ZINĀŠANU BĀZES RAKSTS

Kā izveidot iekšējo jautājumu un atbilžu forumu iekštīklam ar Discussions

2026 © Vitextra SIA. Visas tiesības paturētas.

Atruna

Šīs atrunas izpratnē:

- **Uzņēmums** (šajā Atrunā – "Uzņēmums", "Mēs", "Mums" vai "Mūsu") ir SIA Vitextra, LV-1009, Rīga, Matīsa iela 61 – 25;
- **Dokuments** attiecas uz zināšanu bāzes rakstu;
- **Jūs** nozīmē fizisku personu, kura piekļūst Dokumentam, vai uzņēmumu, vai citu juridisku personu, kuras vārdā šī fiziskā persona piekļūst Dokumentam vai izmanto to, atkarībā no situācijas;
- **Tīmekļvietne** attiecas uz Vitextra un ir pieejama https://vitextra.com.

Atruna

Dokumentā iekļautā informācija ir paredzēta tikai vispārējai zināšanai.

Uzņēmums neuzņemas atbildību par kļūdām vai izlaidumiem Dokumenta saturā.

Uzņēmums nekādā gadījumā nav atbildīgs par īpašiem, tiešiem, netiešiem, izrietošiem vai nejaušiem zaudējumiem vai jebkādiem citiem zaudējumiem, neatkarīgi no tā, vai tie izriet no līgumā paredzētas darbības, radušies nolaidības vai citu neatļautu darbību dēļ, kas ir radušās no Dokumenta satura izmantošanas vai saistībā ar to. Uzņēmums patur tiesības jebkurā laikā un bez iepriekšēja brīdinājuma papildināt, svītrot vai grozīt Dokumenta saturu.

Atruna par kļūdām un izlaidumiem

Dokumentā sniegtā informācija ir tikai vispārīgas norādes par interešu jautājumiem. Tāpēc kļūdas var rasties pat tad, ja Uzņēmums veic visus piesardzības pasākumus, lai nodrošinātu, ka Dokumenta saturs ir aktuāls un precīzs. Turklāt, ņemot vērā likumu un noteikumu mainīgo dabu, dokumentā iekļautajā informācijā var būt kavējumi, izlaidumi vai neprecizitātes.

Uzņēmums nav atbildīgs par kļūdām vai izlaidumiem, kā arī par rezultātiem, kas ir iegūti, izmantojot šo informāciju.

Atruna par godprātīgu izmantošanu

Uzņēmums var izmantot ar autortiesībām aizsargātu materiālu, ko autortiesību īpašnieks nav skaidri atļāvis. Uzņēmums nodrošina šāda materiāla pieejamību kritikas, komentāru, jaunumu izziņošanas, mācību, zinātniskā darba vai pētniecības nolūkos.

Uzņēmums uzskata, ka tas ir "godprātīgs" šāda ar autortiesībām aizsargāta materiāla izmantojums, kā ir noteikts ASV Autortiesību likuma 107. pantā.

Ja vēlaties izmantot ar autortiesībām aizsargātu materiālu no Dokumenta saviem mērķiem, kas pārsniedz godprātīgu izmantošanu, ir jāsaņem atļauja no autortiesību īpašnieka.

Atruna "Lietošana uz savu risku"

Visa informācija dokumentā tiek sniegta "tāda, kāda tā ir", bez jebkādām pilnīguma, precizitātes, savlaicīguma vai šīs informācijas izmantošanas rezultātā iegūto rezultātu garantijām, kā arī bez jebkādām garantijām, skaidri izteiktām vai netiešām, tostarp, bet ne tikai, bez garantijām par veiktspēju, komerciālo izmantojamību un piemērotību konkrētam mērķim.

Uzņēmums neuzņemas atbildību attiecībā pret Jums vai kādu citu par pieņemto lēmumu vai rīcību, kas pamatojas uz Pakalpojumā sniegto informāciju, vai par izrietošiem, īpašiem vai līdzīgiem zaudējumiem, pat ja Jums ir paziņots par šādu zaudējumu iespējamību.

Sazinieties ar mums

Ja par šo atrunu rodas jautājumi, sazinieties ar Mums pa e-pastu support@vitextra.com.

