ZINĀŠANU BĀZES RAKSTS

Kā izveidot iekšējo jautājumu un atbilžu forumu iekštīklam ar Discussions

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

Pārskats 4

1. solis. Foruma plānošana 4

2. solis. Foruma izveide jautājumu un atbilžu režīmā 5

3. solis. Neatbildēto jautājumu skats kā noklusējums 6

4. solis. Lūdziet ekspertus sekot forumam 6

5. solis. Atbildiet un atzīmējiet labāko atbildi 7

6. solis. Rādiet jaunākos jautājumus sākumlapā 7

Foruma uzturēšana kārtībā 8

Termini 9

Pārskats

IT palīdzības dienestu un personāla nodaļu atkal un atkal sasniedz vieni un tie paši jautājumi: „Kā pieslēgties VPN?", „Kāds ir atvaļinājuma pieprasījuma termiņš?", „Kuru klēpjdatoru es varu pasūtīt?". Jautājumu un atbilžu forums iekštīklā pārvērš šos individuālos e-pastus par atbildēm, kuras var atrast ikviens. Šajā rakstā soli pa solim ir aprakstīta šāda foruma izveide ar Discussions: forums jautājumu un atbilžu režīmā, kategorijas, kas atbilst tam, kā cilvēki jautā, **skats** *Bez atbildes* kā noklusējums, lai nekas nepaliktu bez atbildes, eksperti, kas seko forumam, un bloks sākumlapā, kurā redzami jaunākie jautājumi.

Tālāk aprakstītajā scenārijā ir izmantots IT palīdzības dienests; personāla forums, finanšu dienests vai saimniecības forums tiek veidots tieši tāpat.

Piezīme

Pirms sākat, Vitextra Discussions pakotnei jābūt izvietotai nomniekā (skatiet KB10035. Kā instalēt Vitextra produktu pakalpojumā SharePoint Online), un personai, kas izveido forumu, vietnē nepieciešama atļauja *Sarakstu pārvaldība* - vietnes īpašniekiem tā ir. Produkts nepieprasa nekādas API atļaujas, tāpēc **administratora piekrišana** nav nepieciešama.

