



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Digit Вики»

Руководство администратора

Для ролей «Администратор Базы знаний продукта», «Администратор Базы знаний региона»

Листов 21

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	4
1.1	Общее описание системы	4
1.2	Переход в «Digit Вики»	4
1.3	Структура системы	4
1.3.1.	Разделы	4
1.3.2.	Элементы интерфейса	5
2	РАБОТА В ПО «DIGIT ВИКИ»	7
2.1	Навигация по базе знаний	7
2.2	Поиск информации в базе знаний	8
2.3	Работа с экспертным помощником	9
2.3.1.	Ввод запроса	9
2.3.2.	Получение и просмотр ответов	9
2.3.3.	Источники информации	9
2.4	Просмотр обновлений в статьях	10
2.5	Оценка полезности статьи	11
2.6	Создание и управление контентом	12
2.6.1.	Создание страницы	12
2.6.2.	Редактирование страницы	15
2.6.3.	Работа с черновиками	16
2.6.4.	Копирование страницы	17
2.6.5.	Перемещение страницы	18
2.6.6.	Привязка страницы к системе	19
2.6.7.	Назначение доступов к странице	20
2.6.8.	Удаление страницы	21

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
ПО	Программное обеспечение
База знаний продукта	Раздел базы знаний со структурированной информацией о программном продукте, в который база знаний встроена
База знаний региона	Раздел базы знаний с профильной информацией по теме, востребованной заказчику.
Контент	Программное обеспечение

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Общее описание системы

Программное обеспечение «Digit Вики» представляет собой виджет, встраиваемый в программные продукты, и имеет клиент-серверную архитектуру.

ПО «Digit Вики» состоит из:

- Digit Вики (базовый функционал);
- Digit Вики: Эксперт.

ПО предназначено для выполнения следующих функций:

- создание, редактирование и удаление справочных статей, связанных с работой программного продукта, в виде древовидного каталога;
- настройка связи статей с интерфейсами программного продукта;
- настройка доступа к материалам в зависимости от роли пользователя;
- получение обратной связи от пользователей о полезности информационных материалов.

1.2 Переход в «Digit Вики»

Поскольку программное обеспечение «Digit Вики» является встраиваемым виджетом, то кнопка входа в базу знаний в разных программных продуктах может отличаться.

1.3 Структура системы

1.3.1. Разделы

Интерфейс «Digit Вики» состоит из следующих разделов:

1. **База знаний продукта** – содержит статьи и справочные материалы по основному функционалу программного продукта, в который встроено ПО «Digit Вики»;
2. **База знаний региона** – содержит информационные материалы и статьи, создаваемые в рамках конкретного региона, подразделения или предметной области деятельности Заказчика;
3. **Мои заметки** – персональный раздел, предназначенный для создания и редактирования материалов текущим пользователем. Содержимое раздела доступно только автору;

4. **Черновики** – содержит список неопубликованных статей, находящихся в стадии подготовки. Раздел доступен только пользователям с соответствующими правами (администратора, которые являются автором контента);
5. **Экспертный помощник** – интерактивный раздел в формате текстового чата, предназначенный для интеллектуального поиска информации и анализа базы знаний ПО «Digit Вики» по произвольным текстовым запросам пользователя на естественном языке.

Раздел доступен при использовании дополнительного модуля «Digit Вики: Эксперт».

1.3.2. Элементы интерфейса

Интерфейс представлен следующими элементами (Рисунок 1):

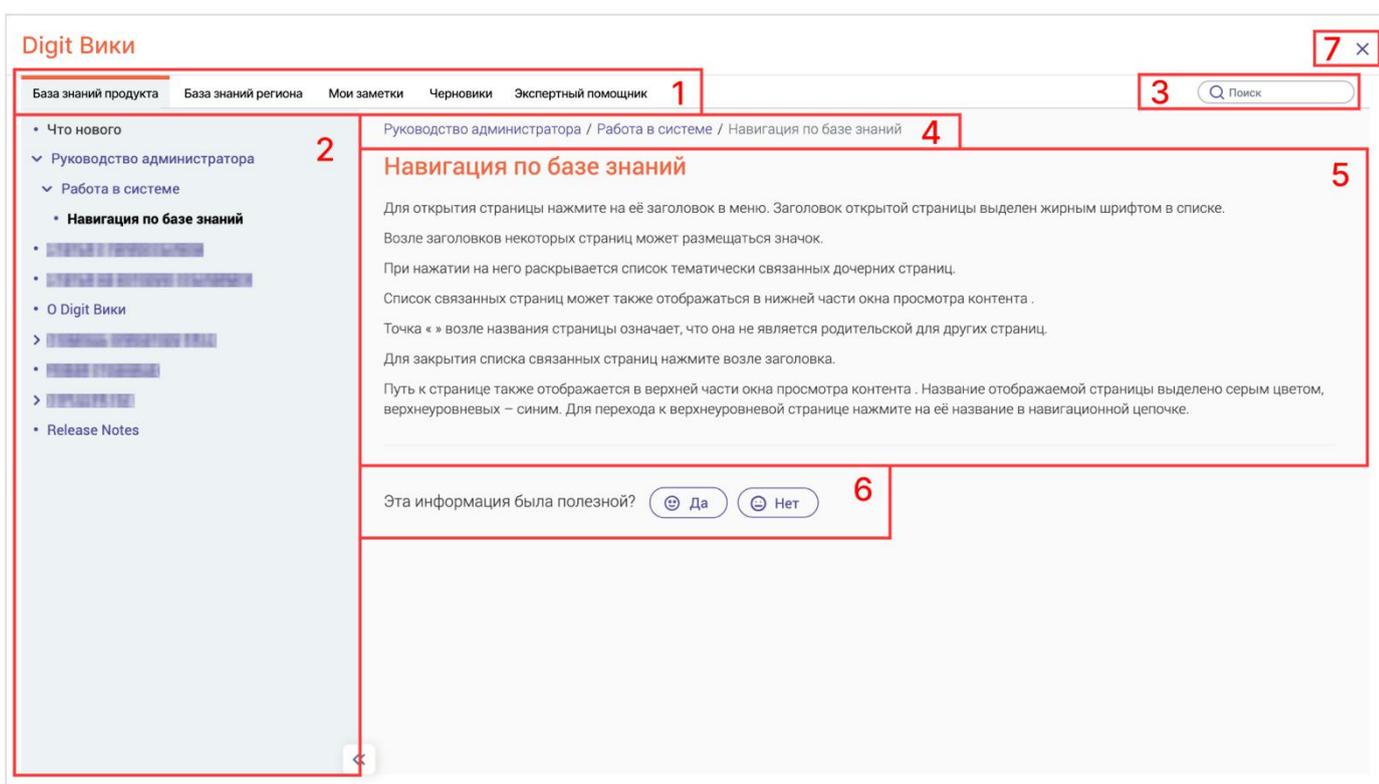


Рисунок 1 - Структура страницы базы знаний

1. **Панель навигации по разделам базы знаний** — предназначена для перехода между основными разделами. Для перехода необходимо нажать на вкладку с наименованием соответствующего раздела (например, «База знаний продукта», «База знаний региона», «Мои заметки», «Черновики», «Экспертный помощник»);
2. **Меню раздела** — имеет древовидную структуру и используется для навигации по статьям и подразделам выбранного раздела базы знаний;

3. **Строка поиска по базе знаний** — предназначена для поиска статей и материалов по ключевым словам. Подробное описание функциональности поиска приведено в п. 2.2 настоящего руководства;
4. **Навигационная цепочка** — отображает путь до текущей страницы и позволяет осуществлять переход к вышестоящим уровням структуры базы знаний;
5. **Окно просмотра контента** — содержит текст справочного материала, а также элементы управления контентом. Кнопки управления отображаются только в том случае, если пользователю в соответствии с его ролью доступны операции редактирования и управления контентом в выбранном разделе;
6. **Кнопки оценки полезности статьи** — позволяют пользователю оставить обратную связь о полезности просмотренного материала;
7. **Кнопка закрытия** — предназначена для выхода из интерфейса базы знаний. Наличие и расположение данных кнопок зависят от настроек интеграции ПО «Digit Вики» в программный продукт Заказчика.

