**СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ**

# Questions and Answers. Обзор решения

2026 © Vitextra SIA. Все права защищены.

# Отказ от ответственности

Для целей настоящего Заявления об отказе от ответственности:

- **Компания** (именуемая в данном Отказе от ответственности "Компания", "Мы", "Нас" или "Наш") относится к Vitextra SIA, LV-1009 Riga, Matise iela 61 - 25.
- **Документ** ссылается на статью Базы знаний.
- **Вы** означает физическое лицо, получающее доступ к Документу, или компанию, или другое юридическое лицо, от имени которого такое физическое лицо получает доступ к Документу или использует его, в зависимости от обстоятельств.
- **Веб-сайт** относится к Vitextra, доступному с https://vitextra.com

**Отказ от ответственности**

Информация, содержащаяся в Документе, предназначена только для общих информационных целей.

Компания не несет ответственности за ошибки или упущения в содержании Документа.

Ни в коем случае Компания не несет ответственности за какие-либо особые, прямые, косвенные, логически вытекающие или случайные убытки или любой ущерб вообще, будь то в результате действия договора, халатности или других правонарушений, возникающих в результате или в связи с использованием содержания Документа. Компания оставляет за собой право вносить дополнения, удаления или модификации в содержание Документа в любое время без предварительного уведомления.

**Отказ от ответственности за ошибки и упущения**

Информация, представленная в Документе, предназначена только для общего руководства по вопросам, представляющим интерес. Таким образом, ошибки могут возникать, даже если Компания принимает все меры предосторожности для обеспечения актуальности и точности содержания Документа. Кроме того, учитывая меняющийся характер законов, правил и подзаконных актов, могут возникнуть задержки, упущения или неточности в информации, содержащейся в Документе.

Компания не несет ответственности за какие-либо ошибки или упущения, а также за результаты, полученные в результате использования этой информации.

**Отказ от добросовестного использования**

Компания может использовать защищенные авторским правом материалы, которые владелец авторских прав явно не разрешил. Компания делает такие материалы доступными для критики, комментариев, новостных репортажей, преподавания, стипендий или исследований.

Компания считает, что это представляет собой "добросовестное использование" любого такого защищенного авторским правом материала, как это предусмотрено в разделе 107 закона США об авторском праве.

Если Вы хотите использовать защищенные авторским правом материалы из Документа в своих собственных целях, выходящих за рамки добросовестного использования, Вы должны получить разрешение от владельца авторских прав.

**Отказ от ответственности "Используйте на Свой Страх и Риск"**

Вся информация в Документе предоставляется "как есть", без каких-либо гарантий полноты, точности, своевременности или результатов, полученных в результате использования этой информации, и без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь гарантиями производительности, товарной пригодности и пригодности для конкретного цель.

Компания не несет ответственности перед Вами или кем-либо еще за любое принятое решение или действие, основанное на информации, предоставленной Сервисом, или за любые косвенные, особые или аналогичные убытки, даже если она предупреждена о возможности таких убытков.

**Свяжитесь с Нами**

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу этого заявления об отказе от ответственности, Вы можете связаться с нами по электронной почте: support@vitextra.com .