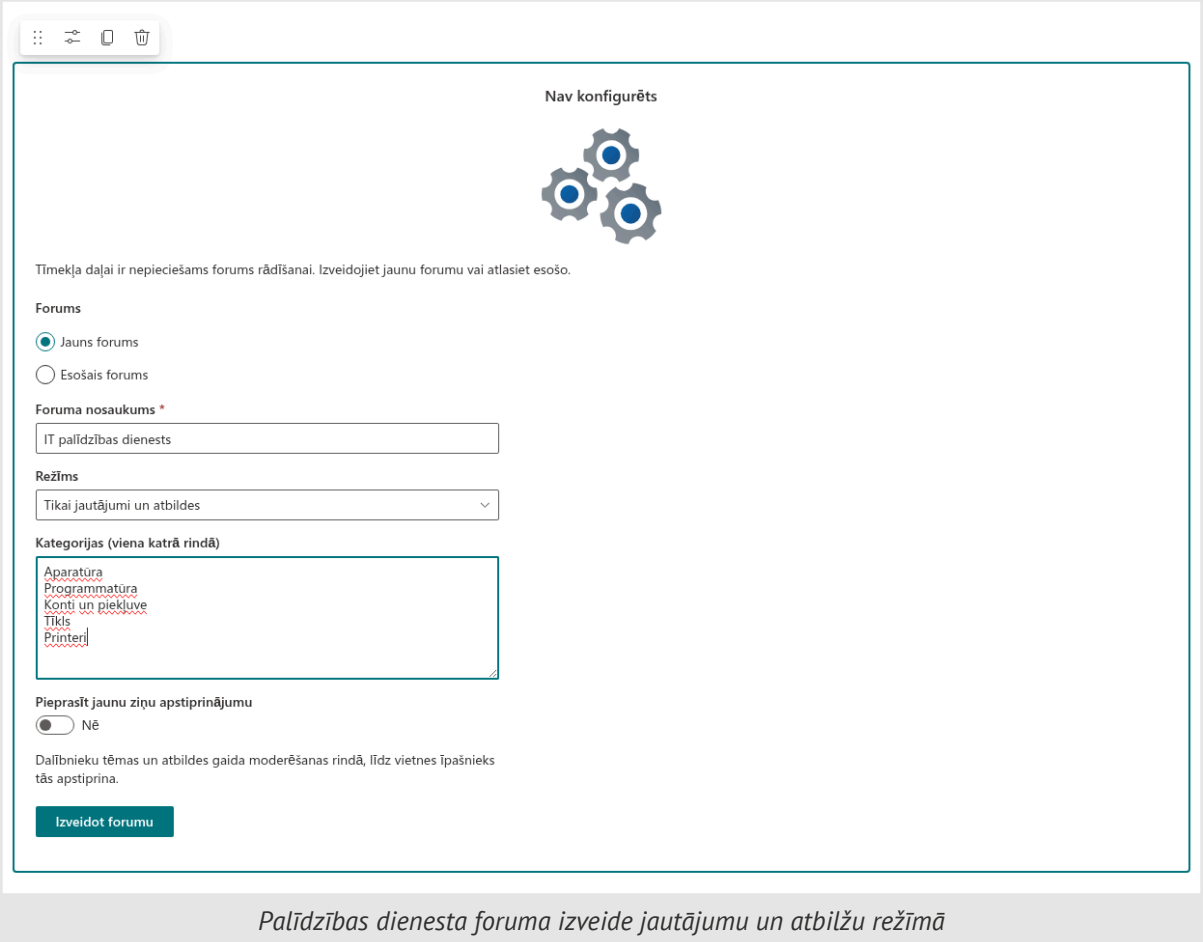
1. solis. Foruma plānošana

Pirms atverat lapas redaktoru, izlemiet trīs lietas:

- **Viens forums katrai auditorijai.** Tas ir patstāvīgs forums ar savu režīmu, kategorijām un moderēšanas iestatījumu. Piešķiriet IT palīdzības dienestam savu forumu un personāla nodaļai - citu; vienā vietnē var būt vairāki forumi, katrs savā lapā. Vienas vietnes forumiem ir kopīgas atļaujas. Ja piekļuvei jāatšķiras, izmantojiet atsevišķas vietnes.
- **Kategorijas, kas atbilst jautājumiem.** Kategorijas ir filtrs, ar kuru cilvēki sašaurina sarakstu, un norāde, ko viņi saņem, publicējot. IT palīdzības dienestam labs sākuma komplekts ir *Konti un paroles*, *Klēpjdatori un aparatūra*, *Programmatūra*, *VPN un attālinātais darbs*, *Microsoft 365*. Sarakstu turiet īsu; to var mainīt vēlāk.
- **Kas atbild un kas moderē.** Publicēšanai un mijiedarbībai dalībniekiem vajadzīgs tāds atļauju līmenis kā *Līdzdalība*. Lietotāji ar *Sarakstu pārvaldība* ir moderatori. Standarta līmenis *Rediģēšana* ietver šo atļauju, tāpēc arī noklusējuma vietnes dalībnieki var moderēt. Parastajiem dalībniekiem izmantojiet *Līdzdalība*, bet ieceltajiem moderatoriem piešķiriet *Sarakstu pārvaldība* atsevišķā grupā.

2. solis. Foruma izveide jautājumu un atbilžu režīmā

1 Atveriet iekštīkla lapu, kurā jāatrodas forumam, pārslēdziet to rediģēšanas režīmā un pievienojiet tīmekļa daļu **Discussions** (grupa *Communication and collaboration*).
2 **Tīmekļa daļa** rāda vietturi *Nav konfigurēts* ar foruma iestatīšanas formu. Sadaļā **Forums** atstājiet atlasītu **Jauns forums**.
3 Laukā **Foruma nosaukums** ievadiet nosaukumu, piemēram, *IT palīdzības dienests*.
4 Laukā **Režīms** izvēlieties **Tikai jautājumi un atbildes**. Šajā režīmā katra jauna tēma ir jautājums, un ir pieejami skati **Bez atbildes** un **Ar atbildi**.
5 Laukā **Kategorijas (viena katrā rindā)** ierakstiet kategorijas no sava plāna, pa vienai katrā rindā.
6 Palīdzības dienestam atstājiet **Pieprasīt jaunu ziņu apstiprinājumu** vērtībā **Nē**: jautājumiem jāparādās nekavējoties. Pārslēdziet to uz **Jā**, ja jūsu organizācija vēlas, lai moderators redz katru ierakstu, pirms tas kļūst publisks. Pašu moderatoru ziņas tiek publicētas uzreiz.
7 Noklikšķiniet **Izveidot forumu**. Pirmajā lietošanas reizē tīmekļa daļa izveido vietnes sarakstus - *Diskusiju forumi*, *Diskusiju tēmas*, *Diskusiju ziņas*, *Diskusiju abonementi* un bibliotēku *Diskusiju resursi* - un atver tukšo forumu.



