СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Как создать страницу внутреннего FAQ для интранета с помощью Questions and Answers

2026 © Vitextra SIA. Все права защищены.

Отказ от ответственности

Для целей настоящего Заявления об отказе от ответственности:

- **Компания** (именуемая в данном Отказе от ответственности "Компания", "Мы", "Нас" или "Наш") относится к Vitextra SIA, LV-1009 Riga, Matise iela 61 - 25.
- **Документ** ссылается на статью Базы знаний.
- **Вы** означает физическое лицо, получающее доступ к Документу, или компанию, или другое юридическое лицо, от имени которого такое физическое лицо получает доступ к Документу или использует его, в зависимости от обстоятельств.
- **Веб-сайт** относится к Vitextra, доступному с https://vitextra.com

Отказ от ответственности

Информация, содержащаяся в Документе, предназначена только для общих информационных целей.

Компания не несет ответственности за ошибки или упущения в содержании Документа.

Ни в коем случае Компания не несет ответственности за какие-либо особые, прямые, косвенные, логически вытекающие или случайные убытки или любой ущерб вообще, будь то в результате действия договора, халатности или других правонарушений, возникающих в результате или в связи с использованием содержания Документа. Компания оставляет за собой право вносить дополнения, удаления или модификации в содержание Документа в любое время без предварительного уведомления.

Отказ от ответственности за ошибки и упущения

Информация, представленная в Документе, предназначена только для общего руководства по вопросам, представляющим интерес. Таким образом, ошибки могут возникать, даже если Компания принимает все меры предосторожности для обеспечения актуальности и точности содержания Документа. Кроме того, учитывая меняющийся характер законов, правил и подзаконных актов, могут возникнуть задержки, упущения или неточности в информации, содержащейся в Документе.

Компания не несет ответственности за какие-либо ошибки или упущения, а также за результаты, полученные в результате использования этой информации.

Отказ от добросовестного использования

Компания может использовать защищенные авторским правом материалы, которые владелец авторских прав явно не разрешил. Компания делает такие материалы доступными для критики, комментариев, новостных репортажей, преподавания, стипендий или исследований.

Компания считает, что это представляет собой "добросовестное использование" любого такого защищенного авторским правом материала, как это предусмотрено в разделе 107 закона США об авторском праве.

Если Вы хотите использовать защищенные авторским правом материалы из Документа в своих собственных целях, выходящих за рамки добросовестного использования, Вы должны получить разрешение от владельца авторских прав.

Отказ от ответственности "Используйте на Свой Страх и Риск"

Вся информация в Документе предоставляется "как есть", без каких-либо гарантий полноты, точности, своевременности или результатов, полученных в результате использования этой информации, и без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь гарантиями производительности, товарной пригодности и пригодности для конкретного цель.

Компания не несет ответственности перед Вами или кем-либо еще за любое принятое решение или действие, основанное на информации, предоставленной Сервисом, или за любые косвенные, особые или аналогичные убытки, даже если она предупреждена о возможности таких убытков.

Свяжитесь с Нами

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу этого заявления об отказе от ответственности, Вы можете связаться с нами по электронной почте: support@vitextra.com .

Оглавление

Сценарий 4

Шаг 1. Спланируйте категории и владельцев 4

Шаг 2. Создайте страницу и список 4

Шаг 3. Загрузите первые вопросы 5

Шаг 4. Настройте разрешения 6

Шаг 5. Настройте веб-часть 6

Шаг 6. Добавьте в Teams и расскажите о странице 7

Поддержание актуальности 7

Сценарий

Команда внутренних коммуникаций хочет одну страницу **«Центр помощи»** в интранете, которая отвечает на вопросы, которые сотрудники постоянно присылают в HR, ИТ и административно-хозяйственный отдел: как оформить отпуск, как сбросить пароль, где парковаться, как забронировать переговорную. Ответы существуют — в письмах, в общей таблице Excel, в головах сотрудников трёх отделов. Цель — страница, которую сотрудники находят сами, которую каждый отдел поддерживает по своим темам и которая растёт вместе с вопросами, которые люди действительно задают.

В этой статье показано, как построить её с помощью Questions and Answers за шесть шагов — от планирования до регулярной проверки. Каждый шаг ссылается на подробную статью.

