



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Digit Вики»

Руководство пользователя

Листов 28

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 заметками	12
2.6.1.	Создание заметки.....	12
2.6.2.	Редактирование заметки	14
2.6.3.	Копирование заметки	15
2.6.4.	Перемещение заметки	15
2.6.5.	Привязка заметки к системе	17
2.6.6.	Удаление заметки	18

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):

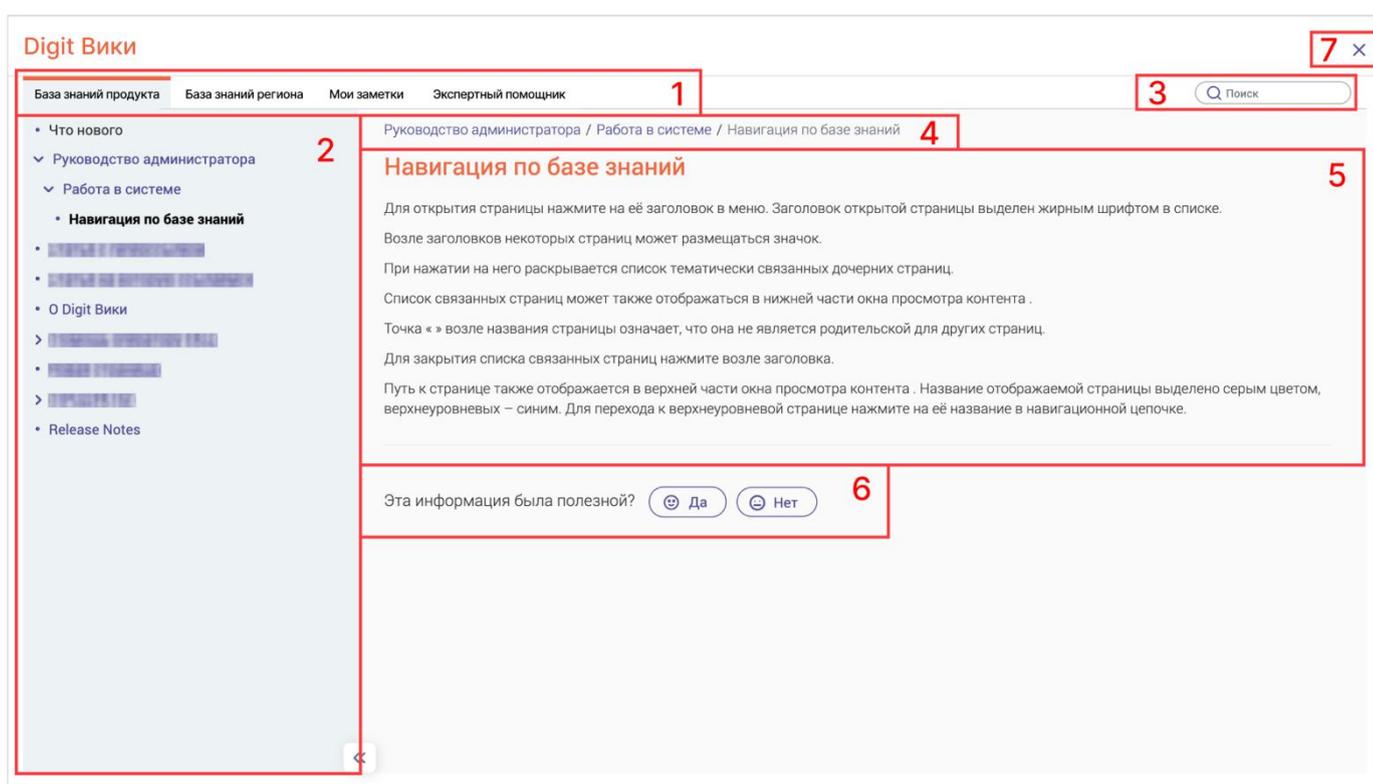


Рисунок 1 - Структура страницы базы знаний

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).

