ZINĀŠANU BĀZES RAKSTS

Kā izveidot iekšējā FAQ lapu intranetam ar Questions and Answers

2026 © Vitextra SIA. Visas tiesības paturētas.

Atruna

Šīs atrunas izpratnē:

- **Uzņēmums** (šajā Atrunā – "Uzņēmums", "Mēs", "Mums" vai "Mūsu") ir SIA Vitextra, LV-1009, Rīga, Matīsa iela 61 – 25;
- **Dokuments** attiecas uz zināšanu bāzes rakstu;
- **Jūs** nozīmē fizisku personu, kura piekļūst Dokumentam, vai uzņēmumu, vai citu juridisku personu, kuras vārdā šī fiziskā persona piekļūst Dokumentam vai izmanto to, atkarībā no situācijas;
- **Tīmekļvietne** attiecas uz Vitextra un ir pieejama https://vitextra.com.

Atruna

Dokumentā iekļautā informācija ir paredzēta tikai vispārējai zināšanai.

Uzņēmums neuzņemas atbildību par kļūdām vai izlaidumiem Dokumenta saturā.

Uzņēmums nekādā gadījumā nav atbildīgs par īpašiem, tiešiem, netiešiem, izrietošiem vai nejaušiem zaudējumiem vai jebkādiem citiem zaudējumiem, neatkarīgi no tā, vai tie izriet no līgumā paredzētas darbības, radušies nolaidības vai citu neatļautu darbību dēļ, kas ir radušās no Dokumenta satura izmantošanas vai saistībā ar to. Uzņēmums patur tiesības jebkurā laikā un bez iepriekšēja brīdinājuma papildināt, svītrot vai grozīt Dokumenta saturu.

Atruna par kļūdām un izlaidumiem

Dokumentā sniegtā informācija ir tikai vispārīgas norādes par interešu jautājumiem. Tāpēc kļūdas var rasties pat tad, ja Uzņēmums veic visus piesardzības pasākumus, lai nodrošinātu, ka Dokumenta saturs ir aktuāls un precīzs. Turklāt, ņemot vērā likumu un noteikumu mainīgo dabu, dokumentā iekļautajā informācijā var būt kavējumi, izlaidumi vai neprecizitātes.

Uzņēmums nav atbildīgs par kļūdām vai izlaidumiem, kā arī par rezultātiem, kas ir iegūti, izmantojot šo informāciju.

Atruna par godprātīgu izmantošanu

Uzņēmums var izmantot ar autortiesībām aizsargātu materiālu, ko autortiesību īpašnieks nav skaidri atļāvis. Uzņēmums nodrošina šāda materiāla pieejamību kritikas, komentāru, jaunumu izziņošanas, mācību, zinātniskā darba vai pētniecības nolūkos.

Uzņēmums uzskata, ka tas ir "godprātīgs" šāda ar autortiesībām aizsargāta materiāla izmantojums, kā ir noteikts ASV Autortiesību likuma 107. pantā.

Ja vēlaties izmantot ar autortiesībām aizsargātu materiālu no Dokumenta saviem mērķiem, kas pārsniedz godprātīgu izmantošanu, ir jāsaņem atļauja no autortiesību īpašnieka.

Atruna "Lietošana uz savu risku"

Visa informācija dokumentā tiek sniegta "tāda, kāda tā ir", bez jebkādām pilnīguma, precizitātes, savlaicīguma vai šīs informācijas izmantošanas rezultātā iegūto rezultātu garantijām, kā arī bez jebkādām garantijām, skaidri izteiktām vai netiešām, tostarp, bet ne tikai, bez garantijām par veiktspēju, komerciālo izmantojamību un piemērotību konkrētam mērķim.

Uzņēmums neuzņemas atbildību attiecībā pret Jums vai kādu citu par pieņemto lēmumu vai rīcību, kas pamatojas uz Pakalpojumā sniegto informāciju, vai par izrietošiem, īpašiem vai līdzīgiem zaudējumiem, pat ja Jums ir paziņots par šādu zaudējumu iespējamību.

Sazinieties ar mums

Ja par šo atrunu rodas jautājumi, sazinieties ar Mums pa e-pastu support@vitextra.com.

