

Что такое база знаний

База знаний – это сборник структурированной информации, созданный с целью помочь пользователям выявить и решить проблемы путем поиска нужного контента или получить информацию о продукте или услуге. База знаний – чрезвычайно важный компонент управления знаниями.

Благодаря структурированной информации база знаний упрощает поиск и использование контента. Наиболее распространенными способами подачи информации, которыми обладает база знаний, являются часто задаваемые вопросы, практические советы и инструкции, процедуры установки, рекомендации по устранению неполадок и технические документы.

Информация, содержащаяся в базе знаний, отличается от других видов документации. Во-первых, вся база знаний сосредоточена только на одной тематике, и это позволяет легко понять и найти нужную информацию. Во-вторых, статьи составлены лаконично и, по большей части, описывают "как", а не "что". В-третьих, статьи базы знаний представлены в диалоговом стиле, чтобы читатель получил информацию неформальным, прямым и эффективным способом.

Поиск и извлечение контента из базы знаний является наиболее распространенным способом подачи информации читателю. База знаний удобна и проста в использовании. Каждая страница содержит функцию поиска, которая дает простые подсказки о том, как найти нужную информацию. Представление результатов поиска также является важной характеристикой, поскольку информация должна стать заметной для пользователя моментально.

Настоящая эффективная и полезная база знаний характеризуется легкой доступностью информации, полностью структурированным контентом и возможностью предоставления точного и полезного контента, где читатель может понять информацию и решить свои вопросы. Эффективность базы знаний также характеризуется актуальностью ее содержания и способностью предлагать конкретное решение конкретной проблемы.

ID статьи: 362

Последнее обновление: 3 окт., 2018

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 4

Статьи -> Что такое база знаний

<https://www.kbpublisher.ru/kb/entry/362/>