

Функциональные характеристики ПО

Система управления знаниями Plus7 МаяК

Оглавление

1. Основные характеристики	3
1.1. Описание функции «Поиск»	3
1.2. Организация работы с контентом	5
1.3. Уведомление о вносимых изменениях и нововведениях	6
1.4. Сбор и обработка обратной связи о качестве размещаемых материалов	7
1.5. Ролевая модель	7
2. Дополнительные характеристики	8
2.1. Проверка знаний пользователя	8
2.2. Отчетность	8
2.3. Интерфейс	9
2.4. Модуль согласования и рецензирования статей	10
2.5. Модуль «Форум»	10
2.6. Модуль отправки сообщений клиентам	10
2.7. Модуль «Геймификация»	10
2.8. Виджет Plus7 MayaK	11
2.9. Технические возможности	11
2.10. Варианты развертывания системы	11

1. Основные характеристики

1.1. Описание функции «Поиск»

- **Полнотекстовый поиск**

Мощный поисковый механизм, позволяющий осуществлять поиск знаний не только по заголовкам статей, но также и по всему содержимому системы управления знаниями Plus7 MayaK. Поиск осуществляется только среди тех знаний, к которым у пользователя есть доступ.

- **Вариативность форматов поиска**

Возможен поиск с использованием строки поиска, древовидной структуры, функции «расширенный поиск» позволяющей указать набор свойств, влияющих на выдачу результата. Поисковая строка доступна пользователю на каждой странице Plus7 MayaK. Древовидная структура, в свою очередь, настраивается редактором под каждую конкретную группу пользователей. Читатели из разных подразделений организации будут видеть различную древовидную структуру.

- **Формирование поисковой выдачи**

При формировании поисковой выдачи в автоматическом режиме, учитывается вес элемента в статье и популярность статьи среди её читателей. Заголовок статьи, заголовок вкладки (раздела статьи), заголовок каждого отдельного элемента, внутреннее содержание элемента и вложенный файл имеют разные веса при формировании поисковой выдачи. К наиболее популярным будут относиться статьи, которые при работе с просматриваются чаще всего. Чем чаще пользователь заходит в статью, тем выше она будет в поисковой выдаче при прочих равных условиях. Данный подход позволяет построить поисковую выдачу, наилучшим образом отвечающую запросу и быстро предоставить ответ на вопрос. Поисковая выдача формируется также с учетом предоставленных пользователям Plus7 MayaK доступов к знаниям.

- **«Быстрый ответ»**

Реализованная функциональность «Быстрый ответ» - это возможность получить готовый ответ на заданный вопрос сразу в области результатов поиска. В процессе формирования статьи редактор может задать дополнительные ключевые слова, словосочетания или полноценные вопросы, по которым пользователи чаще всего осуществляют поиск конкретных знаний. В качестве ответа на такой запрос, редактор назначает содержимое одного или нескольких элементов статьи, что позволяет пользователю сразу увидеть точный ответ, не переходя в саму статью. Из поля ответа, по желанию, пользователь может перейти в статью-источник.

- **«Выбор редактора»**

Функциональность «Выбор редактора» настраивается путем назначения ключевых слов (тегов) или словосочетаний, которые позволяют выделить статью в результатах поисковой выдачи. Статьи, которые были помечены тегом, отображаются в верхней части результатов поиска, справа от основной поисковой выдачи и выделены цветом.

- **Автоматическая проверка орфографии при формировании поискового запроса**
Поисковый механизм поддерживает функцию автоматической проверки орфографии для запросов, вводимых в строке поиска. Например, если пользователь случайно допустил ошибку в слове «накопительный», написав «накоительный», произойдет автоматическое определение ошибки, после чего будет предложен исправленный поисковый запрос в окне автозаполнения.
- **Распознавание запроса в момент его ввода с использованием неверной раскладки**
Поисковый механизм распознает запрос и формирует соответствующую ему поисковую выдачу.
- **Сравнение статей по параметрам**
Присутствует базовый функционал сравнения статей, построенных на основании единой структуры (шаблона статей). Элементы, которые будут участвовать в сравнении, определяются редактором и их список может впоследствии корректироваться. Сравнение формируется автоматически в табличном представлении, с возможностью перехода в полноценные статьи из модуля сравнения.
- **«Расширенный поиск»**
Функция «Расширенный поиск» позволяет пользователю искать нужные знания по заданным параметрам. Использование Расширенного поиска позволяет быстро подобрать продукт или услугу для клиента по набору определённых критериев.
- **Фильтрация результатов поиска**
Предусмотрено использование стандартных фильтров, например: «Срок публикации», «Тип контента» (папка или статья), «Статус статьи» (активная, архивная, неактивная) и др. Дополнительно, редактором могут быть настроены любые пользовательские фильтры («Регион», «Тип продукта», «Тип клиента» и любые другие), которые применимы к специфике деятельности организации в целом и отдельно взятых подразделений внутри нее. Пользовательские фильтры для разных групп пользователей внутри одной организации могут отличаться.
- **Динамические подсказки вариантов запросов (Автозаполнение)**
При вводе текста система автоматически предлагает: подходящие к запросу наиболее популярные статьи, популярные запросы пользователей такой же роли, возможные запросы на «быстрый ответ».
- **Поиск по тексту внутри статьи**
Поиск, направленный на уточнение искомого результата. Поиск внутри статьи проверяет наличие совпадений по абсолютно всем элементам статьи, независимо от того, на какой вкладке они находятся и в каком визуальном формате (открытый текст или свернутый режим) представлены блоки знаний. Совпадения подсвечиваются цветом.
- **Словарь синонимов**
Настраивается для каждого Заказчика индивидуально.