Satura rādītājs

Scenārijs 4

1. solis. Ieplānojiet kategorijas un īpašniekus 4

2. solis. Izveidojiet lapu un sarakstu 4

3. solis. Ielādējiet pirmos jautājumus 5

4. solis. Iestatiet atļaujas 6

5. solis. Konfigurējiet tīmekļa daļu 6

6. solis. Pārnesiet to uz Teams un popularizējiet 8

Uzturēšana 8

Scenārijs

Iekšējās komunikācijas komanda vēlas vienu lapu **Palīdzības centrs** iekštīklā, kas atbild uz jautājumiem, ko darbinieki nemitīgi sūta personāla nodaļai, IT un saimniecības daļai: kā pieprasīt atvaļinājumu, kā atiestatīt paroli, kur novietot auto, kā rezervēt telpu. Atbildes pastāv — e-pastos, koplietotā Excel lapā, trīs nodaļu vadītāju galvās. Mērķis ir lapa, ko darbinieki atrod paši, ko katra nodaļa uztur savām tēmām un kas aug līdz ar jautājumiem, ko cilvēki patiešām uzdod.

Šajā rakstā tā tiek veidota ar Questions and Answers sešos soļos — no plānošanas līdz pārskatīšanas rutīnai. Katrs solis ietver saiti uz detalizētu rakstu.

1. solis. Ieplānojiet kategorijas un īpašniekus

Pirms ķeraties pie SharePoint, uzrakstiet vienas lapas plānu:

- **Kategorijas** — viena katrai nodaļai vai tēmai, ne vairāk kā piecas līdz astoņas: *Konti un paroles*, *Aparatūra un programmatūra*, *Atvaļinājumi un slimības lapas*, *Alga un labumi*, *Birojs un telpas*, *Komandējumi un izdevumi*. Lasītāji kategorijas izvēlas pēc savas problēmas, tāpēc nosauciet tās pēc problēmas, ne pēc nodaļas.
- **Īpašnieks katrai kategorijai** — persona, kuras vārds nonāk kolonnā **Kontakts** un kura publicē šīs kategorijas jautājumus. Īpašnieki apņemas pārskatīt savus jautājumus divreiz gadā.
- **Pirmie 20–30 jautājumi** — savākti no atbalsta pastkastes, servisa dienesta biežākajiem pieteikumiem un personāla nodaļas iesūtnes Excel lapā ar kolonnām *Jautājums*, *Atbilde*, *Kategorija*, *Kontakts*, *Saite*.

Padoms

Rakstiet katru jautājumu tā, kā darbinieks to ierakstītu meklēšanas lodziņā — *Kā atiestatīt paroli?*, nevis *Paroles atiestatīšanas procedūra* —, un ievietojiet atbildē vārdus, ko cilvēki lieto. Tīmekļa daļas meklēšana aptver jautājuma un atbildes tekstu, tāpēc šie vārdi izšķir, vai ieraksts tiks atrasts. Skatiet KB10378. Meklēšana zināšanu bāzē un pakāpeniska ielāde Questions and Answers.

2. solis. Izveidojiet lapu un sarakstu

1 Iekštīkla vietnē (saziņas vietnē vai personāla centrmezglā) izveidojiet lapu **Palīdzības centrs** un pievienojiet tīmekļa daļu **Questions and Answers** vienas kolonnas sadaļai.