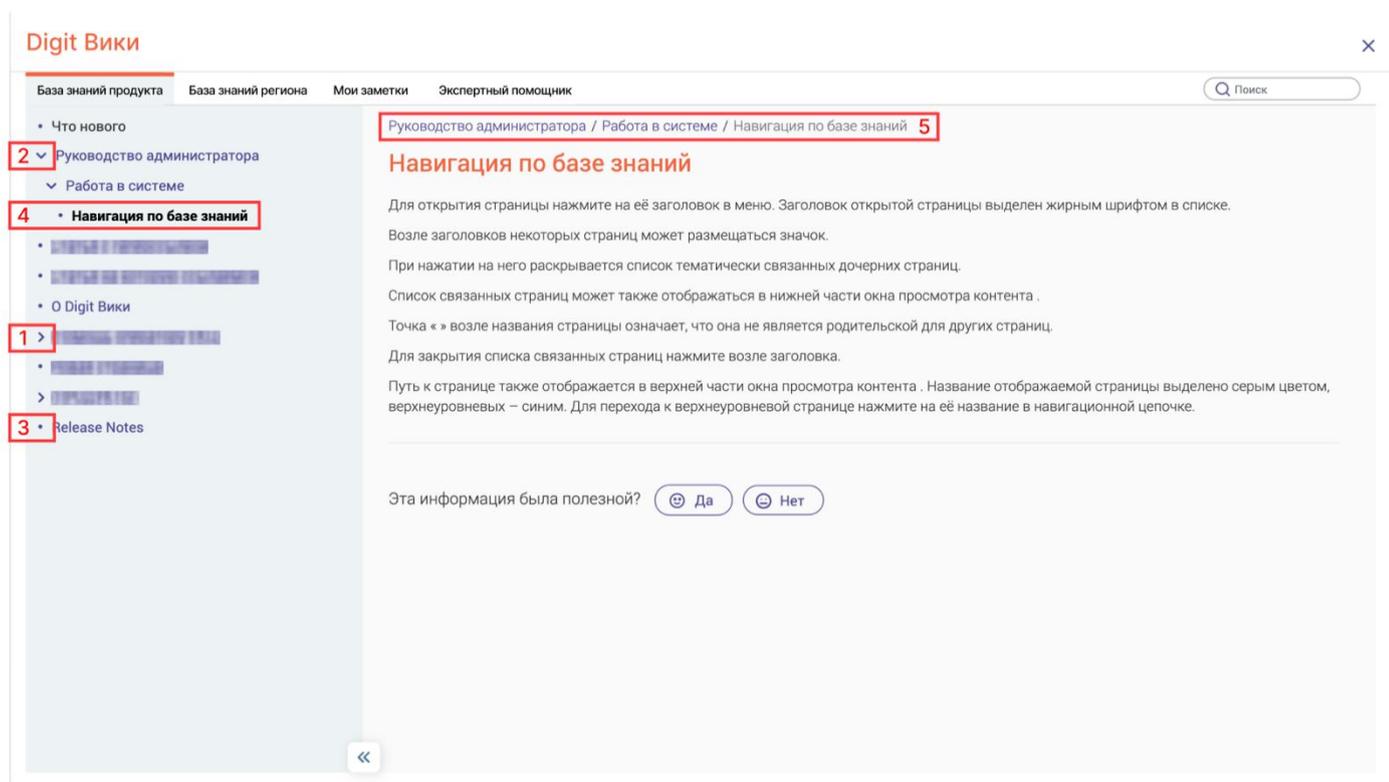


Рисунок 2 - Навигация по страницам

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).