2 РАБОТА В ПО «DIGIT ВИКИ»

2.1 Навигация по базе знаний

В меню раздела (2 – Рисунок 1) отображается древовидный список страниц, содержащихся в выбранном разделе базы знаний.

Для открытия страницы необходимо нажать на её заголовок в меню. Заголовок открытой страницы отображается в списке выделенным (4 – Рисунок 2).

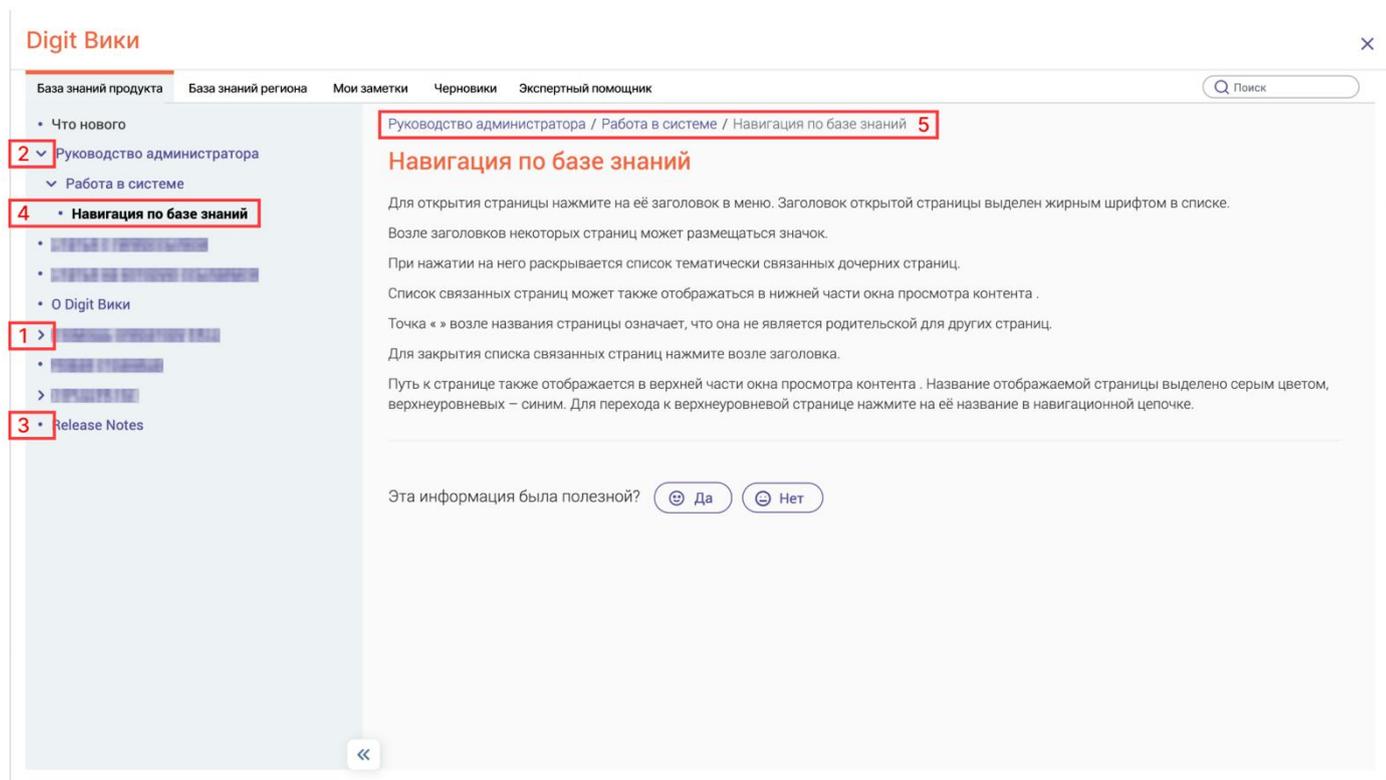


Рисунок 2 - Навигация по страницам

Рядом с заголовками некоторых страниц может отображаться значок раскрытия списка « > » (1 – Рисунок 2). При нажатии на данный значок отображается список тематически связанных дочерних страниц.

Отсутствие значка раскрытия рядом с заголовком страницы « ■ » (3 – Рисунок 2) означает, что данная страница не содержит дочерних страниц.

Для скрытия списка связанных страниц необходимо нажать на значок раскрытия повторно « ✓ » (2 – Рисунок 2).

Путь к текущей странице отображается в верхней части окна просмотра контента в виде навигационной цепочки (5 – Рисунок 2). Название текущей страницы выделено нейтральным цветом, а наименования вышестоящих уровней структуры – акцентным

цветом и являются активными ссылками. Для перехода к верхнеуровневой странице необходимо нажать на её наименование в навигационной цепочке.

2.2 Поиск информации в базе знаний

Для поиска статей и справочных материалов в базе знаний введите искомые данные в строку поиска (3 – Рисунок 1) и нажмите кнопку «  » либо клавишу **Enter**. В окне просмотра контента отобразится список статей, содержащих введённое значение (Рисунок 3).

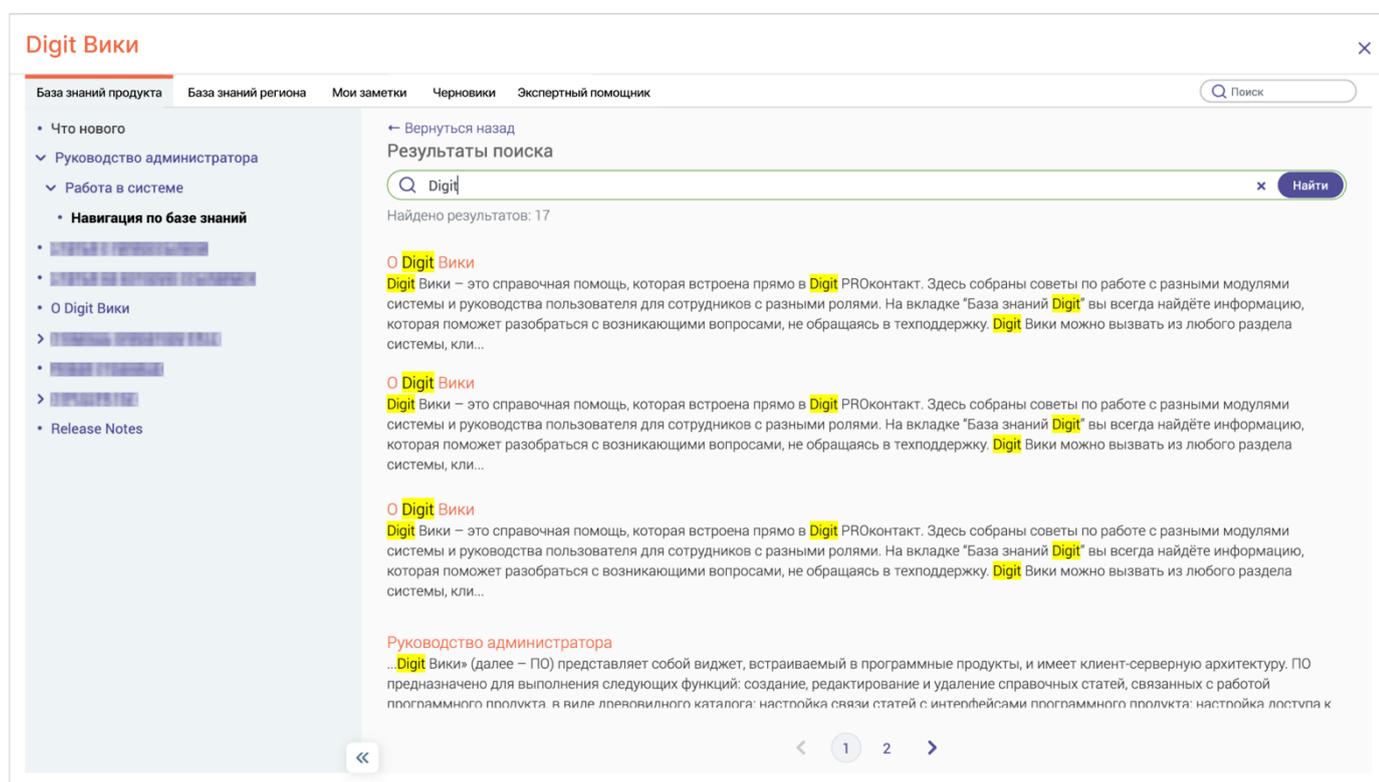


Рисунок 3 - Результаты поиска

Для просмотра найденной статьи нажмите на её наименование в списке результатов.

