vitextra

СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Questions and Answers, страница FAQ в SharePoint или Viva Engage: какую базу знаний выбрать

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

Обзор 4

Варианты вкратце 4

Сравнение 4

Когда достаточно страницы со свёртываемыми разделами 7

Когда достаточно веб-части «Список» 7

Когда подходит Answers in Viva в Viva Engage 8

Когда подходит Vitextra Questions and Answers 8

Какой вариант выбрать 9

Обзор

На вопрос «Где разместить FAQ?» в Microsoft 365 есть не один хороший ответ, и правильный зависит от того, сколько вопросов, кто их поддерживает и должны ли сотрудники иметь возможность спрашивать. В этой статье сравниваются пять вариантов, которые встречаются на практике — современная страница со свёртываемыми разделами, список с веб-частью **«Список»**, классическая вики, **Answers in Viva** в Viva Engage и веб-часть Vitextra Questions and Answers, — по критериям, которые определяют выбор.

Примечание

Утверждения о возможностях Microsoft отражают документацию Microsoft по состоянию на 2026 год. Microsoft регулярно меняет современные страницы и Viva; уточняйте детали в актуальной документации.

Варианты вкратце

Современная страница со свёртываемыми разделами. Каждый вопрос — заголовок раздела, под ним ответ в текстовой веб-части; разделы настроены как свёртываемые. Всё создаётся в редакторе страниц.

Список SharePoint с веб-частью «Список». Вопросы и ответы — элементы списка, показанные на странице встроенной веб-частью **«Список»** (или как отформатированное представление с JSON-форматированием столбцов).

Классическая вики. Библиотека вики-страниц или сайт корпоративной вики: страницы свободной формы со ссылками между ними, редактируемые в классическом редакторе.

Answers in Viva в Viva Engage. Сообщество вопросов и ответов Viva Engage: сотрудники публикуют вопросы, коллеги отвечают, лучший ответ отмечается, темы организуют содержимое. Входит в план обслуживания **Viva Engage Knowledge**, который поставляется с Viva Suite, а не с одним только Microsoft 365.

Vitextra Questions and Answers. Веб-часть, которая показывает элементы списка SharePoint как аккордеон с поиском, категориями, насыщенными ответами, комментариями и кнопкой **«Задать вопрос»**, а публикация управляется признаком **«Опубликовано»**.

Сравнение

	Страница со свёртываемыми разделами	**Список + веб-часть «Список»**	**Классическая вики**	**Answers in Viva в Viva Engage**	**Vitextra Questions and Answers**
Где находится содержимое	На странице	В списке	На вики-страницах	В Viva Engage	В списке на вашем сайте
Кто редактирует	Редакторы страницы, в редакторе страниц	Любой с уровнем «Изменение» на список, в списке	Участники вики	Любой сотрудник публикует; эксперты отвечают	Редакторы в списке; сотрудники присылают вопросы
Аккордеон (вопрос → ответ)	Да, по разделам	Нет — таблица или отформатированное представление	Нет	Нет — обсуждения	Да
Поиск внутри FAQ	Поиск браузера по странице	Фильтры столбцов веб-части списка	Поиск по сайту	Поиск Viva Engage	Поле поиска по вопросам, ответам и контактам
Категории	Заголовки	Столбец с группировкой в представлении	Страницы и ссылки	Темы	Столбец с группировкой и вкладками фильтра
Сотрудники могут спрашивать	Через отдельную форму или электронную почту	Только с уровнем «Участие» на список, видно сразу	Нет	Да — в этом суть модели	Да, присылаются как неопубликованные элементы

	Страница со свёртываемыми разделами	**Список + веб-часть «Список»**	**Классическая вики**	**Answers in Viva в Viva Engage**	**Vitextra Questions and Answers**
Модерация до публикации	Правка страницы	Встроенной нет	Нет	Модерация сообщества после публикации	Признак **«Опубликовано»**; ничто не появляется, пока редактор не опубликует
Насыщенные ответы (видео, вложения, контакт)	Веб-части в разделе	Столбцы, показанные как текст	Встроенное содержимое	Вложения и ссылки в публикациях	Видеоплеер, карточки вложений, ссылка на подробности, живая карточка контакта
Комментарии	Комментарии к странице (ко всей странице)	Комментарии списка, в списке	Нет	Ответы	Комментарии списка к каждому вопросу, в веб-части
Глубокая ссылка на один вопрос	Ссылка-якорь на раздел	Нет	Ссылка на страницу	Ссылка на обсуждение	`?questionId=N`, с выделением и раскрытием
Масштабируется до сотен вопросов	Плохо — одна длинная страница	Да, с помощью представлений	Да, в виде страниц	Да	Да, с постраничной загрузкой, поиском и категориями