Palīdzības dienesta foruma izveide jautājumu un atbilžu režīmā

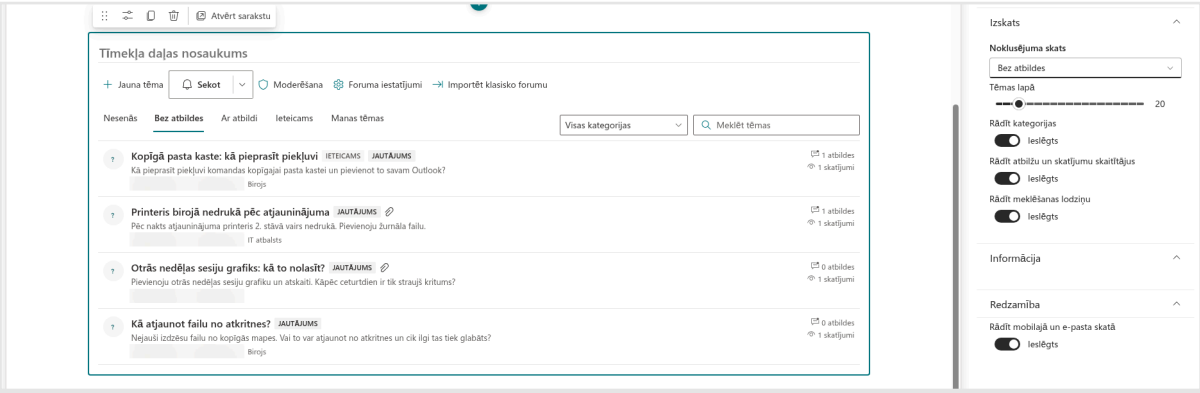
Katras opcijas detaļas ir rakstā KB10392. Pirmā foruma izveide: režīmi, kategorijas un

apstiprināšana.

3. solis. Neatbildēto jautājumu skats kā noklusējums

Palīdzības dienesta forums darbojas tad, ja atvērtie jautājumi ir pirmais, ko eksperts ierauga. Atveriet tīmekļa daļas rekvizītu rūti (zīmuļa ikona) un grupā **Izskats**:

- iestatiet **Noklusējuma skats** uz **Bez atbildes** - **saraksts** atveras ar jautājumiem, kuriem vēl nav pieņemtas atbildes; apmeklētāji joprojām var pārslēgties uz *Nesenās*, *Ar atbildi*, *Ieteicams* vai *Manas tēmas*;
- iestatiet **Tēmas lapā** uz vērtību, kas atbilst lapai (noklusējums ir 20; vairāk tiek ielādēts ar **Ielādēt vairāk**);
- atstājiet ieslēgtus **Rādīt kategorijas**, **Rādīt atbilžu un skatījumu skaitītājus** un **Rādīt meklēšanas lodziņu**, lai cilvēki varētu filtrēt pēc kategorijas, redzēt, kuri jautājumi ir aktīvi, un meklēt tēmu nosaukumos.



Skats Bez atbildes kā foruma noklusējuma skats

Publicējiet lapu. Katrs tīmekļa daļas iestatījums ir aprakstīts rakstā KB10422. Skati, lapošana, meklēšana un skaitītāji: Discussions tīmekļa daļas attēlošanas iestatījumi.

4. solis. Lūdziet ekspertus sekot forumam

Ekspertiem nevajadzētu atvērt lapu, lai uzzinātu par jaunu jautājumu. Katrs no viņiem atver forumu un komandjoslā noklikšķina **Sekot**. Poga sāk sekot forumam ar biežumu *Nekavējoties*; pogas nolaižamā daļa pārslēdz uz **Dienas kopsavilkums** vai **Nedēļas kopsavilkums** vai piedāvā **Pārtraukt sekot**. Pēc tam uz pogas ir rakstīts *Sekojat · Nekavējoties*.