Для перехода между страницами результатов поиска используйте элементы постраничной навигации:

- для просмотра следующей страницы нажмите кнопку перехода вперёд «  »;
- для просмотра предыдущей страницы нажмите кнопку перехода назад «  »;
- для перехода к определённой странице нажмите на соответствующий номер страницы.

Для сброса результатов поиска и возврата к исходному состоянию базы знаний нажмите на ссылку « [← Вернуться назад](#) ».

2.3 Работа с экспертным помощником

Раздел **«Экспертный помощник»** предназначен для интеллектуального поиска информации и получения справочных ответов на основе материалов базы знаний ПО «Digit Вики» с использованием дополнительного модуля «Digit Вики: Эксперт».

Экспертный помощник доступен в виде интерактивного текстового чата и позволяет пользователю формулировать запросы на естественном языке.

2.3.1. Ввод запроса

Для начала работы с экспертным помощником необходимо перейти в раздел **«Экспертный помощник»** с помощью панели навигации по разделам базы знаний.

В текстовое поле ввода запроса введите интересующий вопрос или описание ситуации в произвольной форме на естественном языке, например:

- «Как создать новую статью в базе знаний?»;
- «Кто может редактировать статьи в базе знаний региона?»;
- «Как отправить материал на согласование?».

После ввода запроса нажмите кнопку отправки сообщения либо клавишу **Enter**.

2.3.2. Получение и просмотр ответов

В ответ на запрос экспертный помощник выполняет интеллектуальный анализ содержания базы знаний и формирует результат в одном из следующих видов (в зависимости от конфигурации модуля):

- список релевантных статей и информационных блоков, наиболее соответствующих запросу пользователя;
- связный текстовый ответ, сформированный на основе материалов базы знаний.

Ответ отображается в области диалога в виде текстового сообщения (Рисунок 4). Пользователь может последовательно задавать уточняющие вопросы, продолжая диалог в рамках текущей сессии.

2.3.3. Источники информации

В сформированном ответе экспертного помощника указываются источники информации, на основании которых был получен результат. Источниками являются статьи и разделы базы знаний ПО «Digit Вики».

Для перехода к первоисточнику пользователь может нажать на соответствующую статью. Открытая статья отображается в окне просмотра контента, что позволяет ознакомиться с полным текстом материала.

Использование источников обеспечивает прозрачность получаемых ответов и позволяет пользователю самостоятельно проверить актуальность и полноту представленной информации.

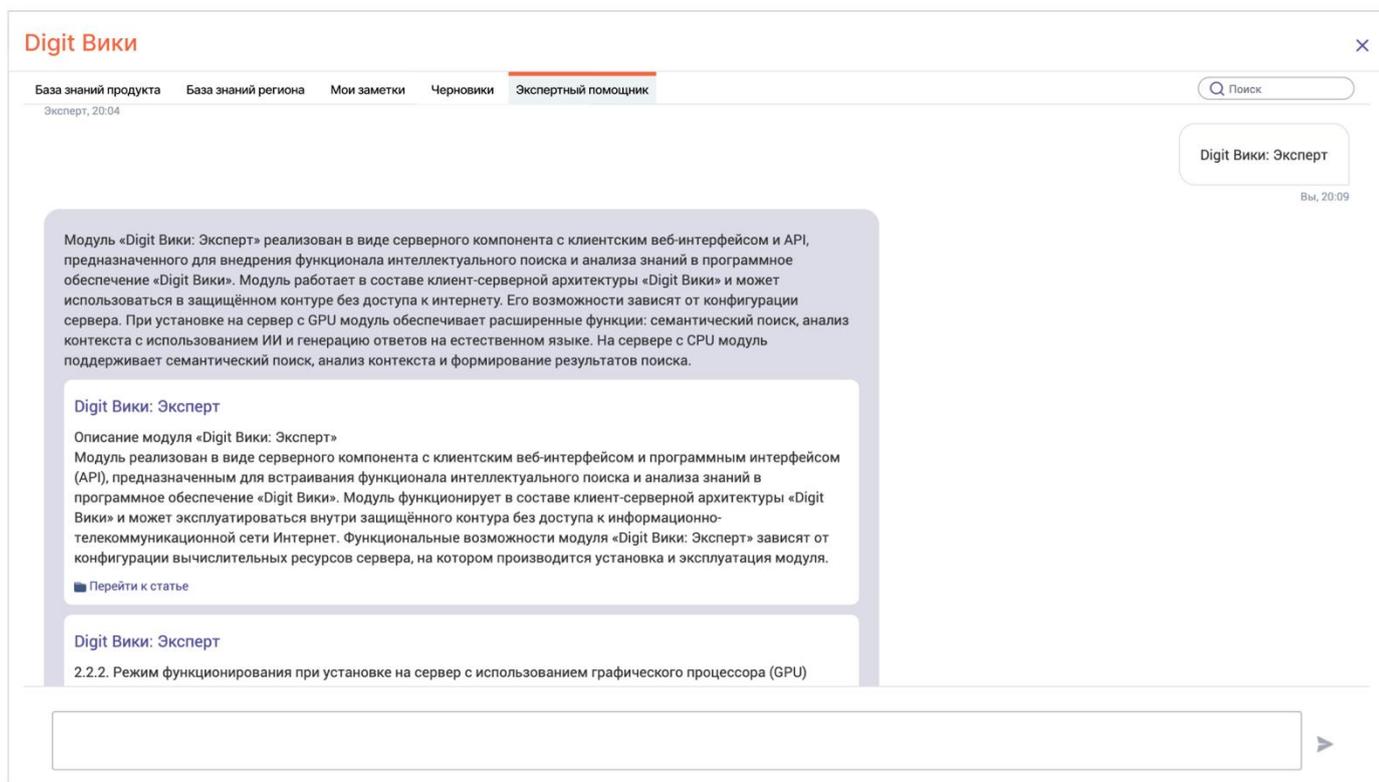


Рисунок 4 - Генерация ответа модулем Digit Вики: Эксперт

Примечание

Экспертный помощник использует исключительно материалы, содержащиеся в базе знаний ПО «Digit Вики», и не осуществляет поиск информации во внешних источниках. Качество и полнота ответов зависят от актуальности и структуры информационных материалов базы знаний.

2.4 Просмотр обновлений в статьях

Для удобства пользователей в каждом разделе базы знаний предусмотрен механизм отображения последних изменений, внесённых в статьи.

Для просмотра обновлений необходимо перейти на страницу «**Что нового**», которая закреплена в верхней части меню соответствующего раздела базы знаний (Рисунок 5).

