

Как быстро находить ответы по продуктам Труконф



Димитрий Зуйков

Глава отдела технических писателей



Иван Даценко

Бренд-менеджер
Труконф



О чём поговорим?



- 1 **Документация.** Как устроена и как в ней ориентироваться
- 2 **База знаний.** Готовые ответы на типовые вопросы
- 3 **Обучение.** Курсы TrueAcademy и видеоматериалы
- 4 **ИИ.** Как получать ответы за секунды с помощью нейросетей
- 5 **Сообщество и техническая поддержка.** Что делать, если ответ не нашелся

Знакомая ситуация?



Нужно настроить запись конференции.
Где инструкция?



Ошибка при подключении. Куда писать?



Пришёл новый сотрудник.
Как его обучить работе с Труконф?



Вышла новая версия. Что изменилось?

Ответы на всё это уже существуют — осталось знать, где искать

7 способов найти ответ



Документация

Официальные руководства по всем продуктам

База знаний

Инструкции по типовым кейсам

TrueAcademy

Курсы для пользователей и администраторов

Видео

Уроки, обзоры и записи вебинаров

У меня вопрос по продукту

ИИ-поиск

Быстрый ответ с опорой на документацию

Сообщество

Чаты с опытными ВКС-администраторами

Поддержка

Тикеты для сложных случаев и нетривиальных вопросов

Документация — главный хаб



Все продукты и руководства в одном месте



Для администраторов, пользователей, модераторов и разработчиков



Обновляется вместе с продуктами

The screenshot shows the TrueConf documentation portal. At the top, there's a navigation bar with links: "Наш сайт", "GitHub", "Поддержка", and "Обучение". The main heading is "Портал документаций Труконф". Below this, there are two main sections: "Для администраторов" and "Для пользователей".

Для администраторов

- TrueConf Server**: Руководство для администраторов
- TrueConf Server**: Руководство для пользователей
- TrueConf Calendar Connector**: Интеграция с рабочим календарём
- TrueConf Border Controller**: Фильтрация трафика в корпоративной сети
- TrueConf Monitor**: Мониторинг инфраструктуры Труконф
- TrueConf AI Server**: Составление стенограмм и конспектов мероприятий
- TrueConf MCU**: Транскодирующий сервер для SIP/H.323 терминалов

Для пользователей

- TrueConf для Windows**: Работа с Труконф на Windows
- TrueConf для Linux**: Работа с Труконф на ОС Linux
- TrueConf для macOS**: Работа с Труконф на macOS
- TrueConf для Android**: Работа с Труконф на мобильных устройствах Android
- TrueConf для iOS/iPadOS**: Труконф на планшетах и смартфонах Apple
- TrueConf для Android TV**: Использование приложения на Android TV