# Оглавление

**Что такое Questions and Answers** 4

**База знаний в формате «вопрос - ответ»** 5

**Поиск ответов: поиск и категории** 5

**Насыщенные ответы: видео, вложения, ссылки и эксперты** 6

**Вовлечение: комментарии и вопросы** 7

**Прямые ссылки на конкретный вопрос** 7

**Локализация и поддержка платформ** 8

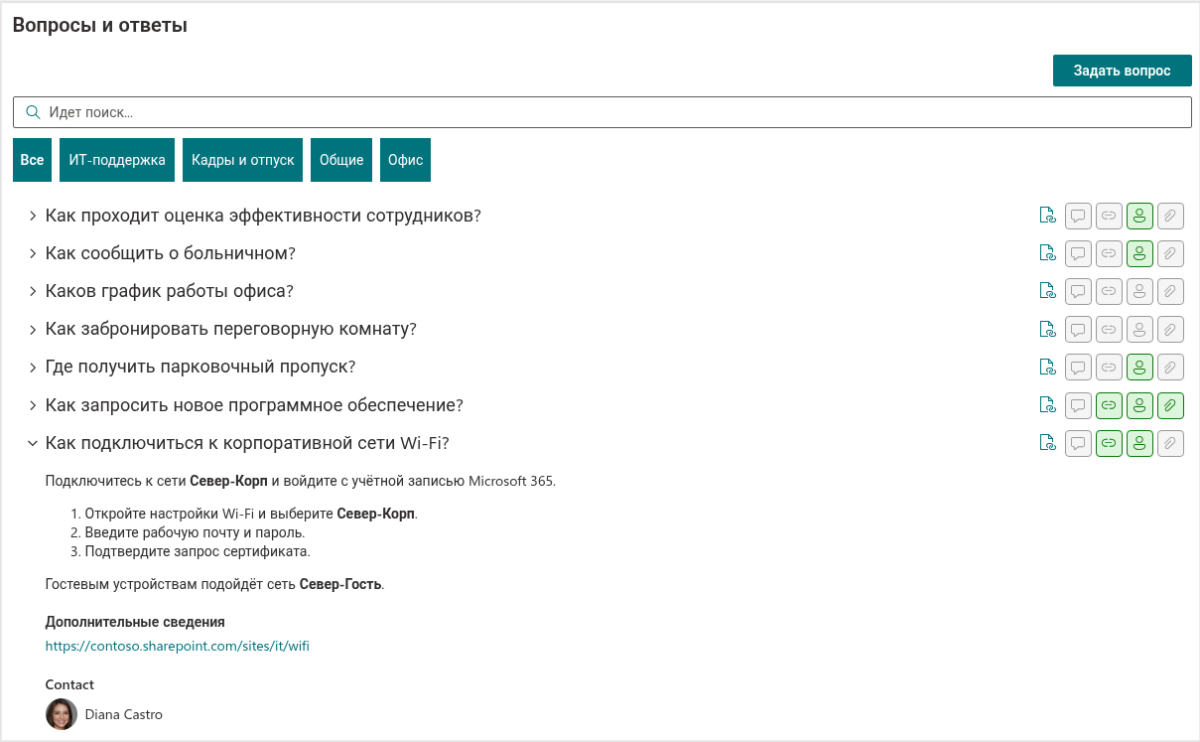
**Системные требования** 8

**Термины** 9

# Что такое Questions and Answers

**Vitextra Questions and Answers** - это **веб-часть** для **SharePoint Online** и **Microsoft Teams**, которая превращает страницу в живую базу знаний «вопрос - ответ» с поиском. Сотрудники за секунды находят готовые ответы, задают собственные вопросы, обсуждают их с коллегами и отмечают самые полезные материалы, а редакторы управляют содержимым привычными средствами **SharePoint** - без отдельной системы и ручной синхронизации.

Веб-часть построена на **SharePoint Framework (SPFx)** и хранит все вопросы и ответы в обычном списке SharePoint вашего сайта. Никаких внешних служб и выгрузок: содержимое никогда не покидает ваш тенант **Microsoft 365**, а доступ к нему регулируется стандартными разрешениями SharePoint.




*Веб-часть Questions and Answers на странице SharePoint*

Questions and Answers построен на трёх идеях:

