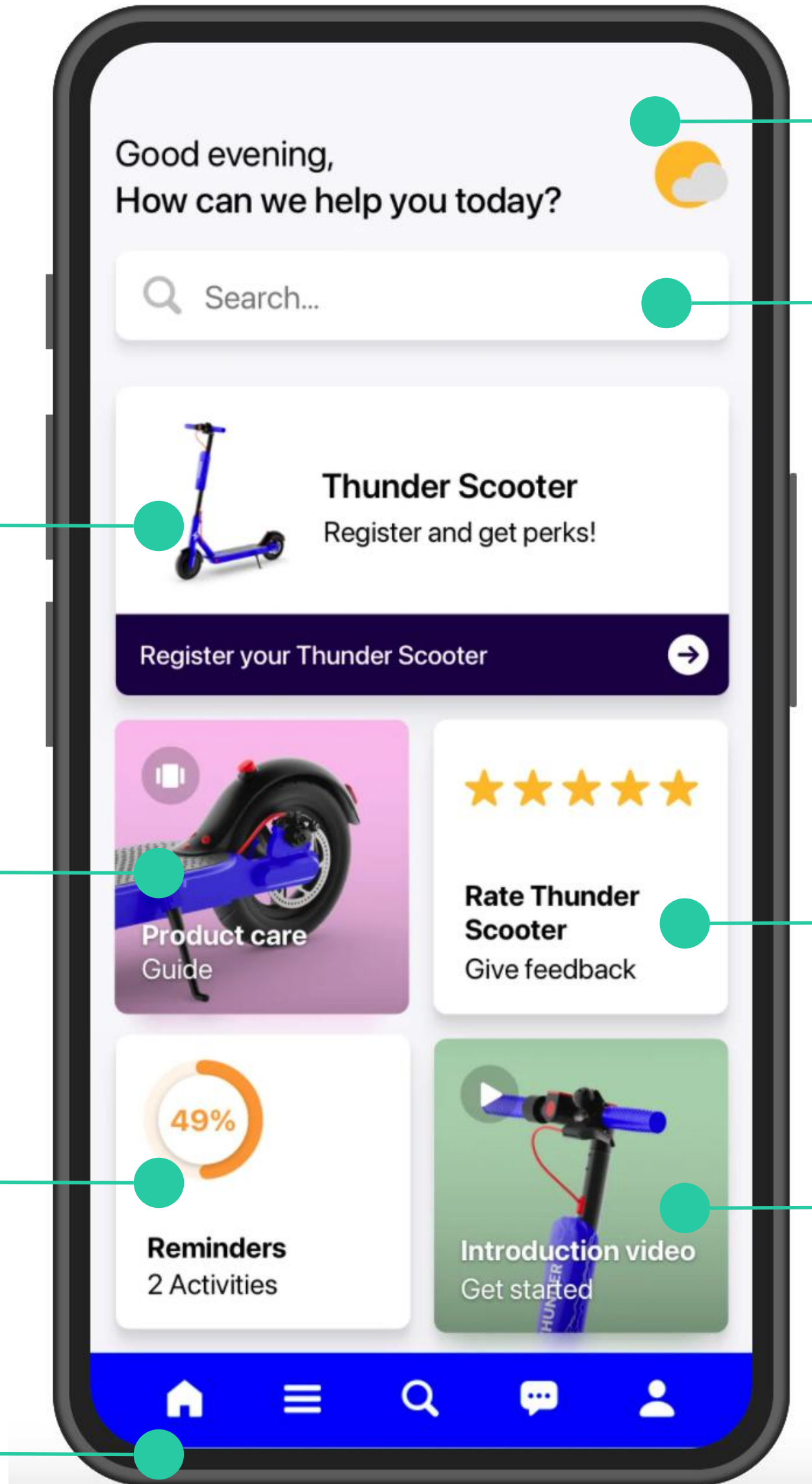


购买提示

操作视频

反馈

导航到更多



产品更新

搜索

评价

新手教程



品牌标识

个性风格

OAK



导航

搜索

内容编排



Baklib帮助中心

www.baklib.com

Baklib帮助中心 切换

VIP 当前 20/20 项功能

- 指南
- 内容
- 设置
- 插件
- 帮助中心

插件中心

选择插件, 使你的工作效率更高效、便捷

 站点权限 启用	 独立域名 启用	 团队协作 启用	 访客统计 启用
 网站导航菜单 启用	 全文检索 启用	 API接口 启用	 分享有礼 启用
 文章反馈 启用	 搜索关键词 启用	 高级配置 启用	 更多插件正在开发中

你希望先上线哪些功能? 点击这里 做个调查, 点亮你的愿望!

