СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Questions and Answers: краткое руководство для пользователей

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

Введение 4

Чтение ответов 4

Поиск 5

Просмотр по категориям 6

Загрузка дополнительных вопросов 6

Комментирование 6

Как поделиться ссылкой на вопрос 7

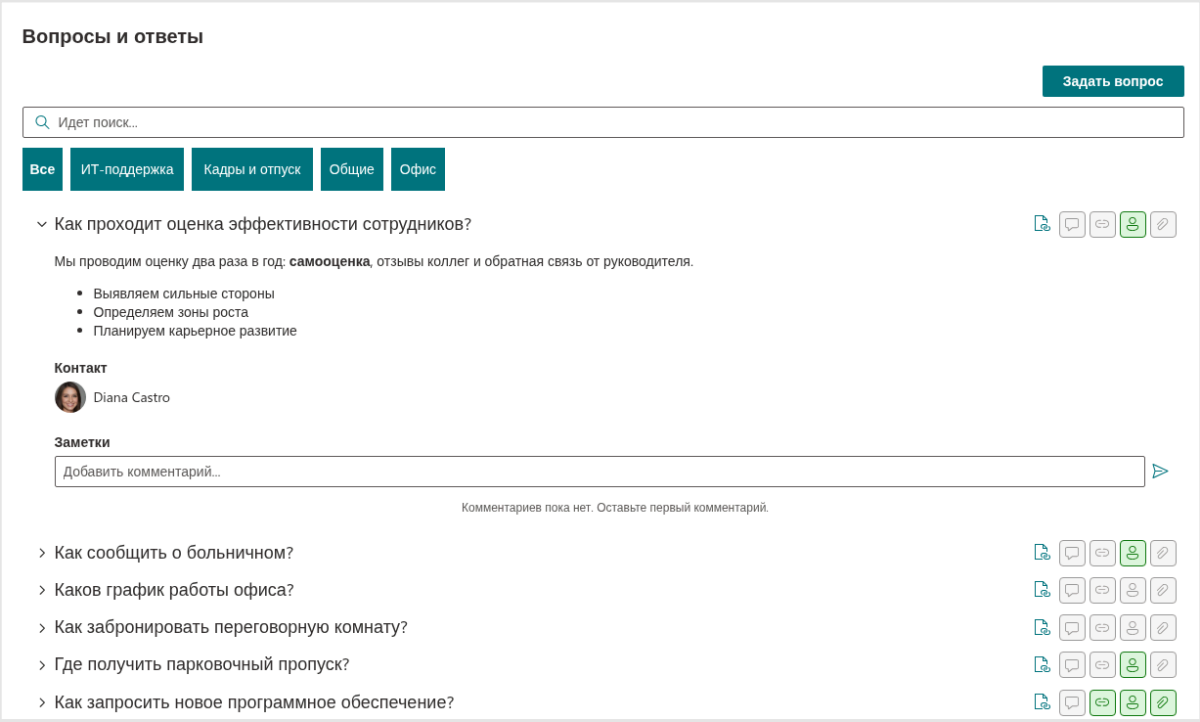
Как задать вопрос 7

В Microsoft Teams 8

Термины 9

Введение

Страница вашей интрасети - *Часто задаваемые вопросы*, *Центр ИТ-поддержки*, *Кадровые политики* - показывает **список** вопросов, которые раскрываются в ответы при нажатии. Это **веб-часть** Questions and Answers. В этом руководстве описано всё, что может сделать с ней читатель. Вам нужен доступ к странице и списку, из которого загружаются вопросы; какие блоки и кнопки доступны, решает редактор страницы, поэтому на вашей странице может быть показана только часть того, что описано здесь.



База знаний на опубликованной странице

Чтение ответов

Вопросы показаны как сворачиваемые строки. Нажмите на вопрос, чтобы раскрыть ответ; нажмите на ещё раз, чтобы свернуть его. Одновременно могут быть открыты несколько вопросов. В зависимости от страницы все вопросы изначально свёрнуты (обычная настройка) или развёрнуты.