Satura rādītājs

Pārskats 4

1. solis. Paneļa plānošana 4

2. solis. Paneļa izveide jautājumu un atbilžu režīmā 5

3. solis. Neatbildēto jautājumu skats kā noklusējums 5

4. solis. Lūdziet ekspertus sekot panelim 6

5. solis. Atbildiet un atzīmējiet labāko atbildi 6

6. solis. Rādiet jaunākos jautājumus sākumlapā 7

Foruma uzturēšana kārtībā 7

Pārskats

IT palīdzības dienestu un personāla nodaļu atkal un atkal sasniedz vieni un tie paši jautājumi: „Kā pieslēgties VPN?", „Kāds ir atvaļinājuma pieprasījuma termiņš?", „Kuru klēpjdatoru es varu pasūtīt?". Jautājumu un atbilžu forums iekštīklā pārvērš šos individuālos e-pastus par atbildēm, kuras var atrast ikviens. Šajā rakstā soli pa solim ir aprakstīta šāda foruma izveide ar Discussions: panelis jautājumu un atbilžu režīmā, kategorijas, kas atbilst tam, kā cilvēki jautā, skats *Unanswered* (neatbildētie) kā noklusējums, lai nekas nepaliktu bez atbildes, eksperti, kas seko panelim, un bloks sākumlapā, kurā redzami jaunākie jautājumi.

Tālāk aprakstītajā scenārijā ir izmantots IT palīdzības dienests; personāla forums, finanšu dienests vai saimniecības panelis tiek veidots tieši tāpat.

Piezīme

Pirms sākat, Vitextra Discussions pakotnei jābūt izvietotai nomniekā (skatiet KB10035. Kā instalēt Vitextra produktu pakalpojumā SharePoint Online), un personai, kas izveido paneli, vietnē nepieciešama atļauja *Sarakstu pārvaldība* — vietnes īpašniekiem tā ir. Produkts nepieprasa nekādas API atļaujas, tāpēc administratora piekrišana nav nepieciešama.

1. solis. Paneļa plānošana

Pirms atverat lapas redaktoru, izlemiet trīs lietas:

- **Viens panelis katrai auditorijai.** Panelis ir patstāvīgs forums ar savu režīmu, kategorijām un moderēšanas iestatījumu. Piešķiriet IT palīdzības dienestam savu paneli un personāla nodaļai — citu; vienā vietnē var būt vairāki paneļi, katrs savā lapā.
- **Kategorijas, kas atbilst jautājumiem.** Kategorijas ir filtrs, ar kuru cilvēki sašaurina sarakstu, un norāde, ko viņi saņem, publicējot. IT palīdzības dienestam labs sākuma komplekts ir *Konti un paroles*, *Klēpjdatori un aparatūra*, *Programmatūra*, *VPN un attālinātais darbs*, *Microsoft 365*. Sarakstu turiet īsu; to var mainīt vēlāk.
- **Kas atbild un kas moderē.** Ikviens, kam vietnē ir atļauja *Vienumu pievienošana* (līmeņi *Līdzdalība* un *Rediģēšana*), var jautāt, atbildēt, atzīmēt ar „patīk", sekot un ziņot. Lietotāji ar *Sarakstu pārvaldība* — parasti vietnes īpašnieki — ir moderatori: viņi apstiprina ierakstus, piesprauž un slēdz tēmas un atzīmē jebkuru atbildi kā labāko. Ekspertiem jābūt vismaz vietnes dalībniekiem; cilvēkiem, kas uztur paneli kārtībā, jābūt vietnes īpašniekiem.

2. solis. Paneļa izveide jautājumu un atbilžu režīmā

1 Atveriet iekštīkla lapu, kurā jāatrodas forumam, pārslēdziet to rediģēšanas režīmā un pievienojiet tīmekļa daļu **Discussions** (grupa *Saziņa un sadarbība*).
2 Tīmekļa daļa rāda vietturi *Not Configured* (nav konfigurēta) ar paneļa iestatīšanas formu. Sadaļā **Board** (panelis) atstājiet atlasītu **New board** (jauns panelis).
3 Ievadiet **Board name** (paneļa nosaukumu), piemēram, *IT palīdzības dienests*.
4 Laukā **Mode** (režīms) izvēlieties **Questions and answers only** (tikai jautājumi un atbildes). Šajā režīmā katra jauna tēma ir jautājums, un ir pieejami skati **Unanswered** un **Answered**.
5 Laukā **Categories (one per line)** (kategorijas, pa vienai rindā) ierakstiet kategorijas no sava plāna, pa vienai katrā rindā.
6 Palīdzības dienestam atstājiet **Require approval of new posts** (pieprasīt jaunu ierakstu apstiprināšanu) vērtībā **No**: jautājumiem jāparādās nekavējoties. Pārslēdziet to uz **Yes**, ja jūsu organizācija vēlas, lai moderators redz katru ierakstu, pirms tas kļūst publisks.
7 Noklikšķiniet **Create board** (izveidot paneli). Pirmajā lietošanas reizē tīmekļa daļa izveido vietnes sarakstus — *Discussions Boards*, *Discussions Topics*, *Discussions Posts*, *Discussions Subscriptions* un bibliotēku *Discussions Assets* — un atver tukšo paneli.