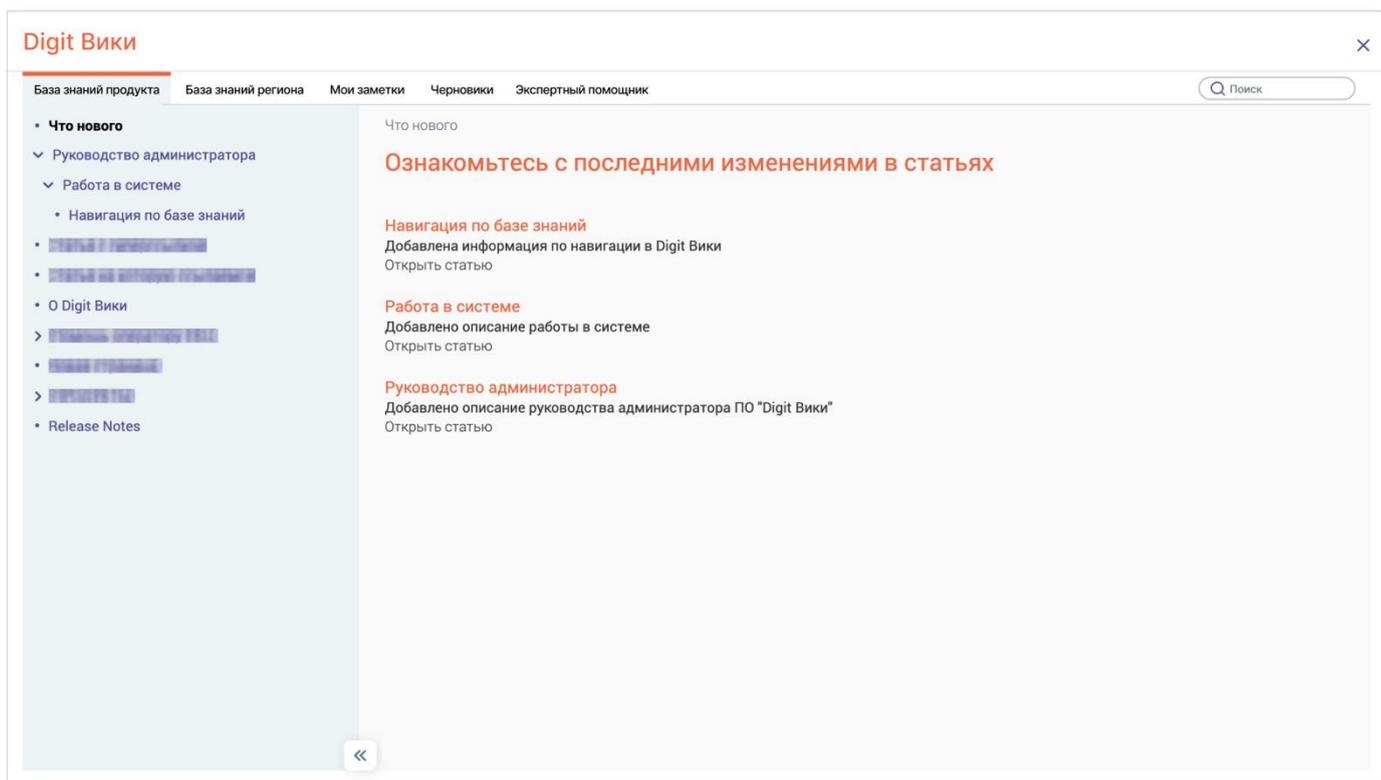


Рисунок 5 - Просмотр обновлений в статьях

Страница «Что нового» содержит список обновлённых статей с кратким описанием внесённых изменений. Краткое описание изменений выделяется визуально и позволяет быстро оценить суть обновления без перехода к полному тексту статьи.

Для перехода к полной версии статьи необходимо нажать на ссылку перехода « [Открыть статью](#) », размещённую рядом с соответствующей записью в списке обновлений.

Для навигации по страницам списка обновлений используются элементы постраничного перехода:

- для просмотра следующей страницы нажмите кнопку перехода вперёд « [>](#) »;
- для просмотра предыдущей страницы нажмите кнопку перехода назад « [<](#) ».

2.5 Оценка полезности статьи

В программном обеспечении «Digit Вики» предусмотрена функция оценки полезности статей базы знаний.

Для установки оценки полезности необходимо нажать на соответствующую кнопку в окне просмотра контента выбранной статьи (Рисунок 6).

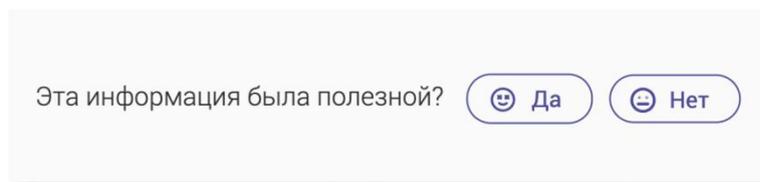


Рисунок 6 - Блок оценки статьи

Информация об оценках полезности используется для анализа востребованности и качества материалов базы знаний. Проведение аналитической обработки данных по оценкам возможно при интеграции ПО «Digit Вики» с системами бизнес-аналитики (BI).

2.6 Создание и управление контентом

Доступ к созданию и управлению контентом в ПО «Digit Вики» определяется назначенной пользователю ролью:

- для роли **«Администратор базы знаний продукта»** — доступ предоставляется во всех разделах ПО;
- для роли **«Администратор базы знаний региона»** — доступ предоставляется в разделах «База знаний региона» и «Мои заметки»;
- для **пользователя** — доступ предоставляется только в разделе «Мои заметки».

Описанные ниже действия доступны пользователям с соответствующими ролями в разрешённых разделах, если в описании конкретного действия не указано иное.

2.6.1. Создание страницы

Для создания страницы нажмите кнопку «  Создать новую страницу » в меню раздела (1 – Рисунок 7).

Для ввода названия страницы нажмите на одноимённую ссылку в навигационной цепочке создаваемой статьи (2 – Рисунок 7), введите название в появившемся поле и нажмите клавишу **Enter**.

Для изменения местоположения страницы нажмите кнопку «  » и выберите родительскую страницу (3 – Рисунок 7, подробнее см. п. 2.6.5).

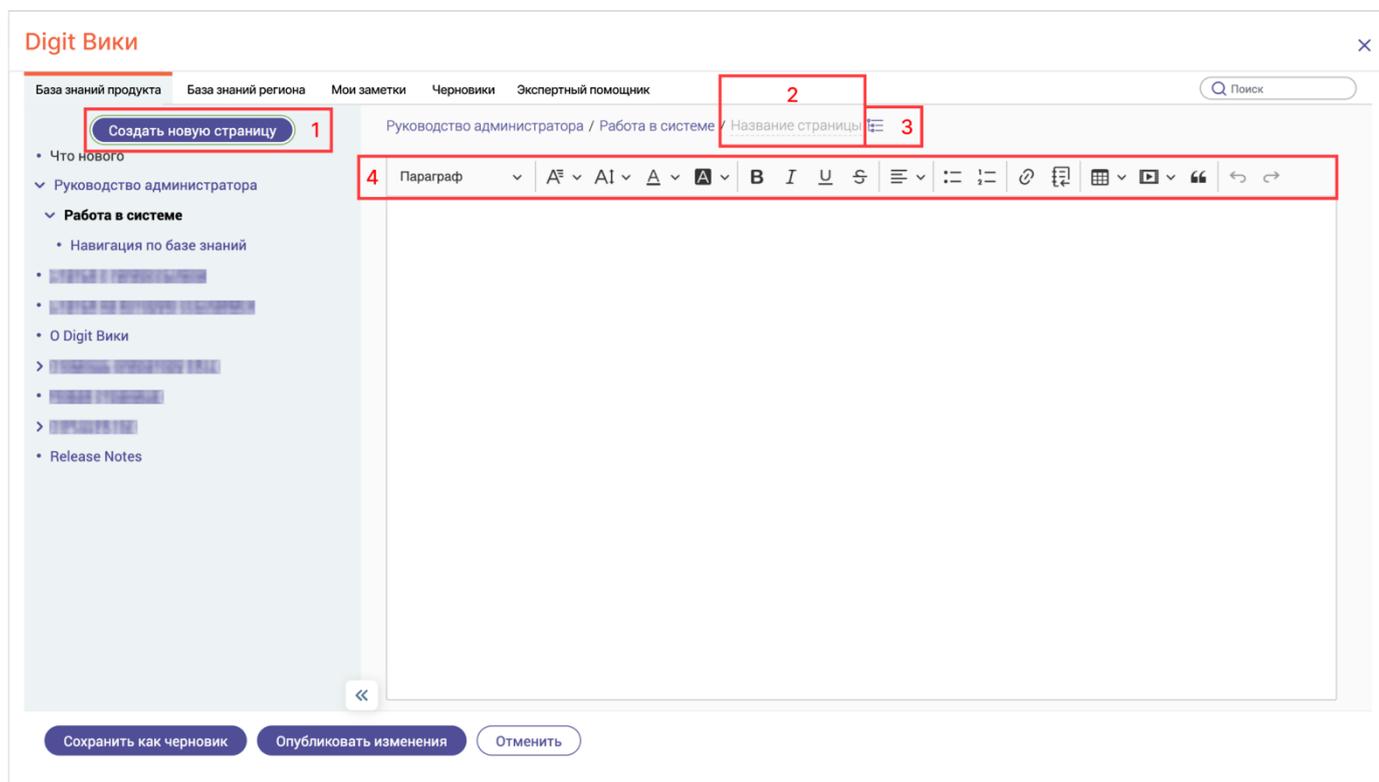


Рисунок 7 - Создание страницы

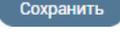
Введите справочный материал в текстовый редактор (4 – Рисунок 7) и при необходимости отформатируйте его. Описание функций текстового редактора приведено в таблице 1.