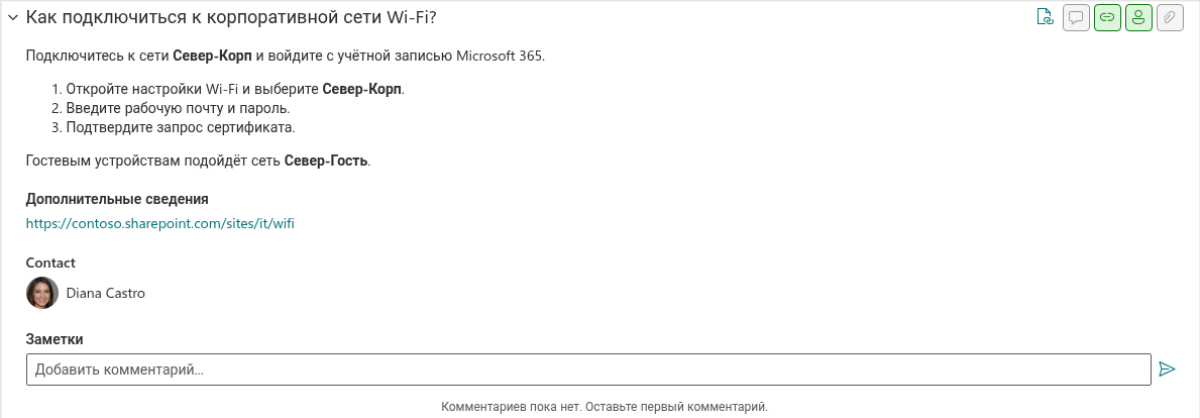
- **Ваши данные - в вашем тенанте** - вопросы, ответы, вложения и комментарии хранятся в списке SharePoint вашего сайта и защищены политиками безопасности, хранения и соответствия требованиям вашего тенанта Microsoft 365.
- **Привычные инструменты** - редакторы ведут содержимое прямо в списке SharePoint, с массовыми операциями, версиями и разрешениями, а не осваивают новую панель администратора.
- **База знаний, которая растёт сама** - сотрудники задают вопросы прямо со

страницы, а эксперты превращают их в опубликованные ответы, поэтому FAQ отражает реальные потребности людей.

## База знаний в формате «вопрос - ответ»

Вопросы выводятся компактным списком-аккордеоном: сначала только заголовок, а по щелчку - полный ответ. Ответы поддерживают **форматирование Markdown** - списки, выделение, ссылки, - поэтому даже длинные инструкции остаются читабельными. Значки-индикаторы у каждого заголовка сразу показывают, есть ли у вопроса вложения, комментарии, полезная ссылка или контакт эксперта.

Вы сами решаете, как выглядит **список**: свёрнуты ли ответы по умолчанию и как упорядочены вопросы - по порядку, названию или дате создания, по возрастанию или убыванию.




*Раскрытый вопрос с форматированным ответом*

**Примечание**

Каждый блок вопроса - вложения, ссылка, контакт или комментарии - включается и отключается независимо в настройках веб-части, поэтому вы подстраиваете вид под свой сценарий.

## Поиск ответов: поиск и категории

Строка поиска ищет одновременно по тексту вопроса, тексту ответа и имени контактного лица, поэтому сотруднику не нужно знать, как именно сформулирован вопрос в базе. Поиск корректно работает с любыми языками и специальными символами, а если ничего не найдено - веб-часть предложит очистить запрос одним нажатием и вернёт полный список. Во время непустого поискового запроса

группировка временно отключена. Поиск использует буквальные условия Contains, а не нечёткое или семантическое сопоставление; названия категорий не ищутся. Данные профиля и отправка комментариев зависят от разрешений SharePoint.

Для структуры каждому вопросу можно назначить **категорию** - «Общие», «Отпуска и больничные», «ИТ-поддержка» и любые другие, которые вы заведёте. Веб-часть умеет группировать список по категориям с наглядными заголовками разделов, а для больших баз можно включить **фильтр по категориям**: над списком появляется ряд вкладок («Все» плюс по одной на каждую категорию), и один щелчок сужает выборку до одной темы. Фильтр работает вместе с группировкой, сортировкой и поиском.