Katras opcijas detaļas ir rakstā KB10392. Pirmā paneļa izveide: režīmi, kategorijas un apstiprināšana.

3. solis. Neatbildēto jautājumu skats kā noklusējums

Palīdzības dienesta forums darbojas tad, ja atvērtie jautājumi ir pirmais, ko eksperts ierauga. Atveriet tīmekļa daļas rekvizītu rūti (zīmuļa ikona) un grupā **Appearance** (izskats):

- iestatiet **Default view** (noklusējuma skats) uz **Unanswered** — saraksts atveras ar jautājumiem, kuriem vēl nav pieņemtas atbildes; apmeklētāji joprojām var pārslēgties uz *Recent*, *Answered*, *Featured* vai *My topics*;
- iestatiet **Topics per page** (tēmas lapā) uz vērtību, kas atbilst lapai (noklusējums ir 20; vairāk tiek ielādēts ar **Load more**);
- atstājiet ieslēgtus **Show categories** (rādīt kategorijas), **Show reply and view counters** (rādīt atbilžu un skatījumu skaitītājus) un **Show search box** (rādīt meklēšanas lodziņu), lai cilvēki varētu filtrēt pēc kategorijas, redzēt, kuri jautājumi ir aktīvi, un meklēt tēmu nosaukumos.

Publicējiet lapu. Katrs tīmekļa daļas iestatījums ir aprakstīts rakstā KB10422. Skati, lapošana, meklēšana un skaitītāji: Discussions tīmekļa daļas attēlošanas iestatījumi.

4. solis. Lūdziet ekspertus sekot panelim

Ekspertiem nevajadzētu atvērt lapu, lai uzzinātu par jaunu jautājumu. Katrs no viņiem atver paneli un komandjoslā noklikšķina **Follow** (sekot). Poga sāk sekot panelim ar biežumu *Immediately* (nekavējoties); pogas nolaižamā daļa pārslēdz uz **Daily digest** (dienas kopsavilkums) vai **Weekly digest** (nedēļas kopsavilkums) vai piedāvā **Unfollow** (pārtraukt sekošanu). Pēc tam uz pogas ir rakstīts *Following · Immediately*.

Jums par labu darbojas vēl divi noteikumi:

- persona, kas uzdod jautājumu, **seko tam automātiski**, tāpēc uzzina, kad pienāk atbilde;
- ekspertu var piesaistīt konkrētam jautājumam ar **@pieminējumu** atbildē.

Brīdinājums!

Tīmekļa daļa glabā abonementus un pieminējumus vietnes sarakstos; pašus e-pastus sūta Power Automate plūsma, ko vietnes īpašnieks izveido uz šo sarakstu pamata. Šīs plūsmas līgums — kādi notikumi, kādi adresāti, kāds biežums — ir aprakstīts rakstā KB10414. Kā darbojas paziņojumi Discussions: abonementi, pieminējumi un Power Automate. Kamēr plūsma nav izveidota, sekošana panelim reģistrē abonementu, bet e-pastu nesūta.

5. solis. Atbildiet un atzīmējiet labāko atbildi

Eksperts atver jautājumu, uzraksta atbildi atbilžu redaktorā — ar formatējumu, saitēm, tekstā ielīmētiem ekrānuzņēmumiem un pievienotiem failiem, ja nepieciešams, — un noklikšķina **Post** (publicēt). Ja atbilde atrisina jautājumu, jautājuma autors vai jebkurš moderators zem atbildes noklikšķina **Mark as answer** (atzīmēt kā atbildi). No šī brīža:

- atbildei ir emblēma *Accepted answer* (pieņemtā atbilde), un tā tiek rādīta pavediena augšpusē neatkarīgi no datuma;
- jautājums saņem emblēmu *Answered* (atbildēts), pazūd no skata **Unanswered** un parādās skatā **Answered**; stāvoklis seko pieņemtajai atbildei, tāpēc tas saglabājas, slēdzot jautājumu, bet pieņemtās atbildes dzēšana atgriež jautājumu skatā **Unanswered**;
- atzīmi var noņemt ar **Unmark answer** (noņemt atbildes atzīmi), un tās vietā var pieņemt citu atbildi — jautājumam vienlaikus ir viena pieņemtā atbilde.

