

УТВЕРЖДЕН

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ СВЯЗИ «ПОТОК»

(версия ПО 4)

**Технологическая инструкция. Подсистема ин-
формационно-справочного обслуживания**

36438574.42 5100.002.И2.12

2017

Аннотация

Данный документ предназначен для пользователей, работающих с подсистемой информационно-справочного обслуживания.

В документе приведена информация о назначении и структуре подсистемы, о технологии работы с ней, также описаны используемые интерфейсные модули.

Для каждого модуля приведен его вид после запуска, даны подробные описания всех доступных операций с инструкциями по вводу данных.

Содержание

1. Подсистема информационно-справочного обслуживания	4
2. Основные модули	6
2.1. Каталог материалов	6
2.2. Материалы	8
2.2.1. Создание материала	10
2.2.2. Редактирование материала	11
2.2.3. Удаление материала	15
2.3. Контексты	15
2.3.1. Создание контекста	17
2.3.2. Редактирование контекста	17
2.3.3. Удаление контекста	18
2.4. Тексты материалов	18
2.4.1. Просмотр текста материала	20

1. Подсистема информационно-справочного обслуживания

Подсистема информационно-справочного обслуживания предназначена для поддержки деятельности call-центров и других служб, осуществляющих консультирование по телефону.

В состав подсистемы входят консультационная база знаний и интерфейс для работы с ней.

Консультационная база знаний имеет иерархическую структуру. На каждом уровне иерархии могут быть расположены информационные материалы, представляющие собой html-статьи. К каждому материалу может быть привязано одно или несколько уникальных словосочетаний, так называемых «контекстов», позволяющих быстро найти материал.

Основными функциями подсистемы информационно-справочного обслуживания являются:

- ведение базы знаний:
 - ввод и редактирование html-статей с информационными материалами;
 - ведение дерева материалов;
 - группировка материалов по тематике при помощи контекстов;
- поиск информации в базе знаний:
 - навигация по дереву материалов;
 - полнотекстовый морфологический поиск материалов по слову и фразе;
 - просмотр и распечатка материалов.

В состав подсистемы входят следующие основные модули:

- Каталог материалов — рабочее окно оператора call-центра и редактора базы знаний, позволяющее выполнять все операции по ведению базы знаний и поиску в ней информации;
- Материалы — консультационная база знаний;
- Контексты — справочник уникальных текстовых меток материалов;
- Тексты материалов — вспомогательный справочник, содержащий все версии текстов материалов.

При необходимости может быть организован web-ресурс для самостоятельного поиска пользователями сети Интернет информации в консультационной базе знаний.

На web-ресурсе отображаются только актуальные опубликованные материалы. Доступны операции поиска, просмотра и распечатки материалов, но операции по редактированию материалов и просмотру истории редактирования недоступны.

2. Основные модули

2.1. Каталог материалов

Каталог материалов — это основной модуль подсистемы информационно-справочного обслуживания, предназначенный для работы с базой знаний операторов call-центра и редакторов базы знаний. Этот модуль позволяет выполнять все операции с материалами, их текстами и контекстами.

Внешний вид модуля представлен на рисунке ниже.

