

Зачем нужна корпоративная WIKI

В данной главе дано описание систем WIKI для чего она нужна предприятию, чем полезна, какие задачи решает

- [Зачем нужна корпоративная Wiki: полное руководство для бизнеса](#)
- [Универсальная структура WIKI](#)
- [Как внедрить Wiki в компании](#)
- [План создания корпоративной WIKI для строительной компании](#)

Зачем нужна корпоративная Wiki: полное руководство для бизнеса

“ Wiki — это база знаний, где компания хранит документацию, инструкции и полезную информацию в структурированном виде. Она может быть публичной (как Википедия) или внутренней (для сотрудников). В этой статье разберём, зачем бизнесу, IT-командам и даже небольшим стартапам нужна своя Wiki и как её правильно использовать.

1. Основные задачи корпоративной WIKI

1.1. Централизованное хранение знаний

Вместо сотен файлов в разных мессенджерах и почте — единая база с актуальной информацией.

Все сотрудники работают с одними и теми же документами, а не с устаревшими копиями.

1.2. Облегчение onboarding новых сотрудников

Вместо того чтобы объяснять одно и то же каждому новичку, можно дать ссылку на раздел Wiki.

Примеры:

- «Как настроить рабочую почту»
- «Где взять доступы к программам»
- «Правила коммуникации с клиентами»

1.3. Снижение зависимости от отдельных людей

Если ключевой сотрудник уходит, его знания не пропадают — они остаются в Wiki.

Особенно важно для IT-команд (например, описание архитектуры проекта).

1.4. Ускорение рабочих процессов

Быстрый поиск ответов вместо долгих уточнений у коллег.

Чек-листы, шаблоны документов, гайды по решению частых проблем.

1.5. Контроль доступа и версий

Можно настроить права: кто может редактировать, а кто — только читать.

История изменений помогает отследить, кто и когда внёс правки.

2. Кому особенно полезна Wiki?

2.1 IT-команды и разработчики

Документация API, гайды по развёртыванию, описание инфраструктуры.

Пример: страница «Как запустить проект локально» с пошаговыми командами.

2.2 Отдел продаж и поддержки

База знаний по продукту, скрипты разговоров, частые возражения клиентов.

Пример: «Как работать с возражением “Это дорого”».

2.3 HR и администрация

Политика компании, правила отпусков, корпоративная культура.

Пример: «Как оформить удалённую работу».

2.4 Производство и инженерные команды

Инструкции по эксплуатации оборудования, техника безопасности.

3. Какие бывают Wiki-системы?

Тип	Примеры	Плюсы	Минусы
Облачные	Notion, Confluence	Простота настройки, доступ из любого места	Зависимость от интернета, подписка
Самописные	MediaWiki, DokuWiki	Полный контроль, бесплатно	Требует администрирования

Корпоративные

SharePoint, GitBook

Интеграция с другими
сервисами

Сложность в настройке

Выбор зависит от:

1. Размера компании

2. Технической экспертизы

3. Бюджета

Универсальная структура WIKI

(С примерами разделов для разных отделов)

1. Главная страница

- Краткое описание Wiki (для чего она, правила работы)
- Ссылки на актуальные/популярные статьи
- Поиск по базе

2. О компании

- Миссия и ценности
- Организационная структура
- Контакты ответственных лиц

3. HR и onboarding

3.1 Для новичков:

- Чек-лист первого дня
- Доступы к системам (логины/пароли)

- **Корпоративные правила (дресс-код, график)**

3.2 Для всех:

- **Отпуска и больничные (как оформить)**
- **Карьерный рост (гайд по повышению)**

4. IT-инфраструктура

4.1 Для сотрудников:

- **Как подключиться к VPN**
- **Инструкция по настройке почты**
- **Правила информационной безопасности**

4.2 Для админов:

- **Документация серверов**
- **Резервное копирование**
- **Чек-лист при увольнении сотрудника**

5. Проекты

- **Описание текущих проектов**
- **Ответственные**

- **Сроки и статусы**

6. Процедуры и шаблоны

- **Договоры/акты (шаблоны)**
- **Гайд по согласованию документов**
- **Инструкция по работе с CRM**

7. FAQ

- **Частые вопросы по отделам**
- **Проблемы и решения (например, "Что делать, если не работает принтер?")**

□ Как выбрать свою структуру?

1. Определите аудиторию:

- **Только для сотрудников? Для клиентов? Для партнёров?**
- **Выделите ключевые разделы:**
- **Что чаще всего ищут в вашей компании?**
- **Продумайте доступы:**

- Какие разделы будут общедоступными, а какие — только для отдела?

2. Инструменты для организации

- Notion — гибкость, можно сделать как вики, так и базу задач
- Confluence — готовые шаблоны для IT-команд
- GitBook — удобно для технической документации
- MediaWiki — полный контроль (как Википедия)

3. ☐☐Советы по наполнению

“

- Начинайте с малого: 5-10 основных статей, остальное добавится
- Добавляйте скриншоты: особенно в IT-инструкциях
- Используйте теги: для быстрого поиска
- Назначьте ответственных: кто будет обновлять разделы

Как внедрить Wiki в КОМПАНИИ

1. Шаг 1. Выбрать платформу

- Для стартапа: Notion или GitBook (минимум настроек).
- Для IT-команд: Confluence или MediaWiki.
- Для максимальной гибкости: DokuWiki (на своём сервере).

