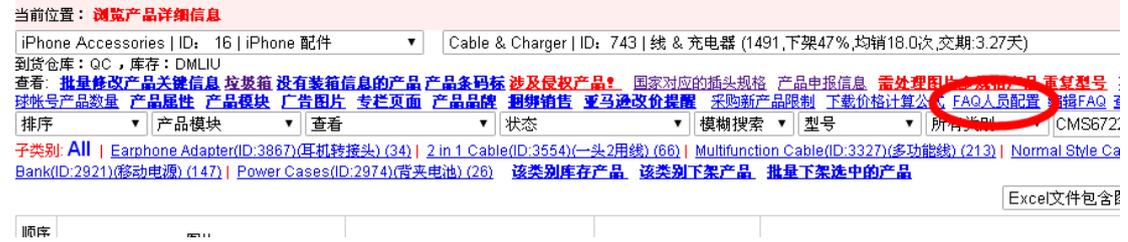


# FAQ 操作方法

## 一、 大类别分配

在查看产品信息里，FAQ 人员配置



一部需要分配哪些大类别，二部需要分配哪些大类别，请两位经理权衡并设置。

权限：经理分配大类别。

### 当前位置：FAQ人员配置



## 二、 二级类别分配

一般情况下，二级类别是直接分配给某一小组，如果该二级类别已经是最后一级类别，可以直接分配到人。

权限：经理分类二级类别。

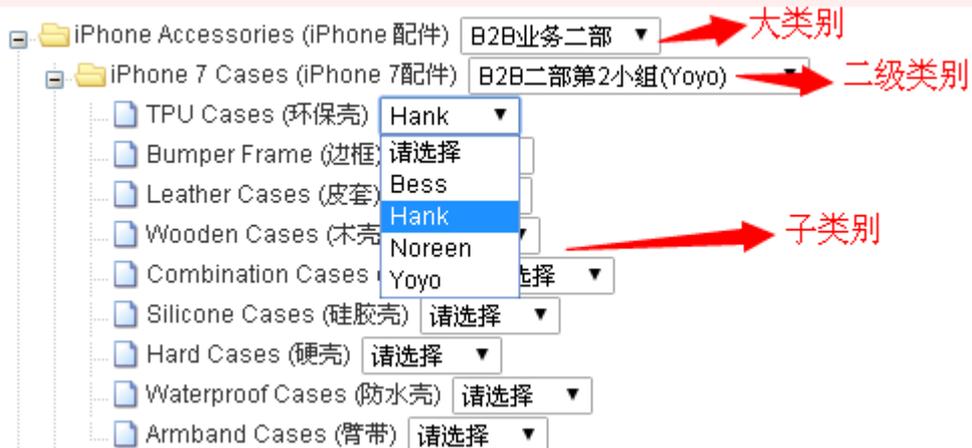


### 三、子类别分配

子类别直接分给对应小组成员.

权限：经理可以分配，组长可以分配. 组员无权限.

当前位置：**FAQ人员配置**



### 四、类别查看

当业务被分配到对应的类别，系统会显示出来，如下

**注意：**当一个类别里二级类别已经是末级类别，那么这里只会显示为分配到的小组，不会显示为个人。该组内成员都可编辑该类别。



## 五、FAQ 编辑

每个产品里都有‘编辑 FAQ’按钮，任何人都可以查看。

编辑权限：被分到该类别的组员，以及该组员组长

类别(数量)	产品名称 <a href="#">查看所有图片</a>
TPU Cases	
iPhone Accessories ID:16 <a href="#">iPhone 7 Cases (1561)</a> ID:934 FAQ负责小组：B2B二部 第2小组 类别专职采购：  <a href="#">TPU Cases (476)</a> ID:3690 FAQ负责人：Hank <a href="#">生成配件</a>	For iPhone 7 Dream Catcher Pattern Transparent TPU Soft Protective Back Cover Case 中文标题：4.7寸 苹果iPhone 7 捕梦网图案透明TPU手机保护壳 原始型号：IP7G0061(公共图片：1个，排在所有详图之后) 热门关键词：iPhone 7 Case,Pattern Cas... <a href="#">一起维护</a> <a href="#">编辑产品参数</a> 销售：0次 评论：0次 前面30天销售：0次 数量：0 打分 <a href="#">查看图片</a> <a href="#">电池型号</a> <a href="#">验货提醒</a> <a href="#">产品属性</a> <a href="#">建议和纠错</a> <a href="#">产品经理推荐新品</a> <a href="#">更低价格</a> <a href="#">产品类型</a> <a href="#">限制和授权</a> <a href="#">审核货源</a> <a href="#">组合型号</a> <a href="#">一起购买</a> <a href="#">设置样式(已设置)</a> <a href="#">编</a> <a href="#">辑FAQ</a> 型号: 电压:V 电容:mAh

点击进入页面，即可进行 FAQ 编辑

**注意：**一组型号里，只需编辑一个产品即可。例如 IP7G0061A. IP7G0061B. 点进去 IP7G0061A 编写只会显示出现原始型号，这里编写的 FAQ，会在所有原始型号为 IP7G0061 里出现。

添加：增加新的 FAQ 后，点击添加即可保存.

更新：对于排序，提问，回答修改后 进行的更新.

删除：FAQ 删除按钮.

