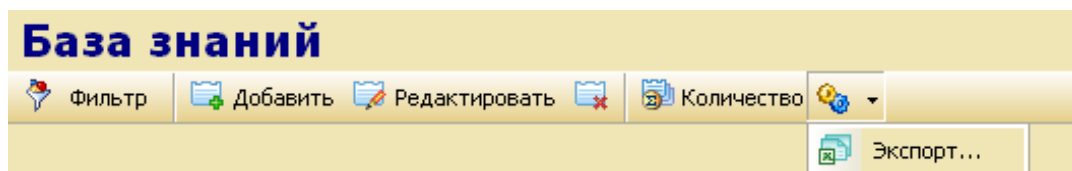


# Модуль «База знаний»

В этом разделе описываются:

- ❖ назначение базы знаний,
- ❖ работа с модулем «База знаний» в системе.



## Вызов

Модуль «База знаний» может быть вызван одним из двух способов:

- ❖ пункт меню: «Модуль/База знаний»,
- ❖ инструментальная панель: пиктограмма

## Назначение

 Модуль «База знаний» Quick Sales предназначен для работы с базой знаний.

База знаний Quick Sales представляет собой хранилище информации, которое состоит из двух частей: вопросов и ответов.

Такое представление информации удобно для передачи и обмена знаниями и называется FAQ (Frequently Asked Questions) - «Часто Задаваемые Вопросы».

База знаний создается сотрудниками компании. В базе сохраняются идеи, решения и опыт профессионалов, которые успешны в работе и которые готовы поделиться своими знаниями с коллегами (например, с молодыми или новенькими работниками).

Итак, в каких случаях Вам стоит воспользоваться модулем «База знаний»?

- ❖ **У вас есть вопрос по Вашей работе.** Например, у Вас возникла проблема с клиентами и Вы не знаете, как ее решить. Тогда Вы можете поискать в базе знаний ответ на Ваш вопрос. Возможно, с этой же проблемой уже сталкивался другой сотрудник и поделился своим решением. Если готового ответа на Ваш вопрос нет – впишите в базу свой вопрос.
- ❖ **У Вас большой профессиональный опыт,** и Вы можете подсказать другим выход из затруднительных ситуаций. В этом случае периодически просматривайте базу знаний и, если в базе есть вопросы, на которые нет ответов, то впишите свои ответы.

- ❖ **Вы хотите поделиться с коллегами своими знаниями** – вводите в базу сразу и вопрос и ответ. Ваши советы и рекомендации увидят Ваши коллеги и будут Вам признательны.

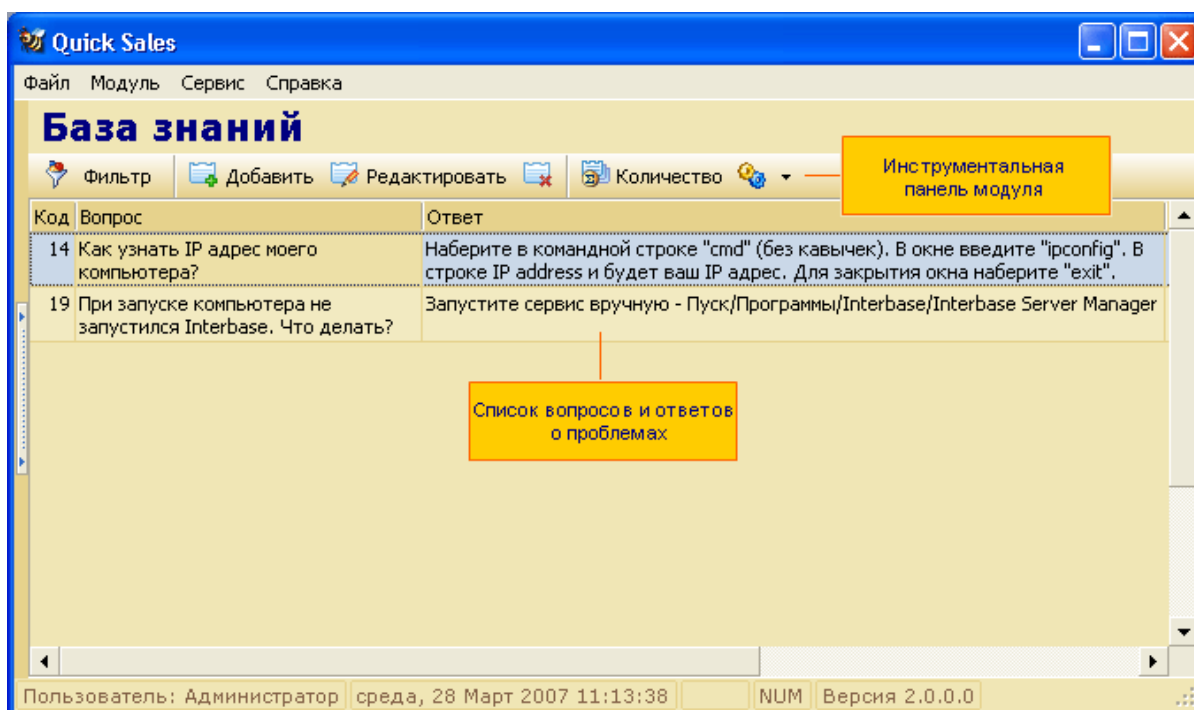
Таким образом, с помощью «Базы знаний» Quick Sales в Вашей компании может происходить накопление и обмен знаниями.