2. Шаг 2. Наполнить контентом

- Перенести существующие гайды, инструкции, FAQ.
- Создать структуру (например: «Продукт», «HR», «Техподдержка»).

3. Шаг 3. Приучить команду пользоваться

- Добавлять ссылки на Wiki в чаты вместо повторения информации.
- Поощрять сотрудников за дополнение документации.

4. Примеры успешного использования Wiki

4.1 Пример 1: IT-компания

Проблема: Новые разработчики тратили недели на изучение проекта.

Решение: Создали WIKI с:

- **Инструкцией по настройке среды**
- **Описанием архитектуры**
- **Частыми багами и их решениями**

Результат: Время адаптации сократилось с 2 недель до 3 дней.

4.2 Пример 2: Интернет-магазин

Проблема: Менеджеры путались в условиях возврата товара.

Решение: Раздел в Wiki с:

- **Алгоритмом обработки возвратов**
- **Шаблонами писем клиентам**

Результат: Количество ошибок сократилось на 40%.

“ Вывод: Wiki — это must-have для бизнеса

- Экономит время сотрудников**
- Сохраняет знания даже при смене кадров**
- Стандартизирует процессы**

Совет: Начните с малого — создайте базовую структуру и постепенно наполняйте её.

Уже через месяц заметите, насколько проще стало работать!

Совет: Структура корпоративной Wiki должна быть интуитивно понятной и удобной для поиска информации.

План создания корпоративной WIKI для строительной компании

1. Определение целей и задач WIKI

- Цели:
- Централизованное хранение знаний компании.
- Упрощение обучения новых сотрудников.
- Оптимизация рабочих процессов (доступ к регламентам, шаблонам, стандартам).
- Снижение количества повторяющихся вопросов.

1.1 Аудитория:

- • Сотрудники компании (менеджеры, прорабы, инженеры, бухгалтерия и др.).
- Возможный доступ для подрядчиков/партнеров (ограниченный).

2. Выбор платформы для WIKI

2.1 Варианты:

- • **Confluence** (удобство, интеграция с Jira, но платный).
- **MediaWiki** (бесплатный, как Википедия, но требует настройки).
- **Notion** (гибкость, простота, но меньше структурированности).
- **GitBook** (удобен для документации, но менее гибкий).
- **Moodle** (если нужны обучающие курсы).

2.2 Критерии выбора:

- Простота редактирования.
- Возможность разграничения прав доступа.
- Поддержка медиафайлов (чертежи, фото, схемы).
- Мобильная версия.

3. Разработка структуры WIKI

Основные разделы:

3.1. О компании

- Миссия, ценности, история.

- **Организационная структура.**
- **Контакты ответственных лиц.**

3.2. Процессы и регламенты

- **Стандарты строительства (ГОСТы, СНИПы).**
- **Технологические карты.**
- **Инструкции по охране труда и ТБ.**
- **Регламенты согласования документов.**

3.3. База знаний

- **FAQ (частые вопросы и ответы).**
- **Шаблоны документов (договоры, акты, сметы).**
- **Лучшие практики (примеры успешных проектов).**

3.4. Проектная документация

- **Архив завершенных проектов (отчеты, фото, схемы).**
- **Чертежи и техническая документация.**

3.5. Обучение и HR

- **Онбординг новых сотрудников.**

- Видеоуроки, гайды.
- Политика компании (отпуска, премии).

3.6. IT и оборудование

- Инструкции по работе с ПО (1С, AutoCAD).
- Руководства по эксплуатации техники.

4. Наполнение WIKI

4.1 Ответственные:

- Назначить кураторов в каждом отделе.

4.2. Этапы:

- Сбор существующих документов.
- Унификация форматов (текст, видео, PDF).
- Постепенное наполнение (начиная с критически важного).
- Редактура и проверка актуальности.

5. Внедрение и обучение сотрудников

5.1. Пилотный запуск (тестирование на небольшой группе).

5.2. Обучение:

- Вебинары/инструкции по работе с WIKI.
- Назначение ответственных за обновление разделов.

5.3. Мотивация: Поощрение за активное участие (бонусы, грамоты).

6. Поддержка и развитие

6.1. Регулярное обновление (раз в квартал проверка актуальности).

6.2. Обратная связь (форма для предложений).

6.3. Аналитика (какие разделы популярны, что требует доработки).

7. Сроки и бюджет

7.1. Сроки: 2-4 месяца (зависит от объема данных).

7.2. Бюджет:

- Платформа (если платная).

- **Трудозатраты (администратор/контент-менеджер).**
- **Обучение сотрудников.**

Итог: Корпоративная WIKI поможет строительной компании систематизировать знания, ускорить процессы и снизить риски потерь информации.