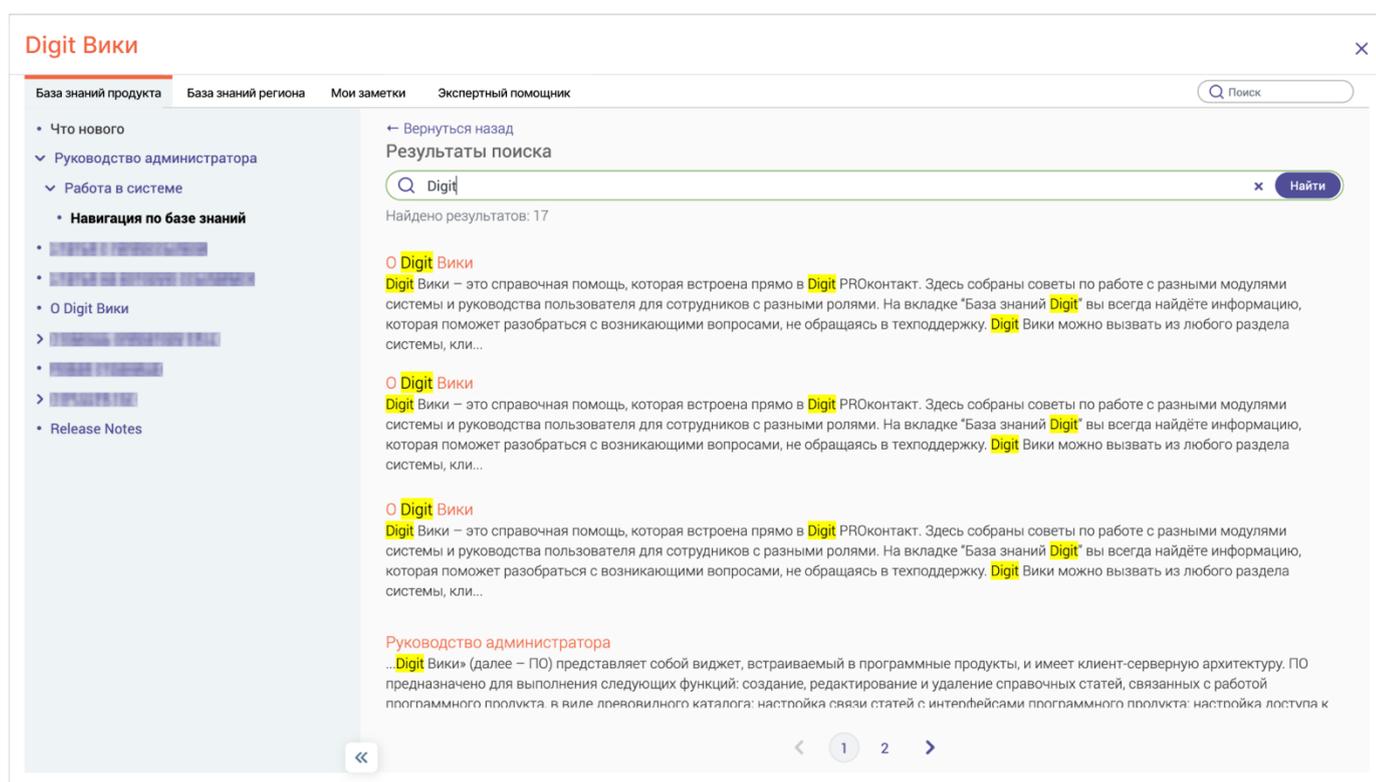


Рисунок 3 - Результаты поиска

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.

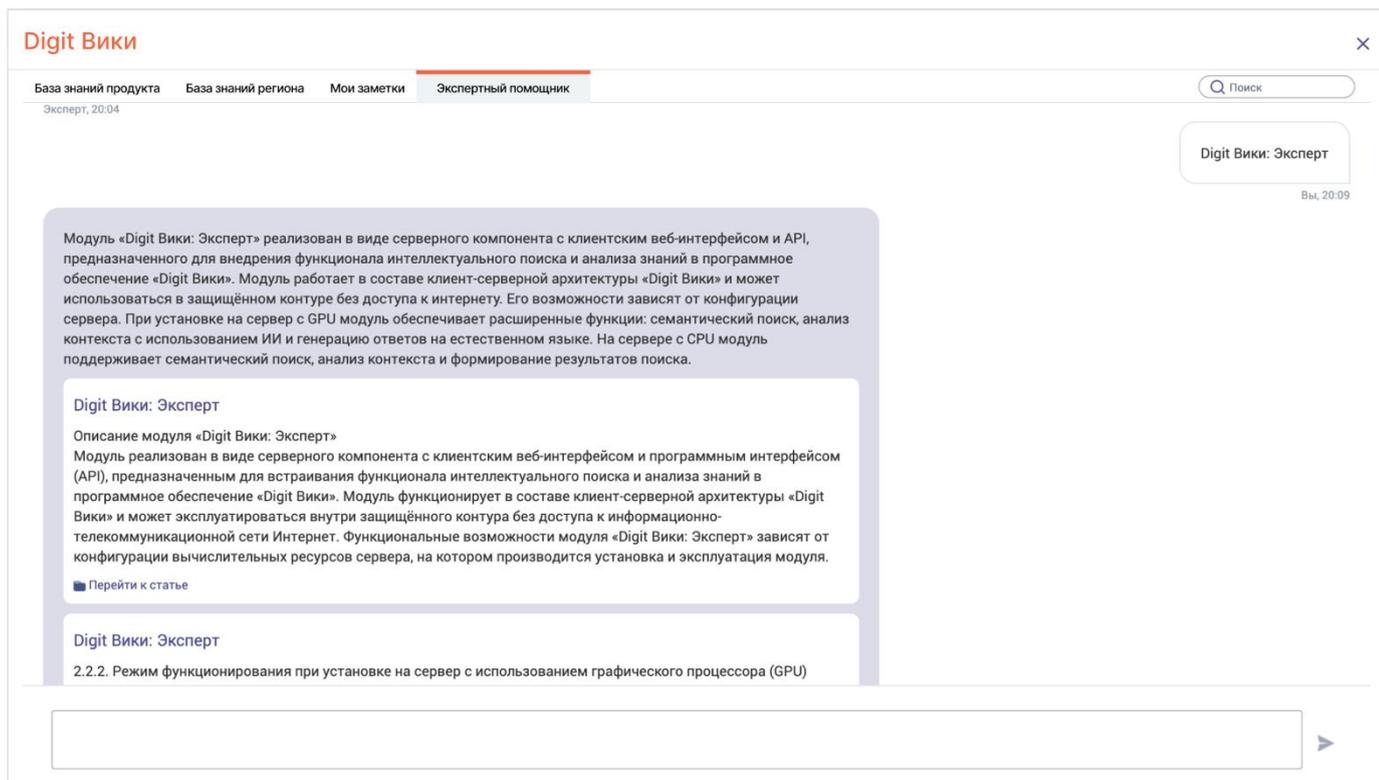


Рисунок 4 - Генерация ответа модулем Digit Вики: Эксперт

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).