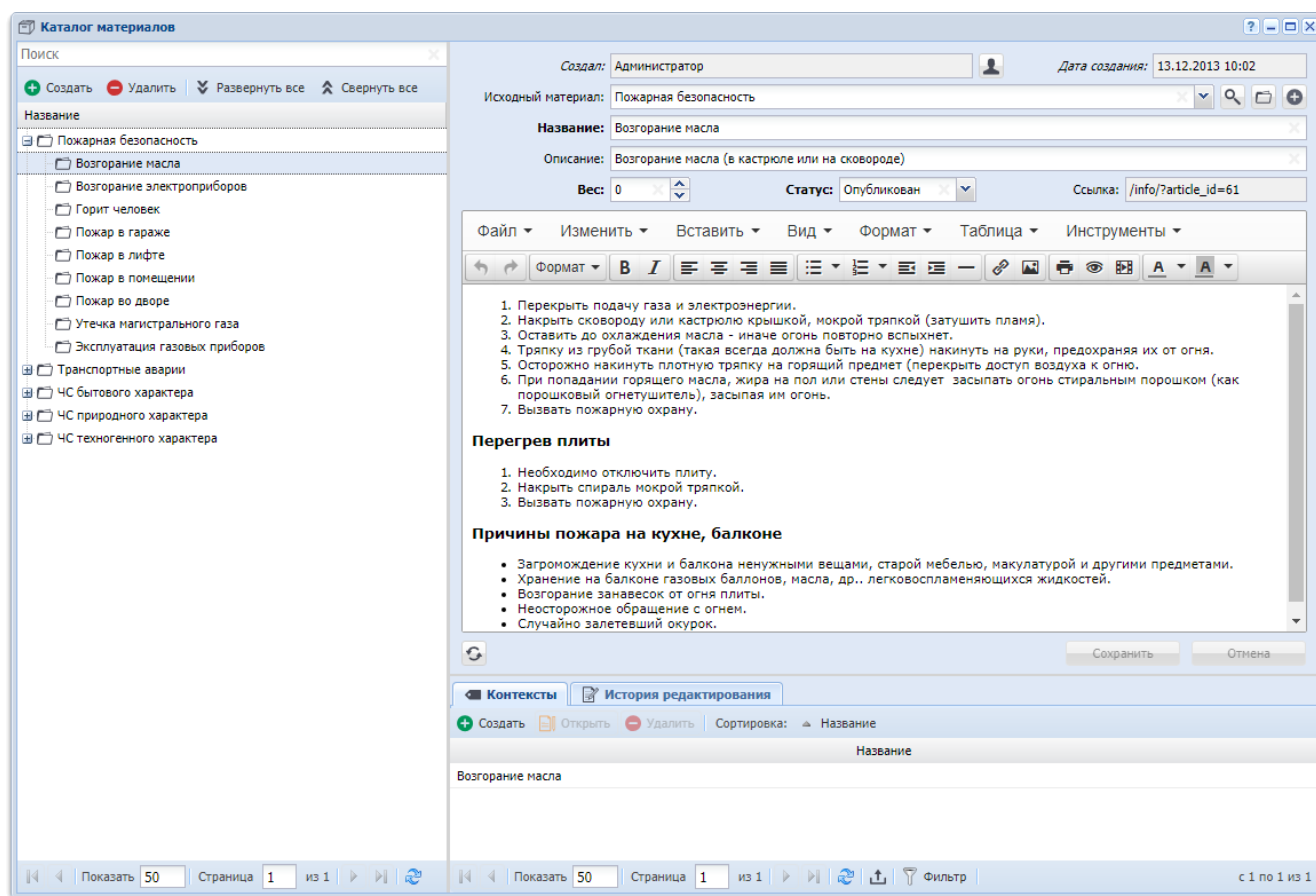


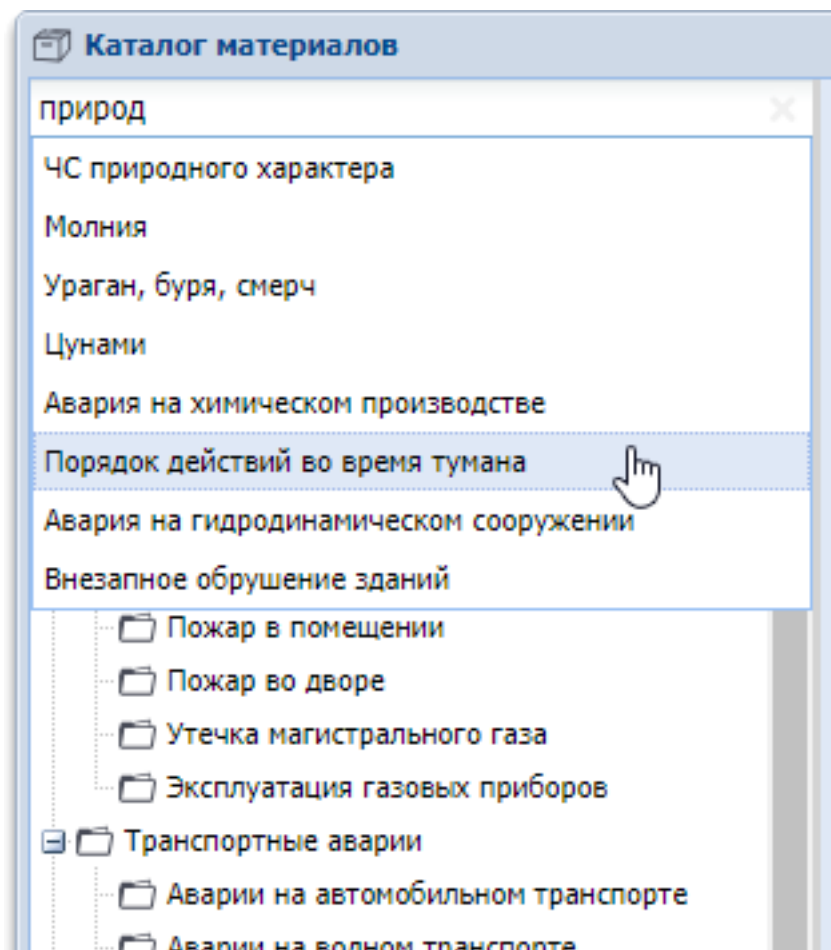
Рисунок 2.1. Модуль «Каталог материалов»

В левой части модуля расположено дерево материалов и, над ним, поле поиска. В правой части расположена область редактирования материала.

Для разворачивания и сворачивания иерархии в дереве материалов воспользуйтесь кнопками  и , расположенными рядом с названиями материалов, а также кнопками « Развернуть все» и « Свернуть все», расположенными на панели инструментов.

Чтобы открыть материал на просмотр и редактирование, щелкните по его названию. Материал будет открыт в области редактирования.

Для поиска материала введите в поле поиска текст, а затем в появившемся списке щелкните по интересующему материалу. Поиск выполняется по названиям, описаниям, текстам и контекстам материалов. В примере, представленном на рисунке ниже, выполнен поиск по тексту «природ», в базе знаний найдено восемь материалов.



**Рисунок 2.2. Модуль «Каталог материалов»,
фрагмент. Пример поиска материалов**

Функциональность области редактирования материала аналогична функциональности модуля редактирования материала, при этом имеются следующие особенности:

- вкладка «Дочерние материалы» в области редактирования материала отсутствует, поскольку перечень дочерних материалов доступен для просмотра в дереве;
- если в области редактирования текст материала был отредактирован, но не сохранен, то при попытке перейти в дереве к другому материалу выдается сообщение с предложением сохранить изменения.

Для создания и удаления материалов воспользуйтесь кнопками «Создать» и «Удалить», расположенными на панели инструментов. Создание и удаление выполняется так же, как при работе с поисковым модулем «Материалы».



Для создания дочернего материала выделите в дереве родительский материал и нажмите кнопку «Создать». В результате в модуле создания материала поле «Исходный материал» будет заполнено автоматически.

Удалить можно только материалы, не имеющие дочерних материалов. В противном случае удаление не выполняется, пользователю выдается соответствующее предупреждение.

2.2. Материалы

Каждый материал представляет собой статью по определенной тематике, расположенную на определенном уровне иерархии. Все имеющиеся материалы в совокупности составляют консультационную базу знаний, входящую в состав подсистемы информационно-справочного обслуживания.

