

Как запустить и развивать базу знаний

1 Создайте структуру и добавьте контент

- Создайте разделы и подразделы
- Проведите аудит накопленных в службе поддержки справочных и обучающих материалов и перенесите в базу знаний
- Делите большие разделы на менее объемные, гибко перераспределяйте материалы исходя из логики сервисных процессов
- Опционально** Свяжите между собой материалы внутренней и внешней базы знаний

2 Разделите зоны ответственности

- Распределите роли при работе с базой знаний в ИТ-системе
- Разработайте регламент для подготовки материалов
- Наладьте планирование выпуска материалов

3 Выстройте процесс подготовки материалов

- Разработайте редполитику
- Донесите ценность редполитики до авторов статей

4 Оптимизируйте систему поиска под свои процессы

- «Привязывайте» материалы к соответствующим услугам в ИТ-системе
- Настройте поиск материалов по названию, тегам и ключевым словам
- Опционально** Реализуйте добавление полезных материалов в специальный раздел «Избранное»

5 Актуализируйте базу знаний

- Собирайте обратную связь от специалистов поддержки по интересным темам и уже неактуальным материалам
- Предоставьте удобные способы предложить новые публикации
- Сохраняйте в архиве даже потерявшие актуальность для большинства пользователей материалы

6 Информируйте об изменениях в базе знаний

- Наладьте оперативное оповещение об изменениях всех ответственных за актуализацию базы знаний
- Продумайте, каким пользователям и специалистам необходимо получать уведомления о новых материалах
- Опционально** Выводите последние материалы за определенный период в специальный раздел базы знаний

7 Анализируйте эффективность базы знаний

- Изучайте отчеты по оценкам материалов, которые ставят в системе специалисты поддержки и пользователи
- Отслеживайте, при решении каких заявок помогают материалы базы знаний
- Опционально** Отслеживайте, какие материалы чаще добавляют в избранное