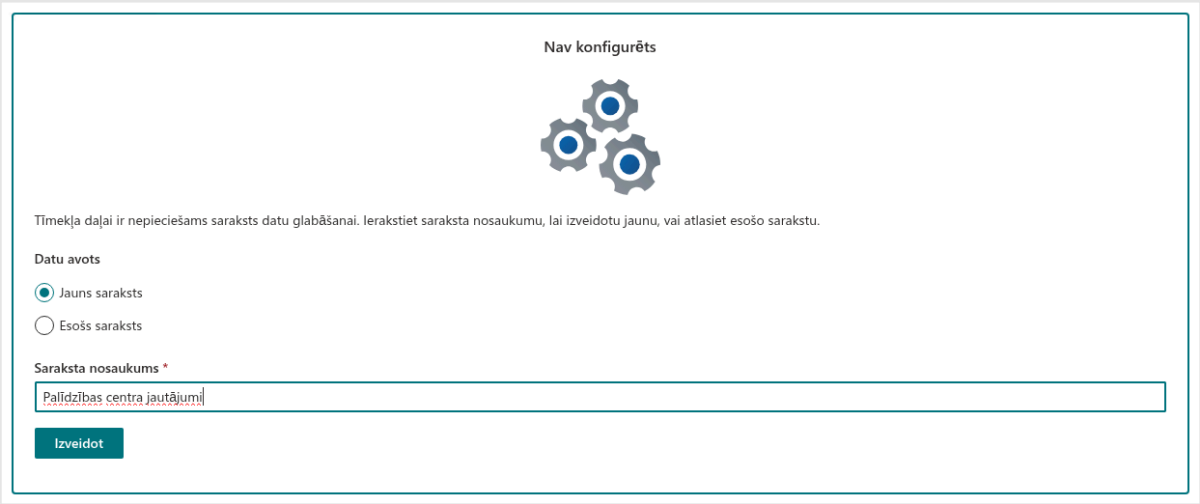
2 Tīmekļa daļas konfigurācijas ekrānā izvēlieties **Jauns saraksts**, nosauciet to *Palīdzības centra jautājumi* un noklikšķiniet **Izveidot**. Saraksts ar nepieciešamajām

kolonnām tiek izveidots un savienots.

3 Rediģēšanas režīmā piešķiriet tīmekļa daļai virsrakstu — *Palīdzības centrs* — un publicējiet lapu.

Detaļas: KB10218. Kā pievienot un konfigurēt Questions and Answers tīmekļa daļu.

1 Atveriet sarakstu (rekvizītu rūts → **Datu avots** → **Open List**), dodieties uz **Saraksta iestatījumi** → **Kolonnas** → **Kategorija** (List settings → Columns → Category) un ievadiet ieplānotās kategorijas pa vienai katrā rindā; izslēdziet **Atļaut aizpildāmās izvēles** (Allow 'Fill-in' choices), lai īpašnieki izvēlētos no saraksta.



Palīdzības centra saraksta izveide no tīmekļa daļas

3. solis. Ielādējiet pirmos jautājumus

Ātrākais ceļš no Excel lapas uz sarakstu ir režģis:

1 Sarakstā noklikšķiniet **Rediģēt režģa skatā** (Edit in grid view) (ja komandas nav, vispirms iespējojiet režģa rediģēšanu sadaļā **Saraksta iestatījumi** → **Papildu iestatījumi** → **Ātrā rekvizītu rediģēšana** (Quick property editing) — tīmekļa daļas izveidotajam sarakstam tā ir izslēgta).

2 Nokopējiet lapas kolonnu *Jautājums* un ielīmējiet to kolonnā **Nosaukums** (Title); atkārtojiet to ar **Atbilde**, **Kategorija** un **Saite**. **Kontakts** ielīmējiet kā e-pasta adreses — režģis tās pārvērš par personām.

3 Aizpildiet **Secība** ar 10, 20, 30… tādā secībā, kādā jautājumiem jāparādās kategorijas ietvaros.

4 **Publicēts** pagaidām atstājiet *Nē*; izejiet no režģa.

Pēc tam ļaujiet katram īpašniekam pārskatīt savu kategoriju sarakstā, formatēt atbildes ar Markdown (saraksti soļiem, treknraksts termiņiem, saite uz politiku kolonnā **Saite**), pievienot veidlapas, kur nepieciešams, un iestatīt **Publicēts = Jā** jautājumu pēc jautājuma. Markdown un atbilžu bloki ir aprakstīti rakstā KB10380.

Bagātinātas atbildes Questions and Answers: Markdown, video, pielikumi, detalizētās saites un kontaktpersonas.

Brīdinājums!

Rakstiet Markdown kā vienkāršu tekstu; elementa formas formatēšanas rīkjosla glabā HTML, ko tīmekļa daļa neattēlo. Lai no rīkjoslas izvairītos pavisam, kolonnas iestatījumos iestatiet kolonnu **Atbilde** uz vienkāršu tekstu.

4. solis. Iestatiet atļaujas

Lapa ir visiem; publicēšana — īpašniekiem.

