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» 8

Когда подходит Answers in Viva Engage 8

Когда подходит Vitextra Questions and Answers 8

Какой вариант выбрать 9

Термины 10

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 Engage** и **веб-часть** Vitextra Questions and Answers, - по критериям, которые определяют выбор.

Примечание

Это общее сравнение, а не подтверждение актуальных лицензий и доступности функций Microsoft. Проверьте действующую документацию Microsoft для своей среды.

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.

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 Engage. Ориентированный на сообщество вариант вопросов и ответов в Microsoft Viva Engage. Доступность функций, лицензирование и правила доступа проверяйте по актуальной документации Microsoft.

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

Сравнение

	Страница со свёртываемыми разделами	**Список + веб-часть «Список»**	**Классическая вики**	**Answers in 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	Форма отправляет только Title; Published получает значение

	Страница со свёртываемыми разделами	Список + веб-часть «Список»	Классическая вики	Answers in Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
					по умолчанию списка (No в новом списке).
Модерация до публикации	Правка страницы	Встроенной нет	Нет	Модерация сообщества после публикации	Published должен иметь значение Yes; кто может его установить, определяется разрешениями SharePoint, а не контролем редакторов в веб-части
Ответы с расширенным содержимым (видео, вложения, контакт)	Веб-части в разделе	Столбцы, показанные как текст	Встроенное содержимое	Вложения и ссылки в публикациях	Видеоплеер, карточки вложений, ссылка на подробности, интерактивная карточка контакта
Комментарии	Комментарии к странице (ко всей	Комментарии списка, в списке	Нет	Ответы	Комментарии списка к каждому вопросу, в

	Страница со свёртываемыми разделами	Список + веб-часть «Список»	Классическая вики	Answers in Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
	странице)				веб-части
Прямая 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
Microsoft Teams	Страница как вкладка SharePoint	Список как вкладка	-	Приложение Viva Engage	Вкладка канала
Лицензирование	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Проверьте актуальные условия лицензирования Microsoft	Проверьте актуальные условия лицензирования Vitextra
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: не нужны ни список, ни специальная веб-часть FAQ, 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 ответов с расширенным содержимым 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 эти возможности, 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 Engage

Answers in Viva Engage представляет модель сообщества: сотрудники обсуждают вопросы и делятся ответами. Курируемая база FAQ, напротив, закрепляет ответственность за официальные актуальные ответы. Выбор зависит от редакционного процесса и функций Microsoft, доступных в вашей среде; сверяйтесь с актуальной документацией, не предполагая конкретную лицензию или правило доступа.

Когда подходит Vitextra Questions and Answers

Questions and Answers создан для **редакционно поддерживаемого FAQ с ответственным за содержание** 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;
- ответы с расширенным содержимым: Markdown, встроенное видео, вложения, ссылка на подробности и контактное лицо с интерактивной карточкой профиля;
- Кнопка требует включённой настройки веб-части и разрешения Add Items. Форма отправляет только Title и полагается на значения списка по умолчанию: у создаваемого столбца Published это No, но в существующем списке настройка может отличаться. Редактор может опубликовать вопрос, изменив Published; это

могут сделать и другие пользователи с фактическим правом изменения. Код отправки не проверяет статус HTTP, поэтому даже после сообщения об успехе проверьте элемент в списке.
- комментарии к каждому вопросу и прямые ссылки для работы службы поддержки;
- вкладка канала в Microsoft Teams, 50 локалей интерфейса, поддержка тем и тёмного режима;
- Продукт хранит вопросы, ответы, вложения и комментарии в списке SharePoint сайта. Это не гарантирует, что все запросы браузера и всех зависимостей остаются внутри тенанта. Показанный запрос проверки лицензии содержит технические идентификаторы, а не поля вопросов и ответов. Внешние изображения Markdown, адреса видео и ссылки могут обращаться к своим узлам. SDK Application Insights и компоненты SharePoint также выполняют запросы; оценивайте их конфигурацию и публикуемое содержимое, не воспринимая статью как гарантию отсутствия стороннего трафика или хранения в браузере. В исходниках 50 файлов локалей, а не 50 отдельных языков. Локаль интерфейса выбирает SPFx; содержимое - текст, сохранённый в списке.

Список должен находиться на сайте, где работает веб-часть. Условия пробного периода и подписки проверяйте по актуальным инструкциям по лицензированию.

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 → Answers in Viva Engage (Проверьте актуальные условия лицензирования Microsoft).
- Официальный FAQ с поиском, категориями, ответами с расширенным содержимым 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.

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.

Представление
Представление — это сохраненная конфигурация, определяющая, какие элементы списка или библиотеки отображаются и как именно, включая столбцы, сортировку, фильтрацию, группирование и макет. Представления могут быть личными или общими.

Сайт
Сайт SharePoint — это контейнер для информации на платформе SharePoint. Сайты обычно предоставляют такие возможности, как библиотеки документов, списки, календари, доски обсуждений и рабочие процессы, что упрощает совместную работу, коммуникацию и управление документами в командах или между подразделениями. Сайты можно настраивать в соответствии с конкретными потребностями и рабочими процессами организации.

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.

Термины