1.2. Организация работы с контентом

- **Структурирование знаний, информации, данных**

Весь контент, который планируется накапливать в Plus7 MayaK, имеет структуру. Структура задается шаблонами. При этом структурирование – это не визуальный элемент, а системный конструктор, в котором происходит формирование шаблона из преднастроенного набора элементов, позволяющих отображать содержимое разных форматов: текст, номер телефона, выпадающие списки, число, картинка, видео и т. д.

В Plus7 MayaK предусмотрена возможность создания неограниченного количества пользовательских шаблонов, а также имеется набор встроенных шаблонов. Единообразный вид статей позволяет пользователям быстро ориентироваться в информации даже в новой статье.

- **Настройка ссылок**

В Plus7 MayaK есть возможность использовать различные варианты ссылок как на внешние ресурсы, так и на любые собственные статьи и их элементы. Такая вариативность предусмотрена для исключения дублирующихся знаний в системе.

- **Связанные статьи**

Имеется возможность к основной статье прикрепить ссылки на сопутствующие или взаимосвязанные статьи, которые будут собраны у пользователя в отдельной вкладке. Такая связь может быть настроена в режиме односторонней или двусторонней.

- **Управление жизненным циклом статьи**

Предусмотрена возможность отложенной публикации и автоматического извлечения статьи из общего доступа, при наступлении заранее определенной даты и времени. Таким же образом может публиковаться новая версия статьи с изменениями, которые должны вступить через заданный промежуток времени.

- **Версионность статей и полнотекстовое сравнение версий**

За редактором сохраняется право вносить изменения в статью через создание новой версии или каким-либо иным путем. Как правило, причиной для создания новой версии статьи служит ее смысловое изменение (изменение условий, цены, сроков и т. д.), когда важно сохранить предыдущее значение и обеспечить к нему такой же быстрый и удобный доступ, как и к актуальным данным. Версии одной и той же статьи можно сравнивать между собой, изменения будут подсвечены цветным выделением. Дополнительно пользователь видит период действия той или иной версии и дополнительные комментарии редактора к версиям.

- **Встроенный шаблон «Часто задаваемые вопросы»**

Встроенная функциональность, позволяющая представлять статью в удобном формате «Вопрос-ответ». При этом вопрос можно вводить в поисковую строку и сразу получать ответ на него (не статью целиком, а конкретный ответ на заданный вопрос). Данную функциональность можно использовать для чат-бота или при интеграции строки поиска в любой сервис.

- **Встроенный шаблон «Сценарий»**

Один из встроенных шаблонов предназначен для создания сценариев разговора, а также может быть использован для удобного визуального представления инструкций и бизнес-процессов, т. к. каждому шагу сценария можно добавить картинку, подсказку, всевозможные ссылки на внешние ресурсы и внутренние статьи.

- **Массовая загрузка статей**

В системе предусмотрено несколько вариантов по массовой загрузке статей: загрузка данных из Excel файла через встроенные механизмы в интерфейсе системы или путем интеграции, например создание статей из источника данных.

- **Массовое изменение статей**

Возможно массовое изменение статей (например: изменился 1 параметр, который содержится в большом количестве статей. Не требуется открывать каждую статью и вносить изменения. Можно выгрузить изменяемые статьи в Excel файл, произвести массовую замену и загрузить обновленные статьи обратно в Plus7 MayaK). Или же возможно автоматическое массовое изменение статей при интеграции со сторонней системой (например, с продуктовым каталогом).

- **Избранное**

Пользователь может создавать неограниченное количество списков избранных статей и добавлять их к себе в закладки в той иерархии, которая ему понятна и удобна.

1.3. Уведомление о вносимых изменениях и нововведениях

- **Новостная лента**

Предусмотрена индивидуальная новостная лента для каждой отдельной группы пользователей. Новости формируются и создаются на встроенном шаблоне «Новости» и отражаются в центре уведомлений или в новостном виджете.