Jums par labu darbojas vēl divi noteikumi:

- persona, kas uzdod jautājumu, **seko tam automātiski**, tāpēc uzzina, kad pienāk atbilde;
- ekspertu var piesaistīt konkrētam jautājumam ar **@pieminējumu** atbildē.

Brīdinājums!

Tīmekļa daļa glabā abonementus un pieminējumus vietnes sarakstos; pašus e-pastus sūta **Power Automate** plūsma, ko vietnes īpašnieks izveido uz šo sarakstu pamata. Šīs plūsmas prasības - kādi notikumi, kādi adresāti, kāds biežums - ir aprakstīts rakstā KB10414. Kā darbojas paziņojumi Discussions: abonementi, pieminējumi un Power Automate. Kamēr plūsma nav izveidota, sekošana forumam reģistrē abonementu, bet e-pastu nesūta.

5. solis. Atbildiet un atzīmējiet labāko atbildi

Eksperts atver jautājumu, uzraksta atbildi atbilžu redaktorā - ar formatējumu, saitēm, tekstā ielīmētiem ekrānuzņēmumiem un pievienotiem failiem, ja nepieciešams, - un noklikšķina **Publicēt**. Ja atbilde atrisina jautājumu, jautājuma autors vai jebkurš moderators zem atbildes noklikšķina **Atzīmēt kā atbildi**. No šī brīža:

- atbildei ir emblēma *Pieņemtā atbilde*, un tā tiek rādīta pavediena augšpusē neatkarīgi no datuma;
- jautājums saņem emblēmu *Ar atbildi*, pazūd no skata **Bez atbildes** un parādās skatā **Ar atbildi**; stāvoklis seko pieņemtajai atbildei, tāpēc tas saglabājas, slēdzot jautājumu, bet pieņemtās atbildes dzēšana atgriež jautājumu skatā **Bez atbildes**;
- atzīmi var noņemt ar **Noņemt atzīmi**, un tās vietā var pieņemt citu atbildi - jautājumam vienlaikus ir viena pieņemtā atbilde.

Pieņemt var tikai augšējā līmeņa atbildes; atbilde uz atbildi ir komentārs pie šīs atbildes, nevis patstāvīga atbilde. Kā tas izskatās jautātājam, ir aprakstīts rakstā KB10400. Labākās atbildes atzīmēšana jautājumu un atbilžu tēmās.

Padoms

Lūdziet ekspertus ar moderatora tiesībām atzīmēt augšējā līmeņa atbildi, ja jautājuma autors neatgriežas. Parasti dalībnieki nevar pieņemt atbildi uz cita lietotāja jautājumu. Atrisinātu jautājumu izņemšana no skata *Bez atbildes* palīdz nākamajam palīdzības meklētājam.

6. solis. Rādiet jaunākos jautājumus sākumlapā

Forumam jābūt redzamam tur, kur darbinieki jau tā dodas. Pievienojiet iekštīkla sākumlapai tīmekļa daļu **Discussions Activity** un tās rekvizītu rūtī:

- sadaļā **Forums** izvēlieties palīdzības dienesta forumu vai atstājiet **Visi forumi**, lai

apvienotu visu vietnes forumu jaunākās tēmas;
- laukā **Foruma lapas URL** ievadiet lapas adresi, kurā atrodas Discussions tīmekļa daļa - tad nosaukumi ved uz tēmu (`?topic=ID`) šajā lapā;
- grupā **Izskats** iestatiet **Maksimālais elementu skaits** (pēc noklusējuma pieci) un atstājiet ieslēgtu **Rādīt foruma nosaukumu**, ja tiek rādīti vairāki forumi.

Katra tēma tiek rādīta ar foruma nosaukumu, autoru, pēdējās aktivitātes laiku, atbilžu skaitu un emblēmu *Ar atbildi* atrisinātajiem jautājumiem. Kamēr tēmu nav, tīmekļa daļa lasīšanas režīmā sevi paslēpj. Skatiet KB10415. Jaunāko diskusiju rādīšana jebkurā lapā ar Discussions Activity tīmekļa daļu.