Для работы с перечнем материалов предназначен поисковый модуль, представленный на рисунке ниже.

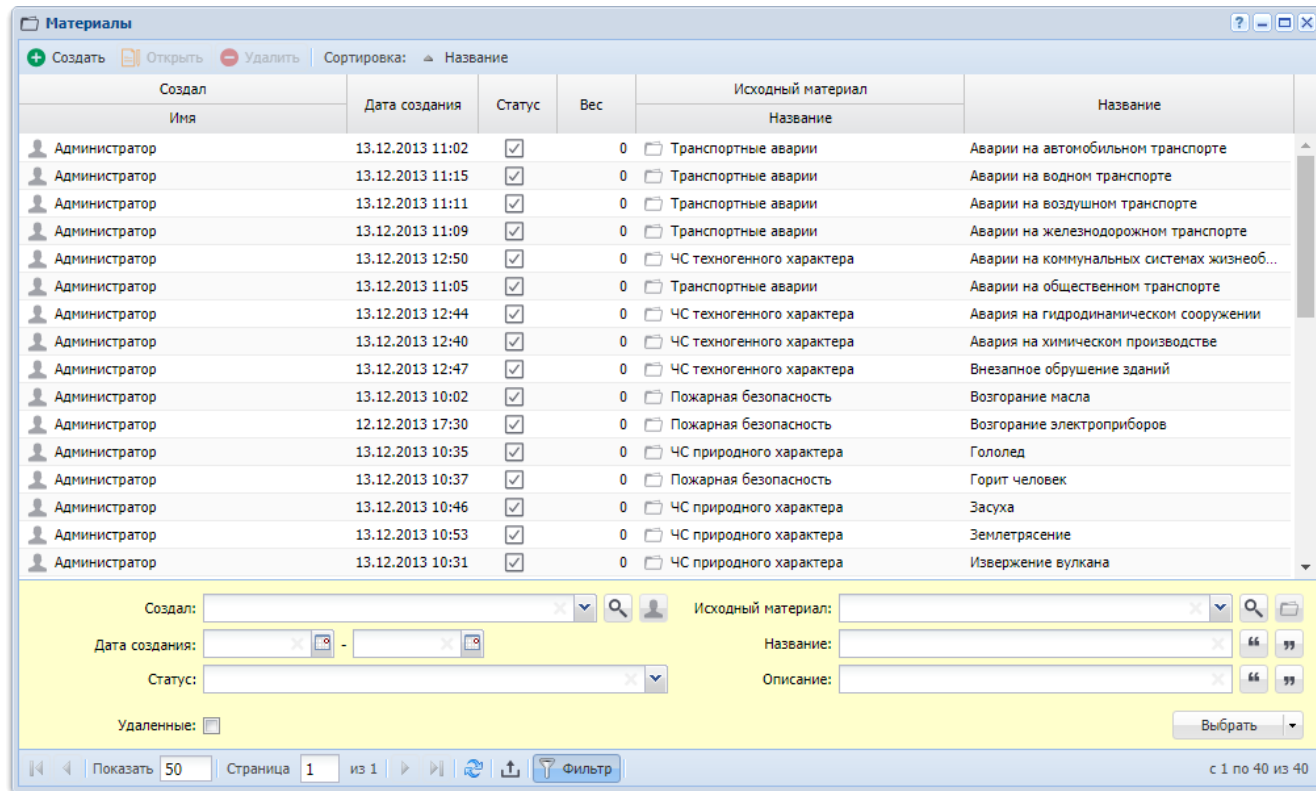


Рисунок 2.3. Модуль «Материалы»



Создавать, открывать на редактирование и удалять материалы можно также из каталога материалов.

В таблице ниже указано, какие атрибуты имеют материалы, приведено описание этих атрибутов.

Таблица 2.1. Атрибуты материала

Название	Описание	Тип значения
Создал	Пользователь, создавший материал. Атрибут заполняется автоматически при создании материала, недоступен для редактирования.	Объект «Пользователь» (подсистема «Полномочия»)
Дата создания	Дата создания материала. Атрибут заполняется автоматически при создании материала, недоступен для редактирования.	Дата и время
Исходный материал	Материал, вышестоящий для данного. Атрибут используется для организации иерархии материалов. У материалов, расположенных на верхнем уровне иерархии, атрибут «Исходный материал» имеет пустое значение.	Объект «Материал»
Название	Название материала. Обязательный атрибут.	Строка
Описание	Краткое описание материала. Допускается пустое значение.	Строка
Вес	Вес материала. Обязательный атрибут. В настоящей версии системы не используется.	Число
Статус	Статус публикации материала на web-ресурсе. Пользователям web-ресурса доступны только материалы, имеющие статус «Опубликован». Обязательный атрибут.	Элемент списка: • Опубликован; • Неопубликован.
Ссылка	Ссылка на материал на web-ресурсе.	Строка

Название	Описание	Тип значения
	Атрибут заполняется автоматически при создании материала, недоступен для редактирования.	

После создания материал может быть связан с объектами системы, перечисленными в таблице ниже. В таблице приведено краткое описание связей и названия поисковых модулей, соответствующих связям. Более детальную информацию об этих связях см. в разделах справки, посвященных указанным поисковым модулям.

Таблица 2.2. Связи материала с другими объектами

Объекты	Описание	Поисковый модуль
Контексты	К каждому материалу может быть привязано одно или несколько уникальных словосочетаний, так называемых «контекстов», позволяющих быстро найти материал.	Контексты
Дочерние материалы	У материала может быть один или несколько дочерних, то есть нижестоящих, материалов. Перечень дочерних материалов, так же, как и атрибут «Исходный материал» (см. таблицу выше), используется для организации иерархии материалов.	Материалы
Тексты материала (история редактирования)	Текст материала представляет собой объект системы, основным атрибутом которого является html-страница, содержащая текстовую и графическую информацию. Если при редактировании материала его текст изменен, то старая версия текста остается в системе, но также автоматически создается новый объект «Текст материала» и привязывается к тому же материалу. Таким образом в системе сохраняется история редактирования материала. В подсистеме информационно-справочного обслуживания у каждого материала можно просмотреть как актуальную версию текста, так и все предыдущие версии. На web-ресурсе доступны только актуальные версии текстов материалов.	Тексты материалов

При помощи флага «Удаленные» можно включить в результаты фильтрации информацию об удаленных материалах.

