

# **Функциональные характеристики ПО**

Система управления знаниями Plus7 МаяК

## Оглавление

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Основные требования</b>                          | <b>3</b> |
| 1.1. Описание функции «Поиск»                          | 3        |
| 1.2. Организация работы с контентом                    | 5        |
| 1.3. Уведомление о вносимых изменениях и нововведениях | 7        |
| 1.4. Сбор и обработка обратной связи                   | 8        |
| 1.5. Ролевая модель                                    | 8        |
| <b>2. Дополнительные требования</b>                    | <b>9</b> |
| 2.1. Проверка знаний пользователя                      | 9        |
| 2.2. Отчетность  | 9        |
| 2.3. Интерфейс   | 11       |
| 2.4. Модуль согласования и рецензирования статей       | 11       |
| 2.5. Модуль «Форум»                                    | 11       |
| 2.6. Модуль отправки сообщений клиентам                | 12       |
| 2.7. Модуль «Геймификация»                             | 12       |
| 2.8. Виджет Plus7 MayaK                                | 12       |
| 2.9. Технические возможности                           | 12       |
| 2.10. Варианты развертывания системы                   | 12       |

## 1. Основные требования

### 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 Plus7 MayaK 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 требования

### 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 | <p>Анализ информации по количеству просмотров позволяет определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наиболее популярные и используемые в работе статьи как в целом по организации, так и в отдельности по группам пользователей / пользователю;</li> <li>• Редко просматриваемые или непросмотренные статьи;</li> <li>• Активность каждого конкретного пользователя и частоту обращений к Plus7 MayaK.</li> </ul> |
| 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 MayaK**

Система Plus7 MayaK 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 MayaK.

## **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 MayaK 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.