当前位置：编辑FAQ


 For iPhone 7 Dream Catcher Pattern Transparent TPU Soft Protective Back Cover Case  
 4.7寸 苹果iPhone 7 捕梦网图案透明TPU手机保护壳 [产品信息](#)  
 状态：上架销售中

原始型号：IP7G0061 负责人： 状态：[请选择](#)

排序	提交人	原始型号	提问	回答	状态
0	Hank	IP7G0061	FAQ编写问题地方	FAQ回答地方	<input type="button" value="添加"/>
0	Hank	IP7G0061	test one 123	fgsgdfgsdfhgh	已审核 <input type="button" value="更新"/> <input type="button" value="删除"/>

操作日志 [可以进行网站上的排序](#)

操作人	内容	时间
Yoyo	审核了FAQ Question:test one 123 Answer:fgsgdfgsdfhgh	2016-12-14 13:52:55.23
Yoyo	将 Question:test one 123 Answer:fgsgdfgsdfhgh 更新为 Question:test one 123 Answer:fgsgdfgsdfhgh	2016-12-14 13:52:49.483
Hank	添加了FAQ Question:test one 123 Answer:fgsgdfgsdfhgh	2016-12-14 13:51:48.517
Yoyo	删除了FAQ Question:test one Answer:test test	2016-12-14 13:43:31.953
Yoyo	添加了FAQ Question:test one Answer:test test	2016-12-14 13:43:17.853

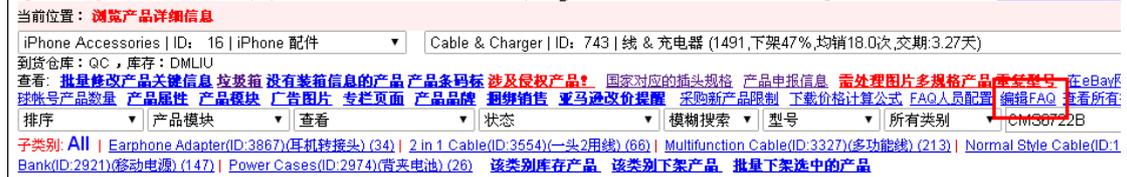
## 六、审核

所有的 FAQ 都需要审核后，才能显示在网站上。

组员编辑好的 FAQ，需要等待组长或者经理审核。

组长编辑好的 FAQ，可以自己审核或者经理审核。

在查看产品信息页面 – 编辑 FAQ 里



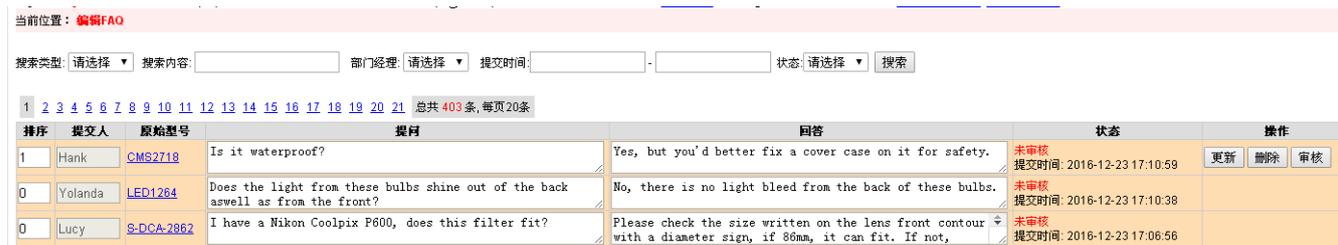
经理/组长可以根据型号/审核人/提问/回答 对 FAQ 进行搜索

根据部门经理一级一级选择到组员。

根据搜索时间来核查某一时段某部门，某小组，某成员具体提交多少 FAQ。

根据已审核/未审核状态进行页面上的搜索。

对需要审核的 FAQ，直接点击操作里的 审核 即可。需要修改的，可以修改后点击更新。对于无意义的 FAQ 可以选择删除。



**注意：**FAQ 更新到外网时间段：每天一次，晚上 22:30 开始。

以上是整个的操作流程。

注意事项如下：

### 鼓励计划：

当新客户浏览网站产品页面时，将根据以下信息来显示业务，而不是平均分配。

添加 FAQ 的业务

刷评论的业务

谁的客户写了评论（180 天以内）

### 业务操作要求：

业务根据分配到的产品，熟悉和精通产品，着手优化产品，优化内容如下：

1、检查产品标题和描述是否准确，是否有错误信息或者漏掉关键信息，如有，审核产品通知文案修改

2、检查产品图片，是否有吸引力，假如有更好的图片，如有，审核产品通知美工修改

- 3、添加 **FAQ** 内容，一定要是客户关心的问题，答案要准确和有参考价值
- 4、检查一起购买的内容，是否有关联紧密的产品，可以设置为一起购买，例如和安卓手机设置一起购买的产品有：数据线，充电器，TF 卡等
- 5、到同行网站，亚马逊，速卖通网站比较，和采购多沟通，挖掘新品和更有优势的价格等，如有，审核到系统里

上述类别上传到阿里环球的产品，只有被分配到的小组才能上传  
和推广专员多沟通，收集视频等素材，争取将自己负责的产品多推到专栏，广告图，社交平台等，多曝光

Best Regards  
跃科达科技有限公司