

Документация по эксплуатации ПО

Руководство пользователя

Система управления знаниями Plus7 MayaK

Термины и определения

Plus7 МаяК, система	Система управления знаниями, позволяющая, клиентоориентированным организациям и контакт-центрам эффективно управлять их внутренним хранилищем информации.
Статья	«Страница» в системе. Каждая статья основана на предварительно заданном шаблоне и имеет идентификационный номер в системе. Большинство статей создаются и хранятся в рамках дерева знаний, в основных папках и подпапках. Остальные статьи, так называемые «плавающие статьи», создаются и хранятся в элементах верхней панели инструментов (элемент интерфейса системы).
Шаблон	Это информационная структура, на которой основана статья. Шаблоны создаются и настраиваются во время стадии определения характеристик системы. Каждый шаблон содержит идентифицирующую его иконку. Эта иконка будет содержаться в любой статье, основанной на шаблоне.
Поле	Поля являются «камнями фундамента» для шаблонов и основанных на них статей. Они настраиваются во время стадии определения характеристик системы. Поля определяют структуру шаблона. Поля служат секциями, предназначенными для заполнения данными.
Вкладки	Вкладки – это темы внутри шаблона и основанных на нем статей. Каждая вкладка содержит поля. Вкладки позволяют контент-менеджеру представить статью структурированным, логичным образом. В макете «Контент-менеджер» поля представлены в виде горизонтальных прямоугольников. В макете «Пользователь» поля представлены в виде выделенных областей интерфейса.
Папка	Это статья, содержащая другие статьи. Папки составляют дерево знаний и содержат в себе большинство статей системы.

Дерево знаний	Иерархическая структура основных папок и подпапок. Дерево знаний содержит в себе большинство статей системы. Дерево знаний доступно для просмотра только в макете «Контент-менеджер», данная возможность позволяет контент-менеджерам выполнять различные задачи.
Контент-менеджер	Пользовательская роль в системе (не путать с термином «роль», связывающим группы пользователей и статей). Контент-менеджер отвечает за управление контентом. Он может создавать, редактировать и удалять статьи, создавать отчеты, отвечать на сообщения-отзывы, редактировать экран домашней страницы и так далее.
Пользователь	Пользовательская роль в системе (не путать с термином «роль», связывающим группы пользователей и статей). Основной функционал пользователя – поиск и чтение статей.
Домашняя страница	Статья в системе. Домашняя страница является «экраном приветствия» системы. Доступно три типа экранов домашней страницы: «персональная», «маркетинг» и «компания», при этом только домашняя страница типа «персональная» доступна для редактирования роли «пользователь».

Оглавление

Термины и определения	2
1. Введение	6
2. Страница входа в систему	6
3. Разделы интерфейса системы	7
3.1. Верхняя область	7
3.2. Домашняя страница	8
4. Поиск	11
4.1. Механизм автозаполнения	12
4.2. Автоматическая проверка орфографии	13
4.3. Результаты поиска	13
4.4. Функция «Получить ответ» (GetAnswer)	16
5. Статьи	20
5.1. Общее	20
5.2. Структура статьи	21
5.3. Действия со статьями	24
5.4. Сценарии	33
5.5. Папки	36
6. Жизненные циклы статей	39
6.1. Статус статьи	39
6.2. Версии	40
7. Уведомления	43
7.1. Отзывы	44
7.2. Инструктажи	46
7.3. Новости	47
7.4. Оповещения форума	48
7.5. Отслеживание статей	48
8. Форум (функционал может быть отключен)	49
8.1. Общие сведения	49
8.2. Порядок использования форума	50
9. Сравнение статей	53
10. Экзамены и опросы (функционал может быть отключен)	54

10.1. Опросы	56
10.2. Экзамены	57

1. Введение

Система Plus7 MayaK представляет собой систему управления базами знаний, используемую в качестве центрального банка данных для классификации и управления внутренней информацией организации. Система предназначена специально для служб по работе с заказчиками и колл-центров, и обеспечивает быстрое и эффективное извлечение и доставку информации от поставщика услуг заказчику.

Система построена как интернет-приложение (внутреннее или внешнее) и содержит всю важную организационную информацию. Информация (знания) хранится на страницах системы, основанных на предварительно составленных шаблонах, которые позволяют пользователям быстро и эффективно осуществлять доступ к информации.

Данное руководство предназначено для конечных пользователей, которые выполняют поиск информации в системе и передают ее клиентам. В руководстве содержится подробное описание различных действий (функциональных возможностей), которые можно совершать в системе, а также подробные снимки экрана. Снимки экрана, приведенные в настоящем руководстве, сняты с тестовой среды. Поскольку среда системы для каждого клиента определяется и проектируется в процессе подготовки спецификации системы, в настоящем руководстве могут содержаться определенные инструкции, функции или операции, которые отсутствуют в вашей системе, терминология и цвета интерфейса могут отличаться.

2. Страница входа в систему

При входе в систему откроется экран входа в систему, где необходимо ввести свое имя пользователя и пароль, а затем нажать на Enter или на кнопку «Войти»:

Дальнейшая авторизация может происходить автоматически, когда система сама идентифицирует пользователя без необходимости ввода информации для входа в систему. Если настроена автоматическая авторизация, экран авторизации не появится, и пользователь будет автоматически перенаправлен на экран

«Выбрать макет» или на главную страницу системы (в зависимости от определенных полномочий пользователя).

Ссылка «Забыл пароль», расположенная под полями «Имя пользователя» и

«Пароль», позволяет пользователям, которые забыли свой пароль, получить его по электронной почте. Эта возможность доступна, только если электронный адрес пользователя указан в его профиле в системе. После нажатия на кнопку

«Забыл пароль» нужно ввести свое имя пользователя в окне «Восстановление пароля»:

После нажатия «Отправить пароль» пароль будет отправлен пользователю на электронный адрес.

После ввода логина и пароля система выведет окно выбора макета интерфейса. Различные макеты интерфейса позволяют пользователям просматривать информацию и осуществлять действия, которые отвечают их должностным обязанностям. В выпадающем списке необходимо выбрать название нужного макета и нажать кнопку «Войти»:

3. Разделы интерфейса системы

3.1. Верхняя область

3.1.1.Общее

№	Объяснение
1	Кнопка дерева знаний позволяет просмотреть структуру дерева в виде меню с выпадающими списками: Отключение функции «Единое меню» позволяет посмотреть папки дерева в одном окне.
2	Кнопка домашней страницы позволяет вернуться на домашнюю страницу.
3	Верхняя панель инструментов – это цветная строка, состоящая из кнопок, которые были сконфигурированы на стадии определения характеристик системы. Верхняя панель инструментов является фиксированным разделом, который отображается во всех окнах системы. Она содержит кнопки, которые пользователь использует довольно часто.
4	Недавние статьи – позволяет увидеть список статей, которые недавно открывались, и перейти в любую из этих статей.
5	Лоток содержит список статей, собранных пользователем для отправки по e-mail.
6	Избранное содержит список отобранных пользователем статей.
7	Кнопка «Уведомления» позволяет посмотреть уведомления об отзывах, новостях, инструкциях, о сообщениях на форуме, об изменении отслеживаемых статей. Также кнопка позволяет перейти в персональную папку «Входящие».

8	Мой профиль содержит следующие вкладки: - Персональные детали. Пользователь может загрузить личное фото и обновить поле «Обо мне» по своему желанию. Данные пользователя в системе: имя, должность, электронный адрес, мобильный телефон – автоматически обновляются с использованием интерфейса активного каталога. - Подписки – статьи, которые пользователь выбрал для отслеживания. После каждого изменения, внесенного в статью, пользователь получит информацию об ее изменении. Более того, можно узнать, когда и кем была обновлена статья, когда в последний раз была отправлена обратная связь по этой статье. Уведомление об изменениях, внесенных в статью, будет представлено рядом с колокольчиком на верхней панели инструментов. - Моя активность – перечень всех действий пользователя, организованных по датам: отслеживание статей, отметки статей как понравившихся, статьи, по которым отправлял обратную связь. - Выход – позволяет закрыть текущую сессию и вернуться к окну входа в систему. - Изменить пароль – позволяет сменить пароль. Изменить язык – позволяет поменять язык интерфейса.
9	Логотип организации – в данной области отображается предварительно заданный логотип системы. Нажатие на логотип приведет к возврату на домашнюю страницу.
10	Строка поиска – позволяет осуществить поиск в системе.
11	Фильтры поиска – открывает панель фильтров поиска.

3.1.2. Верхняя панель инструментов

Верхняя панель инструментов содержит часто используемые кнопки. Панель инструментов является фиксированным элементом интерфейса программы и отображается в каждом окне интерфейса системы. Внешний вид панели может отличаться в зависимости от роли пользователя.

3.2. Домашняя страница

Данное окно интерфейса является титульной страницей и «экраном приветствия» системы.

Домашняя страница может включать несколько экранов. Каждый экран домашней страницы включает информационные области, называемые виджетами. Виджеты подразделяются на различные виды, представляющие разные виды информации. Домашние страницы могут различаться в зависимости

от роли пользователя, набор виджетов на них может варьироваться.

3.2.1. Экран домашней страницы

Каждый экран домашней страницы имеет название. Список названий экранов домашней страницы отображается в верхней части текущего экрана домашней страницы (на рисунке показан один экран домашней страницы). Для перехода к нужному экрану необходимо нажать на его название в этом списке: Экраны домашней страницы делятся на 2 типа:

1. Маркетинг – на этой странице размещается маркетинговая или рекламная информация. Для такой страницы доступны только два типа виджетов:

«Пользовательский HTML» и «Сравнение статей».

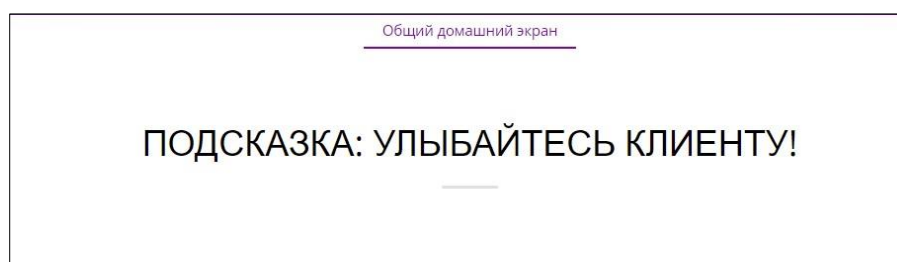
2. Компания – на этой странице размещается информация, которая непосредственно относится к бизнес-процессам и содержит разные виды информации (новости, профессиональные рекомендации, популярные статьи и т.д.). Для такой страницы доступны все типы виджетов.

3.2.2. Виды виджетов

В системе предусмотрено восемь видов виджетов. Каждый вид виджета позволяет обновлять разные виды информации на домашней странице.

Виды виджетов:

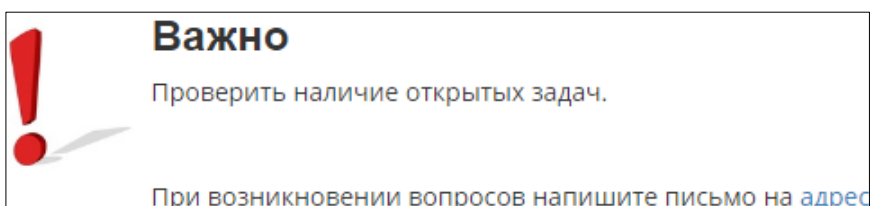
1. Подсказка – предназначен для отображения известных цитат, профессиональных советов, мотивационных изречений и др. Новый, случайно выбираемый совет появляется в окне виджета каждый день.



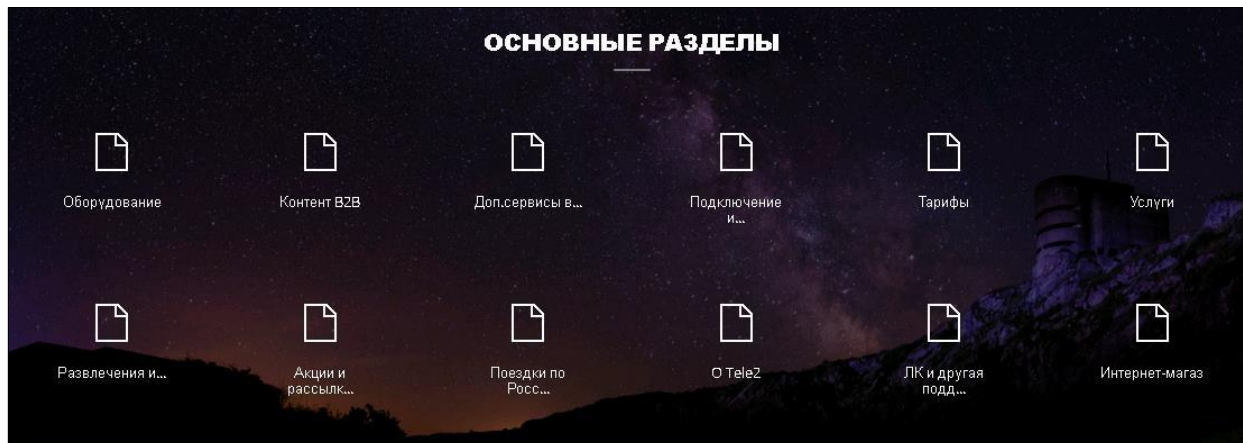
2. Тиккер сообщений – отображает короткие сообщения с немедленной и срочной информацией (новости). Информация в данном виджете может отображаться как статично, так и бегущей строкой. При необходимости пользователь может раскрыть данный виджет и посмотреть последние 10 новостей, а также, нажав кнопку «Увидеть больше», перейти в раздел «Новости» в Уведомлениях.

ВНИМАНИЕ! ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ИНСТРУКЦИЕЙ!

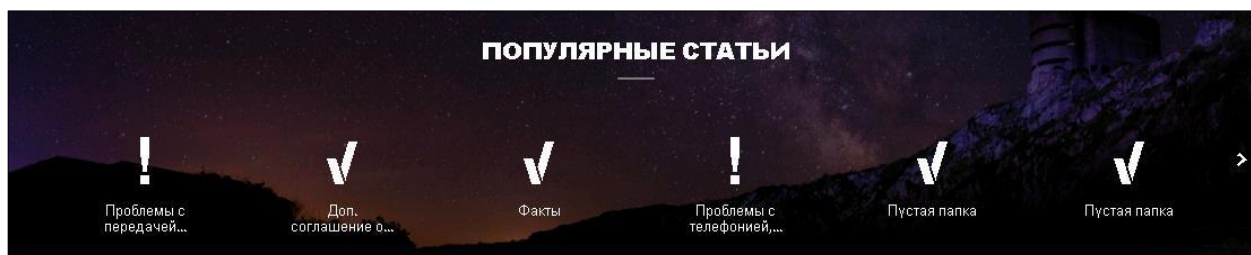
3. Пользовательский HTML – отображает контент, загруженный в HTML- поле: текст, таблицы, изображения, ссылки на видео или другие статьи, фотографии и т.д.



4. Основные разделы – отображает папки дерева.



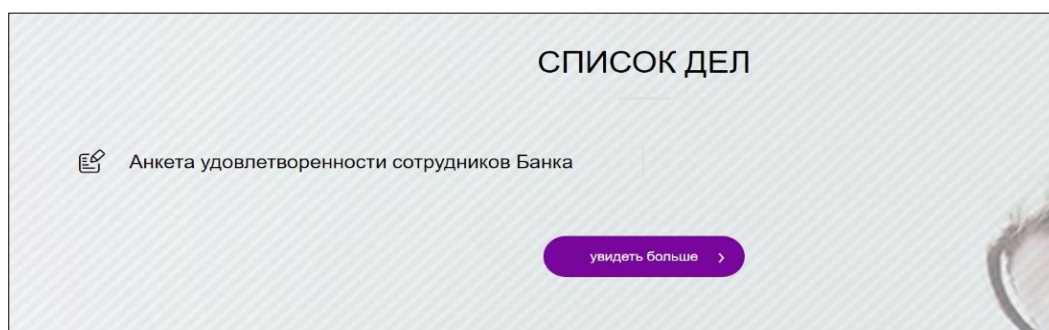
5. Популярные статьи – отображает наиболее популярные статьи в целом для системы, набор отображаемых статей не изменяется в зависимости от роли пользователя.



