

Корпоративная база знаний

Основной целью создания и использования корпоративной базы знаний является сокращение времени и трудозатрат на решение типовых задач. В действительности, база знаний – это сборник рабочей информации, который может быть представлен в разном виде, но удобном и доступном для конечного пользователя.

Зачем нужна корпоративная база знаний

Любая компания, которая нацелена на успешное развитие, не может обойтись без структурированной системы хранения корпоративной информации. Каждый сотрудник должен иметь доступ к различным документам, наработкам, инструкциям и прочим материалам. Организовав базу знаний у себя в компании, вы получите:

1. **Централизованное хранение.** Вся важная и нужная для сотрудников информация собрана в одном месте.
2. **Оптимизацию бизнес-процессов.** Схема отработанных действий фиксируется в базе знаний. 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.
3. **Экономия рабочего времени.** Ответы на часто задаваемые вопросы по услугам компании или о выпускаемом продукте есть в базе. Не нужно отрывать руководство и коллег от работы.
4. **Быстрое погружение в рабочий процесс.** Обучение новичков занимает длительное время, в связи с чем в первые 2–3 месяца может наблюдаться крайне низкая производительность труда. При наличии базы знаний экономится значительное количество времени адаптационного периода. Также сберегается время сотрудников, которые ответственны за обучение новых сотрудников, поскольку отпадает необходимость объяснять материал, который доступен для самостоятельного изучения в базе знаний.

Какой контент может содержать корпоративная база знаний

Каждый отдел компании имеет свою специфическую информацию, которая должна быть зафиксирована в базе знаний. Ниже собран контент, который может содержаться в корпоративной базе:

- Список и описание продуктов и услуг, которые предлагает компания.
- Перечень и описание инструментов, задействованных в работе.
- Внутренние регламенты, стандарты, процедуры, отчеты, руководящие документы, организационно-распорядительные документы компании и др.
- Шаблоны типовых документов для заполнения.
- Ответы на часто задаваемые вопросы сотрудников.
- Полезные статьи, инструкции к действию.
- Рекомендации по решению тех или иных рабочих задач.
- Справочная информация.
- Случаи успешного неординарного подхода к решению задачи.
- Обучающие материалы. Видеосеминары, лекции, видеозаписи и аудиозаписи успешных переговоров, разговоров с клиентами, с контрагентами.
- Видеоуроки. Например, в отделе бухгалтерии полезно записать видео-уроки по выполнению каких-либо важных операций, чтобы в случае отсутствия одного из бухгалтеров, его коллеги смогли при необходимости выполнить его работу.
- Внутренняя новостная лента. Это источник знаний о внутренней работе вашей компании, сотрудниках, их достижениях, состоянии дел в компании. Лента также может содержать важную для сотрудников информацию, которая оповещает о предстоящих событиях/мероприятиях, возникших проблемах в работе и т.п.
- Новости по отрасли. Включение в базу знаний новостной ленты, собранной из выбранных внешних новостных ресурсов.
- База сотрудников с краткой информацией. Например, ФИО, занимаемая должность, подразделение, местонахождение, контактная информация, проекты, в которых задействован, текущий статус (*В штате, Ушел, В отпуске, На больничном, В командировке* и т.д.).

Как поддерживать корпоративную базу знаний

Для поддержки и расширения базы знаний необходимо разработать специальную процедуру, в которой будут прописаны:

- основные принципы классификации как имеющейся, так и вновь поступающей информации. Необходимо четко определить критерии, по которым информацию можно отнести к тому или иному разделу базы знаний.
- ответственность за актуальность информации. Важно назначить сотрудников, ответственных за определенную запись или целый раздел базы знаний, которые будут актуализировать устаревшую информацию.
- правила внесения информации в базу знаний. Разработать детальную пошаговую процедуру по внесению информации в базу знаний.

Очень важно организовать работу так, чтобы ваши сотрудники сами расширяли базу знаний, поддерживали её в актуальном состоянии.

Часто сотрудники не готовы делиться своими профессиональными знаниями. Для того, чтобы побудить делиться своими знаниями, необходимо внести существенные изменения в корпоративной культуре компании. Такой вопрос целесообразно обсуждать с топ-менеджерами при подготовке к внедрению корпоративной базы знаний. Обмен знаниями возможен только при поддержке и вовлеченности руководства компании.

Например, после составления стратегии внедрения базы знаний руководству необходимо предусмотреть различные виды

поощрений за обмен полезной профессиональной информацией. При этом сотрудник понимает, что поделиться ценным опытом – значит не потерять нечто, а приобрести. Например, приобрести авторитет, репутацию, реальные денежные бонусы за идею, возможность включения в кадровый резерв и т.д.

ID статьи: 473

Последнее обновление: 8 февр., 2021

Обновлено от: Черевко Ю.

Ревизия: 1

Статьи -> Корпоративная база знаний

<https://www.kbpublisher.ru/kb/entry/473/>