Таблица 1 - Функции текстового редактора

Кнопка	Действие
	Выбор стиля текста – заголовок или параграф. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор шрифта. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор размера шрифта. Нажмите на кнопку и выберите нужное значение в раскрывшемся списке.
	Выбор цвета шрифта. Нажмите на кнопку и отметьте нужный цвет в раскрывшемся окне.
	Выбор цвета фона шрифта. Нажмите на кнопку и отметьте нужный цвет в раскрывшемся окне.
	Полужирный шрифт
	Курсив
	Привязать ссылку. Нажмите на кнопку, в раскрывшемся поле укажите адрес ссылки и нажмите «»
	Подчеркнутый шрифт

Кнопка	Действие
	Перечеркнутый шрифт
	Настройка выравнивания текста
	Маркированный список
	Нумерованный список
	Вставить таблицу
	Вставить медиа. Нажмите на кнопку, в раскрывшемся поле укажите адрес ссылки на медиа и нажмите «  »
	Добавить цитату. Выделите текст и нажмите на кнопку – текст выделится курсивом и отдельной полосой
	Отменить действие
	Повторить действие

По завершении ввода информации:

- **для статей базы знаний** нажмите кнопку «  » для публикации статьи либо «  » для сохранения страницы в качестве черновика (5 – Рисунок 7). При публикации отобразится окно для ввода краткого описания содержания статьи (Рисунок 8). Введите описание и нажмите «  ». Указанное описание будет отображаться пользователям на странице «Что нового» (см. п. 2.4).
- **для заметок** нажмите кнопку «  ». Созданная страница будет доступна в разделе «Мои заметки».
- **для отмены создания страницы** нажмите кнопку «  ».

После публикации или сохранения в качестве черновика страница откроется в режиме просмотра, а её название отобразится в меню раздела. Черновики помечаются соответствующей меткой (Рисунок 10).

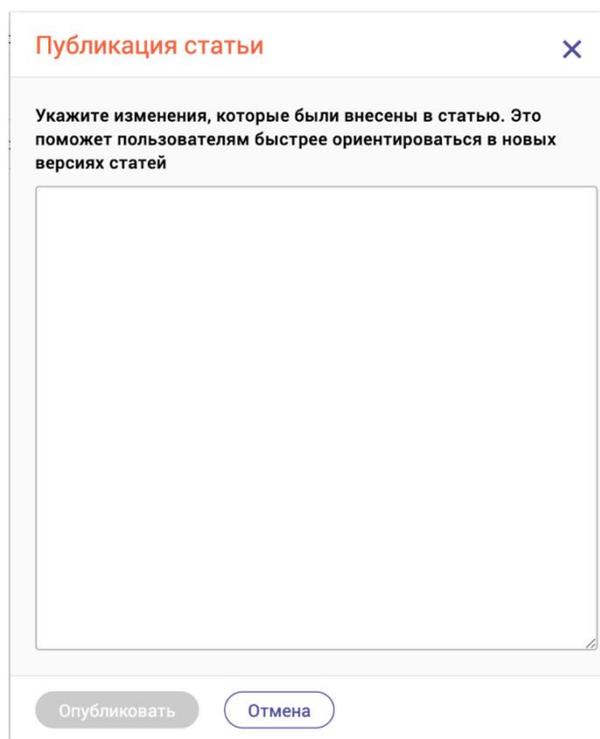


Рисунок 8 - Указание внесенных изменений

2.6.2. Редактирование страницы

Для редактирования страницы откройте её, нажав на название в меню раздела, и нажмите кнопку «  Редактировать » в правом верхнем углу страницы (Рисунок 9).

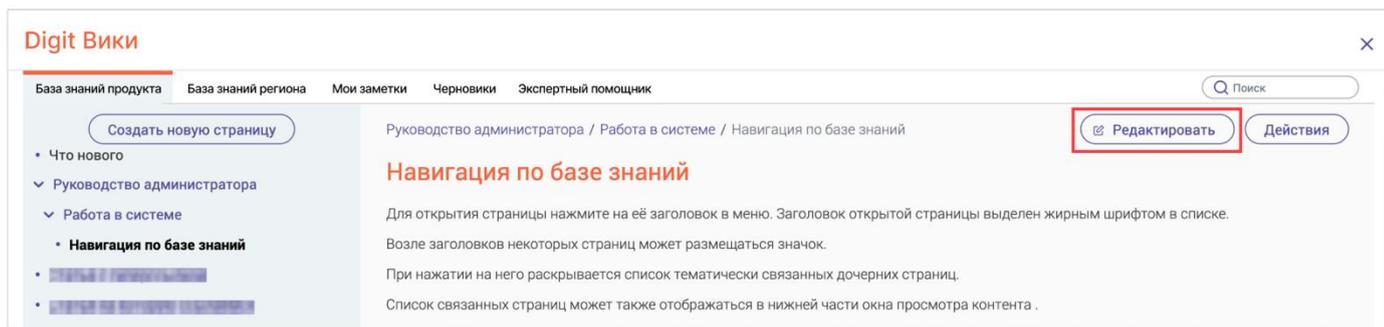


Рисунок 9 - Редактирование страницы

Внесите необходимые изменения и выполните одно из действий:

- нажмите кнопку «  Опубликовать изменения » для публикации изменений;
- нажмите кнопку «  Сохранить как черновик » для сохранения изменений без публикации.

При публикации отобразится окно для ввода краткого описания внесённых изменений (Рисунок 8). Указанное описание будет отображаться на странице «Что нового» (см. п. 2.4).

Для заметок сохранение выполняется кнопкой «  ».

Для выхода из режима редактирования без сохранения нажмите кнопку «  ».

2.6.3. Работа с черновиками

Черновики создаются только для страниц базы знаний продукта и региона.

Созданные черновики:

- отображаются в меню раздела с соответствующей меткой (Рисунок 10);
- доступны для просмотра только пользователю, создавшему их;
- отображаются во вкладке «Черновики» в меню навигации (Рисунок 11).