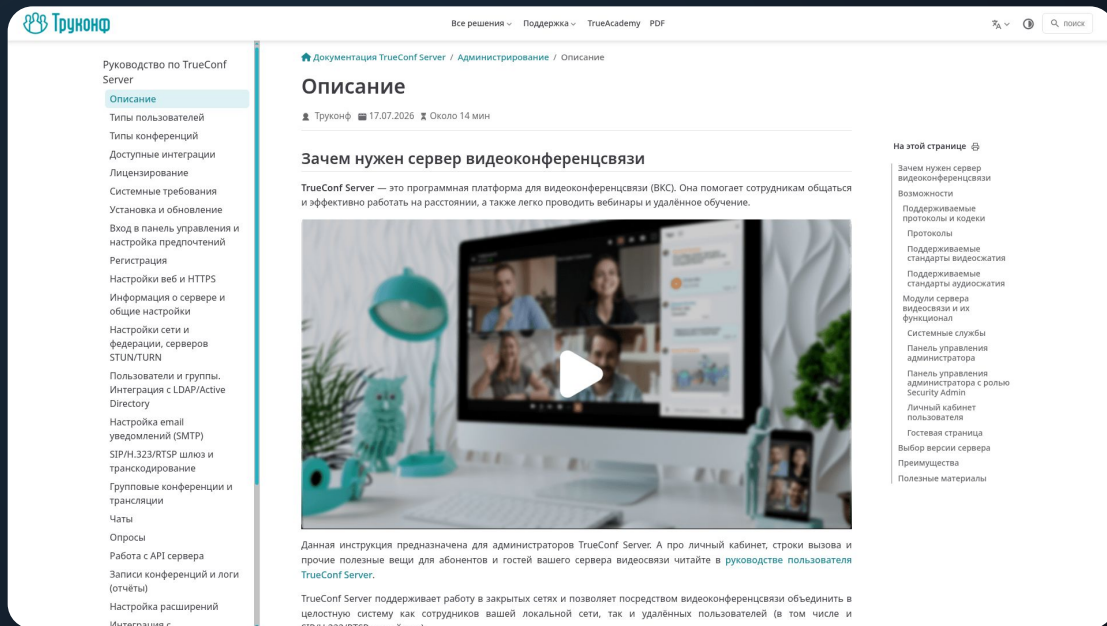
trueconf.ru/docs

Единая точка входа

Как ориентироваться в документации?



-  Выберите решение
-  Оглавление слева
-  Подразделы справа
-  Поиск работает по всем разделам документации данного продукта
-  На каждой странице указана дата её обновления



The screenshot displays the TrueConf documentation website. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Руководство по TrueConf Server, Описание (highlighted), Типы пользователей, Типы конференций, Доступные интеграции, Лицензирование, Системные требования, Установка и обновление, Вход в панель управления и настройка предпочтений, Регистрация, Настройки веб и HTTPS, Информация о сервере и общие настройки, Настройки сети и федерации, серверов STUN/TURN, Пользователи и группы, Интеграция с LDAP/Active Directory, Настройка email уведомлений (SMTP), SIP/H.323/RTSP шлюз и транскодирование, Групповые конференции и трансляции, Чаты, Опросы, Работа с API сервера, Записи конференций и логи (отчёты), Настройка расширений, and Интеграция с. The main content area is titled 'Описание' (Description) and features a video player with a play button. Below the video, there is text explaining the purpose of the TrueConf Server and a link to the user manual. The right sidebar lists 'На этой странице' (On this page) with various links: Зачем нужен сервер видеоконференцсвязи, Возможности, Поддерживаемые протоколы и кодеки, Протоколы, Поддерживаемые стандарты видеосвязи, Поддерживаемые стандарты аудиосвязи, Модули сервера видеосвязи и их функционал, Системные службы, Панель управления администратора, Панель управления администратора с ролью Security Admin, Личный кабинет пользователя, Гостевая страница, Выбор версии сервера, Преимущества, and Полезные материалы.

База знаний — реальные кейсы



Документация

Официальные руководства: полное описание продукта — от установки до работы с API.

Отвечает на вопрос **«как устроено»**



База знаний

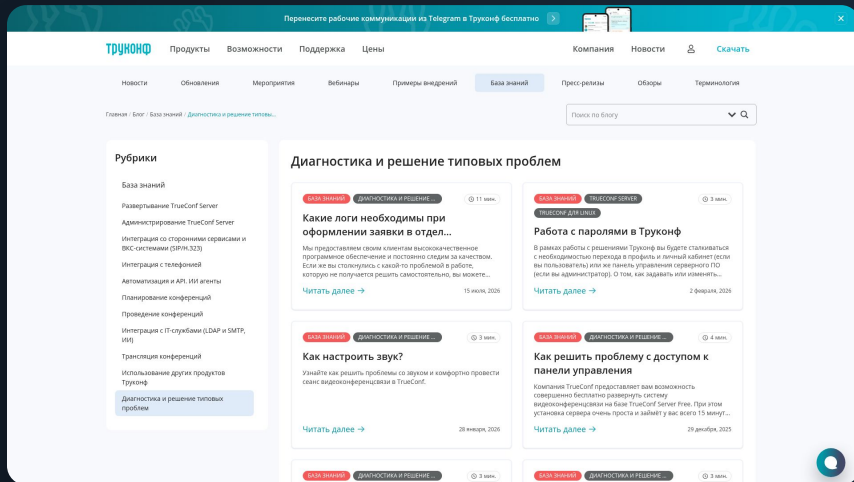
Инструкции от технических специалистов: реальные кейсы, пошагово, со скриншотами.