	Страница со свёртываемыми разделами	Список + веб-часть «Список»	Классическая вики	Answers in Viva в Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
Microsoft Teams	Страница как вкладка SharePoint	Список как вкладка	—	Приложение Viva Engage	Вкладка канала
Лицензирование	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Viva Suite (Viva Engage Knowledge)	Подписка Vitextra на клиент (тенант) Microsoft 365
Трудозатраты на поддержку	Растут вместе со страницей	Низкие	Средние	Силами сообщества	Низкие — редактирование списка

Когда достаточно страницы со свёртываемыми разделами

Для **короткого, стабильного FAQ** — десять вопросов о политике, блок «полезно знать» на странице проекта — свёртываемые разделы на современной странице остаются самым простым инструментом: ни списка, ни веб-части, всё в редакторе страниц, и якорь страницы для каждого раздела. Ограничения проявляются с ростом: нет поиска, кроме поиска браузера, нет категорий, кроме заголовков, редактирование длинной страницы становится медленным, а сотрудники не могут ничего спросить, не покидая страницу. Когда на странице становится больше двадцати вопросов или когда её редактирует больше одного человека, перенесите содержимое в список.

Когда достаточно веб-части «Список»

Список хранит вопросы как данные — их можно сортировать, фильтровать, экспортировать, редактировать в сетке, — а веб-часть **«Список»** показывает его на странице. Для базы знаний, **ориентированной на редакторов**, или справочной таблицы (скажем, коды ошибок и их значения) этого достаточно. Чего веб-части «Список» не хватает — так это удобства для читателя: нет аккордеона, нет поля полнотекстового поиска по ответам, нет насыщенных ответов помимо текстовых

столбцов и нет способа позволить сотрудникам спрашивать, не давая им уровень «Участие» на список — а в этом случае их вопрос сразу виден всем. Vitextra Questions and Answers использует список того же вида и добавляет именно эти части, поэтому FAQ на основе списка можно улучшить, подключив веб-часть к существующему списку, как только в нём появятся обязательные столбцы.

Когда подходит Answers in Viva в Viva Engage

Answers in Viva — это скорее **сообщество**, чем курируемый FAQ: любой спрашивает, любой отвечает, за лучший ответ голосуют или его отмечают, эксперты зарабатывают значки, а темы связывают вопросы между собой. Он подходит организациям, которым нужен обмен знаниями между коллегами в большом масштабе и у которых есть лицензия Viva Suite — для Answers требуется план обслуживания Viva Engage Knowledge, а пользователи без него могут открывать только обсуждения, в которых их упомянули. Он не даёт курируемой страницы, где владелец гарантирует, что ответ верен и актуален; ответ сообщества настолько хорош, насколько хорош написавший его коллега. Многие организации используют оба инструмента: Viva Engage для открытых вопросов и курируемый FAQ для официальных ответов.

Когда подходит Vitextra Questions and Answers

Questions and Answers создан для **курируемого FAQ с владельцем** и участием сотрудников:

- содержимое в списке SharePoint вашего сайта — разрешения, хранение, управление версиями и отчётность как для любого списка;
- аккордеон с поиском по вопросам, ответам и контактам, категории с группировкой или вкладками фильтра, постраничная загрузка для больших баз;
- насыщенные ответы: Markdown, встроенное видео, вложения, ссылка на подробности и контактное лицо с живой карточкой профиля;
- **«Задать вопрос»** для сотрудников — каждое обращение приходит неопубликованным, и редактор решает, что выйдет в свет;
- комментарии к каждому вопросу и глубокие ссылки для работы службы поддержки;
- вкладка канала в Microsoft Teams, 48 языков интерфейса, поддержка тем и тёмного режима;
- отсутствие разрешений API и никаких данных за пределами вашего клиента.

Его ограничения: он работает со списком на сайте страницы (один FAQ на несколько сайтов в одной веб-части невозможен), и после 14-дневного пробного периода ему нужна подписка Vitextra.

Какой вариант выбрать

- До ~15 стабильных вопросов, один редактор, без участия сотрудников → страница со свёртываемыми разделами.
- Справочная таблица, которую ведёт команда, а читатели — тоже редакторы → список с веб-частью «Список».
- Открытые вопросы между коллегами по всей компании, есть лицензия Viva Suite → Answers in Viva в Viva Engage.
- Официальный FAQ с поиском, категориями, насыщенными ответами и вопросами сотрудников, проверяемыми перед публикацией — в интранете и в Teams → Vitextra Questions and Answers.

Подсказка

Настройка веб-части занимает несколько минут, и все возможности доступны в течение бесплатного пробного периода; см. KB10218. Как добавить и настроить веб-часть Questions and Answers. Пошаговый сценарий страницы FAQ для интранета описан в KB10387. Как создать страницу внутреннего FAQ для интранета с помощью Questions and Answers.