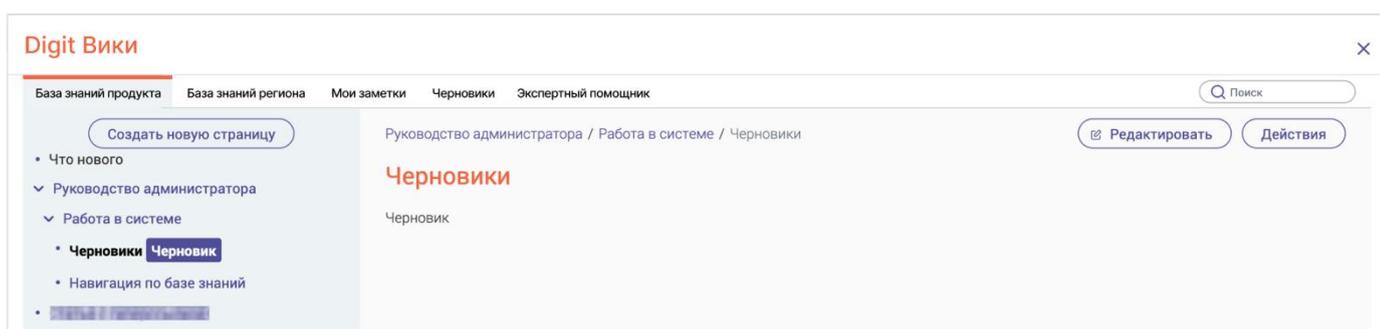


Рисунок 10 - Отображение черновиков в меню раздела

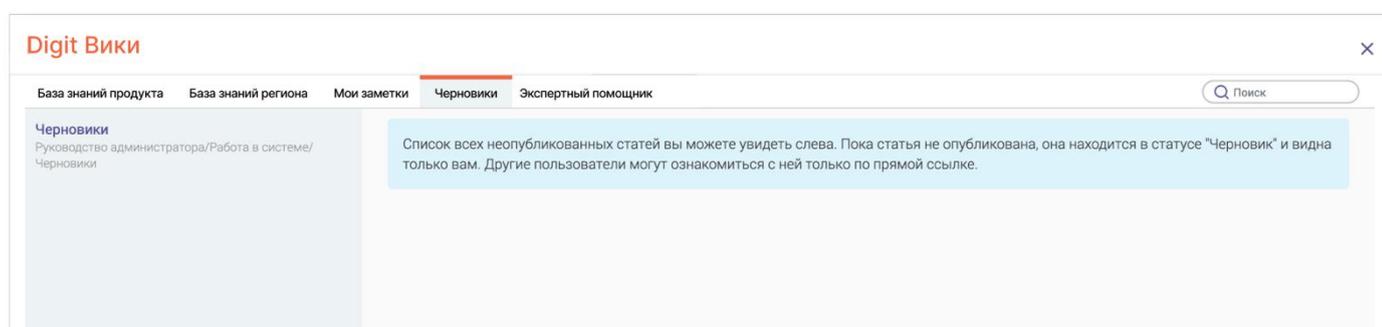
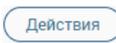


Рисунок 11 – Раздел «Черновики»

Публикация черновика возможна:

- через кнопку «  » в правом верхнем углу страницы с выбором пункта «Опубликовать»;
- через кнопку «  » в окне просмотра контента с последующим нажатием «  ».

При публикации необходимо указать краткое описание статьи или внесённых изменений (Рисунок 8).

2.6.4. Копирование страницы

Для копирования страницы нажмите кнопку « **Действия** » в правом верхнем углу страницы и выберите пункт «Копировать» (Рисунок 12).

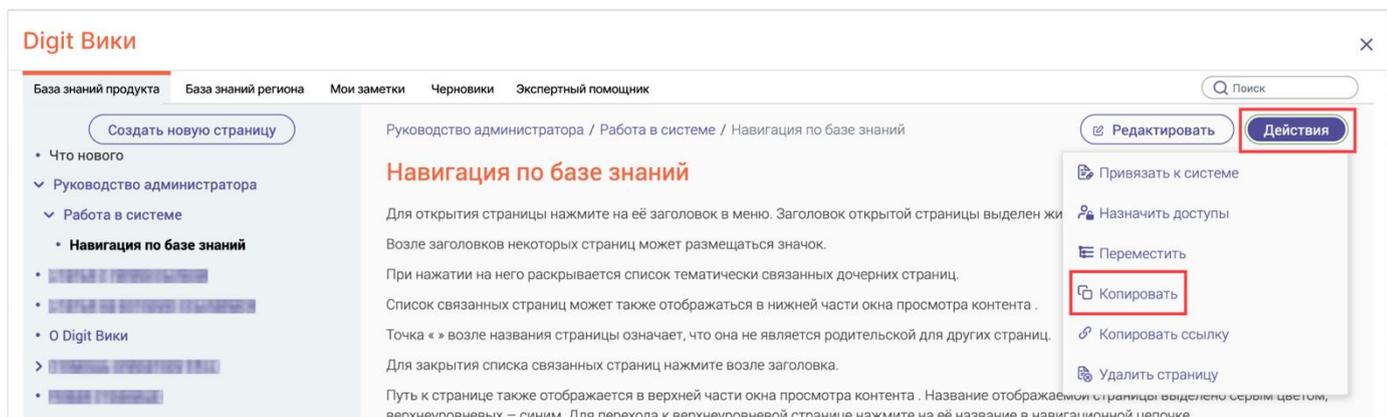


Рисунок 12 - Копирование страницы

После завершения операции система отобразит уведомление «Страница скопирована». Копия страницы откроется для просмотра и отобразится в меню раздела (Рисунок 13).

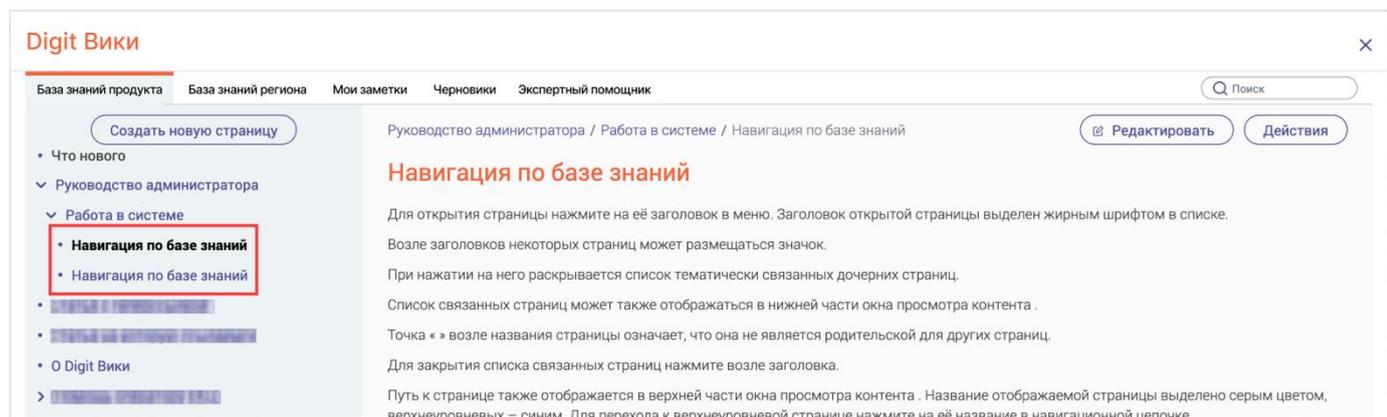


Рисунок 13 - Скопированная страница

2.6.5. Перемещение страницы

Для перемещения страницы нажмите кнопку « **Действия** » в правом верхнем углу страницы и выберите пункт «Переместить» (Рисунок 14).

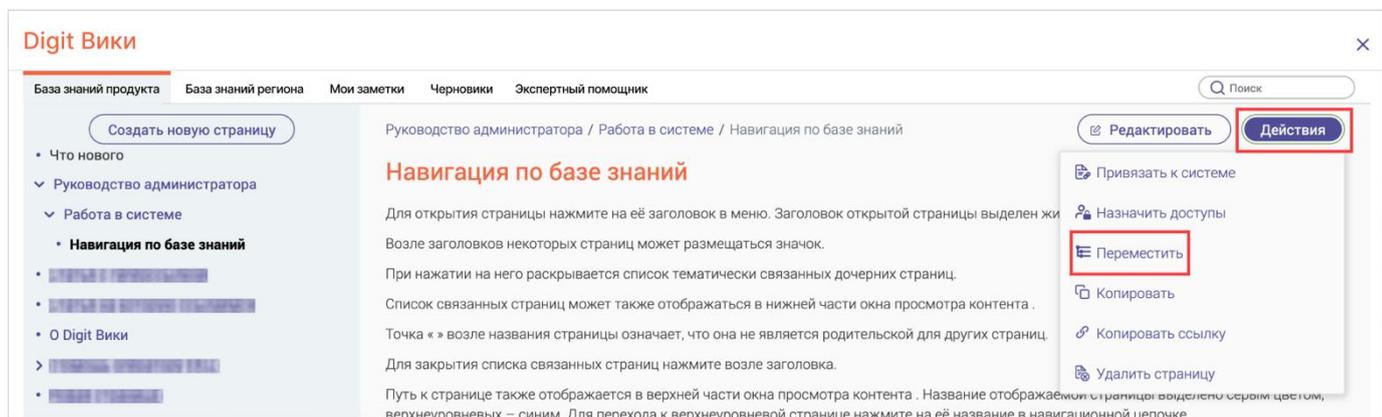


Рисунок 14 - Перемещение страницы

В открывшемся окне (Рисунок 15) выберите родительскую страницу. При выборе значения «Корневая директория» страница станет верхнеуровневой.