Pieņemt var tikai augšējā līmeņa atbildes; atbilde uz atbildi ir komentārs pie šīs atbildes, nevis patstāvīga atbilde. Kā tas izskatās jautātājam, ir aprakstīts rakstā KB10400. Labākās atbildes atzīmēšana jautājumu un atbilžu tēmās.

Padoms

Vienojieties ar ekspertiem, ka **viņi** atzīmē atbildi, ja autors neatgriežas, lai to izdarītu. Moderatori var pieņemt jebkuru atbildi, un jautājums, kas paliek skatā *Unanswered*, lai gan ir atrisināts, dod nepareizu signālu nākamajam, kurš meklē palīdzību.

6. solis. Rādiet jaunākos jautājumus sākumlapā

Forumam jābūt redzamam tur, kur darbinieki jau tā dodas. Pievienojiet iekštīkla sākumlapai tīmekļa daļu **Discussions Activity** un tās rekvizītu rūtī:

- sadaļā **Board** izvēlieties palīdzības dienesta paneli vai atstājiet **All boards** (visi paneļi), lai apvienotu visu vietnes paneļu jaunākās tēmas;
- laukā **Board page URL** (paneļa lapas URL) ievadiet lapas adresi, kurā atrodas Discussions tīmekļa daļa — tad nosaukumi ved uz tēmu (`?topic=ID`) šajā lapā;
- grupā **Appearance** iestatiet **Maximum items** (maksimālais vienumu skaits; pēc noklusējuma pieci) un atstājiet ieslēgtu **Show board name** (rādīt paneļa nosaukumu), ja tiek rādīti vairāki paneļi.

Katra tēma tiek rādīta ar paneļa nosaukumu, autoru, pēdējās aktivitātes laiku, atbilžu skaitu un emblēmu *Answered* atrisinātajiem jautājumiem. Kamēr tēmu nav, tīmekļa daļa lasīšanas režīmā sevi paslēpj. Skatiet KB10415. Jaunāko diskusiju rādīšana jebkurā lapā ar Discussions Activity tīmekļa daļu.

Foruma uzturēšana kārtībā

Daži moderatora ieradumi saglabā palīdzības dienesta paneli noderīgu, tam augot:

- **Piespraudiet mūžzaļās atbildes.** Atveriet jautājumu, ko uzdod visi, — „Kā atiestatīt paroli?" — un noklikšķiniet **Pinned** (piesprausts); piespraustās tēmas paliek katra skata augšpusē. Noklikšķiniet **Featured** (izcelts), lai pievienotu to skatam *Featured*, kas darbojas kā kūrēts FAQ.
- **Slēdziet to, kas ir atrisināts.** Kad jautājums ir atbildēts un pavediens sāk novirzīties no tēmas, noklikšķiniet **Locked** (slēgts): tēma paliek lasāma, bet jaunas atbildes netiek pieņemtas. Slēgts jautājums saglabā emblēmu *Answered* un savu vietu skatā **Answered**; pogas **Mark as answer** un **Unmark answer** ir paslēptas, kamēr tēma ir slēgta, tāpēc, ja atbilde jāmaina, vispirms atslēdziet tēmu. Skatiet KB10410. Tēmu piespraušana, izcelšana un slēgšana.
- **Sekojiet moderēšanas rindai.** Poga **Moderation** (moderēšana) atver rindu ar ierakstiem, kas gaida apstiprināšanu (ja apstiprināšana ir ieslēgta), ierakstiem, par kuriem dalībnieki ir ziņojuši, un noraidītajiem ierakstiem. Apstipriniet, noraidiet,

atmetiet ziņojumus vai dzēsiet — skatiet KB10409. Dēļa moderēšana: apstiprināšanas rinda, noraidīšana un ziņojumu noņemšana.

- **Pielāgojiet kategorijas.** Noklikšķiniet **Board settings** paneļa komandjoslā — poga tiek rādīta moderatoriem — un mainiet **Categories (one per line)**; **Save** izmaiņas piemēro uzreiz. Paneļa nosaukumu, aprakstu, režīmu un apstiprināšanas iestatījumu maina tajā pašā sānpanelī. Tēmas, kas jau izmanto pārdēvētu kategoriju, saglabā veco nosaukumu; autors vai moderators pārvieto šādu tēmu ar **Edit** tēmas skatā — skatiet KB10423. Tēmu kārtošana ar kategorijām.
- **Kopīgojiet saites uz atbildēm.** Katrai tēmai ir adrese ar `?topic=ID`; palīdzības dienesta darbinieks var atbildēt uz e-pastu ar saiti uz gatavo atbildi.