Отвечает на вопрос **«как решить мою задачу»**

trueconf.ru/blog/baza-znaniy

Официальные инструкции от специалистов Труконф

Что есть в базе знаний?



Рубрика «Диагностика и решение типовых проблем»

Рубрики

- Развёртывание и администрирование TrueConf Server
- Интеграции SIP/H.323 и телефония
- Автоматизация и API, ИИ-агенты
- Планирование и проведение конференций
- Трансляция конференций
- Диагностика и решение типовых проблем

Примеры статей

- «Как настроить звук?»
- «Какие логи нужны для заявки в поддержку»
- «Интеграция TrueConf Server и Asterisk»

Пример: что делать если пропал звук в конференции?



1

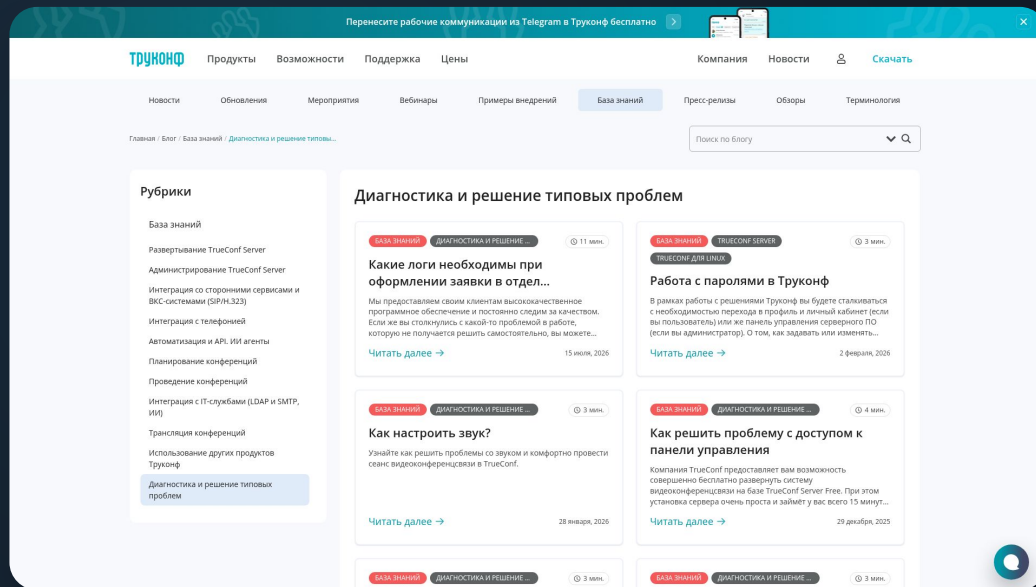
Открываем базу знаний

2

Выбираем рубрику «Диагностика и решение типовых проблем»

3

Читаем статью «Как настроить звук?»