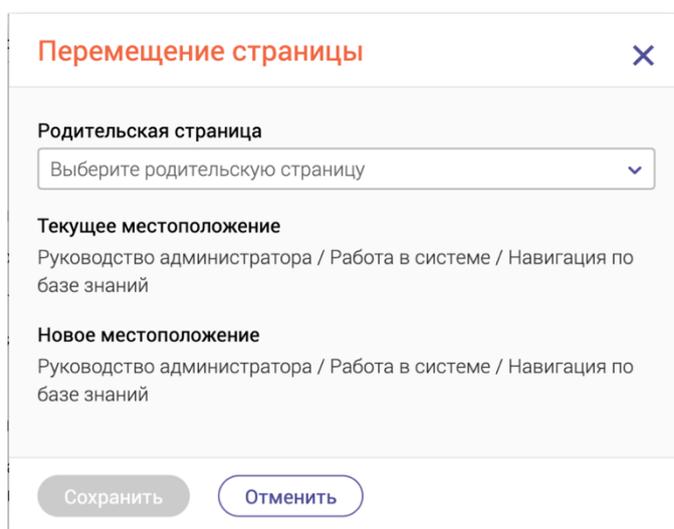


Рисунок 15 - Выбор местоположения страницы

Перемещение также возможно с помощью перетаскивания страницы в меню (Рисунок 16). Данный способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне иерархии.

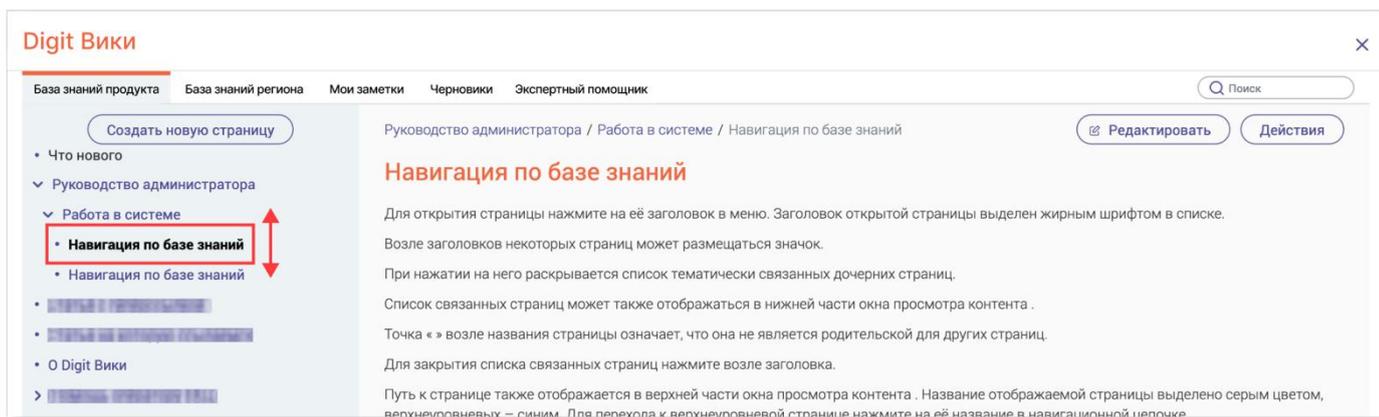


Рисунок 16 - Перемещение страницы с помощью перетаскивания

2.6.6. Привязка страницы к системе

Привязка позволяет связать любую страницу базы знаний с одним или несколькими интерфейсами системы, из которых ее вызывают пользователи, что позволяет отображать релевантные страницы, сокращая время на поиск информации.

Для привязки страницы к какому-либо разделу системы откройте ее, нажав на ее название в меню раздела, нажмите кнопку « **Действия** » в правом верхнем углу страницы и в раскрывшемся меню нажмите «Привязать к системе» (Рисунок 17).

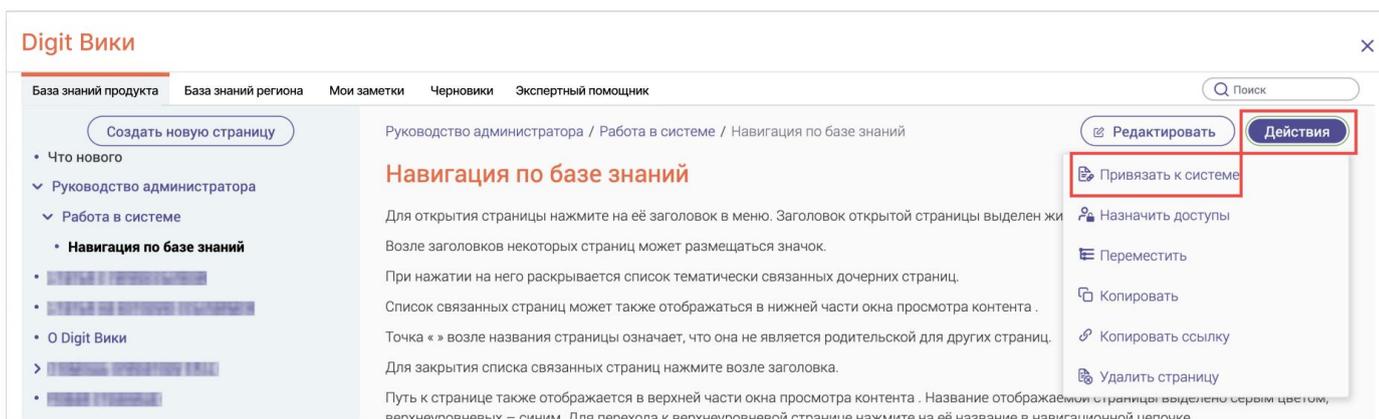


Рисунок 17 - Привязка страницы к системе

В открывшемся окне (Рисунок 18) в блоке «Все разделы системы» нажмите на названия разделов, к которым осуществляется привязка, и переместите их в блок «Разделы, по которым поможет эта Wiki-страница», нажав кнопку « **→** ». По завершении выбора нажмите кнопку « **Сохранить** ».

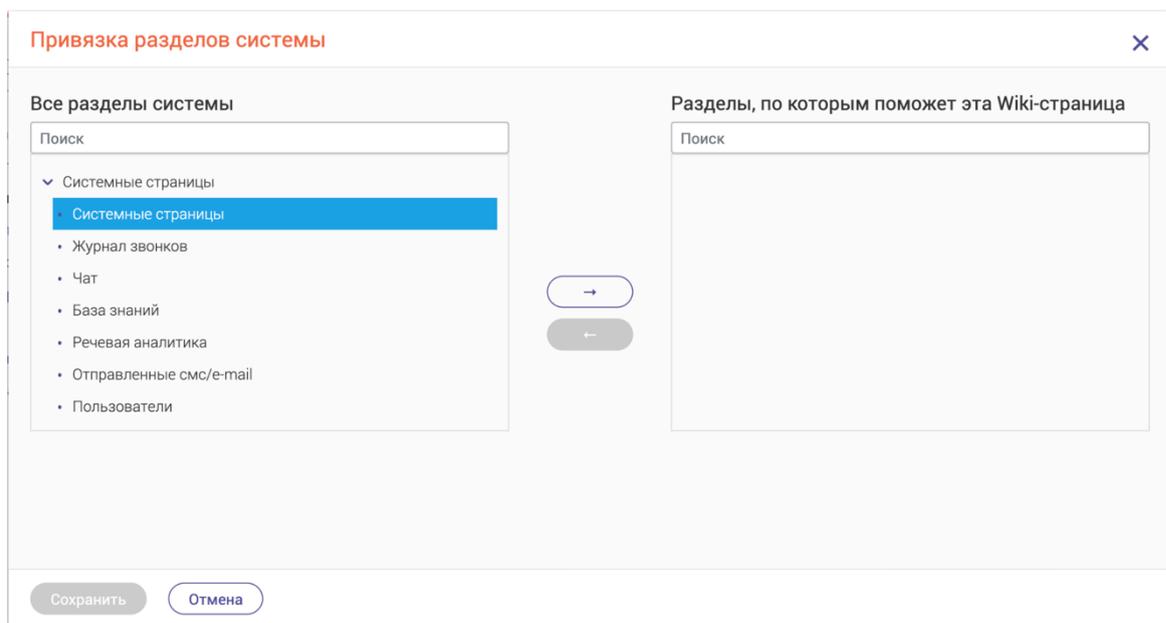


Рисунок 18 - Настройка привязки разделов системы

2.6.7. Назначение доступов к странице

Функция недоступна в разделе «Мои заметки».