数据权限

团队协作

数据反馈

定制的需求

第三方支持

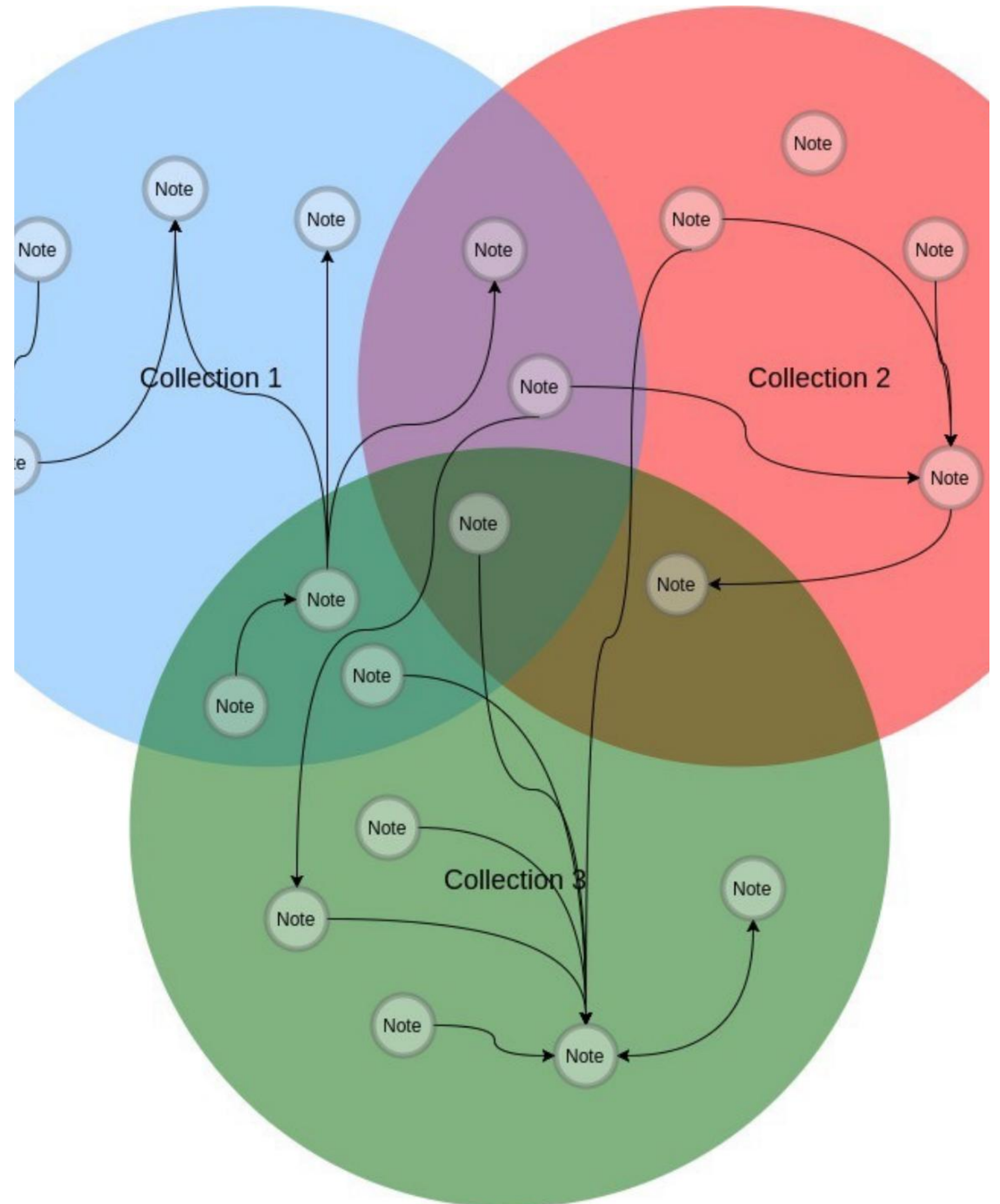
功能增强



Baklib操作演示

帮助中心最佳实践

- 强大的组织结构（organization scheme）
- 信息的核心是链接(WIKI)
- 投入最小的信息输入（input）工作量
- 组织的半自动化(Semi-automation)运转
- 提供强大的可视化（visualizations）操作
- 支持所有媒体类型（media types）
- 易于导航（navigable）
- 易于分享（Sharing）
- 数据导出（Data export）
- 拥抱开源（Open source）
- 跨平台（Cross-platform）





客服支持每天会花费2.5小时向客
户回答重复问题



上班族一年要花费150小时查找资料...



延伸...