1 Sadaļā **Saraksta iestatījumi** → **Šī saraksta atļaujas** (Permissions for this list) pārtrauciet atļauju pārmantošanu.
2 Piešķiriet grupai **Visi, izņemot ārējos lietotājus** (Everyone except external users) (vai iekštīkla apmeklētāju grupai) līmeni **Līdzdalība** (Contribute) — tas ļauj katram darbiniekam izmantot **Pievienot jautājumu** un komentēt.
3 Izveidojiet grupu **Palīdzības centra redaktori** ar kategoriju īpašniekiem un piešķiriet tai **Rediģēšana** (Edit).
4 Sadaļā **Papildu iestatījumi** → **Elementu līmeņa atļaujas** (Advanced settings → Item-level Permissions) iestatiet **Izveides un rediģēšanas piekļuve** uz **Izveidot elementus un rediģēt elementus, kurus izveidojis lietotājs** (Create items and edit items that were created by the user), lai darbinieki varētu iesniegt, bet ne mainīt vai publicēt citus elementus.

Tagad katrs iesniegums nonāk nepublicēts, redzams tikai redaktoriem sarakstā. Atļauju modelis ir skaidrots rakstā KB10384. Atļaujas, datu glabāšana un konfidencialitāte Questions and Answers, un jautāšanas plūsma — rakstā KB10220. Kā ļaut darbiniekiem uzdot jautājumus Questions and Answers.

1 Izveidojiet saraksta skatu **Publicēšanai**, kas filtrēts pēc **Publicēts = Nē**, un iestatiet **saraksta brīdinājumu** (vai Power Automate plūsmu ar *Kad tiek izveidots elements*), kas nosūta redaktoriem e-pastu, kad ienāk jautājums.

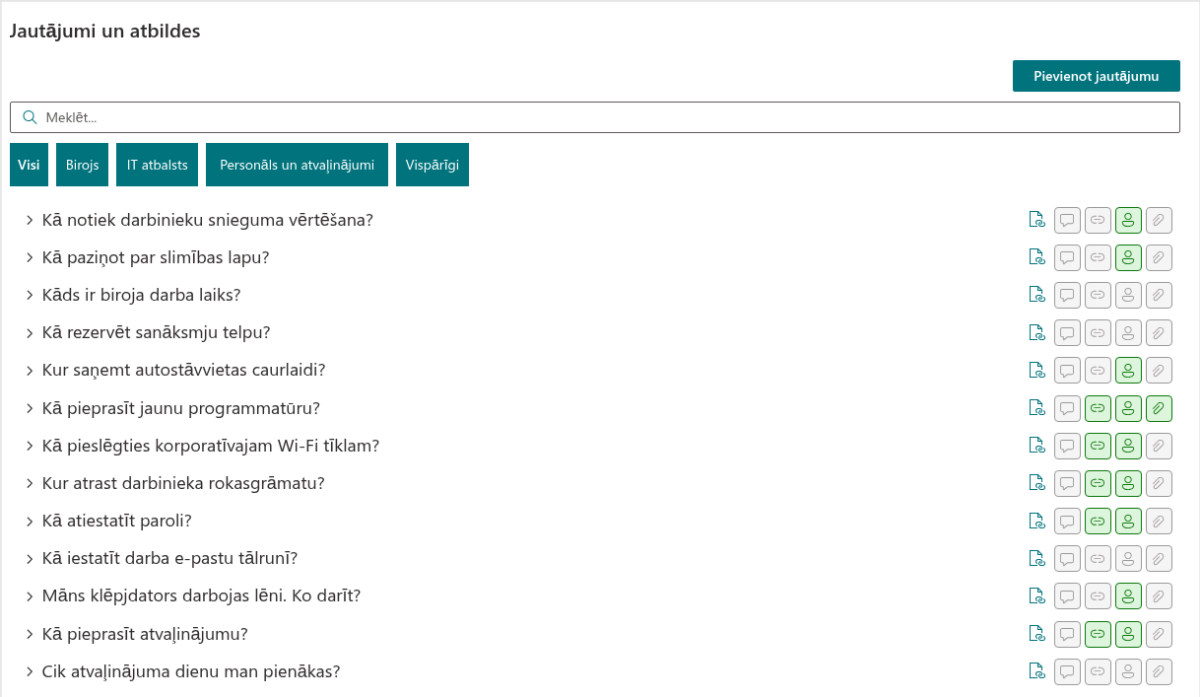
5. solis. Konfigurējiet tīmekļa daļu

Atveriet rekvizītu rūti un palīdzības centram ar 30–150 jautājumiem iestatiet:

Grupa	Iestatījums	Vērtība
Izturēšanās	**Atļaut lietotājiem uzdot jautājumus**	Iespējots

Grupa	Iestatījums	Vērtība
Izturēšanās	**Iespējot meklēšanas lodziņu**	Iespējots
Izturēšanās	**Kopēt saiti**	Iespējots
Show/Hide	**Pielikumi**, **Kontaktpersona**, **Detaļu saite**, **Rādīt komentārus**	Rādīt
Show/Hide	**Video**	Rādīt, ja kāds īpašnieks ieraksta video; citādi Paslēpt
Izskats	**Collapse by default**	Ieslēgts
Izskats	**Kategorijas filtrs**	Iespējots
Izskats	**Grupēšana pēc**	Atspējots (struktūru veido cilnes)
Izskats	**Sort by** / **Sorting**	Jautājumu secība / Kārtot no A līdz Z
Izskats	**Lapas izmērs**	50

Publicējiet lapu atkārtoti. Šo izvēļu pamatojums ir rakstā KB10379. Jautājumu organizēšana: kategorijas, grupēšana, kategoriju filtrs, kārtošana un sakļaušana.



Gatavā Palīdzības centra lapa

6. solis. Pārnesiet to uz Teams un popularizējiet

- Piespraudiet lapu uzņēmuma komandas kanālā **Palīdzība** ar cilni **SharePoint** vai pievienojiet tīmekļa daļu kā kanāla cilni **QnA**, kas savienota ar to pašu sarakstu šīs komandas vietnē, ja palīdzības centrs atrodas tur; skatiet KB10383. Kā pievienot Questions and Answers programmā Microsoft Teams.
- Lūdziet servisa dienestam atbildēt uz atkārtotiem pieteikumiem ar atbilstošā jautājuma **Kopēt saiti** ierakstītas atbildes vietā; pirmās saišu nedēļas ir labākā popularizēšana, un katra saite atver lapu ar izvērstu atbildi (KB10381. Komentāri, @pieminējumi un dziļās saites Questions and Answers).
- Pievienojiet iekštīkla sākumlapā **Smart Tiles** elementu vai ātro saiti *Palīdzības centrs* un ziņu ierakstu, kas to paziņo ar trim jautājumu piemēriem.

Uzturēšana

FAQ mirst, kad tā atbildes noveco. Trīs rutīnas uztur to dzīvu ar nelielu piepūli:

1 **Katru nedēļu** — redaktors pārbauda skatu **Publicēšanai**, atbild uz jaunajiem jautājumiem vai pārsūta tos un publicē. Jautājums, uz kuru neviens nevar atbildēt, ir norāde uz jaunu kategoriju vai jaunu īpašnieku.
2 **Katru ceturksni** — katrs īpašnieks atver sarakstu, kas filtrēts pēc viņa kategorijas un kārtots pēc **Modificēts** (Modified), un pārlasa atbildes, kas vecākas par sešiem mēnešiem: vai joprojām pareizas, vai saite joprojām derīga, vai kontaktpersona joprojām ieņem šo lomu.
3 **Katru gadu** — eksportējiet sarakstu uz Excel, apskatiet komentārus (tie rāda, kur

atbildes ir neskaidras) un servisa dienesta statistiku (kuri jautājumi joprojām tiek uzdoti pa e-pastu) un izravējiet jautājumus, kas nevienam nav vajadzīgi.

Ja saraksta iestatījumos ir iespējota versiju veidošana (**Versiju iestatījumi** → **Izveidot versiju katru reizi, kad rediģējat elementu** (Versioning settings → Create a version each time you edit an item)), saraksts glabā katras atbildes vēsturi, tāpēc īpašnieks var redzēt, kurš ko mainījis, un vajadzības gadījumā atjaunot agrāku versiju.