

5 шагов для запуска базы знаний в службе поддержки

1 шаг

Настроить процессы

- Выделить этапы
- Распределить роли



2 шаг

Разработать концепцию

- Определить пользователей
- Выбрать типы контента
- Разработать структуру
- Подобрать формат и способ хранения знаний:
 - Google Docs
 - Файлы в сетевой папке / облачное хранилище
 - Корпоративный портал / раздел на сайте
 - Профессиональные решения (система класса Service Desk и др.)
- Учитывать обратную связь пользователей

3 шаг

Внедрить систему мотивации персонала

- Сформировать команду авторов
- Разработать отдельные KPI для специалистов поддержки

4 шаг

Формализовать требования к материалам

- Написать редполитику
- Подготовить шаблоны материалов для авторов

5 шаг

Выстроить процесс обновления контента

- Обеспечить специалистов поддержки удобными механизмами для составления тем
 - Проводить аналитику по заявкам и на основе этого формировать список изменений
 - Распределять задачи с учетом загрузки команды
-