6. Статьи – отображает список статей, выбранных контент-менеджером (это могут быть статьи по специальному шаблону или статьи из специальной папки и т.п.).



7. Список дел – отображает все задачи, которые назначены пользователю в системе (например, новости, экзамены или опросы, отзывы и т. д.)



8. Сравнение статей – отображает сравнение нескольких статей по определенному шаблону.

СРАВНЕНИЕ СТАТЕЙ		
1	S7 PRIORITY	2 Gold
Годовая процентная ставка за переводы		
	15,14 %	9,00 %
3	Вместоденег	
Годовая процентная ставка за переводы		
	10,00 %	

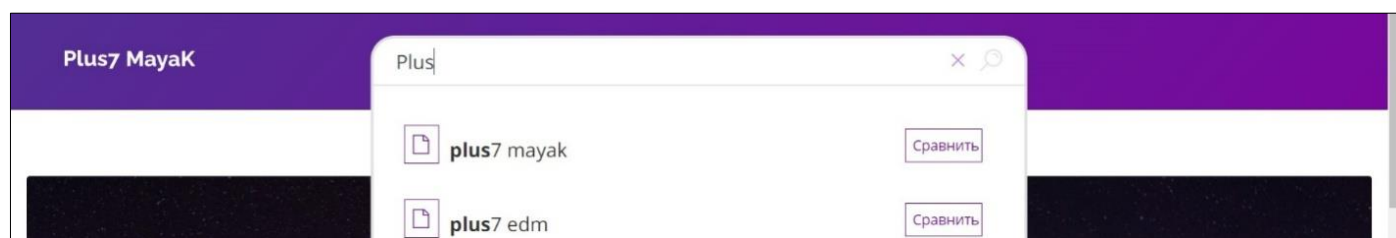
4. Поиск

Одной из основных функций системы является мощный поисковый механизм.

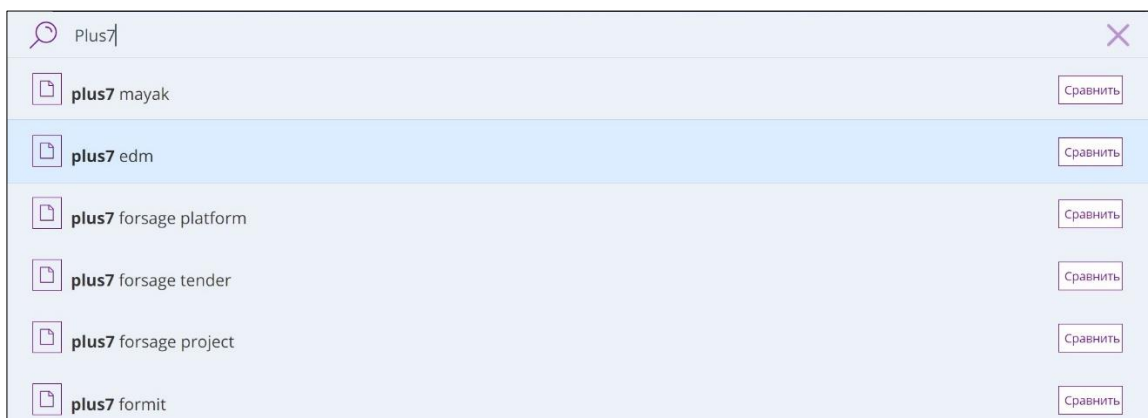
Данный поисковый механизм позволяет выводить на экран соответствующую и точную информацию нажатием одной кнопки. Поиск в программе похож на работу любой поисковой системы. С помощью данной функции пользователи могут быстро находить нужную информацию и предоставлять ее клиентам.

Строка поиска расположена в верхней части экрана системы под верхней панелью инструментов.

Для того чтобы осуществить поиск, пользователю необходимо ввести запрос в строку поиска, а затем нажать на кнопку «Поиск» или клавишу Enter:



Строка поиска видна всегда, даже если спуститься вниз страницы:

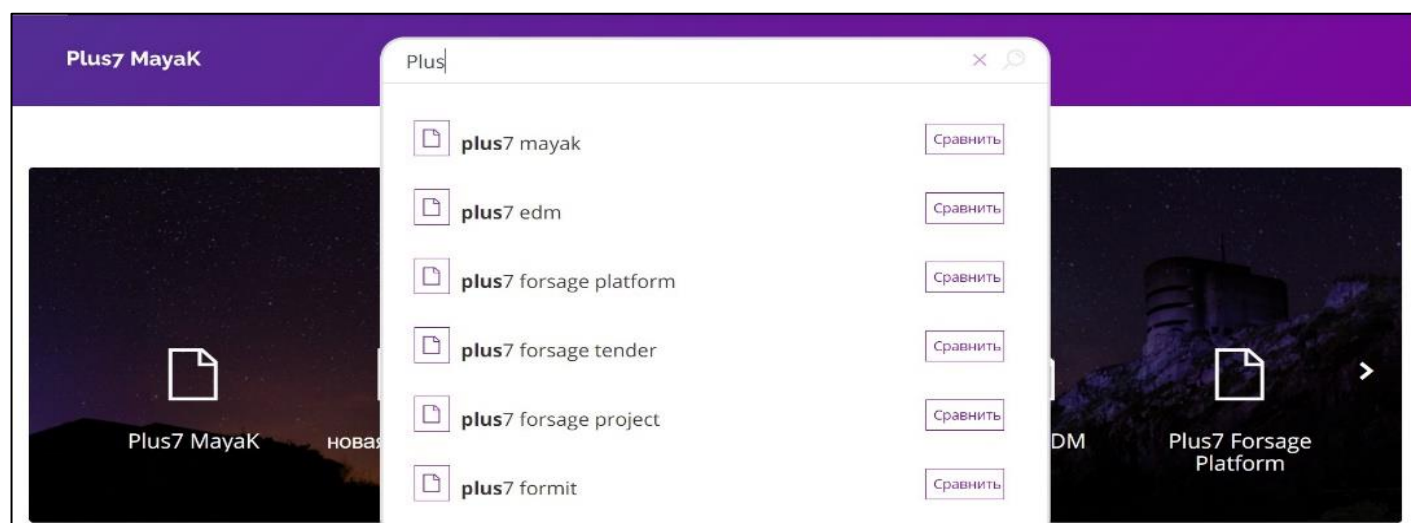


Для удаления запроса можно нажать на крестик в конце поисковой строки.

4.1. Механизм автозаполнения

После того как пользователь начнет вводить запрос в строку поиска, система активирует механизм автозаполнения. При помощи данного механизма система может определить и предложить возможные дополнения к запросу пользователя до того, как он полностью введет его в строку поиска.

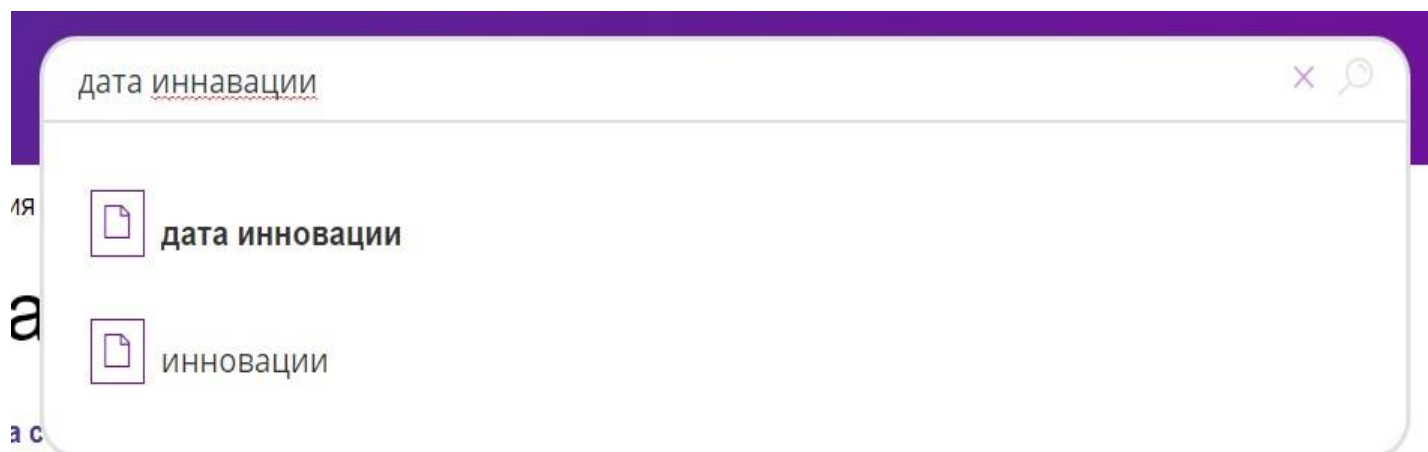
Например, поиск слова «Plus» выдаст возможные результаты (статьи), как только в строке поиска будут напечатаны первые буквы:



Окно автозаполнения отображает доступные в системе результаты. Чтобы просмотреть страницу результатов поиска, пользователь может нажать его название в окне, после чего нажать «Поиск».

4.2. Автоматическая проверка орфографии

Кроме функции автозаполнения запроса, механизм поиска Plus7 MayaK может также автоматически исправлять орфографические ошибки в запросах. Например, поиск неправильно написанного слова «иннавации» автоматически выдаст верные исправленные результаты:



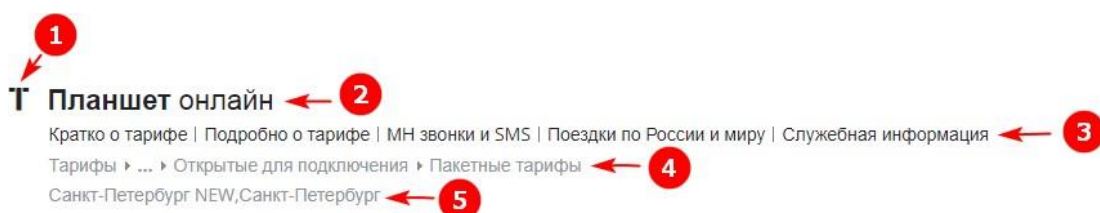
4.3. Результаты поиска

После ввода запроса в строку поиска и нажатия кнопки «Поиск» на экране появятся соответствующие результаты. Страница результатов поиска состоит из следующих разделов:

Номер	Объяснение
1	Поисковый запрос – вводится в строку поиска. Запрос в результатах поиска выделяется жирным шрифтом
2	Фильтры – позволяют сортировать результаты поиска. При нажатии на кнопку, под строкой поиска появится панель с фильтрами. Если значение в фильтре указано, на значке появится число настроенных фильтров.
3	Инструменты фильтрации – фильтры, позволяющие сортировать результаты поиска по принадлежности к категории.
4	Алгоритмы - позволяет выделить статьи со скриптами из общей массы найденных статей.
5	Выбор редактора – контент-менеджер может вручную выделять важные статьи на страницах результатов поиска. Выделяя статьи, контент-менеджер дает конечным пользователям возможность просматривать важные статьи в правой верхней части страницы результатов поиска. Выделенные статьи отличаются от других «обычных» статей двумя особенностями: они отображаются на цветном фоне и находятся правее результатов поиска.
6	Результаты поиска – находятся в центре экрана (статьи и папки). Каждый результат поиска показывает название статьи, иконку статьи, путь к статье, вкладки статьи и краткое описание статьи (при наличии). Чтобы просмотреть содержимое статьи, пользователь должен нажать ее название.
7	Номера страниц – система по умолчанию выдает десять самых точных совпадений на странице результатов поиска. Пользователь может просматривать дополнительные результаты поиска, листая страницы результатов поиска.

4.3.1. Структура результатов поиска

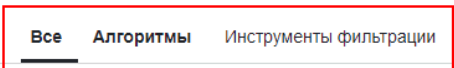
Результаты поиска имеют следующую структуру



Номер	Объяснение
1	Иконка статьи – каждая статья в Plus7 MayaK основывается на predetermined шаблоне. Каждому шаблону присваивается идентифицирующий значок. Таким образом, статьи, основанные на одном шаблоне, имеют одинаковую иконку. Благодаря этому, пользователь может легко найти статьи на одну тему. Иконки разрабатываются на этапе определения характеристик системы.
2	Название статьи – пользователь может просмотреть содержимое результатов поиска, нажав на название. Чтобы просмотреть статью в новой вкладке, необходимо нажать на ее название, удерживая клавишу Control.
3	Вкладки – содержимое статьи делится на вкладки. Вкладки – это тематические заголовки, в которых содержатся соответствующие поля. С их помощью пользователь может упорядочивать информацию в логическом порядке и подавать статью четким, структурированным способом. Пользователь может открыть определенную вкладку, нажав заголовок вкладки на странице результатов поиска.
4	Путь к статье – отображаются папки, в которых находится статья. Путь отображается под названием статьи. Пользователь может нажать любую папку в пути, чтобы просмотреть ее содержимое.
5	Регионы – отображаются регионы, которые указаны в данной статье для фильтрации.

4.3.2. Категории поиска

Категории поиска позволяют пользователю фильтровать результаты. Для использования категории пользователю просто необходимо всего лишь нажать на необходимую категорию, и система автоматически отфильтрует статьи из всех статей, обнаруженных в поиске.



Например, если пользователь хочет отфильтровать статьи-скрипты, он нажимает на категорию «Алгоритмы». Система автоматически отфильтрует статьи-скрипты из всех статей, найденных при поиске:

Все

Алгоритмы

Инструменты фильтрации

69 результатов найдено за 0.111 секунд
Не нашли что искали? Отправьте нам отзыв.

! Самый выгодный тариф (оператор аутсорс)

Подключение и процедуры обслуживания » Алгоритмы и стандарты разговоров КЦ (аутсорс) интернета (если непакетный тариф). 3. Объем и параметры пакета (если пакетный тариф): - количество минут | интересует тариф на другом номере, то потребуется идентификация 2-го уровня У Вас установлен тариф "XXX". | Самый выгодный тариф (оператор аутсорс) | Если непакетный тариф: стоимость звонков, SMS и интернет-трафика. 3. Если пакетный тариф: объем и параметры

! Стандарт разговора "Вопросы по тарифам. Самый выгодный тариф". КЦ

Подключение и процедуры обслуживания » Для дистанционного сервиса » Алгоритмы и стандарты разговоров КЦ
Стандарт разговора "Вопросы по тарифам. Самый выгодный тариф". КЦ | интернета (если непакетный тариф). 3. Объем и параметры пакета (если пакетный тариф): - количество минут | сейчас звоните? Да У Вас установлен тариф "XXX", название тарифа и параметры можно узнать с помощью комбинации | Абонент интересуется, какой тариф установлен на номере. Интересует тариф на номере, с которого сейчас.

! Проблемы с тарификацией, разъяснение счета. КЦ

Подключение и процедуры обслуживания » Для дистанционного сервиса » Алгоритмы и стандарты разговоров КЦ
Недостаточно денежных средств", баланс отрицательный, тариф оплачен, ограничений для совершения звонка нет, | Настрой тариф для себя - информирование. Команда верная
Составь заявку: Добавить пакеты/Настрой тариф для | рекомендую поменять тариф на более "тяжелый". Заметка: Добавить пакеты/Настрой тариф для себя - информирование

Помимо выбора определенной категории поиска, пользователь может применять фильтры, используя кнопку шестеренки в начале поисковой строки.

При нажатии кнопки, под строкой поиска появится панель фильтров. Пользователь может установить значения в нескольких фильтрах.

Чтобы сбросить значения фильтров, необходимо нажать кнопку «Сбросить фильтры».

