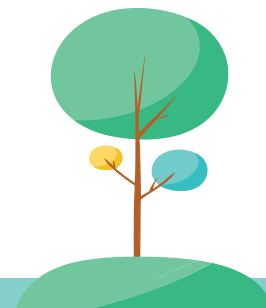


Hoe zorg je voor een gebruiksvriendelijk kennissysteem?

Maak een boom van wijsheid

Structuur is essentieel als je een toegankelijk kennissysteem wilt hebben. Zorg vanaf het begin voor een goede architectuur. Een vertakkingsstelsel zorgt voor een intuïtieve navigatie door je kennissysteem. Plus, een goede structuur voorkomt chaos wanneer je meer kennisitems gaat toevoegen.



Het zit hem in de naam

Zorg voor een standaard titelopmaak voor alle kennisitems. Klanten raken gewend aan deze opmaak en kunnen zo eenvoudiger door het systeem zoeken.

Bijvoorbeeld:

[Hoofdprobleem] – [Korte omschrijving]
Printerfoutmelding – printer toont foutmelding 9090



De beste omschrijvingen zijn kort en bondig

Gebruik de ruimte bovenaan je kennisitems om context te geven. Met een korte omschrijving kunnen lezers bepalen of ze het goede artikel lezen.

Gaat je kennisitem over meerdere problemen? Wees niet bang om ze erin te zetten:

- ▲ Postvak synchroniseert niet op mobiel
- ▲ Bij thuiswerken update mijn postvak niet
- ▲ Bij verversen van e-mails krijg ik een synchronisatiefout



Focus op een oplossing

Kom snel tot de kern van het probleem. Als je meer informatie wilt aanbieden, kun je snelkoppelingen plaatsen.

Vergeet niet:

- ▲ Laat weten hoelang het gaat duren.
- ▲ Geef de complexiteit.
- ▲ Geef een oplossing in een eenvoudig te volgen stappenplan.

Taalgebruik:

- ▲ Houd het professioneel. Je weet niet wie het item leest.
- ▲ Houd het simpel. Vermijd jargon en technisch taalgebruik.
- ▲ Houd het consistent. Gebruik andere kennisitems om te zien welke stijl je moet gebruiken.

Vermijd deze valkuilen:

- ▲ Te veel afbeeldingen. Niet iedere stap heeft een screenshot nodig.
- ▲ Zorg ervoor dat klanten niet blijven hangen bij verkeerde kennisitems. Voorzie ze dan van contactgegevens van de helpdesk, of juist van snelkoppelingen naar gerelateerde problemen.
- ▲ Sluit veelgestelde vragen die geen betrekking hebben op je afdeling niet uit. Gebruik snelkoppelingen of contactgegevens om klanten dan naar de juiste plek te leiden.
- ▲ Sla nooit wachtwoorden, inloggegevens of andere vertrouwelijke informatie op in het kennissysteem. Het opslaan van deze gegevens gaat tegen alle best practices voor beveiliging in, en in sommige gevallen is het zelfs onwettelijk.