## Функции

Модуль «Базы знаний» обеспечивает:

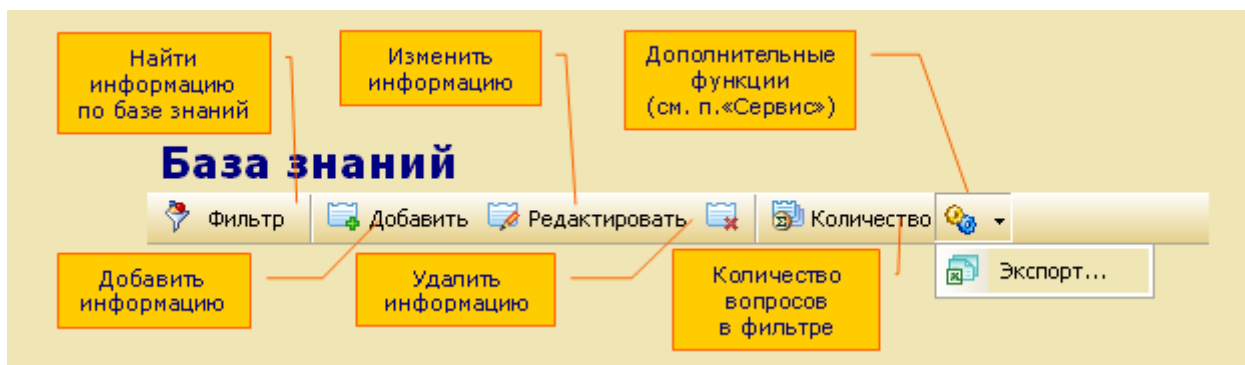
- ❖ поиск ответов на вопросы,
- ❖ добавление, редактирование, удаление вопросов и ответов,
- ❖ экспорт вопросов и ответов в текстовый файл или MS Excel.

Информация в базе знаний представляется в виде таблицы, которая имеет две основные колонки – «Вопрос» и «Ответ»:



**Замечание.** Иногда вопрос или ответ полностью не помещается в заданном размере ячейки таблицы. Тогда для полного просмотра текста щелкните по вопросу/ответу два раза мышкой или нажмите кнопку  Редактировать – откроется окно, где Вы сможете просмотреть текст до конца.

