

## Table of Contents

Table of Contents	1
Обратная связь	2
Обратная связь с пользователями	3
Быстрый вопрос, быстрый ответ	4
Как ответить на вопрос пользователя	6
Добавление статьи через обратную связь	7
Как добавить новую тему для обратной связи	8
Комментарии к статье	9
Вкладка Комментарии к статьям	10
Оценка статей	11
Вкладка Отзывы к статьям	12

# Обратная связь

How feedback works on KBPublisher.









Иногда после обращения пользователя может возникнуть тема для новой статьи. Для таких случаев в базе знаний предусмотрена возможность создания новой статьи непосредственно в разделе обратной связи. Для этого:

- В Панели администратора откройте раздел **Обратная связь**.
- Перейдите на вкладку **Обратная связь**.
- В списке найдите обращение пользователя, на основе которого необходимо создать статью. Нажмите иконку [...] и в открывшемся меню выберите команду **Создать статью**.
- Откроется форма добавления новой статьи. Текст из темы письма пользователя автоматически переносится в поле для заголовка статьи.
- [Создайте статью](#) и сохраните ее.



Функция добавления комментариев позволяет читателям оставлять отзывы о статьях.

Читать комментарии можно в Публичном разделе. Если у вас есть права администратора, то комментарии также можно просмотреть на вкладке **Комментарии** раздела **Статьи**.

Чтобы добавить комментарий:

- Откройте статью для чтения.
- На панели справа нажмите кнопку **Ещё**. Откроется окно для выбора дополнительного действия.
- Нажмите **Добавить комментарий**.
- Откроется форма для добавления комментария к статье. В поле введите свой комментарий как обычный текст. Не используйте HTML.
- Если вы хотите получать на email уведомления о новых комментариях к этой статье, то установите флаг **Подписка**.
- В зависимости от настроек системного администратора, возможно потребуется ввести код подтверждения. Введите код как вы его видите на экране, соблюдая верхний и нижний регистры.
- Нажмите кнопку **Отправить**.

Добавленный комментарий отобразится после статьи.

По умолчанию комментарий становится видимым сразу. Однако настройки можно изменить и потребовать утверждения комментария перед тем, как он станет видимым для всех пользователей.



## Оценка статей

---

Пользователи могут оценивать статьи, и тем самым сообщить вам была ли статья для них полезной.

В зависимости от ваших настроек базы знаний, статья оценивается:

- При выборе **Полезна/Не полезна**, или
- С помощью звездочной системы оценки.

После оценки статьи пользователь также может добавить комментарий с пояснением, почему он выставил ту или иную оценку.

---

Спасибо за Ваш отзыв!

Добавить комментарий

Отправить

Отмена

Комментарии читателей отправляются на электронную почту Супервайзера, ответственному за категорию, в которую входит оцененная статья. Если Супервайзер не назначен, то комментарии отправляются администратору.

Комментарии можно просмотреть в Панели администратора:

- Откройте раздел **Обратная связь**.
- Перейдите на вкладку **Комментарии к статьям**.