2.2.1. Создание материала

Создание материала выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Рисунок 2.4. Модуль «Создание материала»

В соответствующих полях укажите атрибуты материала, см. их описание в разделе 2.2, «Материалы».



При создании из каталога материалов в качестве исходного материала автоматически устанавливается материал, выделенный в дереве и, соответственно, отображенный в области редактирования.



Поскольку в настоящей версии атрибут «Вес» не используется, то можно оставить значение по умолчанию 0.

2.2.2. Редактирование материала

Редактирование материала выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

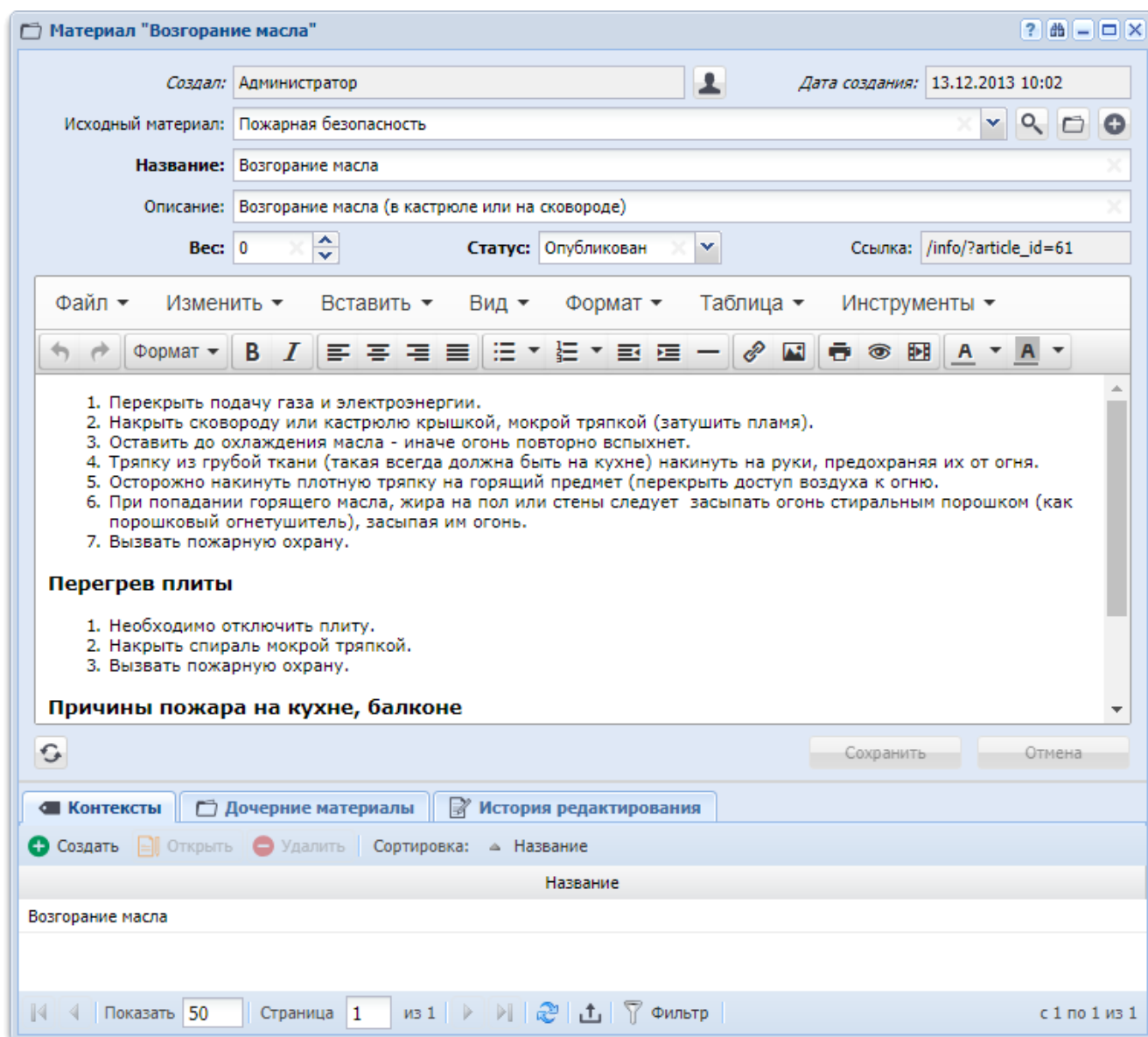


Рисунок 2.5. Модуль «Материал». Вкладка «Контексты»

В верхней части модуля расположены поля с атрибутами материала, см. их описание в разделе 2.2, «Материалы». Просмотрите и при необходимости отредактируйте эти атрибуты.

В средней части модуля расположена область редактирования html-страницы, где отображается актуальная версия текста материала. Чтобы отредактировать и отформатировать текст, воспользуйтесь меню и панелью инструментов, расположенными вверху области редактирования.

Для печати текста воспользуйтесь пунктом меню «Файл / Печать» или кнопкой



Для вставки в текст гиперссылки на другой материал базы знаний нажмите кнопку



и в поле «Адрес ссылки» вставьте ссылку, указанную в атрибуте «Ссылка» этого материала. Гиперссылка будет работать при просмотре материала на web-ресурсе.