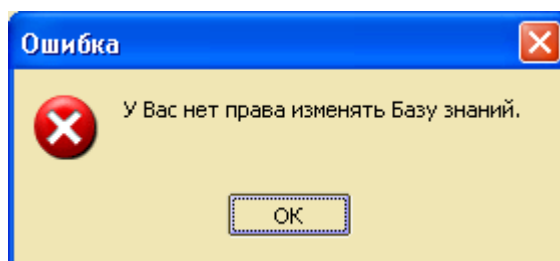
Для работы с базой знаний предназначены следующие кнопки:



Любой пользователь всегда может поискать в базе знаний ответ на интересующий его вопрос. Однако для того, чтобы

- ❖ добавить, изменить или удалить информацию,
- ❖ экспортировать информацию,


у Вас должны быть соответствующие права доступа. Если прав нет, то при попытке выполнить одно из перечисленных действий Вы получите сообщение:

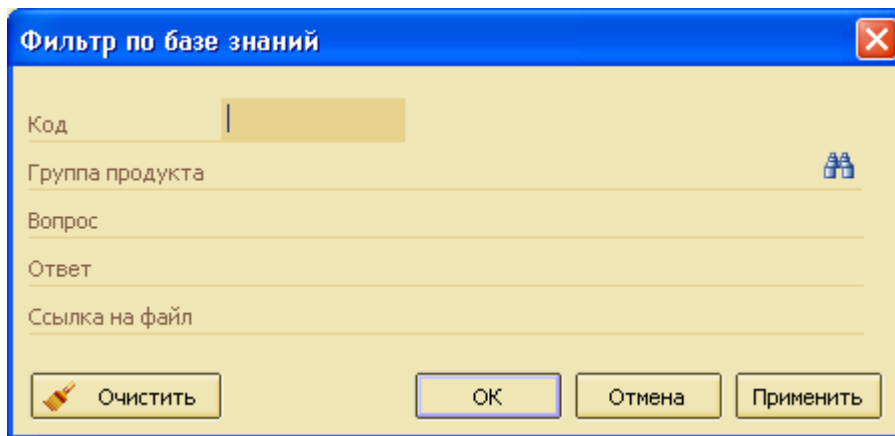


## Фильтр

**Вызов:** Модуль «База знаний»/Кнопка  Фильтр

Фильтр предоставляет пользователю возможность поиска нужной информации по заданному критерию. Используя фильтр, Вы можете найти интересующий Вас вопрос/ответ, располагая совсем небольшой информацией (например, предполагая, какие фразы или слова есть в описании вопроса).

Для начала поиска нажмите кнопку  Фильтр или клавишу «F3». Раскроется окно «Фильтр по базе знаний», которое выглядит так:



В окне следует задать критерии поиска. Искать можно:

- ❖ по коду вопроса,
- ❖ по группе продуктов, к которым относится информация,
- ❖ по вхождению заданного Вами текста в текст вопроса/ответа,
- ❖ по ссылке на файл.

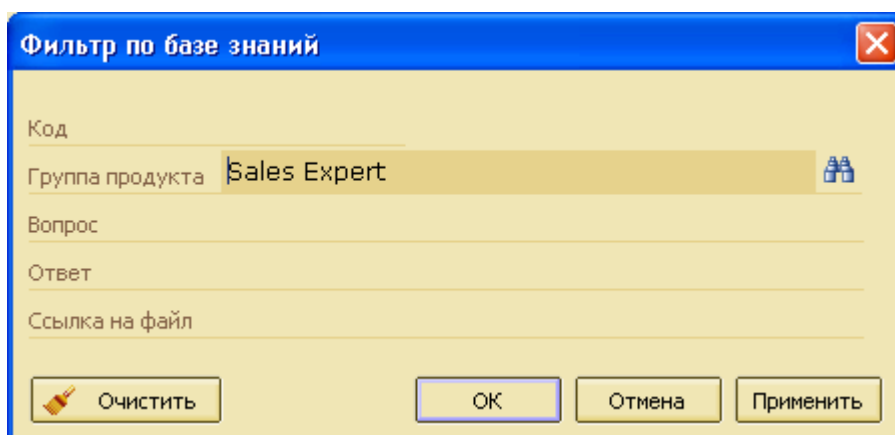
Для поиска по тексту вопроса/ответа достаточно указать:

- ❖ часть текста (фразу) в кавычках, которая есть в тексте,
- ❖ несколько слов из текста,
- ❖ одно слово или даже его часть.

