

# FAQ

## Está a perder demasiado tempo a responder às mesmas perguntas?

Proporcionar acesso a linhas de apoio ao cliente, linhas de serviços e linhas grátis, são critérios cruciais de sucesso para todos os tipos de empresas. Entretanto, é muito frequente dispensar muitos e valiosos recursos para responder a perguntas que se repetem muitas vezes. Agora, é possível facilitar e melhorar este processo aos seus clientes e, ao mesmo tempo, poupar os seus recursos.

Com o módulo FAQ's, os clientes e outros utilizadores do website podem colocar questões on-line e, ao pesquisar o website, podem encontrar as respostas a "perguntas frequentes". Todas as perguntas são respondidas através da área de administração. O módulo guarda uma cópia de todas as questões e respectivas respostas, o que significa que a base de dados com "perguntas frequentes" irá aumentar constantemente.

Poderá inclusivamente criar diversas FAQs no seu website, garantido desta forma que Dynamicweb irá enviar, automaticamente, as questões colocadas para o departamento competente a fornecer a resposta à questão colocada sobre um determinado assunto.

### Vantagens

- » Aumento da satisfação dos clientes quando as questões são respondidas on-line.
- » Redução de recursos utilizados no apoio ao cliente
- » Fácil administração de perguntas e respostas
- » Rápida resposta a questões colocadas
- » Os clientes podem ajudar outros clientes

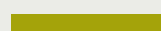
# FAQ

## Funcionalidades

Standard

Avançado

Número ilimitado de FAQs



Possibilidade de adicionar imagens e links a uma resposta



Notificação por e-mail



Data do envio



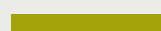
Controlo da formatação do texto nas perguntas e respostas



Controlo da cor na apresentação



Modelos pré-definidos para a submissão de e-mails



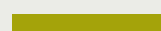
Controlo da versão da informação publicada



Escolher qual o "e-mail" a ser mostrado



Indicar o número de perguntas e respostas



Redireccionar após enviar a sua resposta



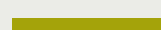
Integração com o módulo Pesquisa



Integração com o módulo Formulários



Controlo da publicação ao utilizar o módulo Período de Publicação



### Alencastre.net

Rua Hermano Neves, 18  
3º Andar - Escritório 7  
1600-477 LISBOA  
T +351 21 752 90 18  
F +351 21 004 01 34  
E [info@alencastre.net](mailto:info@alencastre.net)  
W [www.alencastre.net](http://www.alencastre.net)