- **Push-уведомления в интерфейсе системы**

При публикации новой «Новости» пользователь получает push-уведомление о том, что была опубликована новая новость. Такой же процесс происходит, если в статью, на которую подписан пользователь, вносятся какие-либо. Уведомления направляются с учетом предоставленных доступов к знаниям для пользователей.

- **Центр уведомлений**

В центре уведомлений аккумулируются все сообщения, направленные в адрес пользователя: оповещения об опубликованных новостях, инструктажах, изменениях в отслеживаемых статьях, изменениях в сообщениях обратной связи. Все сообщения разбиты на смысловые блоки.

- **Подписка на статью**

Пользователь может самостоятельно подписаться на обновления интересных ему статей. При наличии такой подписки пользователь будет получать уведомления об изменениях в статье.

1.4. Сбор и обработка обратной связи о качестве размещаемых материалов

Инструменты сбора обратной связи имеют важное значение, т. к. именно на их основе появляется возможность «подкручивать» и «донастраивать» материалы, делать информацию в статьях более понятной и удобной для восприятия и своевременно её актуализировать.

- **Механизм сбора обратной связи конечных пользователей**

Любой пользователь может оставить отзыв к статье или странице в Plus7 MayaK. Статистика и иная отчетность по направленным отзывам, а также их обработка, формируется и осуществляется непосредственно в Plus7 MayaK, что позволяет сохранить данные и получить к ним быстрый доступ. Для удобства может быть настроена автоматическая маршрутизация отзывов, ручное назначение отзывов или замена ответственного за обработку отзыва редактора в процессе работы с ним.

- **Возможность добавлять комментарии к статьям**

Возможность комментировать статьи настраивается редактором и предполагает, что пользователь может оставлять общедоступные комментарии. Также, может быть оставлен комментарий на комментарий. По данному функционалу, в Plus7 MayaK, ведется и выгружается статистика.

- **Рейтинг статьи (от 1 до 5) с последующей выгрузкой отчетности**

Пользователь может оценить статью, выбрав значение от 1 до 5. Где 1 – низкое качество контента, а 5 – очень высокое качество контента. По данному функционалу, в Plus7 MayaK, ведется и выгружается статистика.

- **Возможность проставить «лайк»**

Пользователь также может оценить качество контента, используя функцию «Лайк» или «Нравится». По данному функционалу, в Plus7 MayaK, ведется и выгружается статистика.

1.5. Ролевая модель

- **Разграничение прав доступа к знаниям**

Имеется гибкая ролевая модель, которая позволяет хранить всю информацию в одной системе и настраивать к ней доступ для разных групп пользователей на уровне шаблона, статьи и на уровне каждого отдельного элемента внутри статьи.

- **Индивидуальная настройка интерфейса для разных групп пользователей**
Разграничение доступа к знаниям на уровне макетов групп пользователей позволяет настроить для них персональный интерфейс: древовидная структура, меню, поисковая выдача, набор виджетов на стартовой странице и другое.
- **Разграничение возможных действий пользователя в Plus7 MayaK**
Например: имеются простой редактор и главный редактор. Простой редактор может создавать статьи на базе шаблона, разработанного главным редактором, но не более. А главный редактор может создавать статьи, формировать и изменять шаблоны, а кроме этого – согласовывать публикацию статью. Количество таких ролей в системе не ограничено.

2. Дополнительные характеристики

2.1. Проверка знаний пользователя

- **Наличие модуля проверки ознакомления пользователя со статьёй**
Редактор может добавить к статье/новости/инструктажу параметр, отражающий факт ознакомления пользователя со статьёй. На домашней странице конечного пользователя редактор может добавить виджет, который будет автоматически подтягивать и показывать статьи, с которыми необходимо ознакомиться пользователю и проставить отмету об ознакомлении. По данному функционалу, в Plus7 MayaK, ведется и выгружается статистика. Отчет можно сформировать за определенный промежуток времени в разрезе пользователя, роли пользователей, группы статей или конкретной статьи.
- **Модуль «Экзамены и опросы»**
Встроенный модуль «Экзамены и опросы» применяется для оценки качества знаний пользователей и для проведения анонимных опросов с возможностью оценить утверждения по заданной шкале и добавить комментарии.

2.2. Отчетность

Встроенный модуль отчетов, не требующих дополнительной настройки. Отчеты можно разделить по следующим категориям:

Блок отчетов	Описание
Отчеты по количеству просмотров статей пользователями	Анализ информации по количеству просмотров позволяет определить: <ul style="list-style-type: none">• Наиболее популярные и используемые в работе статьи как в целом по организации, так и в отдельности по группам пользователей / пользователю;• Редко просматриваемые или не просмотренные статьи;• Активность каждого конкретного пользователя и частоту обращений к Plus7 MayaK.