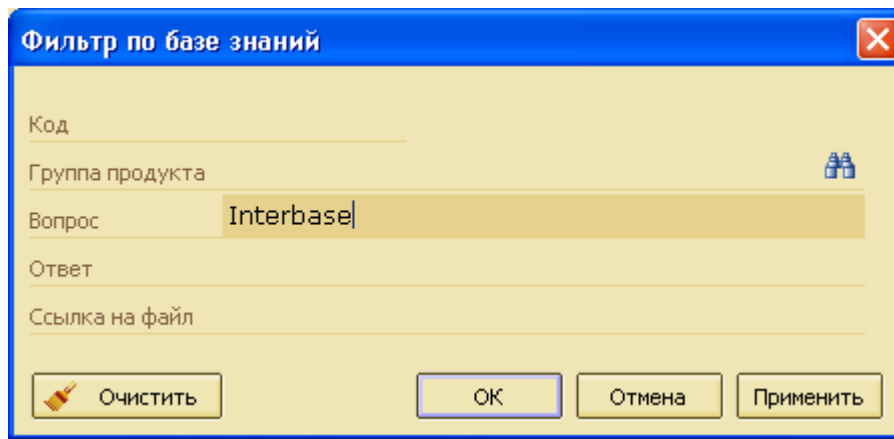
Можно проводить поиск одновременно по нескольким критериям.

После того, как Вы сформируете Ваш запрос, нажмите кнопку «ОК» - выполнится поиск. В результате система отберет и выведет на экран все вопросы/ответы, удовлетворяющие указанным Вами критериям.

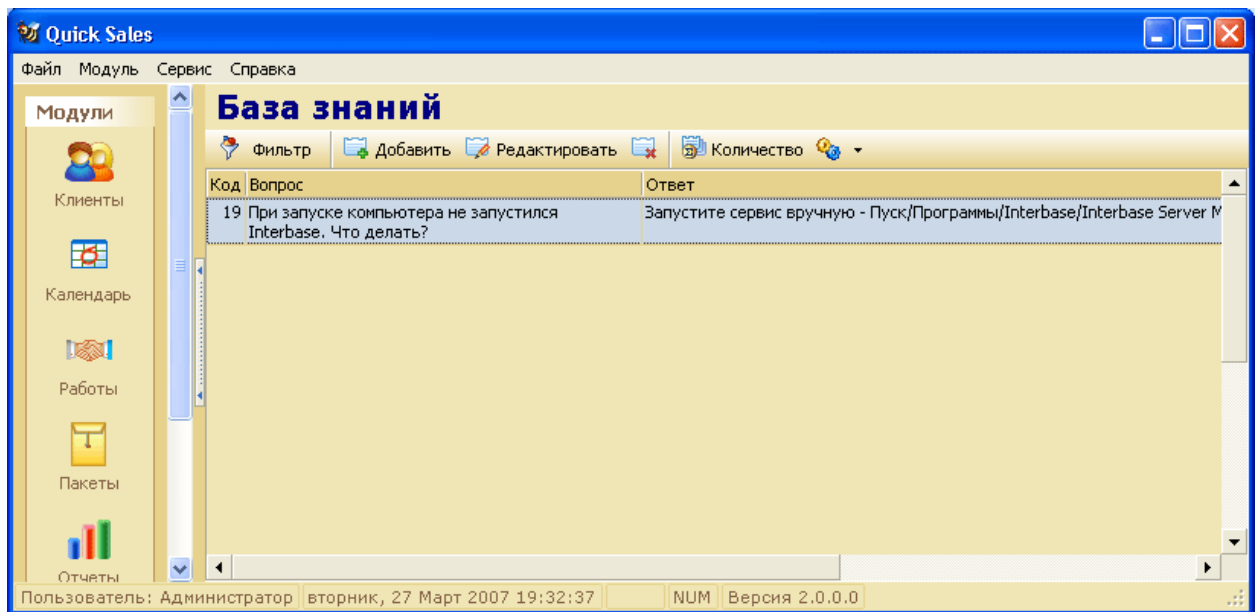
**Пример 1.** Найти всю информацию в базе знаний по продукту «Sales Expert». Для этого надо в окне фильтра выбрать интересующую группу продуктов:



**Пример 2.** Найти все вопросы, относящиеся к Interbase:




В результате получим:

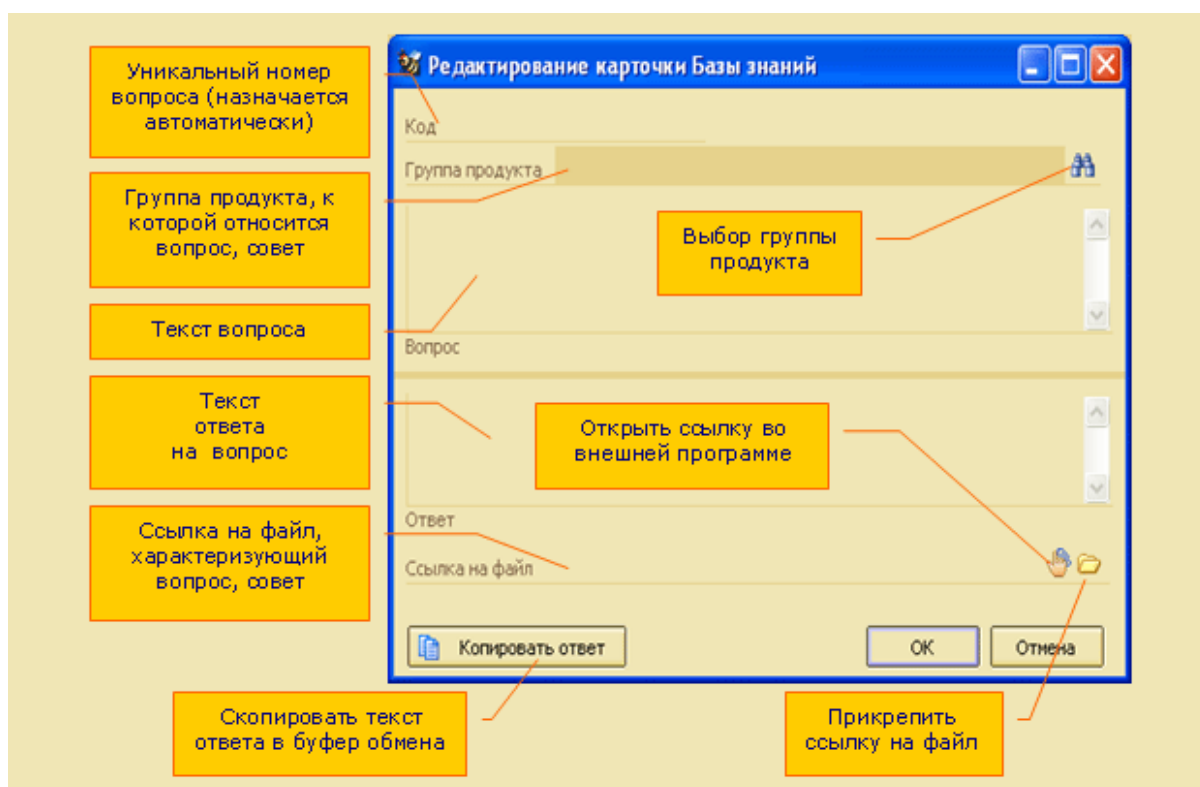


Детальнее о работе фильтра в системе Quick Sales можно прочесть в руководстве «Модуль Клиенты. Часть 2», раздел «Клиенты/Фильтр».

## Добавить информацию

**Вызов:** Модуль «База знаний»/Кнопка  Добавить

Для ввода нового вопроса (и, возможно, сразу же ответа) используйте кнопку  Добавить или клавишу «Insert». Откроется окно:




Впишите текст вопроса в поле «Вопрос», а ответ на него - в поле «Ответ». Если же у Вас есть только вопрос, то впишите только вопрос. Возможно, позже кто-нибудь из Ваших коллег даст на него ответ. Если вопрос относится к какой-либо группе продуктов, обязательно укажите ее, чтобы потом легче было проводить поиск.

