

Что такое база знаний и для чего она нужна

В данной книге дается ответ, что такое база знаний, для чего она нужна и как ею пользоваться

- [Эффективная база знаний – какая она?](#)
 - [Эффективная база знаний – какая она?](#)
- [Какие преимущества получает компания?](#)
 - [Какие преимущества получает компания?](#)
- [Функции платформы](#)
 - [Функции платформы](#)
- [Какую информацию хранят в базе знаний?](#)
 - [Какую информацию хранят в базе знаний?](#)
- [Как вести базу знаний компании и зачем она нужна бизнесу](#)
 - [Как вести базу знаний компании и зачем она нужна бизнесу](#)

Эффективная база знаний
– какая она?

Эффективная база знаний – какая она?

К слову, **безопасность** – самое главное требование при разработке базы знаний. Сегодня сведения защищают при помощи двухфакторной аутентификации, SSL-сертификатов и доступа из внутренних IP.

Еще один интересный факт: по исследованиям IBM Security, в год пандемии каждый случай утечки данных обошелся компаниям в среднем в \$4,24 млн.

Утечка данных влечет за собой не только финансовые убытки, но и сильно бьет по репутации компании.

Не менее важна **структура** самой базы и представленных на ней сведений. Непонятная навигация или нагромождение лишней информации не помогут работнику разобраться с задачей быстрее. Напротив, он только отвлечется от основной работы и потеряет время.

Базой знаний будут пользоваться сотни, а то и тысячи сотрудников. Поэтому позаботьтесь о **стабильности БЗ**. Если платформа упадет, следом за ней встанет работа. Перед запуском убедитесь, что она выдержит высокие нагрузки. Тогда такие проблемы компании не будут страшны.

При успешном развитии бизнес начнет разрастаться: увеличится количество сотрудников, возрастет объем обрабатываемой информации. В этот момент платформа должна проявить **гибкость и функциональность**.

Если изначально БЗ состояла только из текстов, то, возможно, теперь стоит добавить другие форматы. **Это могут быть обучающие видеоролики, более подробные инструкции с картинками, таблицы и диаграммы.**

Будет здорово, если система позволит сотрудникам давать обратную связь, поддерживать контакт с руководителем и решать более сложные рабочие задачи.

сотрудник радуется выполненной задаче

База знаний содержит информацию, которая значительно упрощает сотруднику работу

Да, в первую очередь единая база знаний нужна для быстрого обучения новичков и оптимизации менеджмента. Но и сотрудники учатся коммуницировать друг с другом.

Зачастую БЗ заполняют сами работники. Своими знаниями делятся как начинающие специалисты, так руководители отделов.

Общение на платформе также расширяет круг социальных связей. Познакомиться с единомышленником из другого отдела становится куда проще.

Какие преимущества
получает компания?

Какие преимущества получает компания?

Какие преимущества получает компания?

Однако больше преимуществ от БЗ получает сама компания.

- Вся информация хранится на одной площадке

Хранение данных на закрытой виртуальной платформе сокращает вероятность утечки в разы. До их появления был риск того, что вместе с потерянным ноутбуком пропадут все важные сведения.

- Отделы быстро связываются между собой

Большинство корпоративных платформ позволяет редактировать документы онлайн. Вы можете оставлять комментарии для коллег или работать над документом одновременно. Так вы экономите время, потраченное на обсуждение правок и пересылку файлов.

- Качество обслуживания растет

Рабочие сведения всегда находятся под рукой сотрудника. Благодаря этому он быстро находит нужную информацию и решает вопрос компании.

- Меньше трат на обучение новых сотрудников

Время, когда за каждым новичком приходилось закреплять более опытного работника, прошло. Теперь он самостоятельно находит

ответы на свои вопросы, не отвлекая коллег.

Еще один бонус – разнообразие форматов обучения. Процесс становится более увлекательным.

- Сообщать о важных мероприятиях удобнее через платформу

БЗ не всегда используют только для обучения. Например, в ней можно разместить пост о проведении новогоднего корпоратива.