4.4. Функция «Получить ответ» (GetAnswer)

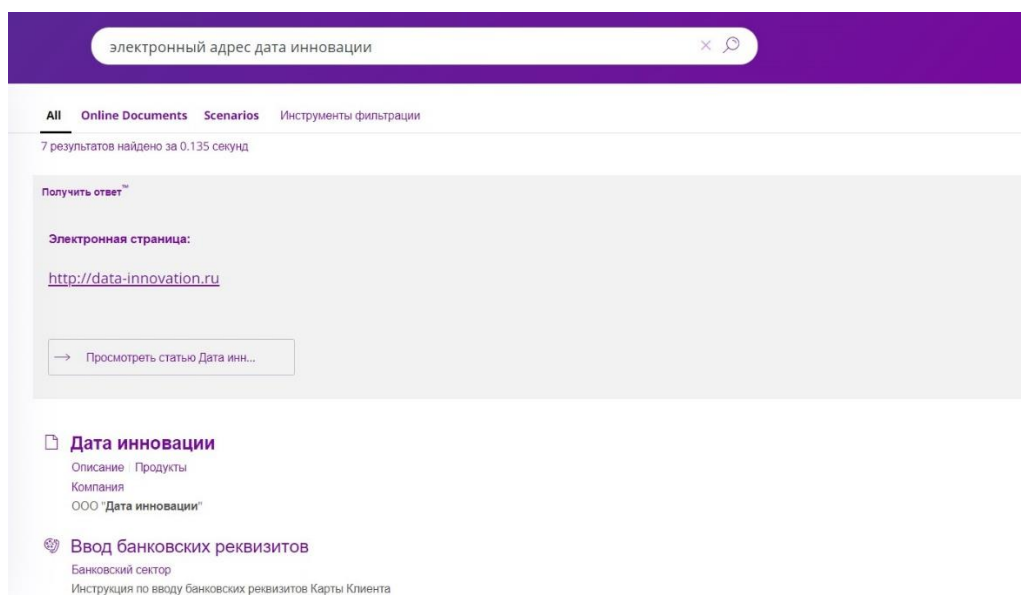
«Получить ответ» – это дополнительная функция базовой поисковой системы Plus7 MayaK. Она предоставляет инновационную возможность поиска, при использовании которой пользователи системы могут максимально быстро получить доступ к необходимой информации.

Иногда все, что необходимо конечному пользователю, – это простой ответ на простой вопрос. В таких случаях сложная, структурированная статья может отнять слишком много времени при поиске верного и простого ответа.

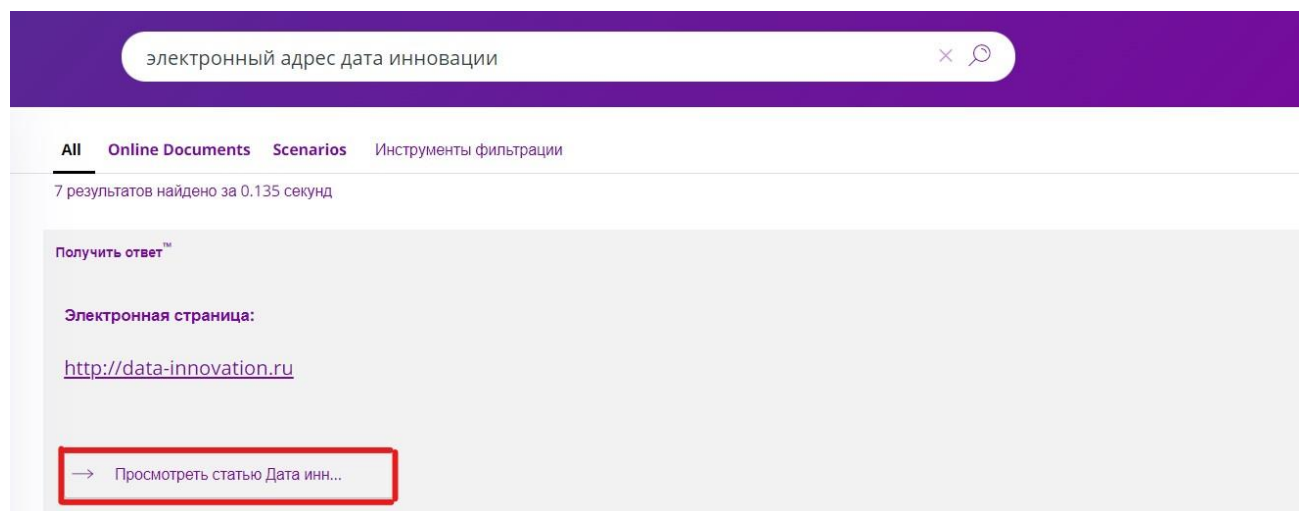
GetAnswer позволяет конечному пользователю получать быстрые ответы на запросы, которые вводятся в строку поиска. Если определенный ответ не найден, система выдает обычную страницу результатов поиска.

4.4.1. «Получить ответ («GetAnswer») на странице результатов поиска

Как работает функция «Получить ответ»? Вначале пользователь вводит запрос в строку поиска, как и при обычной процедуре поиска. На странице результатов поиска функция «получить ответ» выдает ответ в отдельном поле, над «обычными» результатами поиска:



В данном поле пользователь может найти ответ на поисковый запрос. Ответ выводится из предварительно выбранного поля (или полей) в определенной статье. Ссылка на статью, из которой был импортирован ответ, отображается под ответом:



Функция «Получить ответ» настраивается контент-менеджерами, они отвечают за поддержание связей между вопросами и соответствующими ответами.

4.1. Расширенный поиск.

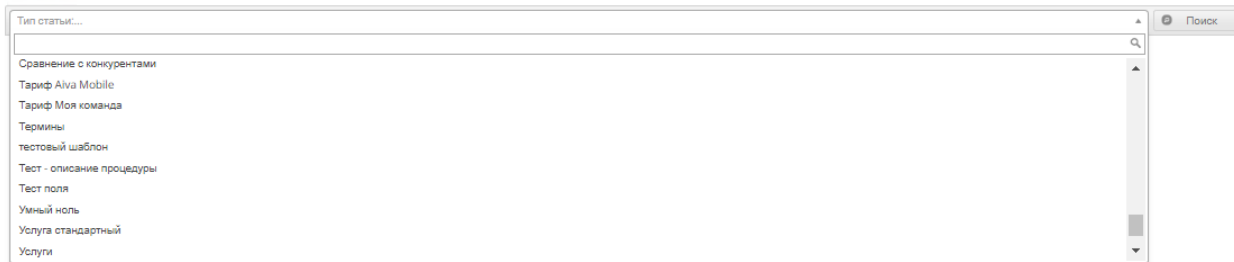
Помимо текущего поиска система предусматривает дополнительное средство поиска: расширенный поиск. Расширенный поиск позволяет пользователям проводить более глубокий поиск статей.

С помощью функции расширенного поиска пользователь может находить статьи по определенному шаблону. Кроме того, в некоторых шаблонах расширенный поиск позволяет сравнивать статьи.

4.4.2. Как выполнить расширенный поиск

1. На верхней панели инструментов нажмите кнопку «Расширенный поиск».
2. Пользователю предоставляется выпадающий список всех доступных в системе шаблонов. Чтобы выполнить расширенный поиск по шаблону, необходимо нажать на его название:

Расширенный поиск



Тип статьи...

Сравнение с конкурентами

Тариф Aiva Mobile

Тариф Моя команда

Термины

тестовый шаблон

Тест - описание процедуры

Тест поля

Умный ноль

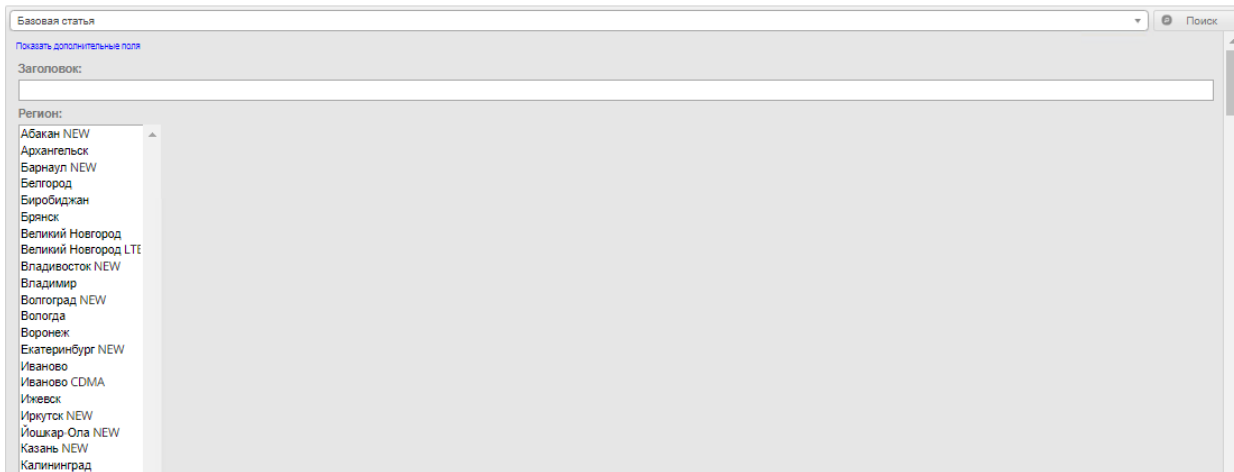
Услуга стандартный

Услуги

Поиск

После выбора шаблона для расширенного поиска пользователю могут быть доступны поля фильтрации (это настраивается контент-менеджером). Поля импортируются из выбранного шаблона. Они выступают в качестве параметров поиска и позволяют пользователю отфильтровывать результаты поиска:

Расширенный поиск



Базовая статья

Показать дополнительные поля

Заголовок:

Регион:

Абакан NEW

Архангельск

Барнаул NEW

Белгород

Биробиджан

Брянск

Великий Новгород

Великий Новгород LTE

Владивосток NEW

Владимир

Волгоград NEW

Волгода

Воронеж

Екатеринбург NEW

Иваново

Иваново CDMA

Ижевск

Иркутск NEW

Йошкар-Ола NEW

Казань NEW

Калининград

Поиск

Пользователь сможет просмотреть все существующие статьи, основанные на выбранном шаблоне, если оставит поля фильтрации незаполненными. После пользователю необходимо нажать на кнопку «Поиск», чтобы просмотреть результаты расширенного поиска.

4.4.3. Результаты расширенного поиска

После нажатия кнопки «Поиск» открывается страница результатов расширенного поиска:

Номер	Объяснение
1	Результаты расширенного поиска отображаются в таблице. Столбцы таблицы содержат данные, импортированные из полей, которые были выбраны в предыдущем окне. Пользователь может нажать на статью в таблице, чтобы просмотреть ее содержимое.
2	Сравнить – позволяет сравнивать данные из нескольких статей.
3	Уточнить параметры поиска – позволяет осуществить дополнительный поиск, если найденных результатов недостаточно, или вообще нет никаких результатов.

4.4.4. Сравнение статей в расширенном поиске

При помощи расширенного поиска пользователь может не только найти статьи определенного шаблона, но также сравнить их.

При сравнении статей пользователь может сравнивать и сопоставлять данные из разных статей, а также предоставлять информацию клиентам.

Опция сравнения отдельно присваивается выбранным шаблонам на этапе определения характеристик системы. Некоторые шаблоны могут иметь данную опцию, другие же – нет.

Сравнение статей можно выполнить на странице результатов расширенного поиска:

Номер	Объяснение
1	Кнопка-флажок – позволяет поставить галочки и выбрать статьи для сравнения.
2	Сравнить – позволяет проводить сравнение.
3	Выбранные статьи – перечень всех статей, выбранных для сравнения. Важно: для сравнения можно выбирать до 4 статей.
4	Очистить – позволяет отменять выбор статей.

После нажатия кнопки «Сравнить» пользователь видит страницу результатов сравнения.

Пользователь может сравнивать статьи путем просмотра данных на экране. Данные берутся из выбранных полей, относящихся к одному выбранному шаблону.

5. Статьи

5.1. Общее

Plus7 MayaK представляет собой внутрикорпоративное хранилище знаний, позволяющее сотрудникам быстро получать доступ к информации компании и предоставлять клиентам быстрые и точные ответы.

В первую очередь, система позволяет пользователям получать доступ к важной информации. Основная деятельность пользователя в Plus7 MayaK заключается в просмотре информации. Пользователи осуществляют это путем входа на страницы с информацией или переход между ними. Каждая страница с информацией, которую пользователь может просматривать, называется статьей.

Статьи основываются на предварительно определенных структурах информации, которые называются шаблонами. Шаблоны разрабатываются на этапе определения характеристик системы. Статьи, основанные на одном шаблоне, имеют общую структуру и характеристики.

Каждый шаблон состоит из набора полей. Поля – это атрибуты шаблона, их можно рассматривать как «фундамент» шаблона. Они содержат релевантную информацию.

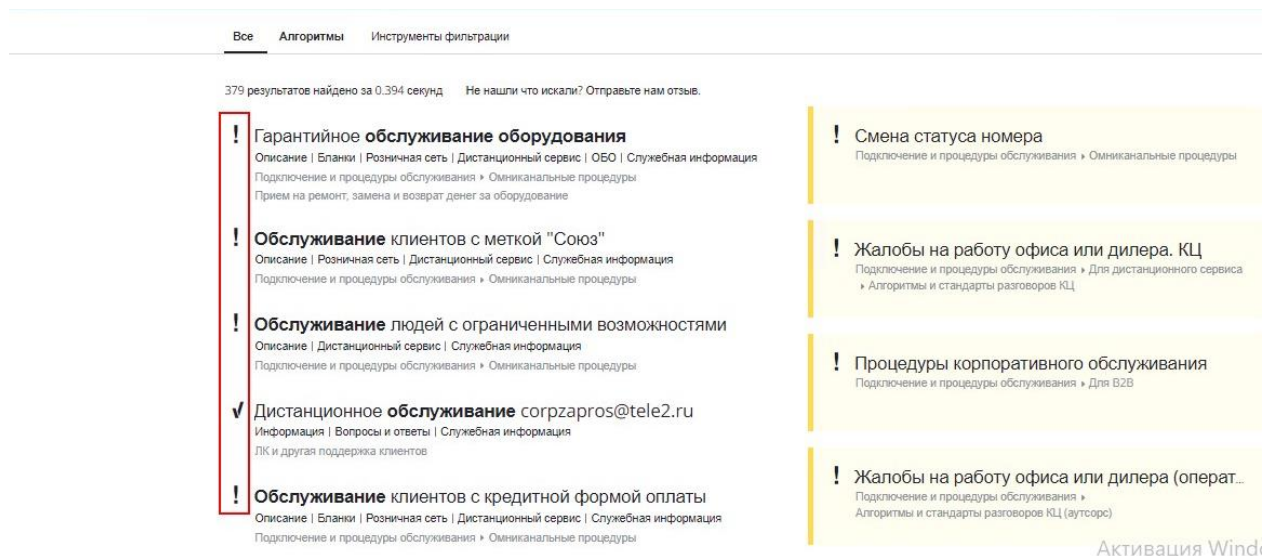
Поля сгруппированы во вкладки. Вкладками именуются тематические заголовки, разбивающие содержимое статьи на сегменты. Вкладки придают статьям аккуратный, хорошо структурированный вид и позволяют пользователям с легкостью искать нужную информацию.