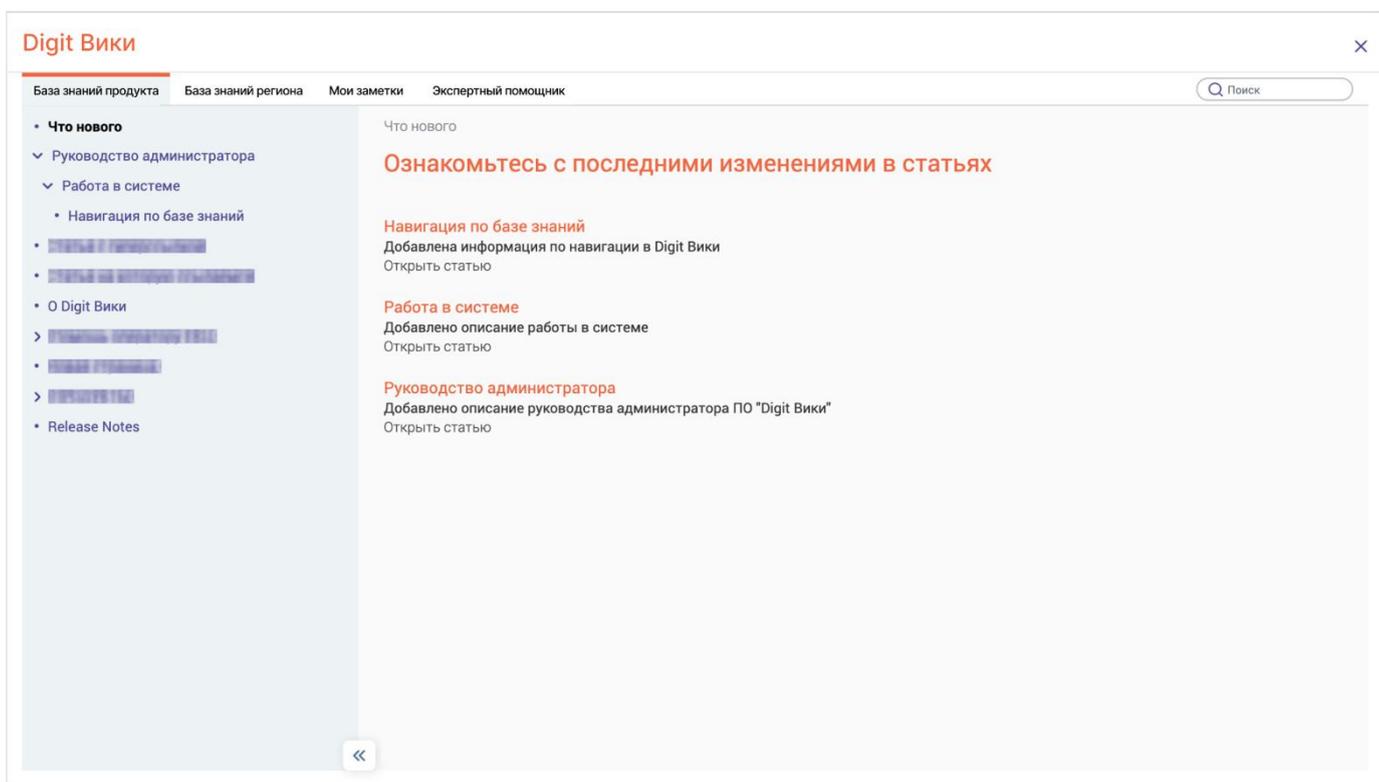


Рисунок 5 - Просмотр обновлений в статьях

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).

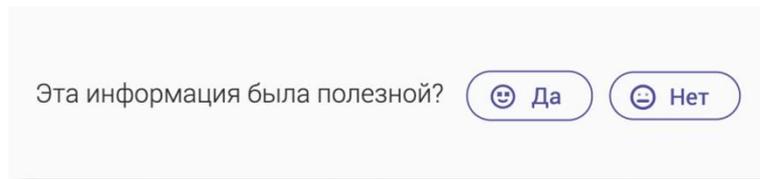


Рисунок 6 - Блок оценки статьи

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 заметками

2.6.1. Создание заметки

Для создания заметки нажмите кнопку « [Создать новую страницу](#) » в меню раздела (1 – Рисунок 7).

Для ввода названия заметки 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).