По завершении редактирования нажмите кнопку «Сохранить» или «Отмена» в зависимости от того, требуется ли сохранить новую версию текста материала или нужно отменить изменения.

На вкладке «Контексты», представленной на рисунке выше, и вкладке «Дочерние материалы», представленной на рисунках ниже, просмотрите и при необходимости отредактируйте перечень контекстов и дочерних материалов, связанных с данным материалом. На вкладке «История редактирования» просмотрите все версии текста материала (тексты, связанные с материалом). См. описание связей в разделе 2.2, «Материалы». Работа с вкладками осуществляется так же, как с соответствующими поисковыми модулями. Можно открыть их, нажав кнопку «Фильтр» на вкладке.



Если материал открыт на редактирование в каталоге материалов (в области редактирования), то вкладка «Дочерние материалы» отсутствует. Перечень дочерних материалов отображается в дереве материалов.

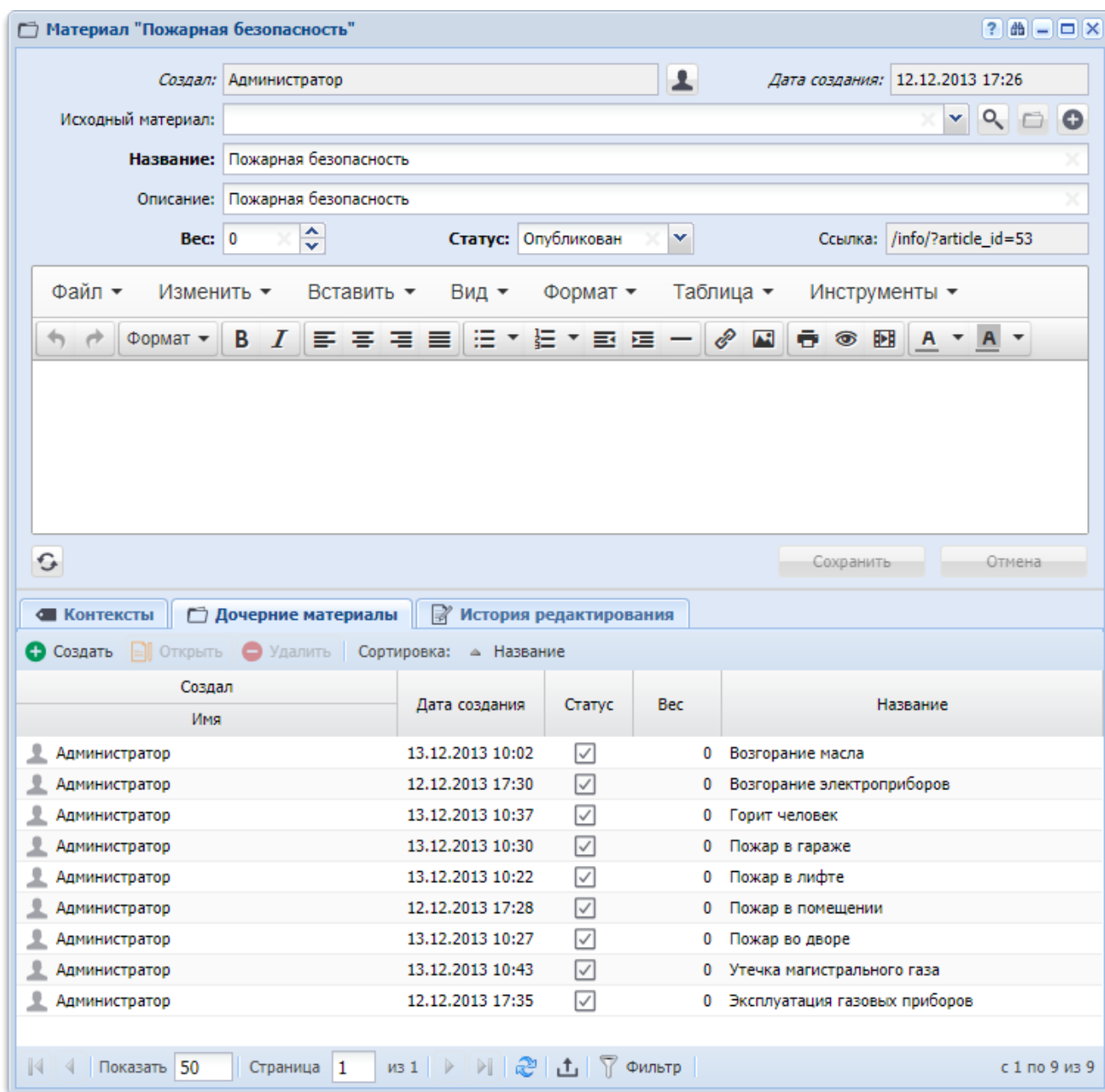


Рисунок 2.6. Модуль «Материал». Вкладка «Дочерние материалы»

Контексты

Дочерние материалы

История редактирования

Открыть

Сортировка: ▾ Дата

Пользователь		Дата
Имя		
	Администратор	02.11.2018 14:31
	Администратор	02.11.2018 14:29
	Администратор	02.11.2018 11:43
	Администратор	02.11.2018 11:42
	Администратор	13.12.2013 10:05

⏮

⏪

Показать 50

Страница 1

из 1

⏩

⏭

↺

⬆

🔍

Фильтр

с 1 по 5 из 5

**Рисунок 2.7. Модуль «Материал», фрагмент.
Вкладка «История редактирования»**

2.2.3. Удаление материала

Удалить можно только материалы, не имеющие дочерних материалов. В противном случае удаление не выполняется, пользователю выдается соответствующее предупреждение.

Удаленные материалы остаются в системе, но получают пометку об удалении.