Структура статьи приведена на следующей схеме:



Каждая статья имеет два идентификатора:

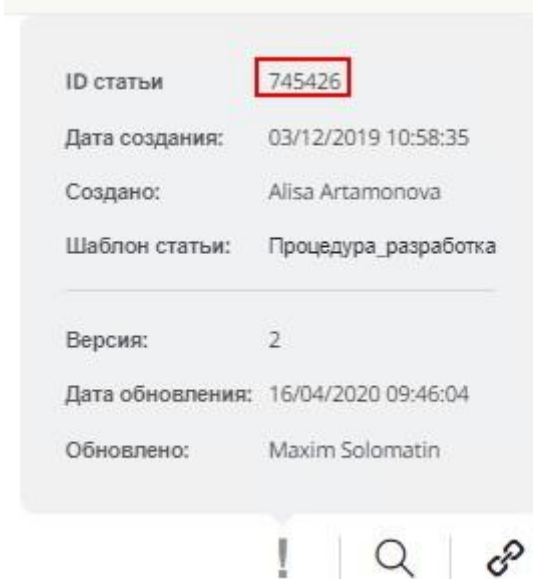
1. Иконка – каждый шаблон в системе ассоциирован с определенной иконкой. Все статьи, базирующиеся на данном шаблоне, наследуют его иконку. Иконку статьи можно видеть на домашней странице, на страницах папок, на страницах результатов поиска.



На странице статьи иконка отображается в виде кнопки на нижней панели:



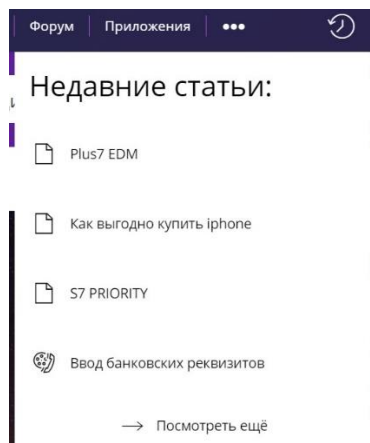
2. Идентификационный номер (ID статьи) – каждая статья в системе имеет уникальный идентификационный номер. Его можно видеть, если навести курсор на кнопку в виде иконки статьи на панели действий:



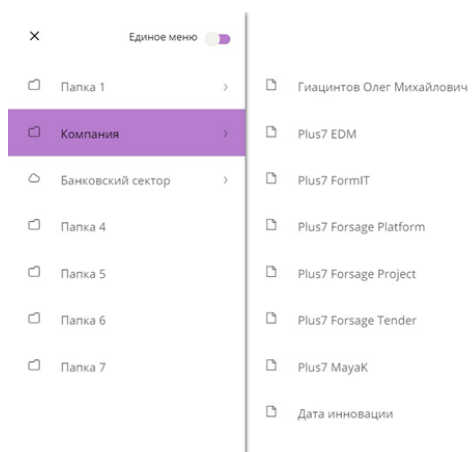
5.2. Структура статьи

В системе к статье можно перейти из различных компонентов интерфейса.

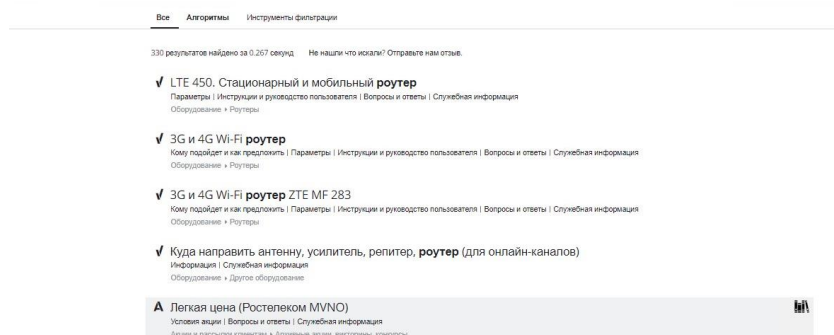
1. Из верхней панели инструментов: «Избранное», «Недавние статьи», «Лоток»:



2. Из дерева в левой части экрана:

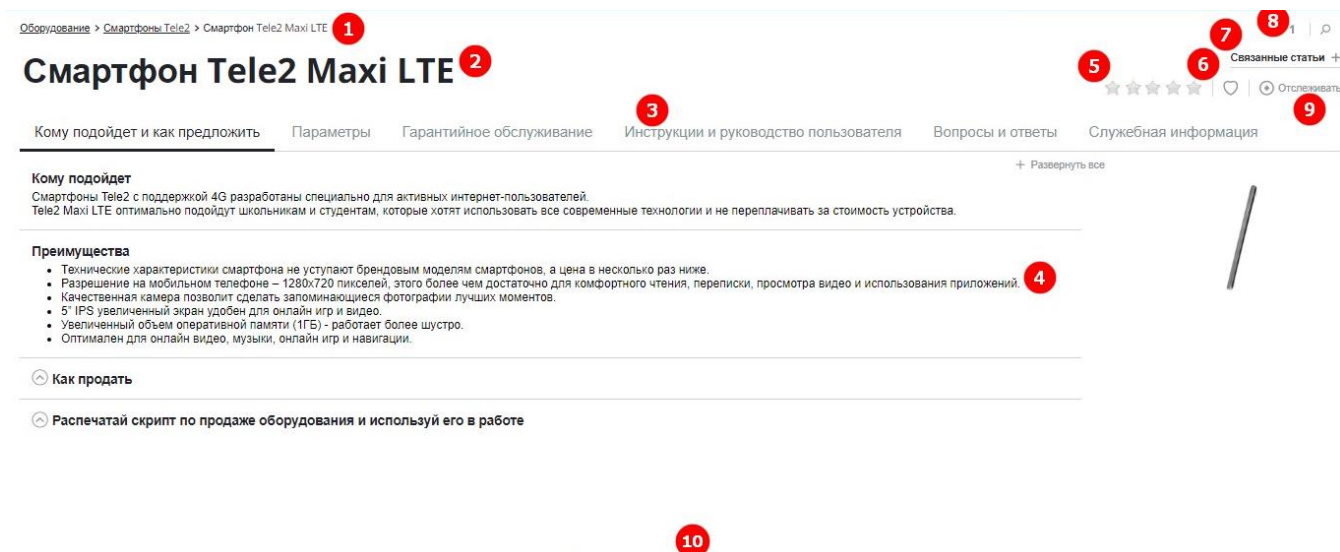


3. Со страницы результатов поиска:



4. Из виджета на домашней странице.

Пользователь может просматривать содержание статьи, нажав на ее заголовок. Статья выглядит следующим образом:



The screenshot shows the article page for 'Смартфон Tele2 Maxi LTE'. Annotations are as follows:

- 1: Breadcrumbs (Оборудование > Смартфоны Tele2 > Смартфон Tele2 Maxi LTE)
- 2: Article title (Смартфон Tele2 Maxi LTE)
- 3: Navigation tabs (Кому подойдет и как предложить, Параметры, Гарантийное обслуживание, Инструкции и руководство пользователя, Вопросы и ответы, Служебная информация)
- 4: Advantages section (Преимущества)
- 5: Rating stars (5 stars)
- 6: Related articles link (Связанные статьи)
- 7: Follow link (Отслеживать)
- 8: Close icon
- 9: Share icon
- 10: Page number (10)

Номер	Объяснение
1	Путь к статье – данная цепочка ссылок позволяет определить расположение статьи в папках. Для того чтобы перейти к папке, нажмита ее заголовок.
2	Заголовок статьи.
3	Вкладки – тематические рубрики, разбивающие содержимое статьи на тематические сегменты. Статьи, основанные на одном шаблоне, будут иметь одинаковые вкладки. Вкладки содержат поля. Пользователь может переходить между вкладками и просматривать их содержание, нажимая на заголовки вкладок.
4	Поля – содержат контент статьи. Каждое поле состоит из заголовка (заголовок отображается полужирным шрифтом) и текста.
5	Рейтинг – позволяет присвоить статье определенный рейтинг качества. Для присвоения статье рейтинга нажмите на соответствующую иконку. 5 рейтинговых иконок представляют различную степень оценки качества статьи: 1 звезда – Очень плохо, 2 звезды – Плохо, 3 звезды – Нормально, 4 звезды – Хорошо, 5 звезд – Превосходно.

6	Понравилось – позволяет отметить выбранную статью как понравившуюся.
7	Связанные статьи – предоставляет возможности просмотра и перехода к статьям, связанным ссылками со статьей, которую вы просматриваете. Статьи меню «Связанные статьи» могут быть связаны с просматриваемой статьей двумя видами ссылок: 1. Однонаправленная ссылка – статья меню «Связанные статьи» связана с просматриваемой статьей, но не наоборот. Другими словами, связанная статья отображается только в меню «Связанные статьи» просматриваемой статьи, но просматриваемая статья не отображается в меню «Связанные статьи» связанной статьи (при ее просмотре). 2. Двухнаправленная ссылка связанная статья и просматриваемая статья связаны друг с другом. Для каждой статьи другая отображается в меню «Связанные статьи».
8	Строка версии – позволяет просмотреть номера версий статьи, выполнить переход между версиями и просмотреть таблицу версий.
9	Отслеживать – позволяет подписаться на уведомления об обновлении статьи. При изменении статьи пользователь получает уведомление о том, что статья, которую он отслеживает, изменилась. Уведомление поступит в папку входящих сообщений пользователя (колокольчик). Разные функции закрепляются отдельно за выбранными шаблонами на этапах подготовки спецификации системы. Эти функции могут отсутствовать в некоторых шаблонах, или только некоторые из них могут иметься в наличии.
10	Панель действий – содержит кнопки действий, которые можно производить со статьей. Недоступные для использования кнопки на панели действий отмечены бледным цветом. Наличие панели действий и количество кнопок на ней может быть разным в зависимости от шаблона статьи и роли пользователя.

5.3. Действия со статьями

5.3.1. Панель действий

Панель действий расположена в нижней части каждого окна интерфейса системы. Она содержит кнопки, которые позволяют выполнять действия со статьями:

Смартфон Tele2 Maxi LTE



Кому подойдет и как предложить Параметры Гарантийное обслуживание Инструкции и руководство пользователя Вопросы и ответы Служебная инфо

Кому подойдет

Смартфоны Tele2 с поддержкой 4G разработаны специально для активных интернет-пользователей. Tele2 Maxi LTE оптимально подойдет школьникам и студентам, которые хотят использовать все современные технологии и не переплачивать за стоимость устройства.

+ Развернуть все

Преимущества

- Технические характеристики смартфона не уступают брендовым моделям смартфонов, а цена в несколько раз ниже.
- Разрешение на мобильном телефоне – 1280x720 пикселей, этого более чем достаточно для комфортного чтения, переписки, просмотра видео и использования приложений.
- Качественная камера позволит сделать запоминающиеся фотографии лучших моментов.
- 5" IPS увеличенный экран удобен для онлайн игр и видео.
- Увеличенный объем оперативной памяти (1ГБ) - работает более шустро.
- Оптимален для онлайн видео, музыки, онлайн игр и навигации.

Как продать

Распечатай скрипт по продаже оборудования и используй его в работе



Далее будет подробно рассмотрена нижняя панель инструментов.

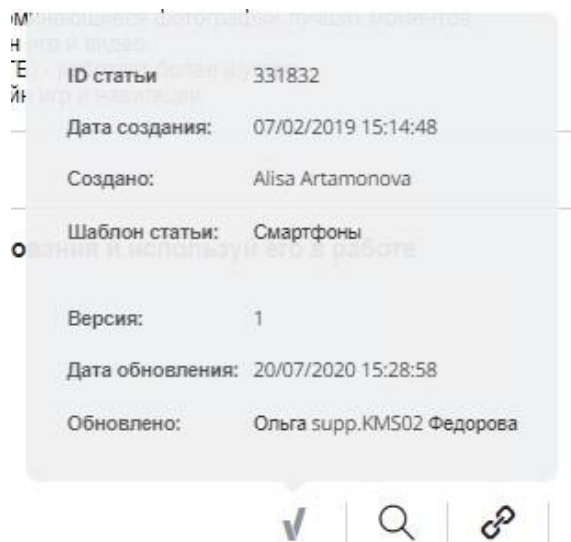
5.3.2. Иконка статьи

Иконка статьи – первая кнопка на панели действий.



Иконка статьи – каждая статья в системе основана на предварительно заданном шаблоне. Иконка присваивается каждому шаблону.

На панели действий для данной статьи иконка статьи служит визуальным идентификатором шаблона, который использует данная статья. Наведение на иконку позволяет просмотреть информацию о статье:



Иконка содержит следующую информацию:

1. «ID статьи» – идентификационный номер статьи. Каждая статья в системе имеет свой уникальный идентификационный номер.
2. «Дата создания» – дата и время, когда статья была создана.
3. «Создано» – имя контент-менеджера, создавшего статью.
4. «Шаблон статьи» – имя шаблона, по которому создана статья.
5. «Версия» – номер актуальной версии статьи.
6. «Дата обновления» – дата и время, когда статья была изменена.
7. «Обновлено» – имя контент-менеджера, последним обновившего статью.

5.3.3. Добавить в лоток

Данная кнопка позволяет добавлять статьи в лоток.



Лоток – это меню в верхней панели инструментов:



Лоток позволяет собирать статьи, которые вы можно отправить по электронной почте единым сообщением.

Для того чтобы добавить статью в лоток, откройте статью и нажмите кнопку «Добавить в лоток» на панели действий. Далее аналогичным образом в лоток можно добавить другие статьи. В результате в лотке появятся выбранные статьи.

Для того чтобы отправить статьи по электронной почте, нажмите на иконку с изображением конверта, расположенную в нижней части меню «Лоток».

Далее откроется диалоговое окно.

Не все поля статьи доступны в версии для отправки по электронной почте. Наличие полей в версии для отправки по электронной почте определяется на этапах подготовки спецификации системы.

Поля, в которых имеется служебная информация (например, внутренние организационные вопросы), могут быть удалены из версии статьи для отправки по электронной почте.

5.3.4. Избранное

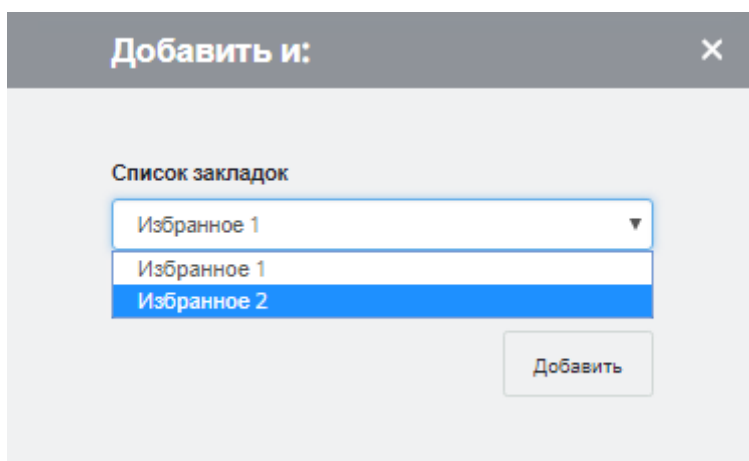
Данная кнопка позволяет добавлять статьи в «Избранное».



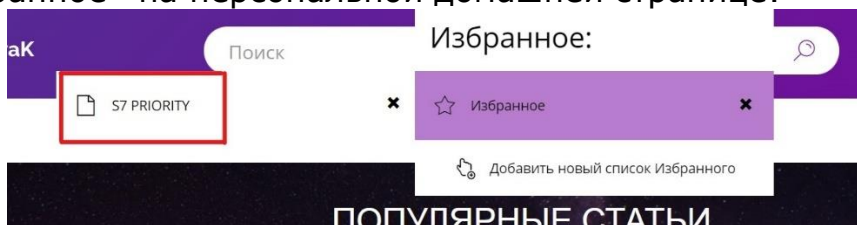
Виджет «Избранное» находится на верхней панели инструментов:



После нажатия на кнопку «Избранное» появляется диалоговое окно, после чего пользователь должен выбрать из выпадающего списка название нужного списка «Избранное» (в случае нескольких избранных):



После выбора списка нужно нажать кнопку «Добавить». Как только вы добавили статью в «Избранное», она автоматически отобразится в соответствующем виджете «Избранное» на персональной домашней странице:



Пользователь может редактировать свой список избранного, добавляя новый список. Для редактирования заголовка списка нужно нажать на его название.

5.3.5. Отзыв

Данная кнопка позволяет прокомментировать статью путем отправки сообщения-отзыва контент-менеджерам.