*Строка поиска и вкладки фильтра категорий*

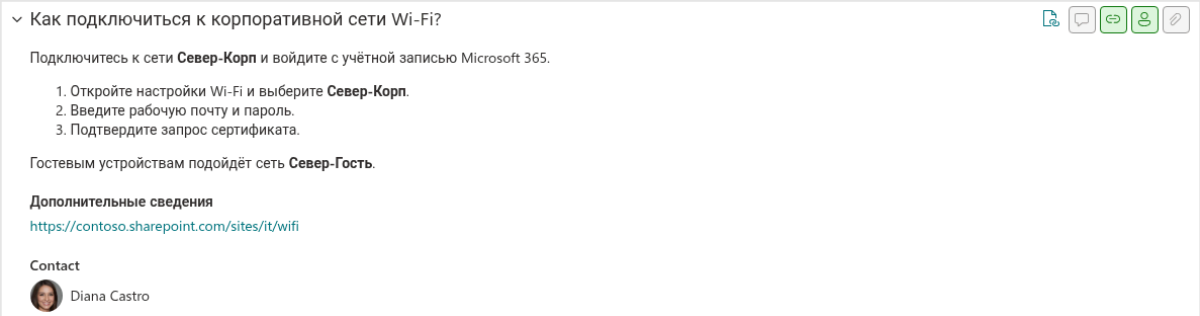
Для больших баз доступна загрузка порциями по 10, 20, 50 или 100 вопросов. **Больше** запрашивает следующую порцию. Обычные запросы сортируются на сервере, а загруженные вопросы - также локально. При одинаковых значениях и одновременных изменениях стабильный порядок не гарантируется. Режим «Все» и поиск возвращают не более 5 000 вопросов за запрос.

---

## Насыщенные ответы: видео, вложения, ссылки и эксперты

Иногда короткий ролик объясняет лучше длинного текста. Добавьте к вопросу ссылку на видео - и оно появится прямо в ответе: ссылки **YouTube** и **Vimeo** проигрываются во встроенном плеере, прямые видеофайлы (**MP4, WebM, OGG, OGV, M4V**) - во встроенном HTML5-плеере, а любые другие ссылки выводятся как обычная гиперссылка.

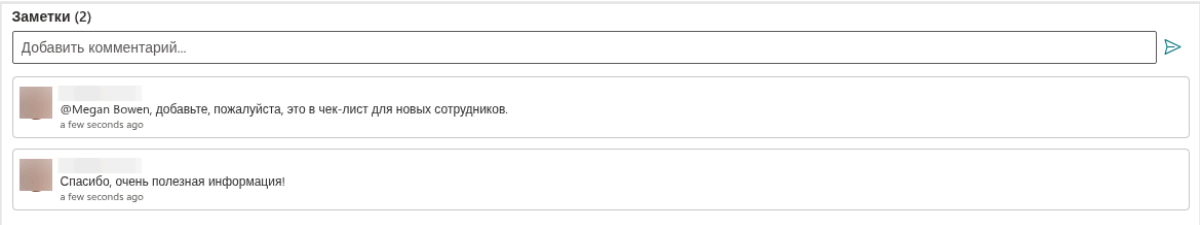
К вопросу также можно приложить файлы - инструкции, бланки, регламенты, - которые выводятся карточками с узнаваемыми значками типов файлов. Поле **«Ссылка»** ведёт на более подробный ресурс, например страницу политики или статью, а поле **«Контакт»** показывает эксперта по теме с живой карточкой профиля Microsoft 365, так что читатели сразу видят, к кому обратиться, если ответа недостаточно.




*Ответ с видео, вложениями, ссылкой и контактом*

## Вовлечение: комментарии и вопросы

Коллеги обсуждают вопросы через стандартные комментарии SharePoint. Поле веб-части отправляет обычный текст; созданные в списке @упоминания могут отображаться с карточками профиля, если доступен общий компонент SharePoint. Сотрудники также могут отправлять текст вопроса со страницы. Начальная публикация определяется настройками списка по умолчанию. Редакторы должны следить за списком или отдельно настроить уведомления; отправка не обеспечивает обязательную проверку.