2.3. Контексты

Контекст — это уникальное словосочетание, по которому можно найти определенный материал. Один контекст соответствует ровно одному материалу, хотя к каждому материалу может быть привязано несколько контекстов.

Для работы с перечнем контекстов предназначен поисковый модуль, представленный на рисунке ниже.

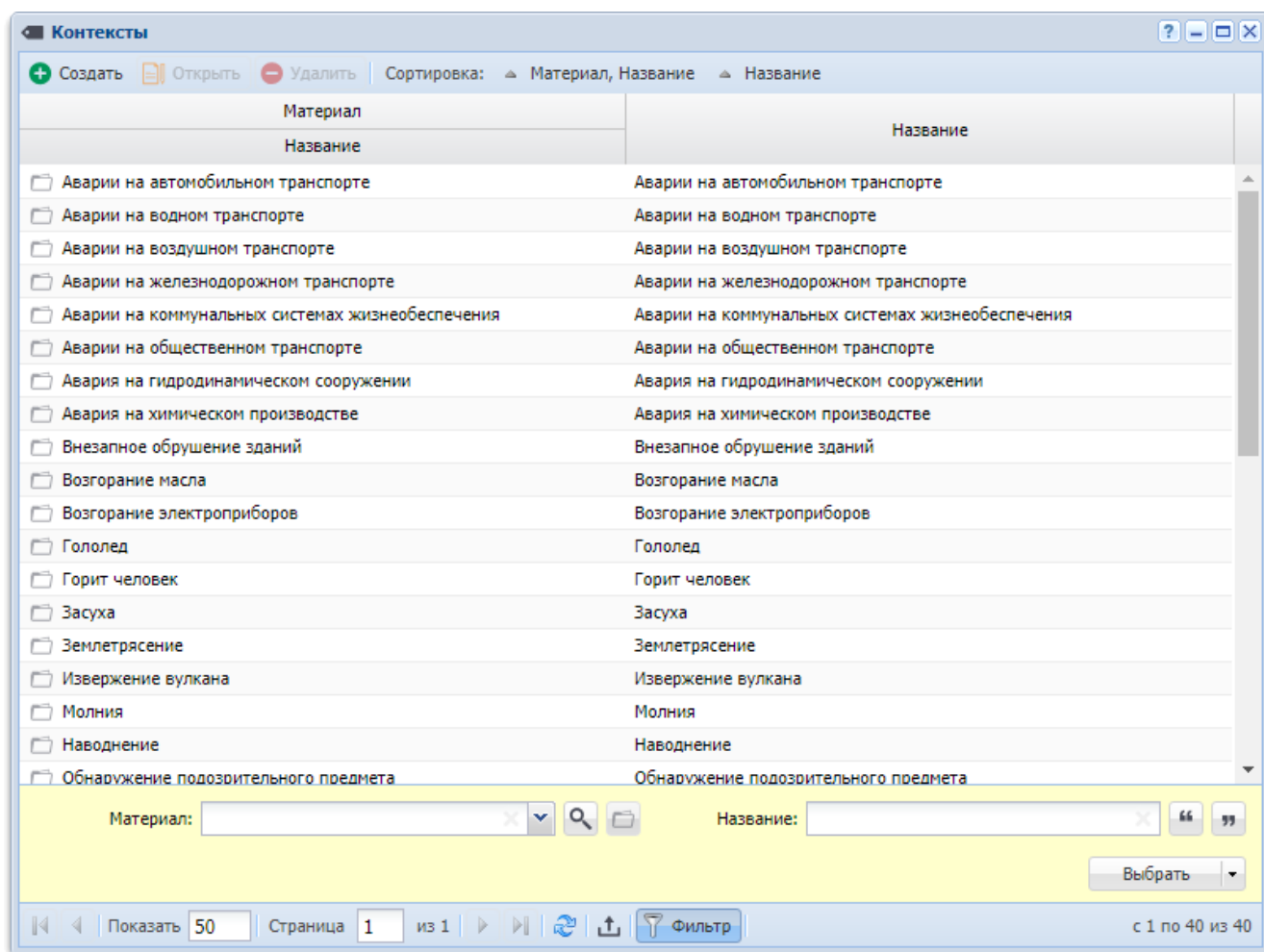


Рисунок 2.8. Модуль «Контексты»



Создавать, открывать на редактирование и удалять контексты можно также с вкладки «Контексты», расположенной в каталоге материалов (в области редактирования) или в модуле редактирования материала.

В таблице ниже указано, какие атрибуты имеют контексты, приведено описание этих атрибутов.

Таблица 2.3. Атрибуты контекста

Название	Описание	Тип значения
Материал	Материал, к которому относится контекст. Обязательный атрибут.	Объект «Материал»
Название	Уникальное словосочетание, собственно контекст.	Строка

Название	Описание	Тип значения
	Обязательный атрибут.	

2.3.1. Создание контекста

Создание контекста выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

Рисунок 2.9. Модуль «Создание контекста»

В соответствующих полях заполните атрибуты контекста, см. их описание в разделе 2.3, «Контексты».



При создании с вкладки «Контексты», расположенной в каталоге материалов или в модуле редактирования материала, материал выбирается автоматически, хотя можно изменить выбор, поле «Материал» доступно для редактирования.



При создании из поискового модуля «Контексты» можно выделить в нем строку, где указан интересующий материал, а затем нажать кнопку «Создать». В результате материал будет выбран автоматически.