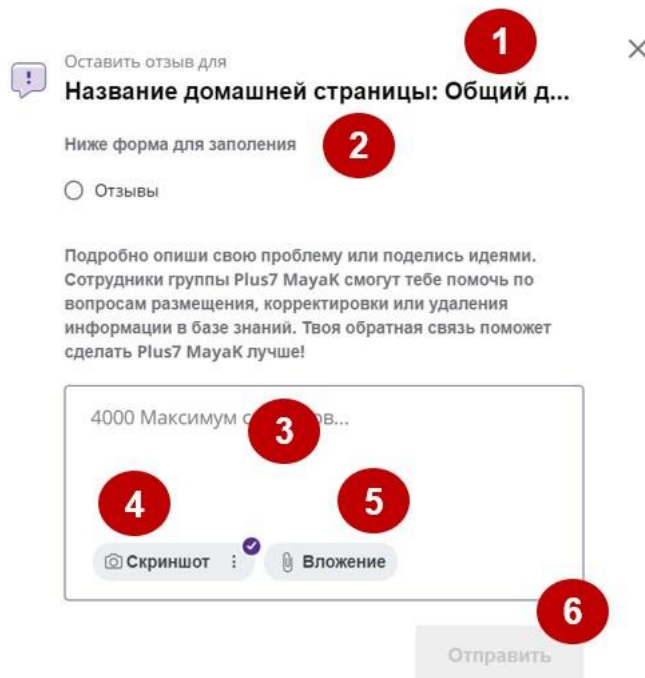


Plus7 MayaK предоставляет пользователю возможность не только читать статьи, но и оставлять комментарии. Данная возможность реализована в виде сообщений-отзывов. С помощью данных сообщений пользователи могут сообщить некорректной информации, уточнить информацию, задать вопросы и так далее. Замечания и комментарии отправляются контент-менеджерам системы, которые получают снимок экрана статьи. Важно, чтобы замечания и комментарии были написаны четко и понятно.

Пользователь может отправлять отзывы почти с любого экрана интерфейса системы: с домашней страницы, с экрана статьи, со страницы результатов поиска.

Для отправки отзыва перейдите к соответствующей статье и нажмите кнопку

«Отзыв» на панели действий. После нажатия кнопки появится диалоговое окно:



1. Close button (X)

2. Title field: **Название домашней страницы: Общий д...**

3. Text area for feedback

4. Screenshot button (Скриншот)

5. Attachment button (Вложение)

6. Send button (Отправить)

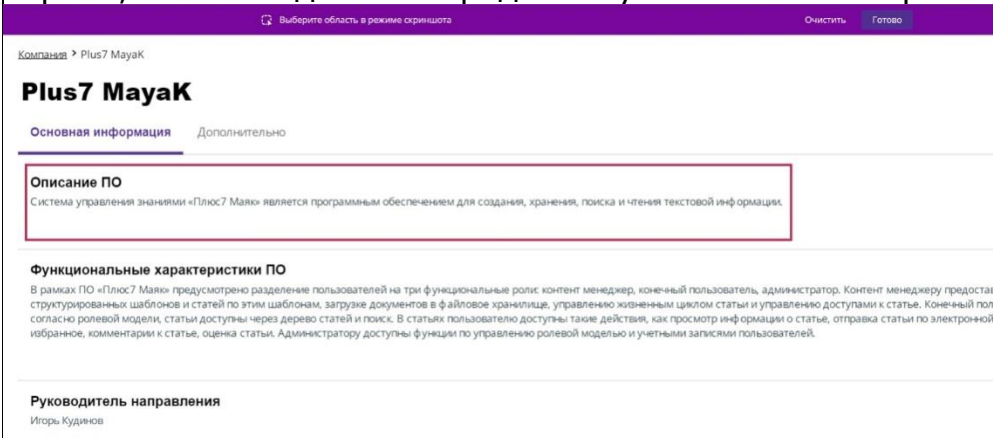
Оставить отзыв для

Ниже форма для заполнения

☐ Отзывы

Подробно опиши свою проблему или поделись идеями. Сотрудники группы Plus7 MayaK смогут тебе помочь по вопросам размещения, корректировки или удаления информации в базе знаний. Твоя обратная связь поможет сделать Plus7 MayaK лучше!

4000 Максимум с...

Номер	Объяснение
1	«Оставить отзыв для ...» – автоматически выводится название статьи, домашней страницы или поисковый запрос, откуда отправляется сообщение обратной связи.
2	Тема отзыва – позволяет выбрать одну из заранее заданных тем отзыва.
3	«Опишите свою проблему или поделитесь идеями» – позволяет ввести сообщение. Текст ограничен 4000 символами.
4	«Скриншот» – к сообщению автоматически прикрепляется снимок страницы, с которой был отправлен отзыв. Нажав на многоточие справа, можно выделить определенную область на скриншоте 
5	«Вложение» – позволяет присоединить к сообщению файлы.
6	«Отправить» – позволяет отправить сообщение.

После отправки комментария появится сообщение об успешной отправке.

После отправки пользователь может отслеживать статус отзыва, нажав на свою личную папку входящих сообщений. Дополнительную информацию о личных папках входящих сообщений см. в главе 7.

5.3.6. Печать

Данная кнопка позволяет распечатать статью.



При нажатии на кнопку открывается режим просмотра печати.

Не все поля статьи будут выводиться на печать. Наличие полей в режиме печати

определяется на этапах подготовки спецификации системы. Поля, в которых имеется служебная информация (например, внутренние организационные вопросы), могут быть удалены из версии для печати статьи.

5.3.7. Электронная почта

Данная кнопка позволяет отправить статью по электронной почте.



Кнопка «Электронная почта» позволяет отправить только одну статью, ту, которая просматривается в данный момент.

Нажатие на кнопку открывает диалоговое окно «Отправить письмо». Поля для заполнения те же самые, что для лотка:

Отправить письмо

Кому:

Копии:

СК:

Отправитель: admin@lighthouse-cloud.com

Тема: * Смартфон Tele2 Mini

Вложения: Смартфон Tele2 Mini

Тело:

✂

📎

📧

➡

⬅

Размер

▼

A

A

B

I

U

☰

☷

☰

☷

☰

☷

☺

📧

👁 Предварительный просмотр

📧 Отправить письмо

✕ Закрыть

5.3.8. SMS

Данная кнопка позволяет отправить SMS.



Нажатие на кнопку открывает окно «Отправить SMS». Номер телефона необходимо писать в формате +7. В поле «Описание» указан текст сообщения, который заранее задается контент-менеджером в статье.

5.3.9. Скопировать ссылку

Данная кнопка позволяет сгенерировать и скопировать уникальную ссылку на статью.



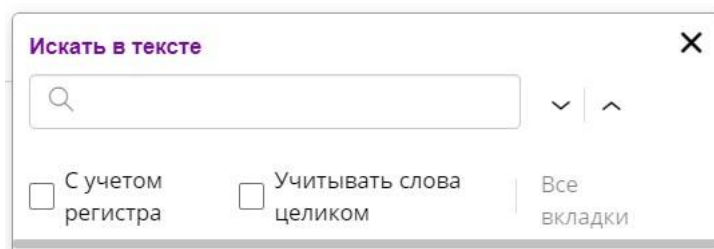
При нажатии на кнопку появляется диалоговое окно с ссылкой. В зависимости от браузера ссылка копируется в буфер, или ее надо копировать вручную.

5.3.10. Искать в тексте

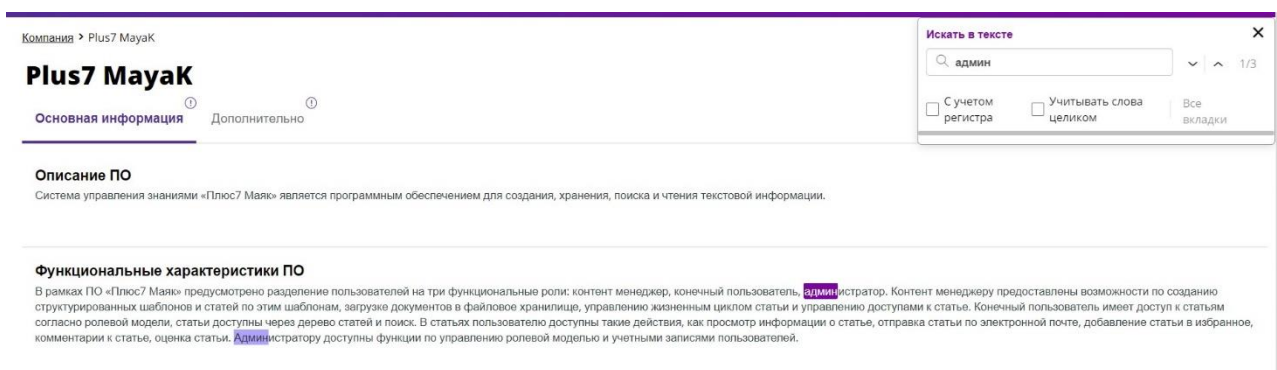
Данная кнопка позволяет искать текст в содержимом просматриваемой статьи.



При нажатии на кнопку появляется диалоговое окно:



Для начала поиска введите поисковый запрос в строку поиска. После ввода запроса система автоматически выведет количество совпадений в строке заголовка диалогового окна:



Функция «с учетом регистра» имеет отношение к регистру букв, вводимых в окне «искать в тексте» (верхний или нижний регистр). Если вы ставите галочку на кнопке «с учетом регистра», регистр искомых букв должен совпадать с регистром букв поискового запроса.

После того как функция «искать в тексте» найдет совпадения она выделит их цветом на странице статьи.

Вы можете перемещаться между найденными совпадениями, используя кнопки «Предыдущий» и «Следующий» диалогового окна. Система показывает найденные слова по порядку, начиная с первой вкладки и первого поля до последнего поля последней вкладки, раскрывая содержимое свернутых полей, если в них найден запрос.

5.4. Сценарии

Большинство статей Plus7 MayaK смоделированы на основе базовой структуры, состоят из вкладок и полей. Статьи по шаблону «Сценарий» отличаются от обычных статей.

Сценарии представляют собой пошаговое описание организационных процессов или процедур. Статьи-сценарии могут описывать взаимодействие специалиста с клиентом, содержать инструкции по поводу заполнения форм, инструкции, как выполнять действия в системах организации, и многое другое.

Ниже приведен пример сценария:



Номер	Объяснение
1	Заголовок сценария.
2	Описание шагов сценария.

Сценарии обычно используются в качестве дерева решений. Они помогают в работе со сложными процессами и процедурами, предлагая структурированное, легкое в использовании, пошаговое дерево решений.

В соответствии с характером запроса вы можете решить, каким шагам сценария следовать. Определенные шаги содержат связанные «подшаги», которые могут быть открыты нажатием мышью:

Поиск платежа Skylink. КЦ

★★★★★ |  Отслеживать

☐ Не может пополнить баланс

☒ Абонент жалуется, что платеж не поступил

☐ Абонент перешел из другой сети в Skylink

☒ Абонент не переходил из другой сети в Skylink

Подскажите, чек об оплате у Вас сохранился?

☐ Да

☒ Нет

☐ Оплачивал услуги связи по безналичному расчету

"Приношу извинения, но без информации, указанной на чеке, мы не сможем найти платеж в платежной системе.
 Не все платежи поступают в режиме реального времени.
 Максимальный срок зачисления средств 24 часа?
 Вероятно, сейчас Вам сможет помочь служба поддержки точки приема платежа."
 Заметка: **Задержка платежа - информирование.**

В системе предусмотрено 2 вида сценария:

1. Поточковый дизайн – позволяет видеть ранее пройденные шаги друг под другом:

Поиск платежа Skylink. КЦ

☆☆☆☆☆ | [Отслеживать](#)

☐ Не может пополнить баланс
 ☒ Абонент жалуется, что платеж не поступил

☐ Абонент перешел из другой сети в Skylink
 ☒ Абонент не переходил из другой сети в Skylink

Подскажите, чек об оплате у Вас сохранился?

☐ Да
 ☒ Нет
 ☐ Оплачивал услуги связи по безналичному расчету

"Приношу извинения, но без информации, указанной на чеке, мы не сможем найти платеж в платежной системе.
Не все платежи поступают в режиме реального времени.
Максимальный срок зачисления средств 24 часа?
Вероятно, сейчас Вам сможет помочь служба поддержки точки приема платежа."
Заметка: **Задержка платежа - информирование.**

2. Индивидуальные шаги – позволяет пошагово открывать действия, при этом ранее пройденные шаги не видны:

Поиск платежа Skylink. КЦ

☆☆☆☆☆ | [Отслеживать](#)

☐ Не может пополнить баланс
 ☒ Абонент жалуется, что платеж не поступил

Для возврата к предыдущему шагу используется кнопка в виде стрелки «назад».

Сценарии могут сопровождаться изображениями, которые открываются в правой части экрана при нажатии на шаг:

Поиск платежа Skylink. КЦ

☆☆☆☆☆ |  Отслеживать

☒ Не может пополнить баланс

☐ Абонент жалуется, что платеж не поступил

Каким способом пробует оплатить?

☒ Использует шаблон платежа в интернет-банке

☐ Другие способы оплаты

☒ Шаблон "Автоплатеж"

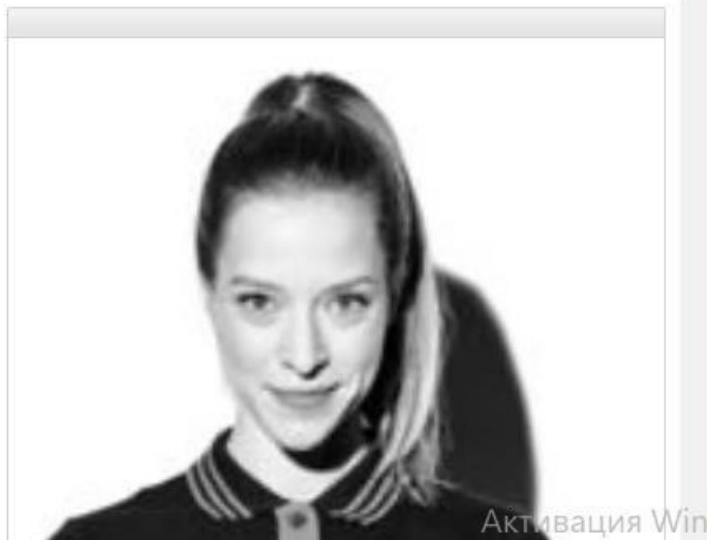
☐ Другой шаблон, не "Автоплатеж"

Рекомендуй удалить шаблон, и оплачивать номер другими альтернативными способами.

Услуга "Автоплатеж" не предоставляется для абонентов Skylink.

Заметка:

- Автоплатеж - информирование.
- Невозможно пополнить баланс - информирование.



5.5 Папки

Папки – места хранилища статей. Папки в свою очередь тоже являются статьями: они основываются на шаблоне «Папки», имеют иконку и ID номер. В отличие от других статей папки могут содержать в себе другие статьи.

Дерево, которое расположено в левой части экрана, состоит из папок. Эти папки представляют основные бизнес или профессиональные области, существующие в конкретной организации.

Каждая папка в дереве содержит соответствующие подпапки или только статьи.

Например, при нажатии на папку «Оборудование» можно просмотреть все папки и статьи, которые входят в нее:

Оборудование

 Технические характеристики мобильных устройств

 Сводная таблица по брендированному оборудованию Tele2

 Фокусное (рекомендованное) оборудование в салонах связи и модулях Tele2

 Другое оборудование (17)

 Модемы (2)

 Роутеры (5)

 Смартфоны Tele2 (9)

Кроме названия и иконки статей в папках можно видеть дополнительные пиктограммы, сопровождающие статьи:

Пиктограмм а	Объяснение
	Звездочка – представляет новую статью (созданную за последние 7 дней).
	Карандаш – представляет обновленную статью (отредактированную за последние 7 дней).