Четыре небольших **значка** справа в заголовке каждого вопроса подсказывают, что содержит ответ, ещё до того, как вы его откроете: скрепка - вложения, значок ссылки - ссылка на подробности, значок человека - контакт, облачко сообщения - комментарии. Серый значок означает, что для этого вопроса блок пуст.

Сам ответ может содержать форматированный текст - списки, выделенные жирным фразы, заголовки и ссылки - а под ним до пяти дополнительных блоков:

Блок	Что вы можете сделать
Видео	Посмотреть видео прямо в ответе (YouTube и Vimeo воспроизводятся во встроенном проигрывателе, видеофайлы - в браузере).
Вложения	Открыть или скачать файлы, приложенные к вопросу: формы, инструкции, шаблоны. Нажмите на карточку файла, чтобы открыть его.
Дополнительные сведения	Перейти по ссылке к более полному ресурсу: странице политики, руководству, статье.
Контакт	Увидеть, кто отвечает за тему. Наведите курсор на имя, чтобы открыть карточку профиля **Microsoft 365** с электронной почтой, телефоном и кнопками чата.
Комментарии	Прочитать, что добавили коллеги, и оставить собственный комментарий (см. ниже).

Поиск

Введите слово или фразу в поле поиска над списком и нажмите **Enter**. Веб-часть ищет по **тексту вопроса, тексту ответа и имени контакта** во всей базе знаний - включая вопросы на страницах, которые вы ещё не загрузили, - и показывает совпадения. Поиск не зависит от регистра, работает на любом языке и не привязан к формулировке вопроса: поиск по слову *отпуск* найдёт вопрос *Сколько дней отдыха мне положено?*, если в ответе упоминается отпуск. 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**.

Если ничего не найдено, веб-часть сообщает об этом и предлагает очистить поиск. Нажмите на ✖ в поле поиска (или **«Очистить поиск»**), чтобы вернуться к полному списку.



Результаты поиска

Просмотр по категориям

Многие базы знаний организованы по категориям - *Общие*, *ИТ-поддержка*, *Отпуска и больничные*. Вы видите их одним из двух способов или обоими сразу:

- **Заголовки разделов** - вопросы сгруппированы под заголовком для каждой категории.
- **Вкладки категорий** - ряд вкладок над списком: **«Все»** и по одной вкладке на категорию. Нажмите на вкладку, чтобы увидеть только вопросы этой категории; нажмите на **«Все»**, чтобы вернуться.

Вкладки показывают категории тех вопросов, которые загружены в данный момент. В длинной базе знаний с постраничной загрузкой (см. ниже) вкладка может появиться только после того, как будут загружены дополнительные вопросы.

Загрузка дополнительных вопросов

Большие базы знаний загружаются порциями. Когда вопросов больше, чем показано, внизу списка появляется кнопка **«Больше»**; нажмите на её, чтобы загрузить следующую порцию. Поиск всегда охватывает всю базу знаний, поэтому перед поиском нажимать **«Больше»** не нужно.

Комментирование

Если показан блок **«Комментарии»**, вы можете обсудить вопрос с коллегами: введите текст в поле **«Добавить комментарий...»** и нажмите на кнопку отправки. Рядом с комментарием появятся ваше имя и фотография. Комментарии - это стандартные комментарии к элементу списка SharePoint, поэтому они видны и в самом списке; коллега, упомянутый в списке через **@**, показывается в веб-части как интерактивная **карточка профиля**. Длинные обсуждения сворачиваются после пяти комментариев; **«Больше»** раскрывает остальные. Число в заголовке -

«Комментарии (7)» - показывает, сколько их всего. Поле комментария отправляет обычный текст и не создаёт @упоминания. Оно может отображать упоминания, ранее созданные в списке SharePoint. Интерактивные карточки профиля требуют успешной загрузки общего компонента SharePoint; иначе отображается статичная карточка или имя.



Комментарии к вопросу

Примечание

Доступ к комментариям определяется разрешениями на элемент списка. Доступ к странице сам по себе не даёт права читать комментарии. Используйте их для советов и уточнений, а исправления ответа направляйте ответственному за содержимое.