2.3.2. Редактирование контекста

Редактирование контекста выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

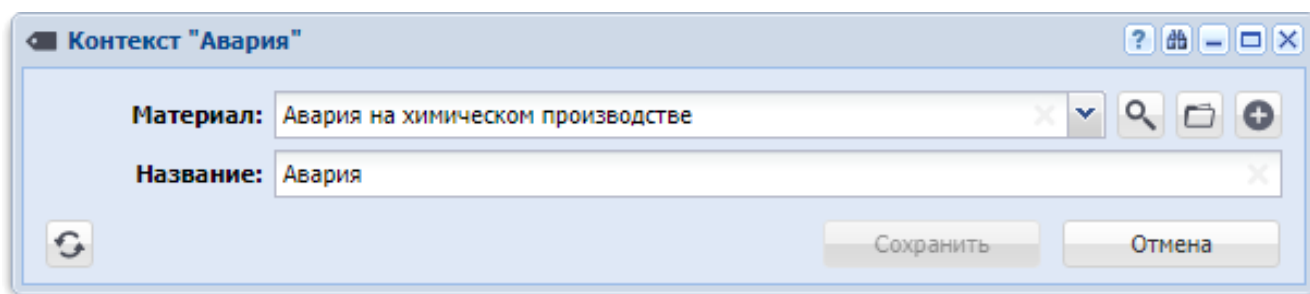


Рисунок 2.10. Модуль «Контекст»

В соответствующих полях просмотрите и при необходимости отредактируйте атрибуты контекста, см. их описание в разделе 2.3, «Контексты».

2.3.3. Удаление контекста

Ограничений на удаление контекстов нет.

Контексты удаляются безвозвратно.

2.4. Тексты материалов

Текст материала представляет собой вспомогательный объект системы, содержащий html-страницу с текстовой и графической информацией. Каждый текст привязан ровно к одному материалу, но к каждому материалу может быть привязано несколько текстов, составляющих в совокупности историю редактирования материала. Актуальным является текст материала, созданный последним. В каталоге материалов в области редактирования, а также в модуле редактирования материала отображается актуальный текст, а остальные тексты доступны в этих модулях на вкладке «История редактирования». На web-ресурсе отображаются только актуальные тексты материалов.

Поисковый модуль, представленный на рисунке ниже, предназначен для работы с перечнем текстов материалов.

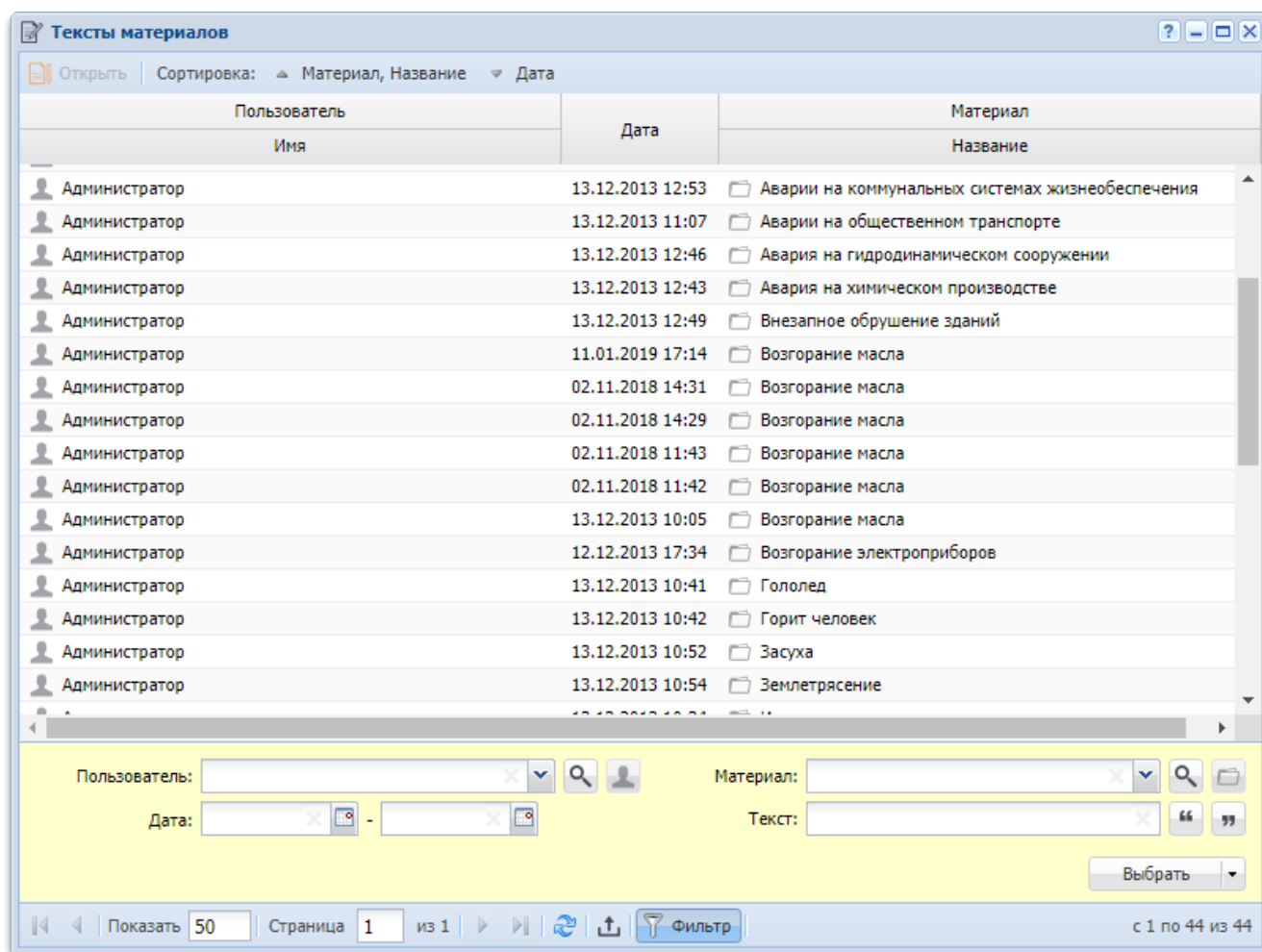


Рисунок 2.11. Модуль «Тексты материалов»

Операция создания текстов материалов в поисковом модуле «Тексты материалов» не предусмотрена. Для создания текста материала воспользуйтесь каталогом материалов или модулем редактирования материала.