Содержимое папок в Plus7 MayaK отображаются несколькими способами:

1. Список – статьи в папке отображаются в списке или в простой таблице.
2. Таблица – статьи в папке отображаются в таблице, которая содержит данные, импортированные из определенного шаблона.
3. Сводная таблица – статьи в папке отображаются в полях.
4. Темы – статьи в папке отображаются в блоках.
5. Изображения – статьи в папке отображаются в виде изображений
6. Ссылки – статьи в папке отображаются в виде ссылок.

Данный тип отображения собирает статьи папки в вертикальный список. Для

этого типа отображения доступны 3 вида: «Список», «Таблица» и «Комбинированный». Для перехода на статью нужно нажать на ее заголовок.

1. Список
2. Таблица
3. Комбинированный

В данном типе отображения содержимое папки отображается в виде таблицы. В столбцах таблицы выводятся данные, которые автоматически загружаются из предварительно выбранных полей шаблона. Заголовки столбцов таблицы имеют названия полей шаблона. Названия полей и их содержимого автоматически импортируются в тип отображения «Таблица».

Для того чтобы перейти к содержимому статьи, нажмите на строку, относящуюся к данной статье.

В данном типе отображения содержимое папки отображается в виде блоков.

Главным преимуществом типа отображения «Сводная таблица» является представление вложенных папок и статей в одном окне. Вместо того чтобы нажимать на название папки, чтобы просмотреть ее содержимое, в типе отображения «Сводная таблица» можно увидеть и название папки, и ее содержимое на одной странице.

5.5.1 Отображение в виде тем

В данном типе отображения содержимое папки отображается в блоках и вкладках. Данный тип добавляет еще один уровень отображения в вид сводной таблицы. Вложенные папки отображаются во вкладках, а папки, вложенные во вложенные папки, и содержащиеся в них статьи отображаются в блоках.

Главным преимуществом типа отображения «Темы» является представление всех уровней в одном окне. Вместо того чтобы нажимать на название папки для просмотра ее содержимого, в типе отображения «Темы» можно увидеть и папки, и отдельные статьи на одной странице.

5.5.2 Отображение в виде изображений

В данном типе отображения содержимое папки отображается в виде наглядных изображений.

Для того чтобы перейти к статье, нажмите ее заголовок или изображение.

5.5.3 Отображение в виде ссылок

В данном типе отображения содержимое папки отображается в виде ссылок на внешние веб-сайты и/или прикрепленные файлы.

Для того чтобы перейти к статье, нажмите на ссылку или название файла

6. Жизненные циклы статей

В Plus7 MayaK статьи изменяются в рамках некоторого жизненного цикла. В начале своего жизненного цикла статья создается контент-менеджером. Контент-менеджер добавляет соответствующие данные в поля статьи и публикует статью, открывая к ней доступ пользователям. Спустя некоторое время статья может стать не актуальной. Соответственно контент-менеджер может создать новую версию статьи или изменить статус статьи на «архивная». Спустя еще некоторое время, когда статья станет сильно устаревшей, контент-менеджер может скрыть ее от пользователей либо удалить.

6.1. Статус статьи

Пользователь системы имеет полномочия просматривать как актуальные, так и устаревшие статьи.

Устаревшие статьи доступны пользователю, поскольку они содержат информацию, которая все еще может пригодиться клиенту. Например, клиент может позвонить в колл-центр и запросить информацию о продукте, который был снят с продажи не так давно.

Устаревшие статьи отличаются от актуальных статей их статусом. Статус является показателем срока действия статьи. Актуальные статьи имеют статус «онлайн». Устаревшие, неактуальные статьи имеют статус «архив». Статьи обоих статусов доступны для просмотра пользователю.

Статьи в статусе «онлайн» и «архив» различаются цветом фона. Статьи в статусе «онлайн» отображаются на обычном белом фоне, статьи в статусе «архив» имеют серый цвет фона и надпись «Архив».

6.1.1. Архивные статьи в папках

Папки могут содержать статьи как в статусе «онлайн», так и в статусе «архив». Для того чтобы различать статьи в разных статусах, архивные статьи располагаются в виде ссылки поверх актуальных статей:

[Тарифы](#) > Бизнес-окружение

Бизнес-окружение

Существует одна архивная статья.

T	Бизнес-окружение для ГК "Северсталь" и АО "Согаз"
T	Uber: Сводная таблица тарифов и услуг (Бизнес-окружение)
T	Альфа (Бизнес-окружение)
T	Бета (Бизнес-окружение)
T	Бизнес-окружение для Танеко: Мой бизнес S, M, L + Очень много интернета B2B со скидкой 100%

Пользователь может нажать на ссылку, чтобы просмотреть содержание архивных статей.

6.1.2. Архивные статьи на страницах результатов поиска

Статьи в статусе «архив» выделяются системой не только в папках, но и на странице результатов поиска.

На странице результатов статьи в статусе «архив» расположены внутри областей серого цвета. В дополнение такая статья сопровождается следующей иконкой (в виде стопки книг): 

Пользователь может нажать на заголовки архивных статей для просмотра их содержания. Архивные статьи также представлены отдельно в результатах расширенного поиска. Если расширенный поиск дал результаты, содержащие архивные статьи, они будут представлены в отдельной ссылке над другими результатами поиска.

Пользователь может нажать на ссылку, чтобы просмотреть содержание архивных статей.

6.2. Версии

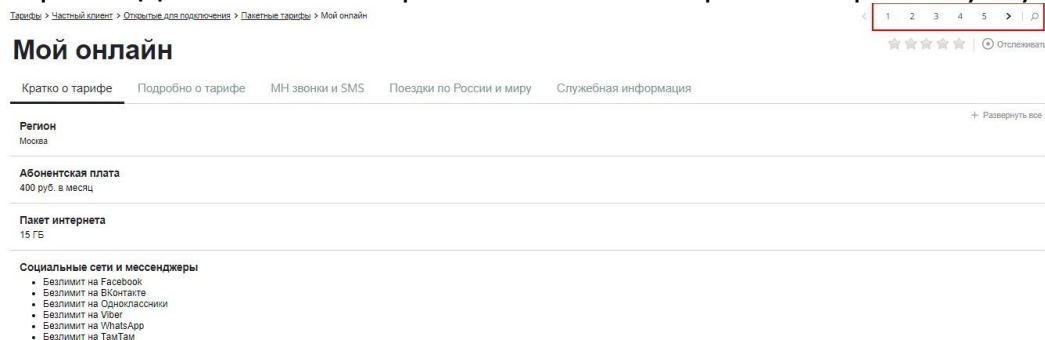
Как и статусы, версии демонстрируют изменения статьи в рамках ее жизненного цикла. Версии позволяют контент-менеджеру отображать текущие изменения в статье.

Например, если процентные ставки для определённого кредита изменились, и предыдущие ставки все еще должны быть видимы пользователям (в том случае, если клиент может спросить о них), контент-менеджер может сделать обе ставки видимыми пользователю, используя версии. Первоначальная версия статьи может сохранять первоначальную ставку, информация о новой ставке может быть

доступна в новой версии статьи.

6.2.1. Панель версий

Пользователь может переключаться между версиями статьи, используя панель версий. Данная панель располагается в правом верхнем углу окна статьи:



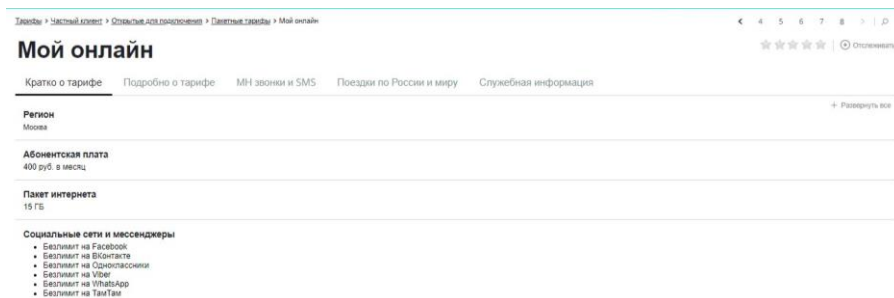
Панель версий содержит следующие кнопки:



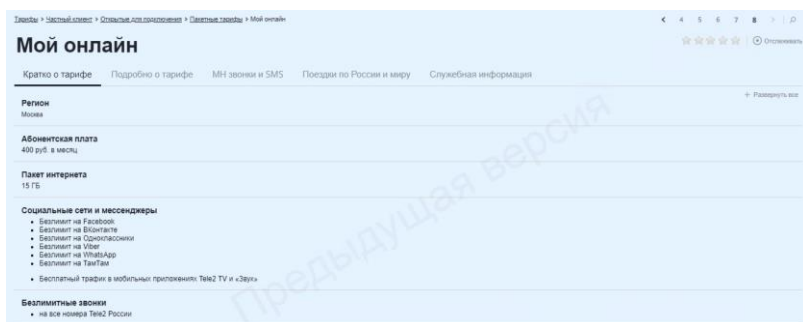
Номер	Объяснение
1	Номер текущей версии – система всегда показывает статью в ее текущей, активной версии. Этот номер выделен жирным шрифтом. Для того чтобы перейти к неактивной версии статьи, нужно нажать кнопку с её номером. Каждая статья в системе имеет только одну текущую версию.
2	Кнопка с номером неактивной версии (обычный шрифт) – позволяет открыть предыдущую версию. Каждая статья в системе может иметь больше одной недействующей версии.
3	Иконка с изображением лупы «Все версии» – позволяет открыть таблицу версий.
4	Если навести курсор на номер версии, появится всплывающая подсказка: Текущая / Архивная версия.

6.2.2. Отображение версий

Недействующие версии включают в себя предыдущие версии статьи. Пользователь может отличить текущую версию от недействующей версии по цветфону и надписи. Недействующие версии отображаются на цветном фоне с надписью «Предыдущая версия», а текущие версии – на обычном (белом) фоне. Отображение активной версии:



Отображение предыдущей неактивной версии:



Следует подчеркнуть различие между неактивной версией статьи и статьей в статусе «архив». Статья в статусе «архив» – это статья, которая содержит устаревшую информацию. Неактивная версия – это устаревшая версия данной статьи, независимо от статуса статьи. Например, статья может быть в статусе «онлайн», но содержать несколько неактивных версий.

6.2.3. Таблица версий

Пользователь может перейти к различным версиям статьи, нажимая их номера на панели версий. Для того чтобы определить различия между версиями, можно открыть таблицу версий.

Для перехода к таблице версии нужно нажать на иконку с изображением лупы на панели версий.

После нажатия на иконку на экране появляется таблица версий. Данная таблица содержит детализацию различий между версиями статьи:

Таблица версий для Мой онлайн

Фильтровать версии

ID	№	Дата создания	Создано	Дата обновления	Обновлено	Активно с *	Активно по	Примечания к Версии	CM Notes
8	25/04/2020 07:30	informaticapc	25/04/2020 07:30	informaticapc	25/04/2020 04:30				
7	24/04/2020 07:30	informaticapc	24/04/2020 07:30	informaticapc	24/04/2020 04:30	25/04/2020 04:30			
6	22/04/2020 07:30	informaticapc	22/04/2020 07:30	informaticapc	22/04/2020 04:30	24/04/2020 04:30			
5	21/04/2020 07:30	informaticapc	21/04/2020 07:30	informaticapc	21/04/2020 04:30	22/04/2020 04:30			
4	17/04/2020 09:23	Victoria Gornostaeva	17/04/2020 12:47	Alisa Aramotova	17/04/2020 09:23	21/04/2020 04:30			
3	15/04/2020 07:30	informaticapc	15/04/2020 07:30	informaticapc	15/04/2020 04:30	17/04/2020 09:23			
2	09/04/2020 07:30	informaticapc	10/04/2020 13:14	Victoria Gornostaeva	10/04/2020 13:14	15/04/2020 04:30			
1	08/04/2020 07:32	informaticapc	08/04/2020 07:32	informaticapc	08/04/2020 04:32	10/04/2020 13:14			

Стр. 1 из 1

Номер	Объяснение
1	Версии – доступные версии статьи перечислены в столбце с заголовком «№». При этом активная версия статьи выделена цветом и отмечена галочкой: ☒
2	Детали версии – средние столбцы в таблице версии показывают даты создания и обновления статьи, данные контент-менеджеров, которые создавали и обновляли версии, и период активности версий.
3	Примечания к версии – этот столбец является самым важным в таблице версии. Он содержит заметки об изменениях, которые были сделаны при создании новой версии. Заметки, которые вводит контент-менеджер, позволяют быстро и легко узнавать об изменениях от версии к версии.
4	Фильтровать версии – позволяет выполнять поиск в таблице версии
5	Сравнить – позволяет сравнивать выбранные версии. Кнопка станет активной, если отметить галочками 2 версии из списка. При нажатии этой кнопки открывается окно сравнения выбранных версий, где изменения отмечены следующим образом: - зачёркнутый текст на красном фоне – текст из более старой версии, - текст на зелёном фоне – текст из более новой версии, - текст на обычном белом фоне – поля, в которые не вносились изменения, контент одинаковый в обеих сравниваемых версиях. Розничная цена 63,990.00 RUB 65,000.00 RUB

7. Уведомления

Каждый пользователь Plus7 MayaK имеет личную папку входящих уведомлений. В папке уведомлений содержится информация по следующим темам:

- отзывы;
- инструктажи;
- новости;
- посты на форуме;
- отслеживаемые статьи.

Чтобы перейти к уведомлениям, нужно нажать иконку с колокольчиком в правой части верхней панели рядом со своим именем:

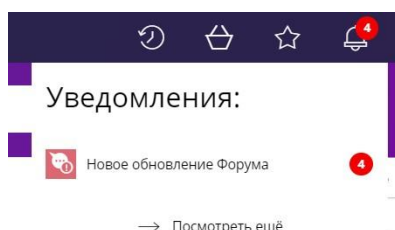


В своей личной папке входящих сообщений пользователь может найти ответы на комментарии, новости, инструктажи, уведомления о новых постах на форуме и уведомления о статьях, которые он выбрал для отслеживания:

Центр уведомлений

Отзывы Инструктажи Сообщения Отслеживание статей

Пользователь может узнать о новых комментариях, уведомлениях, и новых постах на форуме, наведя мышь на кнопку уведомлений на верхней панели инструментов. В результате, на экране откроется меню, в котором представлены обновления каждой темы:



При появлении нового уведомления или его просмотре пользователем на иконке колокольчика обновляется цифра.

7.1. Отзывы

Все отзывы, отправленные в качестве обратной связи, и комментарии контент-менеджеров по ним хранятся в персональной папке «Центр уведомлений».

Персональная папка «Центр уведомлений» позволяет отслеживать статус отправленных отзывов, читать ответы контент-менеджеров в случае их получения.