*Раздел комментариев вопроса*

## Прямые ссылки на конкретный вопрос

У каждого вопроса есть собственный адрес. Кнопка в заголовке вопроса копирует ссылку (`?questionId=N`) в буфер обмена - отправьте её коллеге в чате, и страница откроется с уже раскрытым, подсвеченным и прокрученным к нему вопросом. Это удобный приём для поддержки: вместо того чтобы переписывать ответ, отправьте ссылку на готовый вопрос из базы знаний. Настройка ссылки управляет только кнопкой копирования: входящий URL с questionId обрабатывается и при выключенной кнопке. Отдельная загрузка вопроса выполняется только при наличии маркера следующей страницы в первом ответе. Во время непустого поиска группировка отключается; вкладки категорий строятся только по загруженным результатам.

## Локализация и поддержка платформ

Questions and Answers: 50 поддерживаемых локалей интерфейса, включая региональные варианты. Веб-часть работает на современных страницах **SharePoint Online** с полной поддержкой тем (включая тёмные и секционные) и полноширинного макета, а также в **Microsoft Teams**, где базу знаний можно закрепить как вкладку канала. Веб-часть полностью адаптивна и одинаково удобна на компьютере, планшете и смартфоне.

## Системные требования

| | |
|---|---|
| Платформа | SharePoint Online (Microsoft 365) |
| Клиенты | Современные страницы SharePoint, Microsoft Teams (ПК и мобильные) |
| Хранение данных | Стандартный список SharePoint на вашем сайте |
| Установка | Пакет SPFx (`.sppkg`) через **каталог приложений** тенанта |
| Разрешения | Дополнительные разрешения API не требуются |

**Подсказка**

Чтобы развернуть веб-часть в своей среде, см. статью KB10035. Как установить продукт Vitextra в SharePoint Online. Чтобы добавить её на страницу и настроить, см. KB10218. Как добавить и настроить веб-часть Questions and Answers.

Подробнее о продукте: *https://vitextra.com/ru/products/questions-and-answers*

# Термины

**Веб-часть**
Веб-часть — это основной строительный блок функциональности или содержимого, размещаемый на странице SharePoint. Некоторые веб-части поддерживают настройку, например изменение параметров веб-части или ее внешнего вида.

**Каталог приложений**
Каталог приложений — это специальный сайт SharePoint, на котором хранятся приложения для SharePoint, Teams и других служб Microsoft 365. Глобальные администраторы или администраторы SharePoint могут передавать приложения из магазина AppSource, пользовательские приложения собственной разработки или сторонние приложения для внутреннего использования в организации и управлять ими. В клиенте может быть только один каталог приложений уровня клиента; для отдельных семейств сайтов можно добавлять каталоги приложений семейства сайтов.

**Список**
Список — это единица хранения данных в SharePoint. Список может содержать столбцы разных типов, типы контента и представления. Библиотека документов — это особый тип списка, поэтому она наследует его функциональность.

**Microsoft 365**
Microsoft 365 — это облачная служба по подписке, объединяющая приложения для повышения производительности, такие как Word, Excel, PowerPoint и Outlook, с облачными службами, такими как SharePoint, OneDrive, Teams и Exchange Online, а также расширенные средства обеспечения безопасности и управления устройствами.

**Microsoft Teams**
Microsoft Teams — это платформа для совместной работы на основе чата, предназначенная для деловых коммуникаций. Она включает возможности для проведения онлайн-собраний и прямых трансляций, а также для обмена документами.

**SharePoint**
SharePoint — это веб-платформа для совместной работы, которая предоставляет средства управления содержимым и документами, приложения рабочих процессов,

поиск и другие инструменты, помогающие сотрудникам и командам работать вместе. SharePoint также является безопасным местом для хранения общей информации, ее организации и доступа к ней.

**SharePoint Framework (SPFx)**
SharePoint Framework (SPFx) — это модель для создания клиентских веб-частей, компонентов и расширений для SharePoint Online, SharePoint Server (локальной версии) и Microsoft Teams. Настройки на основе SPFx используют JavaScript и изначально поддерживают современный пользовательский интерфейс.

**SharePoint Online**
Облачная версия SharePoint — веб-платформы для совместной работы в составе Microsoft 365, которая предоставляет широкий набор возможностей для хранения цифровой информации, содержимого и знаний организации, обмена ими и управления ими.