Для назначения доступов выберите пункт «Назначить доступы» в меню страницы (Рисунок 19).

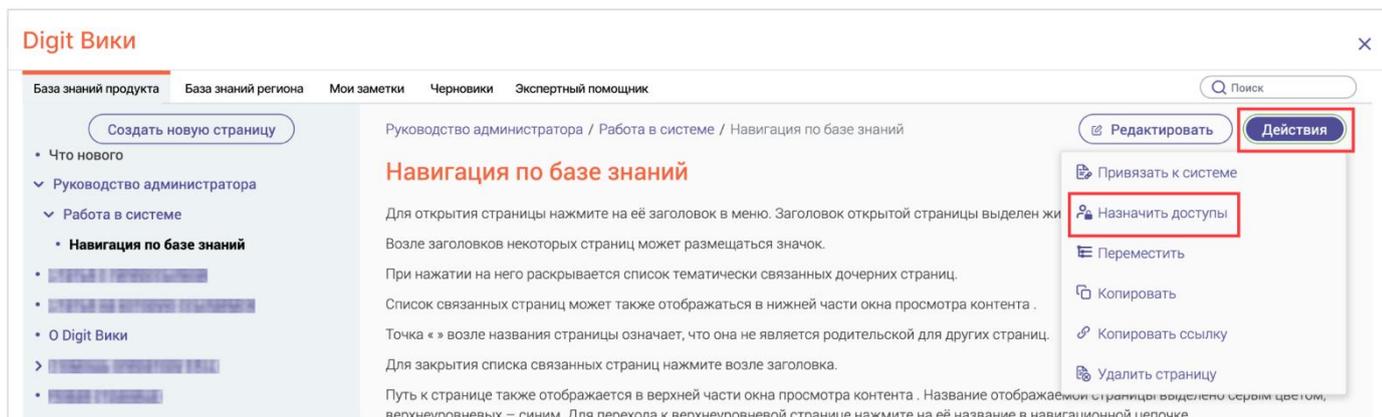


Рисунок 19 - Назначение доступов к странице

В открывшемся окне (Рисунок 20) переместите необходимые роли в блок «Доступ разрешён» и нажмите «Сохранить».

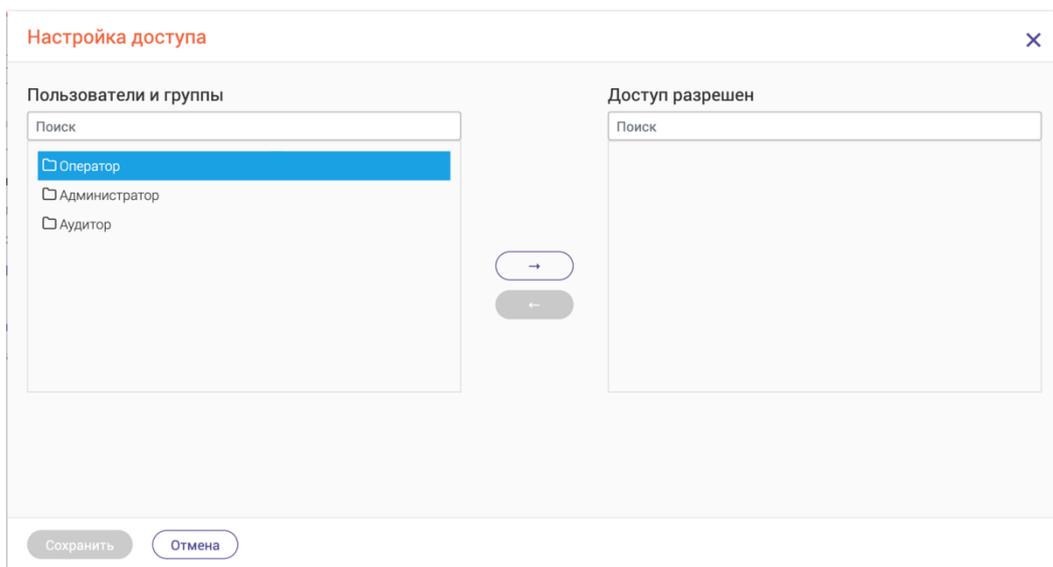


Рисунок 20 - Настройки привязки разделов системы

2.6.8. Удаление страницы

Для удаления страницы выберите пункт «Удалить страницу» в меню страницы (Рисунок 21).

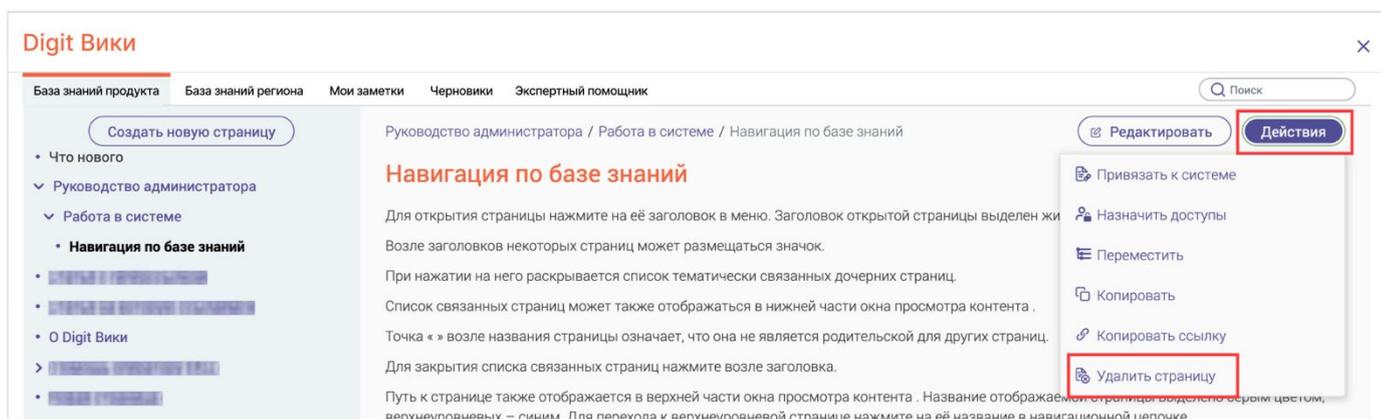


Рисунок 21 - Удаление страницы

Для подтверждения действия нажмите « **Удалить** » в окне подтверждения (Рисунок 22).

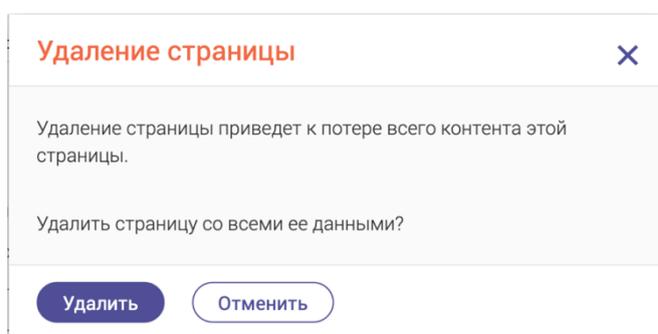


Рисунок 22 - Подтверждение удаления страницы