Функции платформы

Функции платформы

От функциональности платформы зависит ее ценность для компании. Сотрудники должны иметь возможность:

- Добавлять и редактировать файлы

Чаще всего базу заполняют сотрудники компании, поэтому у них точно должен быть доступ к созданию файлов.

- Работать над задачами онлайн

Для этого у них должна быть возможность комментировать чужие записи, участвовать в опросах, предлагать свои дополнения. Полезная функция – редактирование файлов одновременно несколькими сотрудниками.

- Быстро находить информацию

Без этой опции польза от базы знаний будет сводиться к нулю. Сотрудник должен быстро находить нужные файлы. Еще больше ускорит процесс работы поиск по тегам или изображениям.

- Интегрировать в систему другие приложения

Расширить возможности платформы можно с помощью других систем. Но она должна быть безопасной и хорошо «коннектиться» с вашей БЗ.

- Вести аналитику

Эта функция необходима как сотрудникам, так и руководителям. Первым будет удобно отслеживать изменения в своей работе, а вторым – контролировать вовлеченность работников.

девушка за ноутбуком

Какую информацию хранят
в базе знаний?

Какую информацию хранят в базе знаний?

Какую информацию хранят в базе знаний?

Наполнение БЗ будет зависеть только от самих сотрудников. Если на первых этапах туда можно загрузить ответы на часто задаваемые вопросы, то со временем объем данных на платформе можно расширять.

Какую информацию содержит хорошая платформа?

- Результаты работы организации

Например, сюда можно загрузить квартальный отчет о прибыли или товарообороте. Сотрудник в любой момент может использовать их для аналитического или статистического анализа.

- Обучающие материалы

Это все документы, видео, инструкции, которые могут понадобиться новичку. Сюда же входят различные договоры: об охране труда, безопасности рабочего места и другие.

- Материалы о продуктах и услугах компании

Чтобы случайно не дезинформировать клиента, важно перепроверять данные о продуктах и услугах. В БЗ должна храниться только обновленная информация.

- Юридическая, проектная и прочая документация

У каждой организации свой пакет документов. Но нормативные акты, контрольные списки, образцы заявлений и договоров должны быть обязательно.

- Стандарты обслуживания клиентов

Сюда входят скрипты звонков, шаблоны писем для рассылки и прочие инструкции. Закрепленная последовательность шагов только позитивно скажется на обслуживании заказчиков.

БЗ снимает многие вопросы по организации работы в компании. Если вы еще не пользовались платформой, то самое время сделать это. Вот несколько простых советов:

- не внедряйте платформу, пока не определите ее основные задачи – для этого посоветуйтесь с сотрудниками;
- после установки системы ознакомьте сотрудников с ее функциями – например, разошлите письмо с инструкцией;
- предложите им сделать вклад в развитие базы, пусть каждый поделится своими знаниями;
- настройте права доступа – закрытая информация не должна попасть в чужие руки.

Как вести базу знаний
компании и зачем она
нужна бизнесу

Как вести базу знаний компании и зачем она нужна бизнесу

Как вести базу знаний компании и зачем она нужна бизнесу

База знаний — один из ключевых инструментов для обучения сотрудников.

Она упростит адаптацию новичков, обеспечит развитие кадрового резерва и поможет устранить пробелы в знаниях сотрудников.



Как создать базу знаний?

Продумайте структуру и разделы базы знаний так, чтобы это был не единый документ с последовательным изложением, а система для выбора документов по требованию. Сейчас есть много программных продуктов, позволяющих разбить документы по разделам и обеспечить удобную навигацию по ним.

Идеально, если ваша база знаний будет включать следующие разделы:

- Глоссарий /словарь — свод основных терминов, которые используют в компании.
- Корпоративные документы и презентации — все, что связано с ценностями и миссией компании, ее фирменным стилем, продуктами и услугами, а также структурой отделов.
- Документы, необходимые для работы конкретных отделов или специалистов — должностные инструкции, регламенты работы, шаблоны документов и отчетов.
- Материалы, которые остаются после прохождения курсов и тренингов — это могут быть презентации, видео, кейсы, задачи и многое другое. Заведите правило «складывать» в базу все подобные материалы. Так вы сможете накопить внушительные объемы теории по самым разным темам.
- Профессиональная литература — это корпоративная онлайн-библиотека, где хранятся ключевые книги по маркетингу, финансам, управлению, личной

эффективности, продажам и другим важным направлениями деятельности. Чем больше книг вы накопите, тем больший интерес к библиотеке будут проявлять сотрудники.