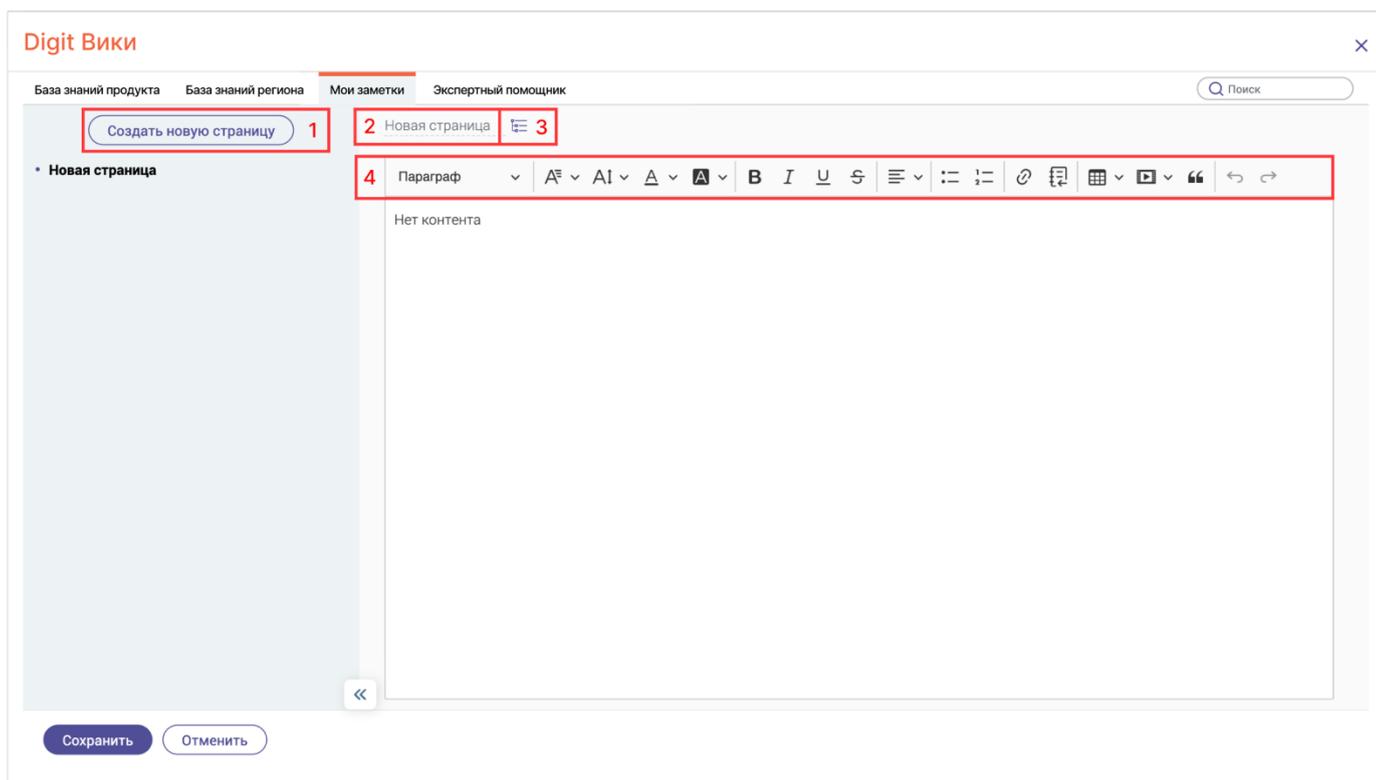
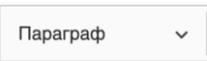


Рисунок 7 - Создание заметки

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 заметок нажмите кнопку «  ». Созданная страница будет доступна в разделе «Мои заметки».
- для отмены создания заметки нажмите кнопку «  ».

2.6.2. Редактирование заметки

Для редактирования заметки откройте её, нажав на название в меню раздела, и нажмите кнопку «  » в правом верхнем углу страницы (Рисунок 8).

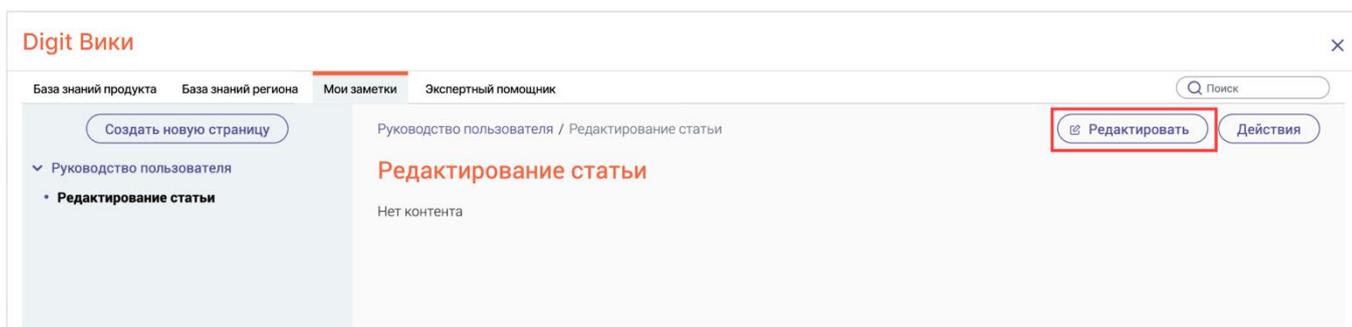
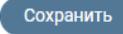


Рисунок 8 - Редактирование заметки

Внесите необходимые изменения и выполните одно из действий:

- Для заметок сохранение выполняется кнопкой «  ».
- Для выхода из режима редактирования без сохранения нажмите кнопку «  ».