Шаг 1. Спланируйте категории и владельцев

Прежде чем что-либо делать в SharePoint, напишите план на одну страницу:

- **Категории** — по одной на отдел или тему, не более пяти–восьми: *Учётные записи и пароли*, *Оборудование и программы*, *Отпуска и больничные*, *Зарплата и льготы*, *Офис и хозяйство*, *Командировки и расходы*. Читатели выбирают категорию по своей проблеме, поэтому называйте их по проблеме, а не по отделу.
- **Владелец для каждой категории** — человек, чьё имя попадёт в столбец **«Контакт»** и который публикует вопросы этой категории. Владельцы соглашаются проверять свои вопросы дважды в год.
- **Первые 20–30 вопросов** — собранные из почтового ящика поддержки, самых частых заявок службы поддержки и почты HR, в таблице Excel со столбцами *Вопрос*, *Ответ*, *Категория*, *Контакт*, *Ссылка*.

Подсказка

Формулируйте каждый вопрос так, как сотрудник набрал бы его в поле поиска — *Как сбросить пароль?*, а не *Процедура сброса пароля*, — и используйте в ответе слова, которыми говорят люди. Поиск веб-части охватывает текст вопроса и ответа, поэтому именно эти слова решают, будет ли запись найдена. См. KB10378. Поиск по базе знаний и постраничная загрузка в Questions and Answers.

Шаг 2. Создайте страницу и список

1 На сайте интранета (информационном сайте или центральном сайте HR) создайте страницу **«Центр помощи»** и добавьте веб-часть **Questions and Answers**

в раздел с одной колонкой.
2 На экране настройки веб-части выберите **«Новый список»**, назовите его *Вопросы Центра помощи* и нажмите **«Создать»**. Список с обязательными столбцами создаётся и подключается.
3 Задайте веб-части заголовок в режиме редактирования — *Центр помощи* — и опубликуйте страницу.

Подробности: KB10218. Как добавить и настроить веб-часть Questions and Answers.

1 Откройте список (панель свойств → **«Источник данных»** → **«Открыть список»**), перейдите в **Параметры списка** → **Столбцы** → **Категория** и введите запланированные категории по одной в строке; отключите **Разрешить ввод значений вручную** (Allow 'Fill-in' choices), чтобы владельцы выбирали из списка.

Шаг 3. Загрузите первые вопросы

Самый быстрый путь из таблицы Excel в список — сетка:

1 В списке нажмите **Изменить в представлении сетки** (Edit in grid view); если команды нет, сначала включите редактирование в сетке в разделе **Параметры списка** → **Дополнительные параметры** → **Быстрое изменение свойств** (Quick property editing) — в списке, созданном веб-частью, оно отключено.
2 Скопируйте столбец *Вопрос* из таблицы и вставьте его в **«Название»**; повторите для **«Ответ»**, **«Категория»** и **«Ссылка»**. **«Контакт»** вставляйте в виде адресов электронной почты — сетка сопоставит их с людьми.
3 Заполните **«Порядок»** значениями 10, 20, 30… в том порядке, в котором вопросы должны появляться внутри категории.
4 Пока оставьте **«Опубликовано»** равным *«Нет»*; выйдите из сетки.

Затем пусть каждый владелец просмотрит свою категорию в списке, отформатирует ответы с помощью Markdown (списки для шагов, полужирный для сроков, ссылка на политику в **«Ссылка»**), приложит формы, где нужно, и установит **«Опубликовано» = «Да»** для каждого вопроса. Markdown и блоки ответа описаны в KB10380. Насыщенные ответы в Questions and Answers: Markdown, видео, вложения, ссылки на подробности и контакты.

Предупреждение

Набирайте Markdown как обычный текст; панель форматирования формы элемента сохраняет HTML, который веб-часть не отображает. Чтобы вообще избавиться от панели, переведите столбец **«Ответ»** в обычный текст в параметрах столбца.

Шаг 4. Настройте разрешения

Страница — для всех; публикация — для владельцев.