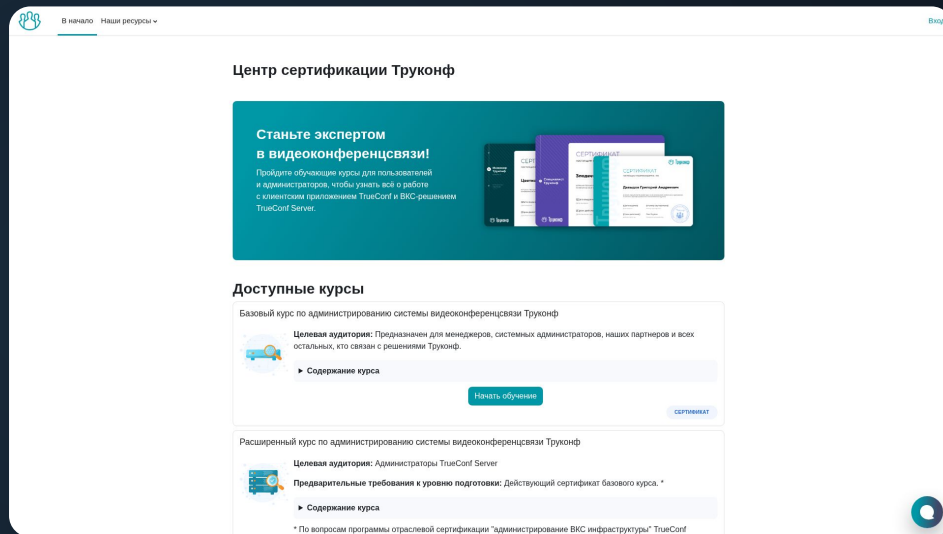
Обучающие курсы TrueAcademy



-  **Пользовательский курс** — клиентские приложения, для всех желающих
-  **Базовый курс по администрированию** — начало работы с TrueConf Server, общедоступен
-  **Расширенный курс** для администраторов — углублённое изучение архитектуры и настроек сервера, нужен базовый сертификат
-  **ВКС от истоков до наших дней** — ознакомительный курс по технологиям видеосвязи для всех

trueconf.ru/academy

обучение бесплатное



Центр сертификации Труконф

Видео и быстрый старт



Лучший формат для новичков и для обучения коллег



VK Видео, Rutube и YouTube

Инструкции для пользователей, обзоры новинок и записи вебинаров



Начало работы с Труконф

Короткий PDF-гид для знакомства с приложением

С какой задачей куда идти?



Задача	Куда идти
Быстро решить конкретную задачу	База знаний
Разобраться в продукте с нуля	Документация + курс TrueAcademy
Обучить коллег	Курсы TrueAcademy и видео
Настроить сложную интеграцию	Документация + база знаний
Что-то сломалось	База знаний → поддержка

ИИ-поиск



 Режим ИИ в поиске закрывает большую часть типовых вопросов по продуктам Труконф

 Формула запроса: **продукт + ОС + версия + что нужно сделать**

 ИИ даст ответ и покажет ссылки на источники



Проверяйте, что ответ ссылается на официальный сайт — **trueconf.ru**

Примеры запросов

«Как обновить TrueConf Server до последней версии»

«Почему нет звука в наушниках?»

«Как показать экран в конференции?»

«Не могу подключиться к конференции с Windows»

«Как зайти в админку сервера Труконф 5.5?»

ИИ — для скорости, официальные источники — для точности

ИИ-ассистенты тоже умеют работать с документацией



Любой агент + ссылка на документацию

Вставьте ссылку на раздел документации и попросите объяснить простыми словами, составить чек-лист или пошаговую инструкцию под вашу задачу



Для разработчиков

Инструкции TrueConf содержат llms.txt — документацию в текстовом виде, удобном для нейросетей

trueconf.com/bot/llms.txt

 *Пример промпта: «Прочитай руководство администратора TrueConf Server и составь чек-лист настройки LDAP»*

Все полезные ссылки в одном месте



Документация
trueconf.ru/docs



База знаний
trueconf.ru/blog/baza-znaniy



TrueAcademy
trueconf.ru/academy



RuTube
rutube.ru/channel/24215738/



Журнал изменений
trueconf.ru/products/changelog.html



Поддержка
trueconf.ru/support



Telegram-чат
t.me/trueconf_talks



Чат в MAX