2.6.3. Копирование заметки

Для копирования страницы нажмите кнопку « [Действия](#) » в правом верхнем углу страницы и выберите пункт «Копировать» (Рисунок 9).

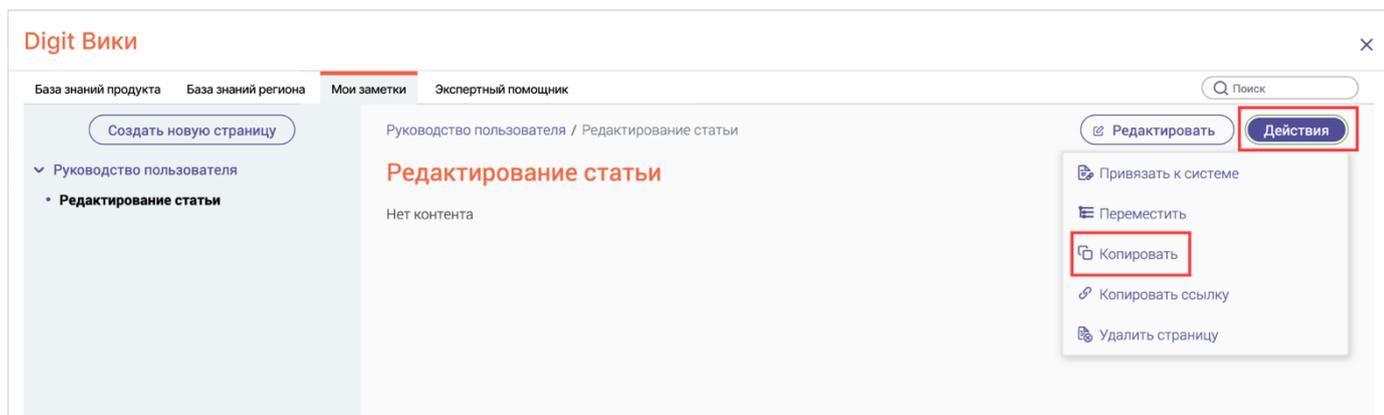


Рисунок 9 - Копирование заметки

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

2.6.4. Перемещение заметки

Для перемещения страницы нажмите кнопку « [Действия](#) » в правом верхнем углу страницы и выберите пункт «Переместить» (Рисунок 10).

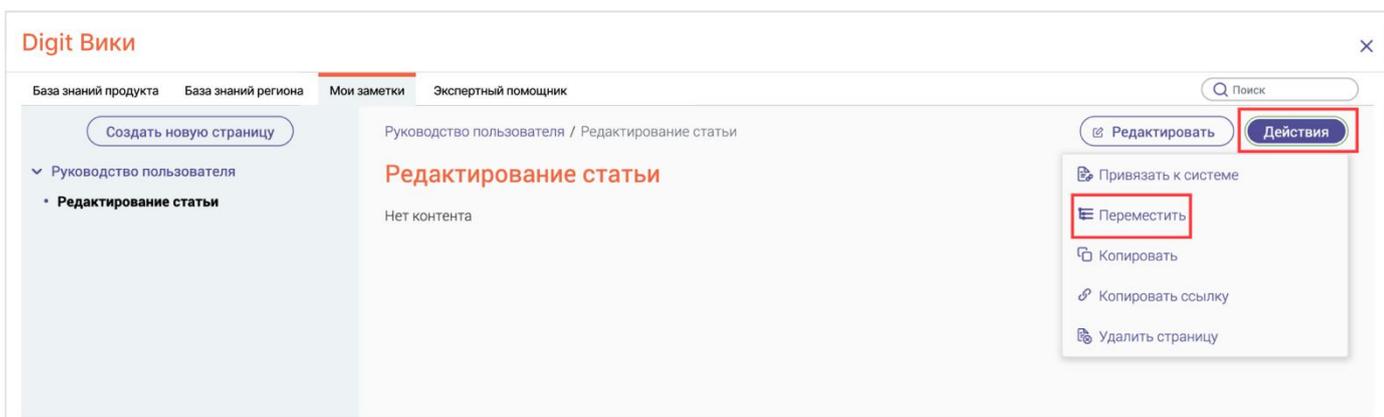


Рисунок 10 - Перемещение страницы

В открывшемся окне (Рисунок 11) выберите родительскую страницу. При выборе значения «Корневая директория» страница станет верхнеуровневой.

