

Как задать вопрос

Если вам не удастся найти информацию в KBPublisher, воспользуйтесь функцией **Задать вопрос**. При вводе текста в поле **Вопрос/Комментарий**, в базе знаний выполняется автоматический поиск, и в результате отображаются статьи, которые могут содержать ответ на ваш вопрос. Если в списке статей отсутствует нужный ответ, то сформулируйте текст вопроса и нажмите кнопку **Отправить**. Ваш запрос отправится администратору базы знаний. Вопросы можно адресовать различным пользователям базы знаний. Для этого из выпадающего списка **Тема** выберите нужный раздел, к которому может относиться вопрос.

Подробная информация о настройке получателей вопросов от пользователей находится в следующих статьях:

- [Как назначить получателей email сообщений](#)
- [Как задать email для получения вопросов по теме](#)
- [Как добавить новую тему для обратной связи](#)

Быстрый ответ

Благодаря "подключению" вашей контактной формы с базой знаний посетители могут получить мгновенные ответы на вопросы, которые они обычно задают вам по электронной почте.

Когда пользователь нажимает кнопку **Задать вопрос** и начинает вводить текст вопроса в поле **Вопрос/Комментарий**, KBPublisher ищет статьи, которые могут содержать ответ на вопрос.

В результате в нижней части экрана под заголовком **Вам помогли эти ответы?** отображается пять статей, имеющих наибольшее количество совпадений.

Если пользователь вводит в поле больше слов, то список отображаемых статей меняется.

Как отключить быстрый ответ

Если вы предпочитаете стандартную форму обратной связи без функции быстрого ответа, то отключите ее в настройках. Для этого:

- Войдите в Панель администратора.
- Перейдите в раздел **Настройки**, откройте вкладку **Публичный раздел**.
- На вкладке **Общее** в секции **Обратная связь** снимите флаг **Включить "Быстрый ответ"**.

ID статьи: 131

Последнее обновление: 21 июл., 2019

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 7

Руководство пользователя v8.0 -> Обратная связь -> Быстрый вопрос, быстрый ответ

<https://www.kbpublisher.ru/kb/entry/131/>