

始终提供动手主动的客户服务对您的公司或您的客户来说是不切实际的。此外，过于亲力亲为地进行客户服务工作实际上对您的客户关系和整体生产力弊大于利。按照当今的标准，为您的客户提供自助服务选项是必不可少的。

什么是帮助中心？

帮助中心本质上是一个自助服务门户，允许客户随时访问信息内容以进一步启用它们。

在这里，为客户提供支持意味着“为他们提供完成手头任务所需的答案和信息”。这里的最终目标是让您的客户参与并在他们的产品体验中取得进展。

也就是说，综合客户服务知识库中包含的信息涵盖了相当广泛的领域。

涵盖的一些关键领域包括：

- 产品或服务相关信息，例如产品文档、服务条款、用户手册和正确使用说明。
- 业务运营信息，例如营业时间、联系信息和服务的地理区域。
- 价格信息，例如产品价格和其对于的功能。
- 公司和组织信息，例如团队的使命宣言和总体愿景

为什么帮助中心十分重要？

帮助中心是您为客户提供自助服务选项的核心。

而且，提供此类自助服务选项基本上是不可协商的，因为 88% 的受访者希望企业提供某种类型的自助服务支持门户。

为您的客户提供更多控制权

总体而言，自助服务的主要吸引力在于，它让您的客户能够更好地控制他们面临的问题——即使事情变得有点棘手。

对于初学者来说，在等待服务代表可用、等待转移到合适的团队成员或等待他们发送所需信息时，没有不必要的停机时间。相反，客户可以在需要时访问他们需要的信息。

客户还可以根据需要进行选择与其他内容互动——并按照他们的条件进行。一旦最初的问题得到解决，个人动手客户服务的参与就结束了，而自助服务则允许用户进行更多的开放式学习。

提供一致的客户服务

接近70%的消费者希望从他们参与的品牌中获得一致的体验。

可以肯定的是，当客户需要服务和支持时，这种一致性至关重要。如果他们在面对大大小小的问题时不能总是从您的团队那里得到他们需要的答案，那么您就有失去他们的风险。

虽然您的客户服务团队可以随着时间的推移将他们的动手流程标准化，但对于每次参与而言，存在太多变量，无法真正统一。

您还可以确保帮助中心的格式、结构和整体外观保持一致。这使您的内容更易于查看，反过来又使您的客户能够快速获得他们需要的内容，然后回到他们当前的任务。

让高级用户更深入地了解

除了让您的客户更好地控制他们的紧迫问题外，您的客户服务知识库还使他们能够更好地控制他们的整体成功和发展。

在几乎所有可以想象的客户服务参与中，客户总会有一个“下一步”可以从您的产品或服务中获得更多价值。同样，通过知识库学习的开放式性质在这里发挥了作用。

在许多情况下，客户在解决眼前的问题之前可能不知道“下一步”是什么。正如我们将讨论的那样，您的帮助中心将被设置为提示这些后续步骤，同时仍根据客户的需求为他们提供开放式选项。

推荐一个快速搭建帮助中心的工具——Baklib，让您在最短的时间内搭建出一个简洁易于查看的帮助中心。https://www.baklib.com/?utm_content=21&utm_source=zhihu