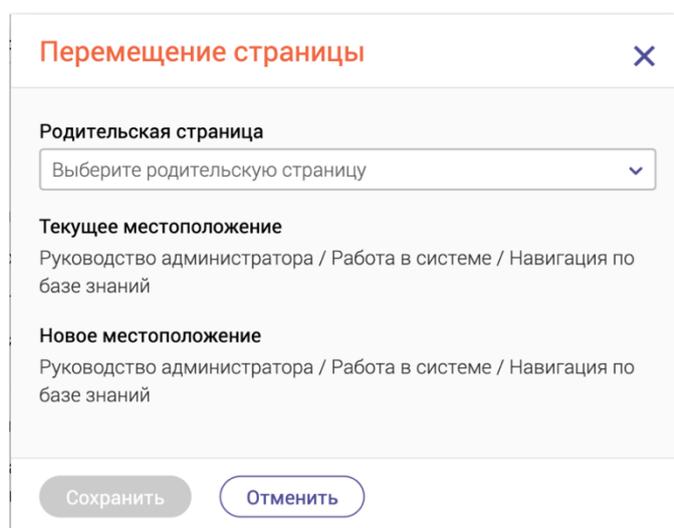


Рисунок 11 - Выбор местоположения страницы

По завершении выбора нажмите кнопку « **Сохранить** » – страница переместится в выбранное место.

Перемещение также возможно с помощью перетаскивания страницы в меню (Рисунок 12). Данный способ доступен для страниц, находящихся на одном уровне иерархии.

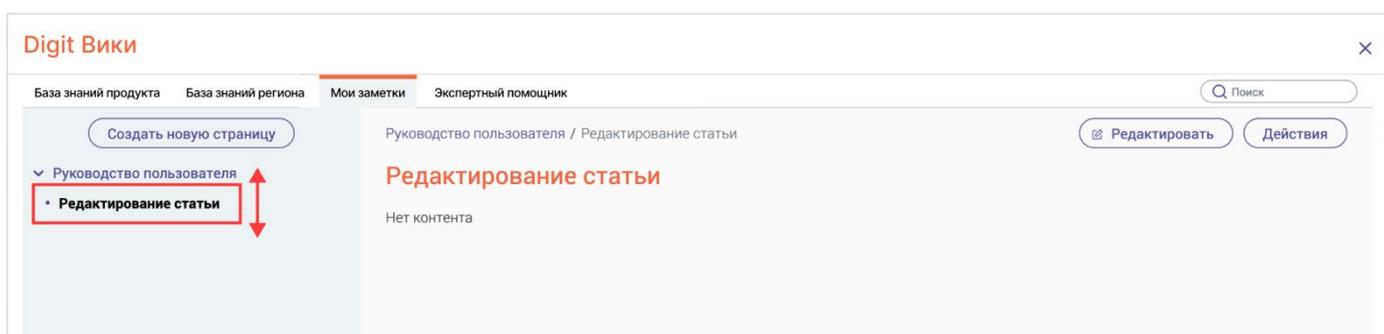


Рисунок 9 - Перемещение страницы с помощью перетаскивания

2.6.5. Привязка заметки 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 13).

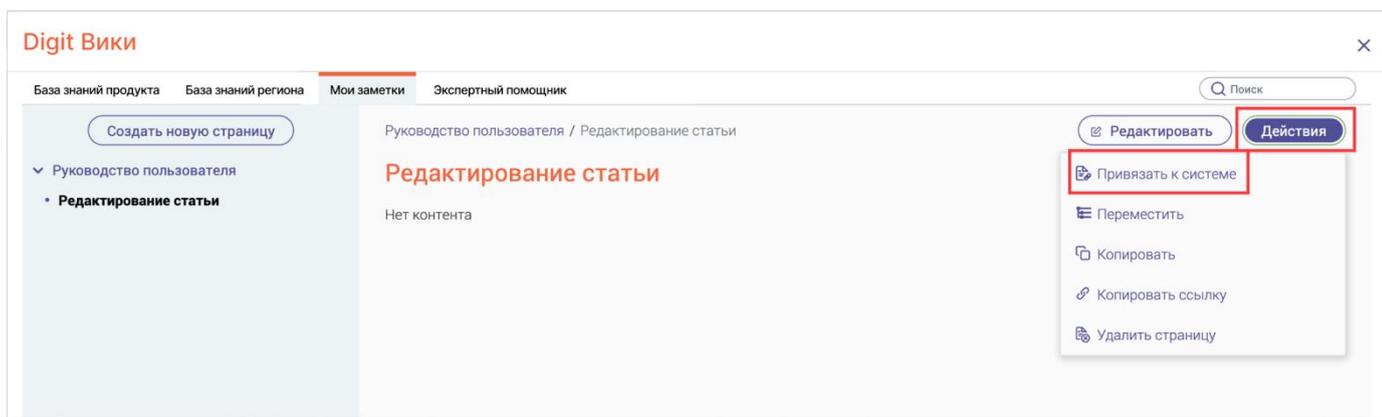


Рисунок 13 - Привязка страницы к системе

В открывшемся окне (Рисунок 14) 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».