Foruma uzturēšana kārtībā

Daži moderatora ieradumi saglabā palīdzības dienesta forumu noderīgu, tam augot:

- **Piespraudiet ilgstoši noderīgās atbildes.** Atveriet jautājumu, ko uzdod visi, - „Kā atiestatīt paroli?" - un noklikšķiniet **Piesprausts**; piespraustās tēmas tiek rādītas pirmās starp tēmām, kas atbilst pašreizējam skatam un filtriem. Noklikšķiniet **Ieteicams**, lai pievienotu to skatam *Ieteicams*, kas darbojas kā kūrēts FAQ.
- **Slēdziet to, kas ir atrisināts.** Kad jautājums ir atbildēts un pavediens sāk novirzīties no tēmas, noklikšķiniet **Bloķēts**: tēma paliek lasāma, bet jaunas atbildes netiek pieņemtas. Slēgts jautājums saglabā emblēmu *Ar atbildi* un savu vietu skatā **Ar atbildi**; pogas **Atzīmēt kā atbildi** un **Noņemt atzīmi** ir paslēptas, kamēr tēma ir slēgta, tāpēc, ja atbilde jāmaina, vispirms atslēdziet tēmu. Skatiet KB10410. Tēmu piespraušana, izcelšana un slēgšana.
- **Sekojiet moderēšanas rindai.** Poga **Moderēšana** atver rindu ar ierakstiem, kas gaida apstiprināšanu (ja apstiprināšana ir ieslēgta), ierakstiem, par kuriem dalībnieki ir ziņojuši, un noraidītajiem ierakstiem. Apstipriniet vai noraidiet ziņas, noraidiet sūdzības vai dzēsiet saturu.
- **Pielāgojiet kategorijas.** Noklikšķiniet **Foruma iestatījumi** foruma komandjoslā - poga tiek rādīta moderatoriem - un mainiet **Kategorijas (viena katrā rindā)**; **Saglabāt** izmaiņas piemēro uzreiz. Foruma nosaukumu, aprakstu, režīmu un apstiprināšanas iestatījumu maina tajā pašā sānpanelī. Tēmas, kas jau izmanto pārdēvētu kategoriju, saglabā veco nosaukumu; autors vai moderators pārvieto šādu tēmu ar **Rediģēt** tēmas skatā - skatiet KB10423. Tēmu kārtošana ar kategorijām.
- **Kopīgojiet saites uz atbildēm.** Katrai tēmai ir adrese ar `?topic=ID`; palīdzības dienesta darbinieks var atbildēt uz e-pastu ar saiti uz gatavo atbildi.

Termini

Administratora piekrišana
Administratora piekrišana ir nomnieka administratora apstiprinājums, ar ko lietojumprogrammai tiek piešķirtas pieprasītās atļaujas visu organizācijas lietotāju vārdā. Tā ir nepieciešama lietojumprogrammas atļaujām un deleģētajām atļaujām, kurām ir augstas privilēģijas vai kuras organizācija ierobežo.

Power Automate
Microsoft Power Automate ir mākoņa pakalpojums, kas ļauj lietotājiem izveidot automatizētas darbplūsmas starp lietojumprogrammām un pakalpojumiem. Tas ļauj automatizēt atkārtotus uzdevumus un procesus, piemēram, datu vākšanu, paziņojumus un apstiprināšanu, neprasot plašas programmēšanas zināšanas.

Saraksts
Saraksts ir SharePoint glabāšanas vienība. Sarakstā var būt dažādu tipu kolonnas, satura tipi un skati. Dokumentu bibliotēka ir īpašs saraksta tips, tāpēc tā manto saraksta funkcionalitāti.

Skats
Skats ir saglabāta konfigurācija, kas nosaka, kuri saraksta vai bibliotēkas vienumi tiek rādīti un kā, tostarp kolonnas, kārtošanu, filtrēšanu, grupēšanu un izkārtojumu. Skati var būt personiski vai publiski.

Tīmekļa daļa
Tīmekļa daļa ir galvenais funkcionalitātes vai satura būvelements, kas tiek novietots SharePoint lapā. Dažas tīmekļa daļas atbalsta pielāgošanu, piemēram, tīmekļa daļas konfigurēšanu vai tās izskata maiņu.