

# Как можно использовать базу знаний

---

У Базы знаний существует множество вариантов применения. В ней можно хранить абсолютно любую информацию. База знаний может быть нацелена на внешнюю или внутреннюю аудиторию и в зависимости от этого выполнять разное предназначение. Все варианты использования базы знаний условно можно объединить в следующие группы:

- Служба поддержки клиентов
- Обмен знаний внутри компании
- Продвижение бизнеса

## Служба поддержки клиентов

Самый популярный вариант использования базы знаний – это техническая поддержка клиентов.

Многие пользователи **предпочитают самостоятельно** разобраться в возникшей проблеме, не обращаясь лично в службу поддержки по телефону или через систему обработки заявок по электронной почте. В этом случае грамотно структурированная информация в базе знаний **упрощает поиск** нужной информации, а также **сокращает время**, затраченное клиентом на поиск решения проблемы. Благодаря этому существенно **сокращается число обращений** в службу поддержки компании.

База знаний **работает круглосуточно** и без выходных. Если у вас есть клиенты, проживающие в другом часовом поясе, стране или континенте, то важная для них информация, хранящаяся в базе знаний, окажется доступной в любое время.

## Обмен знаний внутри компании

База знаний может выступать удобным инструментом для обмена знаниями внутри каждого отдела компании.

**Централизованное хранение** данных помогает не упустить и не потерять всей важной для сотрудников информации.

База знаний помогает **оптимизировать бизнес-процессы**. По каждому рабочему вопросу можно разработать схему отработанных действий, затем утвердить ее и разместить в базе знаний. В случае необходимости сотрудник обращается по этому вопросу в базу знаний и получает готовую процедуру действий по тому или иному вопросу.

База знаний позволяет **ускорить погружение нового сотрудника** в рабочий процесс. В базе знаний может храниться пакет всех регламентов, инструкций, шаблонов, отчетов и прочих документов, с которыми каждый новый сотрудник обязан ознакомиться, прежде чем приступить к своим трудовым обязанностям. При этом погружение может происходить **без отвлечения от работы** более опытных сотрудников.

## Продвижение бизнеса

База знаний может служить инструментом для продвижения и развития вашего бизнеса.

База знаний предоставляет **аналитические и статистические отчеты**, которые основываются на данных о действиях пользователей базы. Полученные данные позволяют **проанализировать потребности** ваших клиентов и выработать стратегии по их удовлетворению.

**Качественная разработка контента** базы знаний и постоянное его поддержание в актуальном состоянии также участвуют в продвижении вашего продукта или услуги. Если контент окажется полезным для клиента, то он начнет делиться полученной информацией и ссылками, тем самым **увеличивая количество посещений** вашего сайта.

---

ID статьи: 471

Последнее обновление: 20 дек., 2020

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 3

Статьи -> Как можно использовать базу знаний

<https://www.kbpublisher.ru/kb/entry/471/>