Центр уведомлений

Инструкции		Сообщения	Отзывы	Оповещения форума ④	Отслеживание статей
		Заголовок			
1		В обсуждении опубликовано новое сообщение: "тест" ★			
2		Публикация удалена из "тест" комнаты ★			
3		Публикация была удалена из "тест" комнаты ★			
4		В обсуждении опубликовано новое сообщение: "тест" ★			
5		Создана новая комната: "тест"			

В таблице отзывов по умолчанию отображаются все отправленные пользователем сообщения. Непросмотренные отзывы выделены жирным шрифтом. Каждое изменение в отзыве приводит к выделению отзыва жирным шрифтом до тех пор, пока пользователь не откроет его. Пользователь может фильтровать сообщения по их статусу или теме:

Центр уведомлений

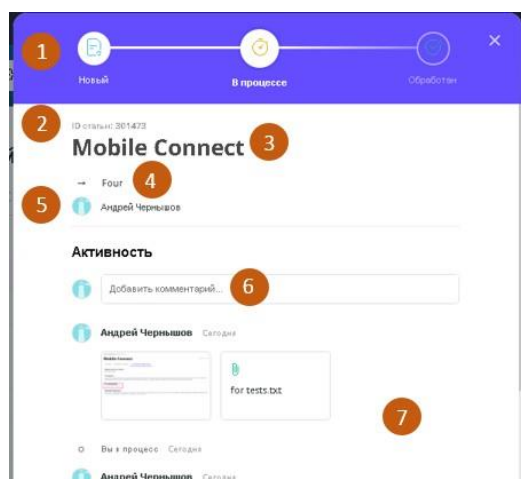
Инструкции		Сообщения	Отзывы	Оповещения форума ④	Отслеживание статей
Статус: Все		Тема: Все			
☐ Новый ☐ В процессе ☐ Обработан		Тема	Создан	Обновлен	Статус
у в...		Отзывы	2022-06-09 11:3...	2022-06-09 11:3...	Но
новая статья 1		Отзывы	2022-05-19 09:4...	2022-05-19 09:4...	Но
новая статья 1		Отзывы	2022-05-19 09:3...	2022-05-19 09:3...	Но

Различные статусы позволяют отслеживать процесс обработки отправленных отзывов. Всего в системе существует 3 таких статуса, и каждый описывает некоторое «состояние» сообщения:

Статус	Объяснение
Новый	Новый комментарий, отправленный, но еще не просмотренный контент-менеджером.
В процессе	Отзыв был прочитан контент-менеджером и находится у него в работе.
Обработан	Обработанный отзыв, отправленный назад отправителю (с ответом контент-менеджера).

Пользователь может удалять новые отзывы. Если пользователь решает, что он не хочет отправлять комментарий и хочет отменить отправку, он может сделать это, пока отзыв находится в статусе «Новый». Для удаления нового отзыва пользователь может отметить соответствующий отзыв и нажать на пиктограмму «мусорной корзины», расположенную под таблицей отзывов.

Для просмотра информации по конкретному отзыву пользователь нажимает на нужную строку, открывается диалоговое окно:



Номер	Объяснение
1	Статус – позволяет отслеживать жизненный цикл отзыва и статус, в котором он сейчас находится
2	«ID статьи» – отображается номер статьи, для которой отправлен отзыв.
3	Название статьи – выводится название статьи, для которой отправлен отзыв.
4	Тема отзыва – выводится тема отзыва.
5	Контент-менеджер – отображается имя контент-менеджера, на которого назначен отзыв.
6	«Добавить комментарий» – позволяет добавлять новые комментарии и вложения к отзыву. Пользователь может добавлять комментарии и вложения в отзыв на любой стадии, включая статус «Обработан» (в течение x дней, установленных администратором в настройках).
7	«Активность» – позволяет просматривать историю обмена сообщениями между пользователем и контент-менеджером.

7.2. Инструктажи

Следующая вкладка в папке уведомлений содержит инструктажи.

Инструктажи – это статьи, содержащие важные организационные новости или уведомления. Они основаны на шаблоне «Инструктаж».

В отличие от других статей инструктажи обычно требуют подписи пользователя. После прочтения содержимого инструктажа пользователи должны подтвердить, что они прочитали и поняли его содержимое, путем проставления галочки в соответствующем поле. Со своей стороны, контент-менеджеры могут проверить, какие пользователи подписали инструктаж, а какие нет путем

генерации соответствующего отчета.

Во вкладке «Инструктажи» папки уведомлений личной папке входящих сообщений имеющиеся инструктажи подразделяются на две категории:

- инструктажи, не подписанные пользователями, выделяются красным;
- инструктажи, подписанные пользователями, выделяются черным:

Отзывы **Инструктажи** Новости Оповещения форума Отслеживание статей

	Подпись	Заголовок	Дата	Тема	Статус
1	 Да	Инструктаж по пожарной безопасности 	12/02/2019	Просьба ознакомиться с инструкцией по пожарной безопасности по ссылке .	Онлайн
2	 Нет	Релиз для ТП от 28.11.2018 ★	29/11/2018	Выпущен Релиз для точек продаж от 28.11.2018 . Просьба ознакомиться с изменениями и проставить отметку о прочтении.	Онлайн

Стр. 1 из 1 100

Просмотр 1 - 2 из 2

Для того чтобы открыть инструктаж, нужно нажать на его заголовок.

7.2.1. Подписание инструктажа

После прочтения инструктажа пользователь может подписать его, поставив метку в поле «Я прочитал и понял»:

Папка > Пожарная безопасность

1 | 0

Связанные статьи +

Пожарная безопасность

Дата

12/05/2020

Содержание

Все сотрудники должны ознакомиться с правилами пожарной безопасности на корпоративном портале до 31.08.202.

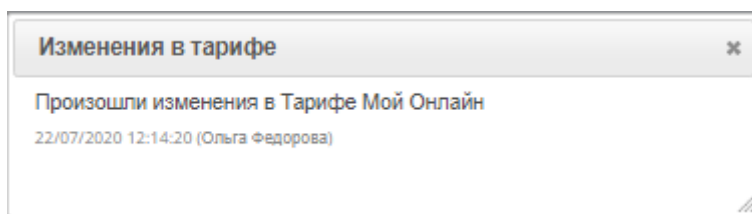
☒ Я прочитал и понял

Каждый инструктаж может быть подписан только один раз. Снять уже поставленную галочку нельзя.

7.3. Новости

Новости – это статьи, которые содержат оперативную и срочную информацию. Они основаны на шаблоне «Message».

После того как контент-менеджер создал новость, она появляется в виде принудительного всплывающего окна:



После того как пользователь закрыл принудительное окно, новость становится доступна пользователю на домашней странице в виджете «Важные новости» и во вкладке «Сообщения» персональной папки «Центр уведомлений»:

Центр уведомлений

Отзывы Инструкции **Сообщения** Отслеживание статей

Заголовок	Тип	Содержание	Дополнительно	Приоритет	Связи	Статус
— Не требует подтверждения						
Изменения в тарифе	Тариф	Произошли изменения в Тарифе Мой Онлайн		Regular		Online
Поделись опытом работы в KMS	Другое	Поделись опытом работы в KMS	В марте ты проходил опрос по работе KMS, который помог выявить основные проблемы в работе системы. Мы благодарим каждого участника опроса за вовлеченность и неравнодушие, ты помогаешь сделать Базу знаний лучше. Мы запускаем новый опрос, он состоит из простых вопросов и не займет более 3 минут. Пожалуйста, пройди его и поделись своим опытом работы в KMS. Твои ответы и подробные комментарии помогут нам произвести дополнительные настройки KMS и сделать Базу знаний максимально удобной в использовании.	Critical		Online

Данная вкладка содержит все доступные пользователю новости. Для того чтобы просмотреть содержание сообщения, нужно нажать на его заголовок.

Статья по шаблону «Message» также может содержать поле «Я прочитал и понял».

7.4. Оповещения форума (если в системе не используется функционал «Форум», то вкладка не видна)

Следующая вкладка в папке уведомлений содержит оповещения форума. Этот раздел позволяет пользователю просматривать новые посты, опубликованные на форуме и отслеживаемые пользователем:

Отзывы Инструкции Новости **Оповещения форума** Отслеживание статей

	Title
1	В обсуждении опубликовано новое сообщение: "тест_тариф по Кредиту наличными"
2	В обсуждении опубликовано новое сообщение: "тест_тариф по Кредиту наличными"

Стр. 1 из 1 100

Просмотр 1 - 2 из 2

Дополнительную информацию о модуле форумов см. в главе 8.

7.5. Отслеживание статей

Следующая вкладка в папке уведомлений содержит оповещения об обновлении отслеживаемых пользователем статей:

Центр уведомлений

Отзывы		Инструкции	Сообщения	Отслеживание статей
		Title		
1		Обновлена статья: "Программа "Бизнес-окружение", Вопросы по входу и выходу, смене тарифа"		
2		Обновлена статья: "Обещанный платеж, алгоритм разговора, проблемы с услугой. КЦ"		

Стр. 1 из 12 Просмотр 1 - 2 из 2

Пользователь может выбрать отслеживание статьи, нажав на кнопку «Отслеживать» в правом верхнем углу статьи:



При любом изменении статьи пользователь будет получать уведомление о том, что статья, которую он отслеживает, изменилась, уведомление поступит в папку входящих сообщений пользователя (колокольчик), и пользователь сможет увидеть заголовок обновленной статьи в таблице сообщений.

8. Форум (функционал может быть отключен)

8.1. Общие сведения

Модуль форумов позволяет пользователям осуществлять профессиональное взаимодействие друг с другом, а также с контент-менеджерами.

Цели модуля:

1. Предоставление площадки для профессионального обсуждения, где пользователи могут задавать вопросы, получать ответы, сотрудничать и обмениваться знаниями.
2. Предоставление оперативной профессиональной помощи пользователям.
3. Сохранение и использование скрытых знаний и их преобразование в оформленный контент, с которым можно совершать действия.
4. Предоставление пользователям возможности стать активными участниками процесса создания знаний.

Термины модуля форума:

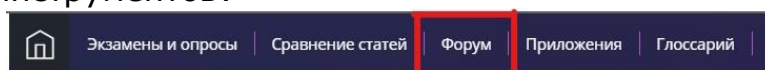
Термин	Описание
Комната	Виртуальное место встречи участников форума, где они могут искать и размещать вопросы.
Пост	Сообщение в форуме.
Ветка	Набор постов в комнате, начиная от самого первого до самого последнего.
Пользователи форума	Существует 4 вида пользователей, которые могут участвовать в модуле форумов: 1. Пользователь форума – пользователь, который может искать и размещать вопросы. 2. Профессиональный пользователь форума – пользователь, который может искать, размещать и отвечать на вопросы. Такой пользователь может быть закреплен за несколькими комнатами. 3. Редактор комнаты – пользователь, отвечающий за активность в комнате и за ответы на вопросы. Редактор комнаты может размещать вопросы (аналогично вопросам пользователя), отвечать на посты и управлять всеми постами на форуме (редактировать, удалять и блокировать). Редактор комнаты может отвечать за несколько пространств. 4. Редактор форума – пользователь, отвечающий за ведение комнат форума и предоставление прав. Редактор форума может создавать новые комнаты, удалять комнаты, изменять имена комнат и права доступа к ним.

Каждый пользователь системы может участвовать в модуле форумов в зависимости от своих прав доступа. В целом, большинство пользователей системы являются «пользователями форума». Они используют модуль для поиска и размещения вопросов.

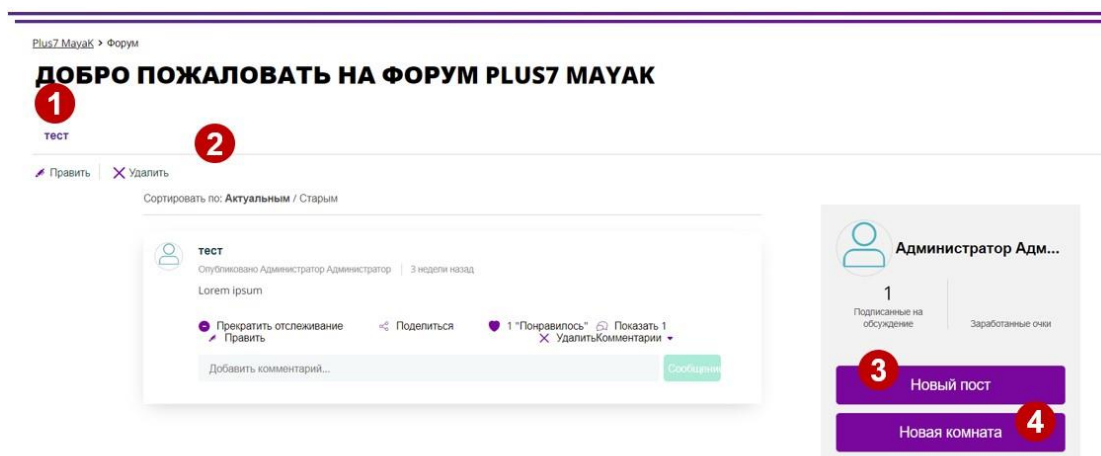
8.2. Порядок использования форума

8.2.1. Вход на форум

Пользователи могут входить в модуль форумов, нажав на кнопку «Форум» на верхней панели инструментов:



После нажатия на кнопку система откроет модуль форума:

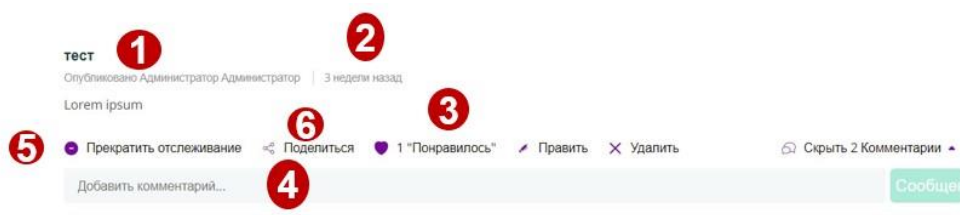


Номер	Объяснение
1	Доступные форумы – в этом поле находятся существующие комнаты форума и их ветки. Пользователь может нажать на имя комнаты для просмотра ее веток.
2	Ветка форума – при нажатии на название ветки откроются соответствующие посты.
3	Новый пост – позволяет пользователю размещать новый пост на форуме. Перед созданием нового поста пользователь должен выбрать соответствующую комнату форума, нажав на ее заголовок.
4	Новая комната – позволяет пользователю создавать новую комнату.

8.2.2. Просмотр содержания

После нажатия на заголовок ветки открываются ее посты, расположенные по порядку создания. Самый первый пост находится наверху списка, а самый новый – внизу. Первый пост (вверху списка) содержит название/имя ветки.

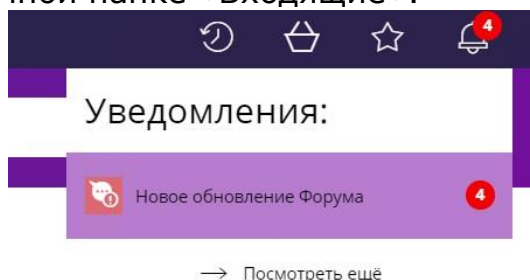
Посты, отображаемые после первого поста, – это ответы, вопросы и комментарии, размещенные разными пользователями (обычными пользователями, профессиональными пользователями и редакторами форума) в ответ на основной пост. Посты имеют следующую структуру:



Номер	Объяснение
1	Имя пользователя, который разместил пост.
2	Дата и время размещенного поста.
3	«Понравилось» – позволяет отметить пост как понравившийся.
4	«Добавить комментарий» – позволяет ответить на пост.
5	Отслеживать – позволяет подписаться на уведомления об обновлении ветки.
6	Поделиться – позволяет скопировать уникальную ссылку на ветку.

8.2.3. Отслеживание поста

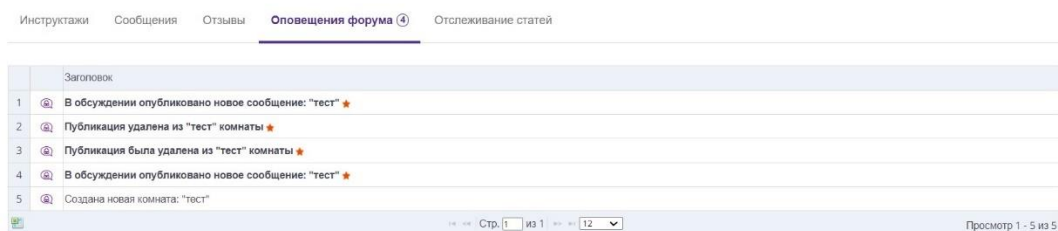
Пользователь может отслеживать обсуждения, нажав кнопку «Отслеживать» под первым постом в ветке. При появлении новых ответов пользователь получает уведомление в своей личной папке «Входящие»:



→ Посмотреть ещё

Нажав на поле «Новое обновление форума», пользователь перейдет во вкладку «Оповещения форума». Здесь хранятся существующие уведомления на форуме, новые уведомления выделены жирным шрифтом:

Центр уведомлений



Пользователь может нажать на уведомление в таблице для просмотра содержания:

В обсуждении опубликовано новое сообщение: "Процедура обновления информации в статье"

Content

Опубликовано новое сообщение в комнате "Точки продаж"

Ссылка на обсуждение: [Процедура обновления информации в статье](#)

Автор: Ira Shomina

Детали поста: Если появятся дополнительные комментарии, просьба добавить

9. Сравнение статей

Функция сравнения статей позволяет сравнивать несколько статей определенного шаблона.