Отчеты по поиску	Анализ данных о наиболее популярных поисковых запросах, о распространенных неудачных запросах и запросах, на которые сотрудник не смог получить конкретный ответ.
Отчеты по статусам статей	Отчет показывает статьи в различных статусах (архивная, активная, неактивная, скрытая) с возможностью выбора периода и нужного статуса.
Отчеты по пользователям	Отчет может показывать общие статистические данные обо всех пользователях, заведенных в систему и сгруппированных по группам профилей, а также рейтинг работников.
Подтверждение ознакомления с обновлениями	Отчет позволяет определить, кто из пользователей и когда (дата, время) ознакомился или не ознакомился с изменениями.
Отчеты по дополнительным активностям пользователей	Отчеты данной группы учитывают рейтинг статей, лайки и комментарии, отслеживание статей и позволяют отслеживать качество материалов и удовлетворенность конечных пользователей публикуемой информацией.
Отчеты по отзывам	Отчет по отзывам помогает понять, по каким темам пользователи пишут отзывы, как быстро их обрабатывают, чтобы контролировать работу редакторов в части устранения неточностей, ошибок и своевременного взаимодействия с пользователями.
Отчеты по экзаменам и опросам	Если мы назначаем тест или опрос, то мы должны понимать, какие результаты есть на выходе. Для этого используется отчетность по экзаменам и опросам.
Отправка информации из Plus7 MayaK	Отчет показывает рассылаемые сообщения из Plus7 MayaK (E-mail, SMS, fax) за выбранный период

2.3. Интерфейс

- **Интерфейс редактора**

Интерфейс редактора создан интуитивно понятным, что позволяет формировать шаблоны, редактировать наполнение стартовой страницы для групп пользователей (в рамках конструктора домашних страниц), распределять доступы к знаниям, настраивать древовидную структуру и многое другое. Редактирование и создание статей и шаблонов производится через простой web-интерфейс и не требует навыков программирования от редактора. Для осуществления данных действий также не требуется обращение к Разработчику ПО.

- **Пользовательский интерфейс**

Удобный и интуитивно понятный пользовательский web-интерфейс. Организация рабочего экрана с помощью домашних страниц и размещенных на них виджетов осуществляется с привязкой к группе пользователей, что позволяет максимально сосредоточить внимание пользователя на том материале, который предназначен именно для него. То же самое относится и к набору инструментов, используемых сотрудником в процессе поиска знаний. В пользовательском интерфейсе сотрудник также видит набор данных о себе, может изменить пароль, язык и ознакомиться со своими активностями.

- **Адаптивный интерфейс**

Наличие адаптивного интерфейса позволяет автоматически подстроить вид домашней страницы и статей под экран мобильного телефона или планшета.

- **Настройка интерфейса Plus7 MayaK согласно брендбуку организации**

Предусмотрена настройка цветовой гаммы, логотипов и других элементов в соответствии с брендбуком организации.

2.4. Модуль согласования и рецензирования статей

Возможно настроить маршрутизацию согласования и публикации статей.

2.5. Модуль «Форум»

Позволяет создавать сообщества пользователей для обсуждения вопросов.

2.6. Модуль отправки сообщений клиентам

Отправка статьи по email, в том числе сразу нескольких статей, отправка SMS со статьи, индивидуальное выделение текста пользователем в статье, возможность распечатать статью.

2.7. Модуль «Геймификация»

В Plus7 MayaK предусмотрены возможности по настройке тех или иных заданий для пользователя, чтобы повысить его активность в платформе. Например, можно объявить конкурс, предполагающий проставление комментариев к статьям. За каждый комментарий работнику автоматически начисляются баллы. Можно установить правила начисления баллов и сроки проведения мероприятия. Автоматически формируется список лидеров, в котором можно визуально увидеть, какое место занимает пользователь среди всех участников и набранное количество баллов.

2.8. Виджет Plus7 МаяК

Система Plus7 МаяК позволяет встроить виджет поиска статей в сторонние системы. Виджет представляет собой строку поиска, в которой пользователь может осуществлять поисковый запрос и получать результат в виде поисковой выдачи. По нажатию на результат поисковой выдачи осуществляется переход в статью Plus7 МаяК.

2.9. Технические возможности

- **Возможности интеграции**

Открытый API позволяет настроить интеграции с другими системами/решениями/платформами, которые уже есть в компании или появятся в ближайшем или далеком будущем. Благодаря этой функции значительно расширяются возможности по интеграции содержимого Plus7 МаяК во все внутренние процессы организации.

- **SSO-аутентификация**

- **поддержка Active Directory для синхронизации списка пользователей и их прав**

2.10. Варианты развертывания системы

Систему можно установить:

- на сервер;
- в виде виртуальной машины;
- в облаке провайдеров.