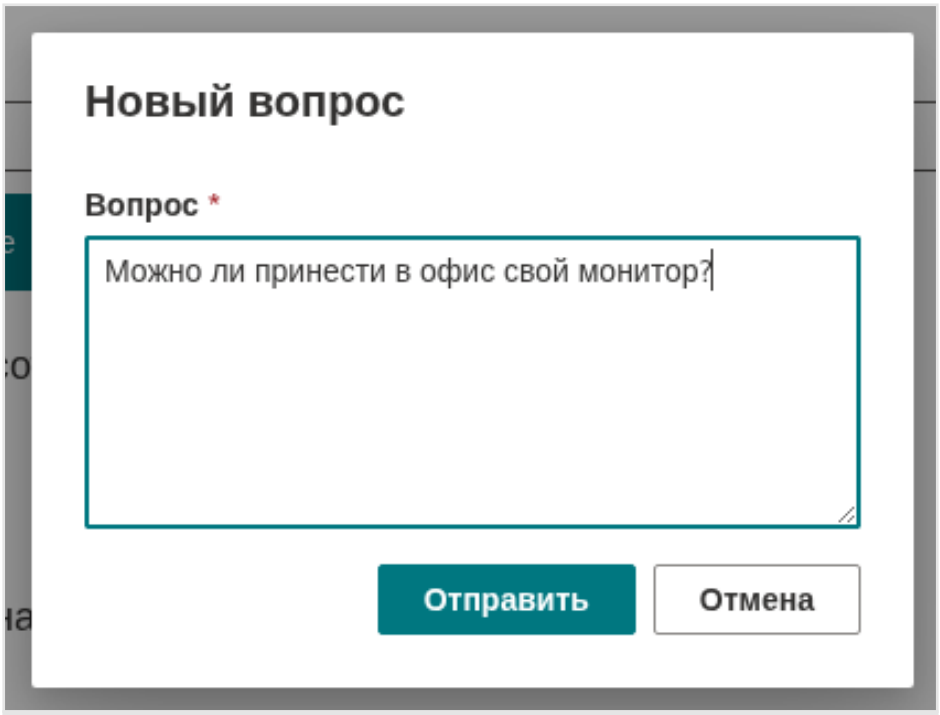
Как поделиться ссылкой на вопрос

Вместо того чтобы объяснять, где найти ответ, отправьте его. Наведите курсор на заголовок вопроса и нажмите на кнопку **«Копировать ссылку»**; адрес страницы с этим вопросом будет скопирован в буфер обмена. Тот, кто откроет ссылку, увидит страницу с этим вопросом развёрнутым, подсвеченным и прокрученным в область видимости. Это удобно для коллег в чате и электронной почте и для сотрудников поддержки, которые отвечают на один и тот же вопрос в десятый раз. 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.

Как задать вопрос

Нажмите **Задать вопрос**, введите вопрос и выберите **Отправить**. Экран подтверждения не всегда означает, что вопрос сохранён; при необходимости попросите владельца страницы проверить запись. Настройки списка по умолчанию определяют, будет ли новый вопрос опубликован сразу. Редакторы не получают

автоматических уведомлений. При создании элемента SharePoint записывает вас как автора.



Как задать вопрос

Если вы не видите кнопку, значит либо страница не принимает вопросы, либо у вас нет разрешения добавлять элементы в базовый список - обратитесь к владельцу страницы.

В Microsoft Teams

Та же база знаний может быть закреплена как вкладка в канале Teams. Всё описанное выше работает там так же; ссылки на вложения, видео и страницы с подробностями открываются в браузере.

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.

Карточка профиля
Карточка профиля в Microsoft 365 отображает сведения о пользователе, такие как контактные данные, представление организационной структуры, недавно использованные документы, сообщения электронной почты и другие.
Внешний вид карточки профиля может различаться в зависимости от используемого приложения. Карточку профиля поддерживают Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive и другие службы Microsoft 365.

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.

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.