При сравнении статей пользователь может сравнивать и сопоставлять данные из разных статей, а также предоставлять информацию клиентам.

Опция сравнения отдельно присваивается выбранным шаблонам на этапе определения характеристик системы. Некоторые шаблоны могут иметь данную опцию, другие же – нет.

Чтобы выполнить сравнение, пользователю необходимо навести на кнопку «Сравнение статей» в верхней панели инструментов (расположение кнопки зависит от предварительно составленной спецификации системы и может отличаться в разных системах).

При наведении на кнопку «Сравнение статей» пользователю предоставляется выпадающий список всех доступных для сравнения шаблонов. Чтобы выполнить сравнение, необходимо нажать на название нужного шаблона, откроется список всех доступных для сравнения статей.

Чтобы сравнить содержимое статей, нужно выбрать статьи, нажав кнопку «Добавить к сравнению», статьи будут собраны в список в правой части. Нажать кнопку «Сравнить статьи»

Для сравнения можно выбирать до 4 статей.

После нажатия кнопки «Сравнить статьи» пользователь видит страницу результатов сравнения:

Свернуть все

	S7 PRIORITY	Gold	Вместо денег
--	-------------	------	--------------

Основное			
Тип карты	Visa	Visa	MasterCard
Предложения			
Годовая ставка за покупки	14.00 %	56.00 %	4.50 %
Годовая процентная ставка за переводы	15.14 %	9.00 %	10.00 %
комиссия за снятие наличных	5.90 %	13.00 %	5.00 %
Дополнительно			
Минимальная процентная ставка	23.99 %	11.99 %	29.99 %
Проценты за переводы	10.00 %	12.00 %	2.00 %

Пользователь может сравнивать содержание статей путем просмотра данных на экране. Данные берутся из выбранных полей, относящихся к одному выбранному шаблону.

Чтобы убрать страницу с экрана сравнения, нужно нажать на крестик в правом верхнем углу окошка с названием статьи. Для перехода на статью нужно нажать на ее название.

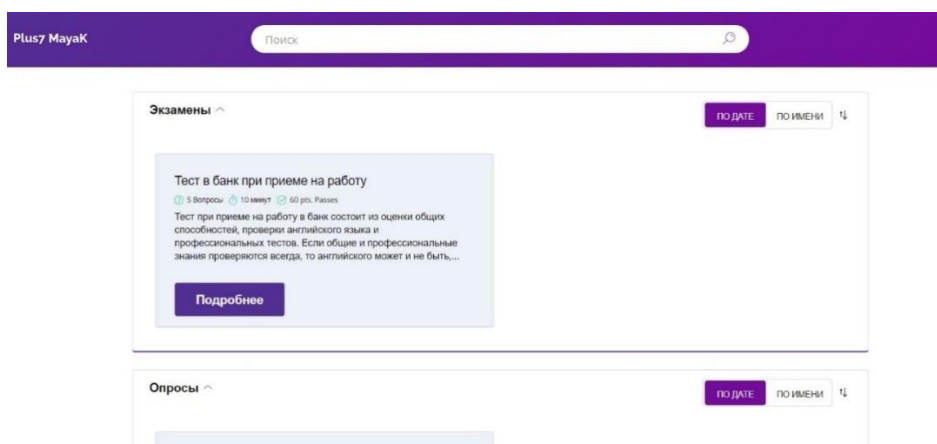
10. Экзамены и опросы (функционал может быть отключен)

Одна из ключевых дополнительных функций Plus7 MayaK – модуль тестирования и исследования уровня знаний, который представляет собой платформу для управления знаниями и процессом обучения, помогающую конечным пользователям передавать, изучать и анализировать корпоративные знания.

С помощью модуля тестирования и исследования знаний организации и компании могут проверять профессиональные знания и навыки своих работников, выявлять изъяны в знаниях и собирать важные внутриорганизационные данные.

В раздел экзаменов и опросов можно войти, нажав на соответствующую кнопку на верхней панели инструментов.

После нажатия на кнопку открывается страница с назначенными экзаменами и опросами, а также завершенными экзаменами:



Пользователь может раскрыть содержимое разделов, чтобы посмотреть списки.

Номер	Объяснение
1	«Экзамены для сдачи» – в таблице отображается список экзаменов, которые пользователь еще не сдавал. В таблице приведена следующая информация: • Срок сдачи экзамена («Последний день для сдачи экзамена») • Название экзамена • Тема экзамена • Время на сдачу экзамена («Продолжительность») • Проходной балл экзамена
2	«Опросы для прохождения» – в таблице отображается список опросов, которые пользователь еще не заполнял. В таблице приведены дата публикации и название опроса.
3	«Завершенные экзамены» – в таблице представлены экзамены, которые конечный пользователь уже сдал. В таблице приведена следующая информация: • Дата сдачи экзамена конечным пользователем («Дата окончания») • Название экзамена • Тема экзамена • Время сдачи экзамена конечным пользователем («Время») • Итоговая оценка • Графический индикатор сдачи экзамена или провала на экзамене:
4	Кнопка активации – позволяет пройти опрос, сдать экзамен, просмотреть вопросы и ответы пройденного экзамена.

10.1. Опросы

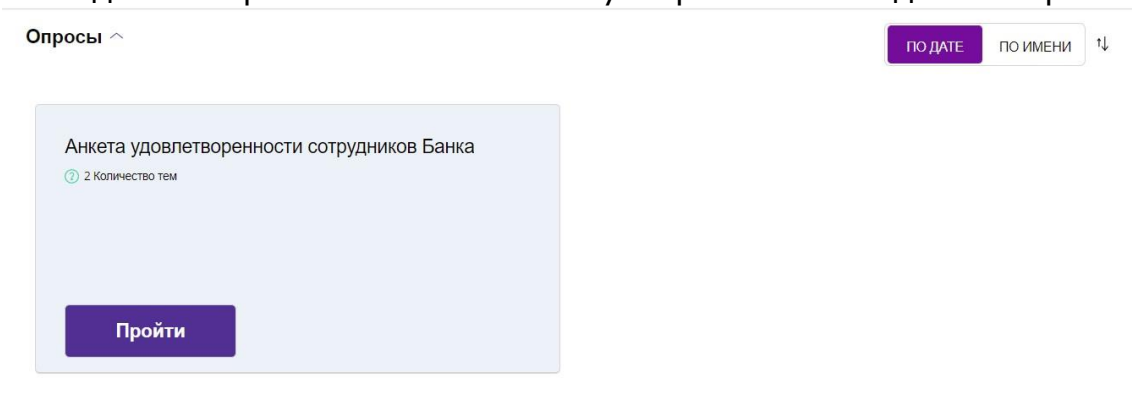
Опросы предназначены для оценки мнений конечных пользователей по профессиональной тематике. Они содержат список утверждений, в которых заложена шкала оценки. Пользователи могут оценивать каждое утверждение, выбрав нужный номер в пределах шкалы.

Так, например, утверждение опроса может относиться к качеству курса повышения квалификации со шкалой оценки от 1 до 10 (1 означает «плохо», а 10 – «отлично»).

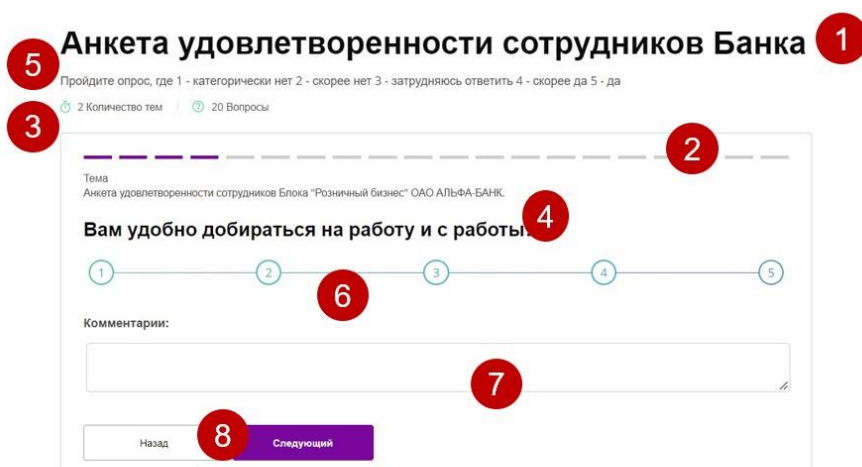
Опросы не содержат баллов или оценок, пользователям нужно просто их заполнить. Кроме того, опросы анонимны. Когда контент-менеджер просматривает заполненный опрос, он никаким образом не может идентифицировать конечного пользователя, который заполнил его

10.1.1. Прохождение опроса

Для прохождения опроса нажимает кнопку «Пройти» на виджете опроса:



После нажатия кнопки появляется окно опроса:



Номер	Объяснение
1	Название опроса.
2	Инструкции – предварительные указания по заполнению опроса.
3	Общая информация – отображает количество тем опроса.
4	Тема опроса.
5	Утверждения темы.
6	Шкала оценок. Пользователь может выбрать желаемый номер на шкале, нажав на него.
7	Комментарии. Эти комментарии контент-менеджер может позднее прочесть в приводимом отчете по опросу.
8	Назад/Следующий – кнопки переключения между утверждениями тем.

После проставления всех оценок и нажатия кнопки «Завершить опрос» все кнопки действий становятся неактивными, появляется надпись о завершении опроса:

Анкета удовлетворенности сотрудников Банка

Опрос пройден успешно

Пройдите опрос, где 1 - категорически нет 2 - скорее нет 3 - затрудняюсь ответить 4 - скорее да 5 - да

🕒 2 Количество тем | 🗋️ 20 Вопросы

10.2. Экзамены

10.2.1. Общая информация

Экзамены предназначены для определения уровня знаний и навыков пользователей (экзаменуемых) в рамках системы Plus7 MayaK. Как правило, они используются для проверки уровня знаний конечных пользователей и понимания ими профессиональной тематики.

Экзамены содержат ряд вопросов. Имеются три типа вопросов:

1. Подразумевающие один ответ – существует только один правильный ответ на вопрос.
2. Подразумевающие несколько ответов – существует более одного правильного ответа на вопрос.
3. Подразумевающие ответ «верно» или «неверно» – вопросы, которые содержат утверждения. Пользователь должен определить, являются

утверждения верными или нет.

Сдача экзаменов в рамках системы ограничена во времени. В процессе создания нового экзамена контент-менеджер, как правило, определяет конкретные сроки (в часах, минутах и/или секундах) для сдачи экзамена. Конечный пользователь должен завершить экзамен до истечения выделенного времени. Вопросы без ответов автоматически оцениваются как «неправильные ответы».

Каждый вопрос экзамена оценивается в баллах. В процессе создания нового вопроса контент-менеджер назначает определенное число баллов (5 баллов, 10 баллов, 25 баллов и т.д.) для каждого вопроса.

После ответа конечного пользователя на вопросы экзамена система автоматически подсчитывает заработанные баллы. За каждый правильный ответ конечный пользователь получает полное количество зачётных баллов (то есть, полное количество баллов, назначенное за вопрос), в то время как за каждый неправильный ответ конечный пользователь баллов не получает. Сразу же по завершении экзамена конечным пользователем, система отображает итоговое число баллов на экране.

10.2.2. Как сдавать экзамен

Для сдачи экзамена пользователь и нажимает кнопку «Сдать» в виджете экзамена.

Экзамены ^

Тест в банк при приеме на работу

5 Вопросы 10 минут 60 pts. Passes

Тест при приеме на работу в банк состоит из оценки общих способностей, проверки английского языка и профессиональных тестов. Если общие и профессиональные знания проверяются всегда, то английского может и не быть,...

Подробнее

В виджете также указано количество вопросов в экзамене, время для сдачи экзамена, проходной балл.

Первый вопрос появится на экране сразу же, как только пользователь начнет сдавать экзамен. Пользователь может выбрать ответ, просто нажав на него:

При прохождении экзамена пользователь выбирает один или несколько правильных вариантов.

< Тест в банк при приеме на работу

Оставшееся время: 0:07:51 | Вопрос: 1 / 5

1.

Экзаменационная система: проверка качества на основе оценок за экзамены

Сумма (%) результатов по годам	Всего студентов	A*	A	B	C	D	E	U
2015	22449	16.8	39.7	62.7	80.9	92.1	97.1	100
2014	21330	17.5	42.3	65.6	83.2	93.2	98	100
2013	19887	18	43.7	66.2	84	95	99	100

Вы являетесь ответственным лицом за проверку качества результатов онлайн экзаменов, какова разница между студентами получившими оценку "B" в 2013 и 2015 году?

☐ 910
☐ 4
☐ 2562
☐ 589

Каждый экзамен состоит из нескольких вопросов. Во время сдачи экзамена пользователь всегда может видеть, на какой вопрос он отвечает в данный момент:

Тест в банк при приеме на работу

Оставшееся время: 0:06:24 | Вопрос: 2 / 5

2.

В экзамене вопросы располагаются один за другим по порядку номеров. Каждый вопрос отображается на отдельном экране.

Пользователь может перемещаться вперед и назад от вопроса к вопросу, нажимая кнопку «Назад» или «Следующий», которая располагается непосредственно под вопросом:

☐ 88.6%
☐ 65.9%
☐ 74.7%
☐ 77.4%

Как только конечный пользователь нажимает кнопку «Просмотр» и начинает отвечать на вопросы, время, отведенное для сдачи экзамена, начинается отсчёт тикающими часами времени, отведенного для сдачи экзамена. Пользователь всегда может отслеживать время в поле «Оставшееся время».

Когда время, установленное для сдачи экзамена, истекает, тикающие часы в поле «Оставшееся время» окрашиваются в красный цвет.

Если пользователь не набрал проходной балл, автоматически он считается не сдавшим экзамен.

Если пользователь готов завершить экзамен, он нажимает кнопку «Завершить экзамен».

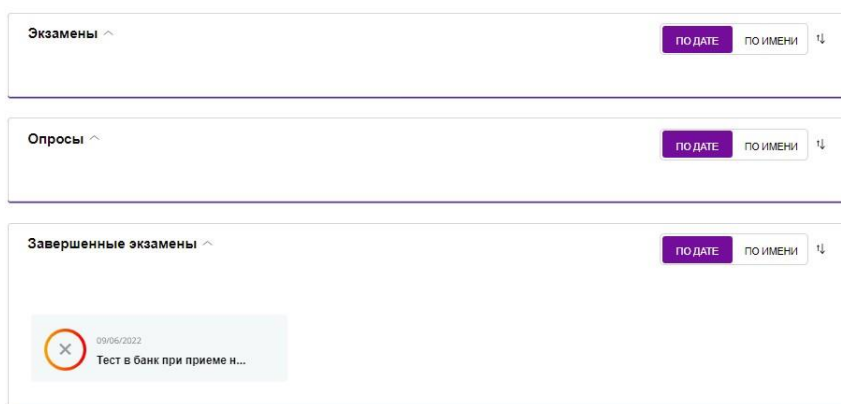
Система автоматически подсчитывает итоговое количество баллов и выводит его на экран. Кроме того, система оповещает, сдал пользователь экзамен или нет.

10.2.3. Просмотр экзаменов.

Пользователь может просматривать собственные сданные экзамены, а также свои ответы на каждый вопрос, нажимая на нужный экзамен в разделе

«Завершенные экзамены» на главной странице модуля:

На данный момент нет экзаменов, доступных для сдачи.



Пользователь может просматривать ответы, которые он выбрал для каждого вопроса, набранное количество баллов и время, затраченное на прохождение экзамена.

