

## Q&A



Mit dem Frage & Antwort Modul bietet die Community Ihnen und Ihrer Zielgruppe einen praktischen Mehrwert.

Mit dem Q&A Modul können Nutzer Fragen zu einem bestimmten Thema an Gleichgesinnte stellen und die Fragen anderer beantworten. Experten für ein bestimmtes Thema haben so die Möglichkeit, ihr Wissen an Hilfesuchende weiterzugeben oder ihre eigene Expertise zu vertiefen.

Die integrierte Kommentarfunktion ermöglicht einen **tieferen Austausch** und Diskussionen, um auch gemeinsam eine Lösung für ein Problem zu erarbeiten. Das führt zu einer **längeren Verweildauer** und damit zu einer stärkeren Bindung der Nutzer an die Community.

### Ihre Vorteile

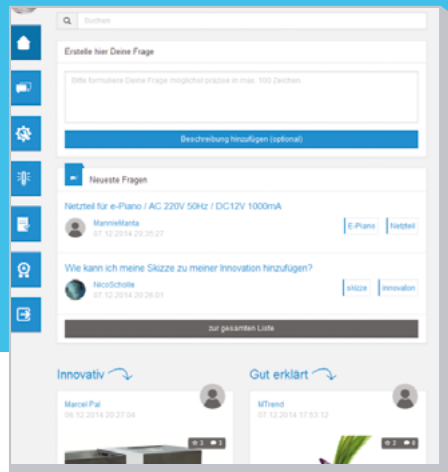
Mit dem Modul werden Nutzer in den Marken- und Produktkontext involviert. Durch die **aktive Beteiligung** setzen sich alle Nutzer intensiv mit dem Thema auseinander. Das Modul erlaubt es u.a., Supportleistungen in die Community auszulagern, um so **langfristig Kosten zu sparen**. Gleichzeitig sind die Fragen und Problemstellungen ein guter Indikator für das Produktmanagement, da hier oftmals auf Probleme hingewiesen wird, die unternehmensseitig bisher so noch gar nicht wahrgenommen wurden.

Ebenfalls eröffnet sich Unternehmen die Chance, sich durch kompetente Beantwortung von Userfragen als hilfsbereiter Experte zu positionieren, was sich positiv auf die Markenwahrnehmung auswirkt.

### Warum es für Nutzer interessant ist

Nutzer haben die Möglichkeit, Antworten und Lösungen zu finden. Im Vergleich zu FAQs können sie hier nicht nur aus vorgegebenen Fragen auswählen, sondern jedes Problem individuell schildern. Eine erfolgreiche Community wird so zu einer wertvollen „Wissensdatenbank“, die jederzeit angezapft werden kann. Gleichzeitig können Nutzer sich durch Beantwortung von Fragen als Experte positionieren und eine entsprechende Reputation in der Community aufbauen.

# Features



## Frage stellen

Jeder Nutzer kann Fragen erstellen, die mit mind. zwei thematischen Schlagwörtern versehen sein müssen. Optional kann eine Beschreibung hinzugefügt werden, um die Problematik genauer zu illustrieren.

## Multimediafunktion

Nutzer können ihre Beiträge mit Hilfe eigener Bilder (Upload direkt im Browser) oder Videos (Einbetten via Link) illustrieren und somit für die Community verständlicher machen.

## Bewertungsfunktion

Nutzer können Antworten mit einem Stern als „gute Antwort“ markieren, wodurch ein Ranking entsteht, was dem Ersteller dabei hilft, schnell die hilfreichste Antwort zu finden.

Zusätzlich hat der Fragensteller die Möglichkeit, diejenige Antwort, die ihm am meisten geholfen hat, als „beste Lösung“ zu markieren. Damit gilt die Frage als gelöst, denn die Vergabe einer „besten Lösung“ kann nicht widerrufen werden.

## Beanstandungsfunktion

Jeder Nutzer kann dem Community-Management unerwünschte Beiträge melden.

## Diverse Darstellungsoptionen

Fragen werden dem Nutzer in vielfältiger Weise präsentiert, um sein Interesse immer wieder aufs Neue zu wecken. Fragen lassen sich z.B. nach Eigenschaften wie „ohne Antwort“, „ohne beste Lösung“ oder auch nach Schlagwörtern filtern, wodurch Experten gezielt nach offenen Fragen suchen können.

## Benachrichtigungsfunktion

Nutzer können einer Frage folgen, um jederzeit über neue Aktivitäten informiert zu werden. So wird der Nutzer auch offsite erreicht und kehrt häufiger und regelmäßig zurück.

## Verschlagwortung

Jede Frage erhält mindestens zwei thematische Schlagwörter. Mit Hilfe dieser Tags werden Fragen Themenbereichen zugeordnet und verwandte Themen werden angezeigt. Nach diesen Schlagwörtern kann gesucht werden.

Zu jedem Thema werden so dedizierte Themenseiten generiert, die durch eine hohe Keyword-Dichte eine hohe Relevanz für die Suchmaschinenoptimierung besitzen.