



LMS + Красная Кнопка = Knowledge Desk (e-Help)

Системы Дистанционного Обучения (Learning Management System, LMS), дополненные решением [Красная Кнопка](#) компании [ProLAN](#), могут эффективно использоваться не только для обучения и сертификации персонала, но и **технической поддержки пользователей** в режиме реального времени. В первую очередь, - пользователей критически важных бизнес-приложений: ERP, CRM, DocFlow. Это существенно повышает возврат на инвестиции (ROI) в организацию дистанционного обучения и имеет множество других преимуществ (подробнее ниже).

Архитектура интегрированного решения Knowledge Desk (e-Help) на основе LMS и Красной Кнопки показана на рисунке 1.



Рисунок 1. Архитектура интегрированного решения Knowledge Desk (e-Help) на основе LMS и Красной Кнопки.



e-Help, как это работает

Пользователь бизнес-приложения, которому понадобилась информация, нажимает «красную кнопку» (определенную комбинацию клавиш, по умолчанию Win+F12). Установленная на его компьютере программа [EPM-Agent Plus](#) автоматически определяет, какую бизнес-операцию он выполняет и предлагает выбрать вопрос (FAQ) из контекстного списка, содержащегося в соответствующем (используемому приложению) Файле Конфигурации. Например, если пользователь выполняет проводку платежного поручения, то это будет один список вопросов. Если же выдает кредит, то список вопросов будет другим.

Получив ответ, программа [EPM-Agent Plus](#) автоматически запускает Web-Браузер и в качестве параметров передает ссылку на раздел учебного курса, где рассматривается интересующий пользователя вопрос (FAQ). Последним пунктом в каждом списке является: «Задать новый вопрос». Если пользователь не находит нужного вопроса, он выбирает этот пункт и задает новый вопрос (которого нет в списке). В этом случае программа [EPM-Agent Plus](#) автоматически выполняет поисковый запрос и одновременно посылает в службу поддержки письмо, содержащее информацию о вопросе, который интересует пользователя, но который пока отсутствует в ФК.

Для организации Knowledge Desk (e-Help) на компьютерах пользователей устанавливаются: «красная кнопка» (программа [EPM-Agent Plus](#)) и Файлы Конфигурации (ФК). ФК – это XML-файл, в котором для каждой критически важной бизнес-операции¹, которую может выполнять пользователь, соответствуют два списка:

1. Список вопросов (FAQ), которые чаще всего возникают у пользователей при выполнении этой операции.
2. Список ссылок. Каждая ссылка указывает на раздел учебного контента, содержащего ответ на соответствующий вопрос² из списка по п.1.

Бизнес-операция определяется по следующим критериям:

- Название активного процесса на компьютере пользователя.
- Заголовок окна переднего плана (для Windows-приложений).
- URL (для Web-приложений).
- Текст на экране консоли (для консольных приложений).

Если операцию нельзя определить однозначно, пользователю предлагается выбрать выполняемую операцию из контекстного списка. Взаимодействие программы [EPM-Agent Plus](#) с LMS осуществляется через коннектор: «Red Button Extension for LMS», права на который принадлежат разработчику LMS.

¹ Пример бизнес-операции - выдача кредита, выполняемая с использованием АБС Diasoft FA#.

² В ФК содержатся только такие вопросы, ответы на которые есть в учебном контенте.



Ключевые преимущества для Бизнеса

1. **Повышается Возврат на Инвестиции (ROI) в LMS и учебный контент.** Это является следствием существенного увеличения времени полезного использования LMS и учебного контента. Теперь они могут использоваться 8 часов, 5 дней в неделю всем персоналом, работающим с критически важными бизнес-приложениями.
2. **Повышается качество обучения персонала** за счет возможности «точечного» дополнительно обучения без отрыва от работы, а также возможности получать объективную и достоверную информацию о недостаточности информации в том или ином учебном контенте.
3. **Сокращаются потери рабочего времени** персонала и, как следствие этого, - повышается эффективность бизнес-процессов.
4. **Снижается загруженность ИТ-Службы** за счет уменьшения числа обращений в Service Desk. Многие вопросы пользователям становится проще и быстрее решить самостоятельно.

Вместо заключения

На момент написания этого документа о поддержке Knowledge Desk (e-Help) заявили:

1. Компания [WebSoft](#), разработчик СДО [WebTutor](#).
2. Компания [REDCENTER](#), разработчик СДО [REDCLASS](#).
3. Компания [«Виртуальные технологии в образовании»](#), разработчик СДО [«Прометей»](#).
4. Компания [HyperMethod IBS](#), разработчик СДО [eLearning Server](#).
5. Компания [ЭОР](#) поставщик СДО ведущих западных производителей.

Подробнее о решении Knowledge Desk: <http://www.you-expert.ru/?blog=8>