Важно, чтобы эта база регулярно актуализировалась и дополнялась новыми документами и полезными материалами. Она должна развиваться вместе с компанией, учитывать текущие потребности бизнеса и помогать сотрудникам в решении ключевых рабочих задач.

Как использовать базу знаний на практике?

База знаний поможет вам решить сразу три задачи:

Задача №1. Адаптация новичков

Уход новичков из компании в первые месяцы работы часто связан с отсутствием выстроенной системы адаптации сотрудников и культуры наставничества:

руководители заняты своими задачами и отправляют новичков в свободное плавание, надеясь, что те сами во всем разберутся.

Хорошо структурированная база знаний позволяет свести эту проблему к минимуму. В ней уже собраны ответы на распространенные вопросы и даны ключевые рекомендации по работе с продуктом. Сотрудник может изучить все самостоятельно и задать руководителю вопросы, если что-то останется ему непонятным.

База знаний может содержать не только общую информацию, но быть нацеленной на определенную функциональную группу сотрудников. Если в компании есть должности, на которых работают три и более сотрудников (консультанты, менеджеры по продажам), то стоит завести для них отдельный раздел.

Например, ключевыми документами для менеджера по продажам будут:

- История, миссия, ценности и задачи компании.
- Брендбук.
- Структура отделов, с которыми предстоит взаимодействовать (чтобы знать, к кому обращаться).
- Описание продуктов и их ключевых преимуществ.
- Должностная инструкция.
- Шаблоны договоров, коммерческих предложений, презентаций и писем.
- Регламенты оформления сделок, работы со счетами, телефонных коммуникаций с клиентами.

Задача №2. Развитие кадрового резерва

База знаний позволяет оптимизировать еще одно направление работы с персоналом — управление талантами. Компаниям выгодно «выращивать» собственных управленцев, которые хорошо знакомы с продуктом, имеют высокий уровень лояльности и мотивированы на достижение нужных показателей.

Благодаря правильному использованию базы знаний можно ускорить профессиональное развитие молодых специалистов и направить их таланты на реализацию ключевых целей компании.

Включите в базу знаний следующие темы для создания кадрового резерва:

- Тайм-менеджмент и повышение личной эффективности.
- Правила коммуникации и способы развития эмоционального интеллекта.
- Основы менеджмента и управления проектами.
- Мотивация сотрудников и проведение совещаний.

Это база, на которой строится любая управленческая деятельность.

Задача №3. Профессиональное развитие сотрудников

Правильно организованная и систематизированная база знаний позволяет сотрудникам восполнять пробелы в знаниях, а также осваивать новые направления и инструменты.

Здесь есть два варианта:

1. Каждый сотрудник может самостоятельно изучать интересные темы:

Например, перед маркетологом встала задача по развитию направления SMM. Он берет из базы знаний книги и другие обучающие материалы (презентации, кейсы и советы по итогам пройденных курсов), самостоятельно все изучает, делает выводы и реализует на практике.

2. Сотрудники могут изучать базу коллективно:

Например, руководитель отдела маркетинга поставил перед подчиненными задачу усилить работу с контентом, который производит компания (PR, SMM, email-маркетинг, контент-маркетинг). Каждый сотрудник берет книги и материалы по своей специализации, самостоятельно ищет интересные решения и

выносит предложения на общее рассмотрение. В итоге формируется новая концепция для дальнейшего развития работы отдела.

Конечно, база знаний не сможет полностью заменить курсы повышения квалификации. Однако она поможет поддерживать персонал в хорошей профессиональной форме во перерывах между полноценным обучением. Главное, чтобы сотрудники использовали новые знания и навыки на практике, и они шли на пользу бизнесу.