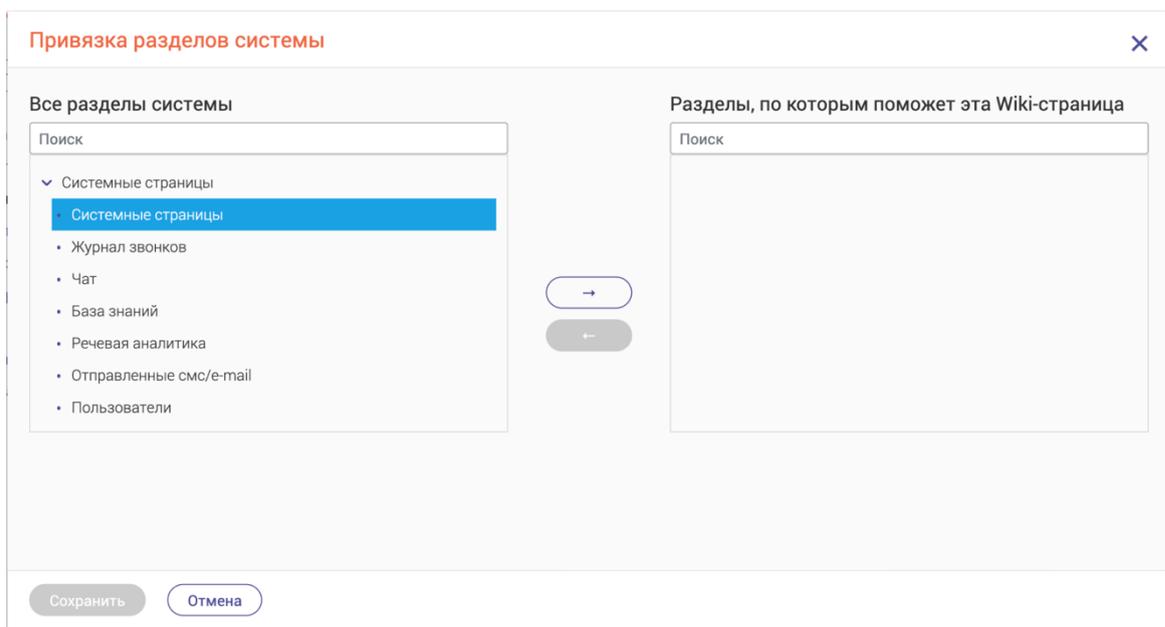


Рисунок 14 - Настройка привязки разделов системы

2.6.6. Удаление заметки

Для удаления страницы выберите пункт «Удалить страницу» в меню страницы (Рисунок 15).

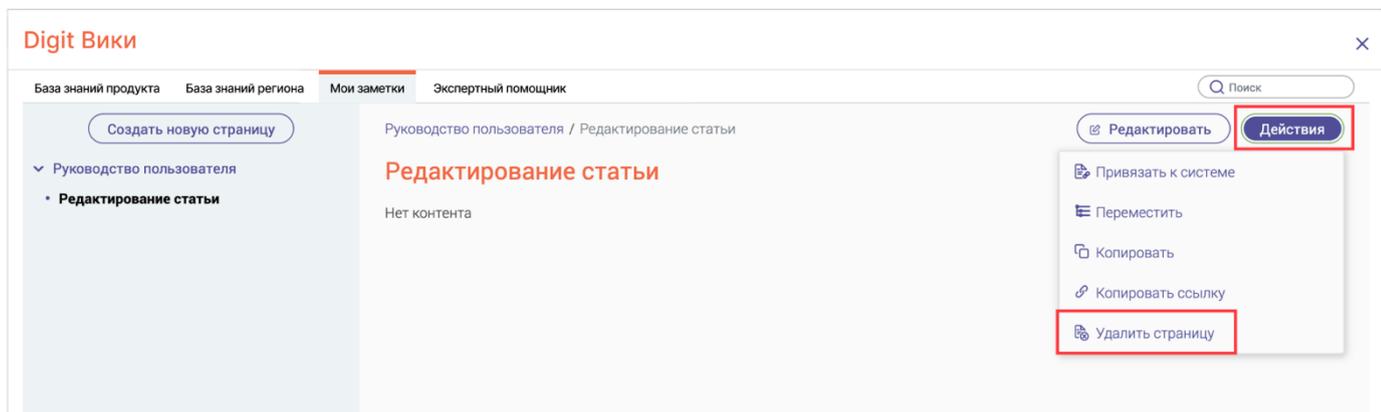


Рисунок 15 - Удаление страницы

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

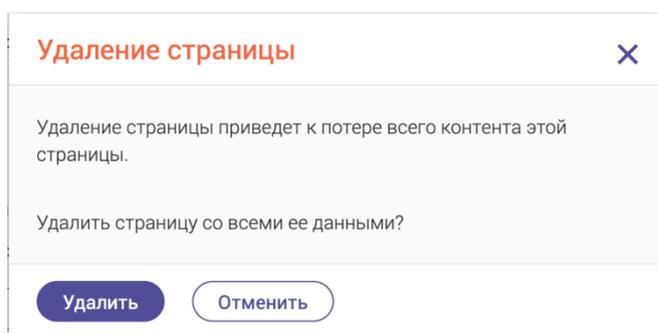


Рисунок 11 - Подтверждение удаления страницы