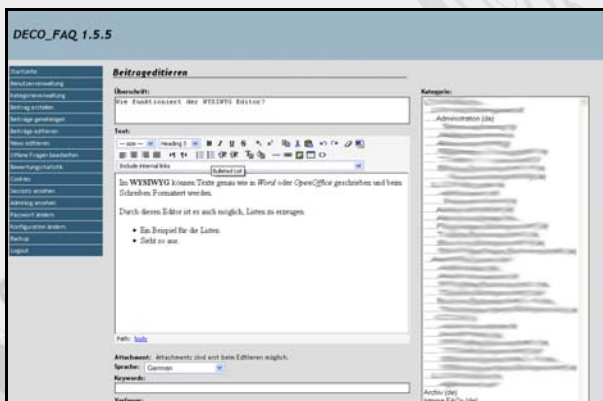


DECO_FAQ

Frequently Asked Questions („FAQ“) sind eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten zu einem Thema. Firmen führen in FAQ-Listen die Fragen von Kunden neben den Antworten von Kundenberatern auf. Dadurch kann ein Kunde zunächst in den FAQ-Listen nach einer Lösung für sein Problem suchen und muss nicht gleich auf den Kundenberater zurückgreifen.

Diese FAQ-Listen auf dem neuesten Stand zu halten, bedeutet allerdings eine erhebliche Arbeit und wird von Webmastern oder sonstigen Experten eines Unternehmens durchgeführt. Durch spezielle Softwarelösungen lässt sich die Arbeit an den FAQ-Listen auf ein Minimum reduzieren.

Die DECOIT GmbH bietet für diesen Einsatz eine FAQ-Plattform-Lösung auf Open-Source-Basis an, auf deren Grundlage sich individuelle Lösungen für die unterschiedlichsten Einsatzszenarien in verschiedenen Unternehmen implementieren lassen. Dabei stand im Vordergrund, dass keine Lizenzkosten für die Unternehmen anfallen dürfen.



Das Produkt DECO_FAQ besitzt folgende Hauptmerkmale:

1. *Browser basierend:* DECO_FAQ basiert auf Browsertechnologie. Dadurch ist es für jeden Benutzer mit einem Internet-fähigen Computer möglich auf dieses Portal zuzugreifen. Es muss keine weitere Software bei dem Benutzer installiert werden.
2. *Administrationsbereich zum Verwalten der Einträge:* Im Administrationsbereich können verschiedene Mitarbeiter Beiträge schreiben. Ein Administrator muss diese Beiträge freigeben, bevor Sie für die Benutzer erscheinen.
3. *WYSIWYG Editor:* Die Beiträge werden mit Hilfe eines WYSIWYG-Editors geschrieben. Die Beiträge können also genau wie in Word oder OpenOffice geschrieben werden.

4. *Kategorisierung von Einträgen:* Die Beiträge können in Kategorien eingeteilt werden. Die Kategorien sind in einer Baumstruktur angelegt und werden dem Benutzer als Menu angezeigt.

5. *Suchfunktion:* Damit der Benutzer schnell zu dem passenden Eintrag finden kann, ist eine Volltextsuche implementiert.

6. *Verschiedene Sprachen und FAQ-Einträge:* Die Einträge und Kategorien können in verschiedenen Sprachen angelegt werden. So ist es möglich, mit nur einem Portal die Fragen aller Kunden abwickeln zu können.

7. *Automatische Sprachwahl durch den Server:* Für den mehrsprachigen Einsatz ist eine automatische Sprachwahl implementiert worden. Ein Benutzer aus Deutschland sieht die Software auf Deutsch, während ein Benutzer aus den USA automatisch die englische Version zu sehen bekommt.

8. *PHP-Template-Engine und CSS Einsatz:* Durch den Einsatz der Template-Engine und den Cascading Style Sheets ist eine schnelle Anpassung der Software möglich. Mit wenig Aufwand ist die Software an das Corporate Design eines Unternehmens anpassbar.

DECO_FAQ arbeitet plattformunabhängig und kann durch Browsertechnologie von jedem Betriebssystem aus verwendet werden. Eine sichere und zertifizierte SSL-Verschlüsselung kann zusätzlich vor unbefugten Zugriffen schützen. Die dahinter liegende MySQL-Datenbank ist leistungsstark genug, um auch große Datenmengen verwalten zu können. Es lassen sich individuell Anpassungen und Erweiterungen implementieren, da der Quellcode frei verfügbar ist.

Komponenten:

- OSS-Basis ist phpMyFaq
- MySQL-Datenbank
- PHP5 - Programmiersprache
- Apache - Webserver mit PHP – Modul
- Linux Distribution
- Optional: SSL-Modul, inkl. Apache-Serveranbindung

Systemanforderungen:

- Server: Linux-Betriebssystem mit 1 GHz CPU, 256 MByte RAM, 40 GByte EIDE Festplatte
- Client: Beliebiger Browser wie Internet Explorer oder Mozilla sollte installiert sein, um auf den Server zuzugreifen. Des Weiteren sollte für die volle Funktionalität Javascript aktiviert sein.