1 В разделе **Параметры списка** → **Разрешения для этого списка** прекратите наследование разрешений.
2 Предоставьте группе **Все, кроме внешних пользователей** (Everyone except external users) (или группе посетителей интранета) уровень **Участие** (Contribute) — это позволит каждому сотруднику использовать **«Задать вопрос»** и комментировать.
3 Создайте группу **Редакторы Центра помощи** с владельцами категорий и дайте ей уровень **Изменение** (Edit).
4 В разделе **Дополнительные параметры** → **Разрешения на уровне элементов** установите для **Доступ на создание и изменение** значение **Создание элементов и изменение элементов, созданных пользователем**, чтобы сотрудники могли присылать вопросы, но не изменять и не публиковать другие элементы.

Теперь каждое обращение приходит неопубликованным и видно только редакторам в списке. Модель разрешений объясняется в KB10384. Разрешения, хранение данных и конфиденциальность в Questions and Answers, а процесс подачи вопросов — в KB10220. Как разрешить сотрудникам задавать вопросы в Questions and Answers.

1 Создайте представление списка **«К публикации»** с фильтром **«Опубликовано» = «Нет»** и настройте **оповещение списка** (или поток Power Automate на событие *При создании элемента*), которое отправляет редакторам письмо о поступившем вопросе.

Шаг 5. Настройте веб-часть

Откройте панель свойств и задайте для центра помощи на 30–150 вопросов:

Группа	Параметр	Значение
Поведение	**«Разрешить пользователям задавать вопросы»**	Включено
Поведение	**«Включить поле поиска»**	Включено
Поведение	**«Копировать ссылку»**	Включено
Показать или скрыть	**«Вложения»**, **«Контакт»**, **«Дополнительные**	Показать

Группа	Параметр	Значение
	сведения», «Показать комментарии»	
Показать или скрыть	**«Видео»**	Показать, если кто-то из владельцев записывает видео; иначе Скрыть
Вид	**«Свертывать по умолчанию»**	Вкл.
Вид	**«Фильтр по категориям»**	Включено
Вид	**«Группировка»**	Отключено (структуру задают вкладки)
Вид	**«Сортировать по»** / **«Сортировка»**	Порядок вопросов / Сортировка от А до Я
Вид	**«Элементов на странице»**	50

Переопубликуйте страницу. Обоснование этих решений приведено в KB10379. Организация вопросов: категории, группировка, фильтр по категориям, сортировка и свёртывание.

Шаг 6. Добавьте в Teams и расскажите о странице

- Закрепите страницу в канале **«Помощь»** общекорпоративной команды с помощью вкладки **SharePoint** или добавьте веб-часть как вкладку канала **QnA**, подключённую к тому же списку на сайте этой команды, если центр помощи находится там; см. KB10383. Как добавить Questions and Answers в Microsoft Teams.
- Попросите службу поддержки отвечать на повторяющиеся заявки ссылкой на подходящий вопрос, полученной кнопкой **«Копировать ссылку»**, вместо набранного вручную ответа; первые недели таких ссылок — лучшее продвижение, и каждая ссылка открывает страницу с раскрытым ответом (KB10381. Комментарии, упоминания @ и глубокие ссылки в Questions and Answers).
- Добавьте плитку **Smart Tiles** или быструю ссылку *Центр помощи* на главную страницу интранета, а также новость с анонсом и тремя примерами вопросов.

Поддержание актуальности

FAQ умирает, когда его ответы устаревают. Три регулярных процедуры поддерживают его в рабочем состоянии без больших усилий:

1 **Еженедельно** — редактор проверяет представление **«К публикации»**, отвечает на новые вопросы или перенаправляет их и публикует. Вопрос, на который никто не может ответить, — подсказка для новой категории или нового владельца.
2 **Ежеквартально** — каждый владелец открывает список с фильтром по своей категории, отсортированный по **«Изменено»**, и перечитывает ответы старше шести месяцев: всё ещё верно, ссылка всё ещё работает, контакт всё ещё в этой роли.
3 **Ежегодно** — экспортируйте список в Excel, просмотрите комментарии (они показывают, где ответы непонятны) и статистику службы поддержки (какие вопросы всё ещё задают по электронной почте) и уберите вопросы, которые никому не нужны.

При включённом управлении версиями в параметрах списка (**Параметры управления версиями → Создавать версию при каждом изменении элемента**) список хранит историю каждого ответа, поэтому владелец может увидеть, кто что изменил, и при необходимости восстановить предыдущую версию.