Чтобы открыть материал на редактирование, достаточно щелкнуть по пиктограмме в столбце «Материал».

Операция редактирования текстов материалов в системе не предусмотрена, тексты открываются только на просмотр.

Операция удаления текстов материалов в системе не предусмотрена. Тексты, относящиеся к одному и тому же материалу, составляют историю редактирования этого материала. Текст, созданный последним, является актуальным и отображается в каталоге материалов и на web-ресурсе.

В таблице ниже указано, какие атрибуты имеют тексты материалов, приведено описание этих атрибутов.

Таблица 2.4. Атрибуты текста материала

Название	Описание	Тип значения
Пользователь	Пользователь, создавший текст материала. Атрибут заполняется автоматически при создании текста материала, недоступен для редактирования.	Объект «Пользователь» (подсистема «Полномочия»)
Дата	Дата создания текста материала. Атрибут заполняется автоматически при создании текста материала, недоступен для редактирования.	Дата и время
Материал	Материал, к которому относится текст. Атрибут заполняется автоматически при создании текста материала, недоступен для редактирования.	Объект «Материал»
Текст	Собственно текст материала, html-страница, содержащая текстовую и графическую информацию.	Текст

2.4.1. Просмотр текста материала

Просмотр текста материала пользователя выполняется при помощи модуля, представленного на рисунке ниже.

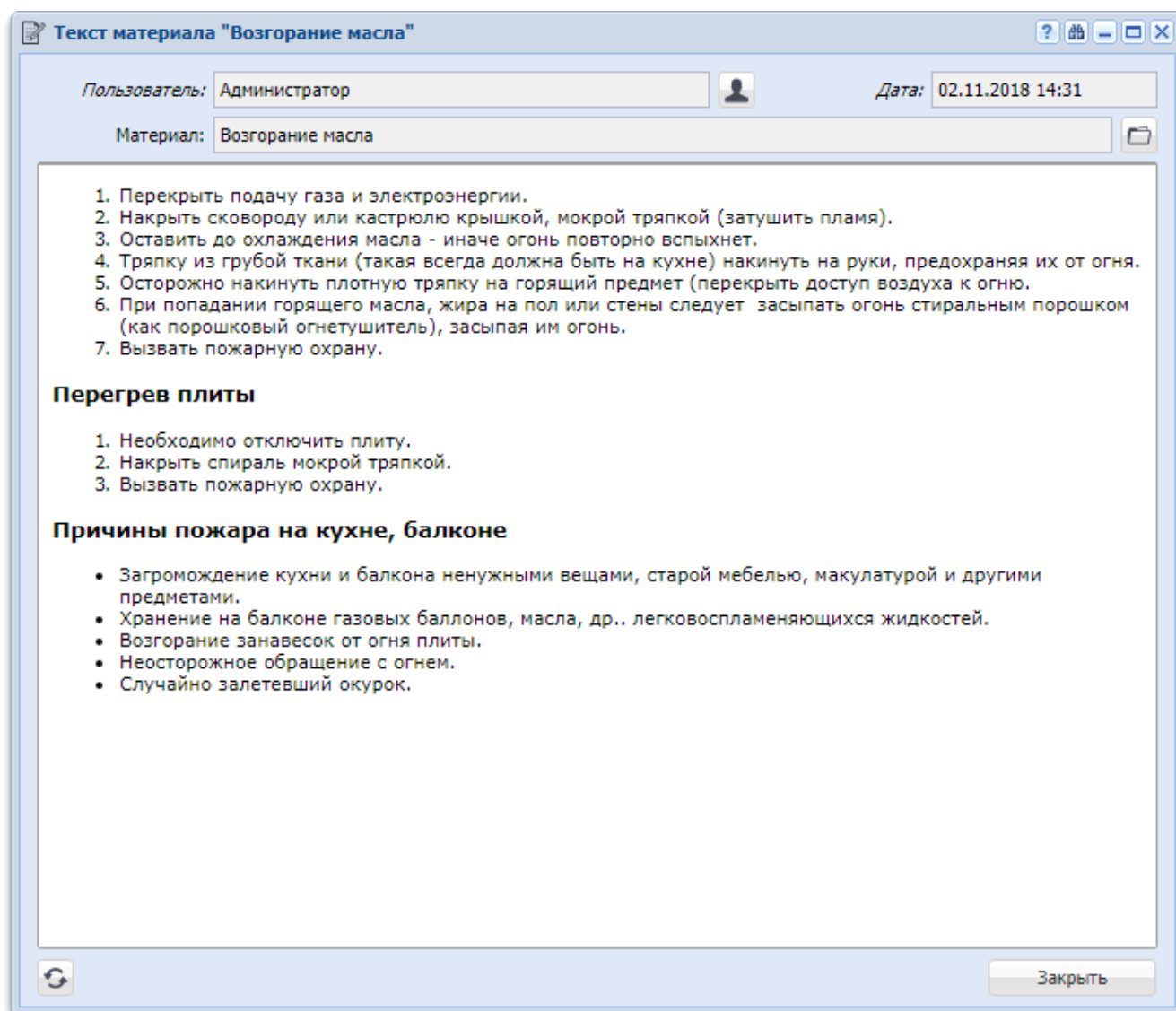


Рисунок 2.12. Модуль «Текст материала»

В соответствующих полях просмотрите атрибуты текста материала, см. их описание в разделе 2.4, «Тексты материалов». Поскольку редактирование текстов материалов в системе не предусмотрено, все поля доступны только для просмотра.