После того, как Вы заполните необходимые поля и нажмете «OK», в базе знаний появится новая информация.


## Изменить информацию

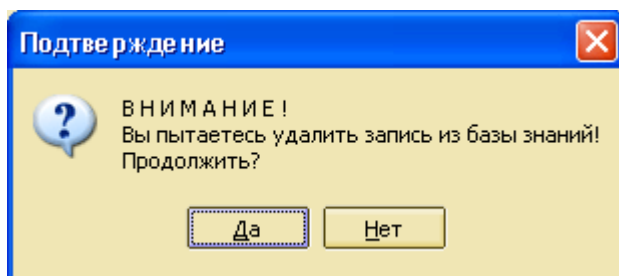
**Вызов:** Модуль «База знаний»/Кнопка  Редактировать

Если Вы хотите изменить Ваш вопрос или скорректировать ответ на вопрос в базе знаний, выделите его и нажмите кнопку  Редактировать. Другой вариант – просто щелкните два раза мышкой по вопросу. В результате откроется такое же окно, что и при добавлении новой информации. Скорректируйте данные и нажмите «OK».

## Удалить информацию

**Вызов:** Модуль «База знаний»/Кнопка 

Для удаления ненужного вопроса/совета выделите его в общем списке и нажмите кнопку «Удалить»  или клавишу «Delete». Появится окно подтверждения:





Нажмите «Да» для удаления информации, «Нет» – для отмены.

Будьте внимательны! Восстановить удаленную информацию невозможно!

## Количество

**Вызов:** Модуль «База знаний»/Кнопка  Количество

Вы всегда можете узнать количество вопросов, найденных по установленному Вами признаку отбора (кнопка  Фильтр). Для этого достаточно в любой момент нажать кнопку  Количество. Система подсчитает количество и покажет соответствующую цифру. Например:

 Количество: 18

В данном примере цифра 18 означает, что в списке, который Вы видите, будет 18 вопросов (строк).

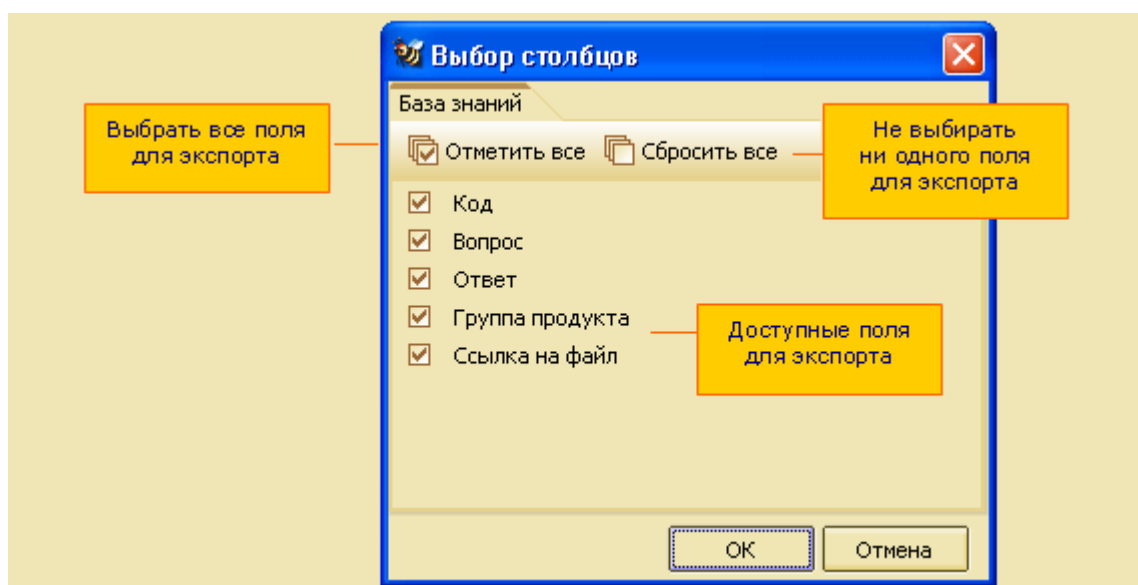
## Сервис/Экспорт

**Вызов:** Модуль «База знаний»/Кнопка  /п. меню «Экспорт...»

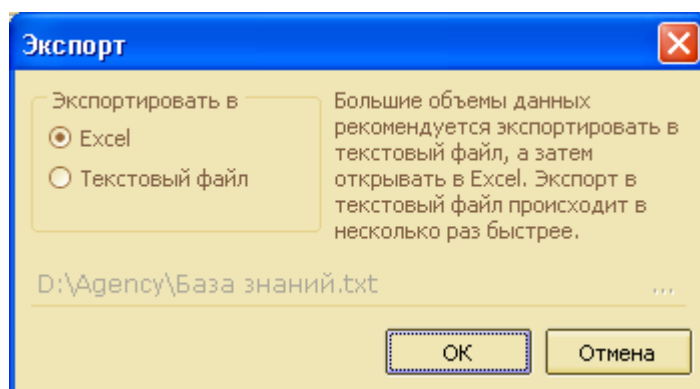
Экспорт предназначен для копирования в текстовый файл или в систему MS Excel информации из базы знаний.

Ниже описана последовательность Ваших действий для выполнения экспорта:

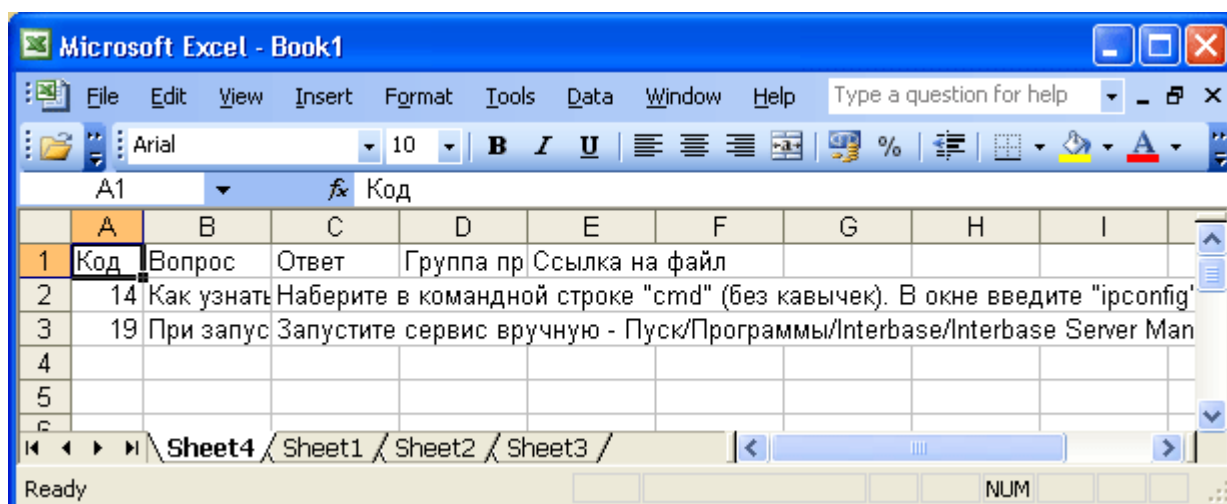
1. Выбрать пункт «Экспорт» меню кнопки «Сервис». Откроется окно, где необходимо указать те поля, которые будут экспортированы:



2. Определить, куда Вы будете экспортировать данные - в MS Excel или в текстовый документ:



- ❖ Если Вы выбираете «Excel», то сразу происходит экспорт данных. Открывается окно в Excel, и Вы увидите, как постепенно начнут заполняться ячейки:





**Замечание.** Пока идет процесс заполнения ячеек Excel, не вмешивайтесь в работу программы, иначе может возникнуть ошибка и экспорт прервется.

- ❖ В случае выбора экспорта в текстовый файл происходит запись этого файла в указанный Вами каталог (клавиша ...).

