

КАК СОЗДАТЬ БАЗУ ЗНАНИЙ

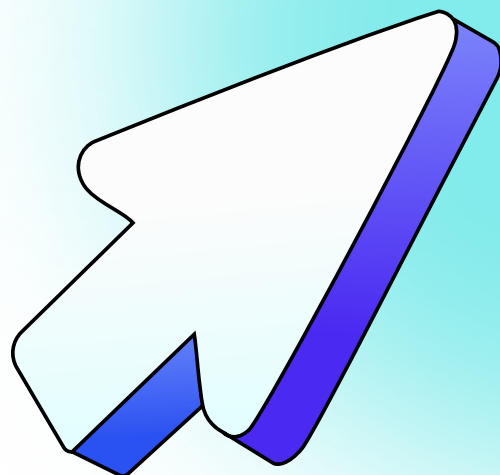
для роста
и развития бизнеса



Введение

Когда компания растёт, появляется все больше обучающих материалов и регламентов. В них легко запутаться. Здесь на помощь бизнесу приходит база знаний – онлайн-библиотека с открытым доступом, где упорядочена вся нужная информация о продукте и компании.

Как сделать базу знаний полезной для сотрудника и клиента? Как хорошая электронная библиотека помогает компании достигать целей? Рассказываем в этом гайде.



Содержание

Типы баз знаний	4
Зачем нужна база знаний	5
Из чего состоит корпоративная база знаний	6
5 этапов создания базы знаний	8
Как развивать базу знаний	13
iSpring Learn для создания базы знаний	14
Как оптимизировать обучение в вашей компании	15

Типы баз знаний

Базы делятся на **внутреннюю** и **внешнюю**.

Внутренняя доступна только сотрудникам. В ней можно хранить:

- ✓ материалы для онбординга;
- ✓ курсы по повышению квалификации;
- ✓ документы по внутренней культуре;
- ✓ аналитические отчёты;
- ✓ скрипты для работы с клиентами;
- ✓ инструкции для сотрудников разных отделов;
- ✓ информацию о зарплатах.

Внешний тип доступен всем пользователям. В первую очередь база нужна тем, кто хочет познакомиться с компанией и продуктом, узнать о нём больше.

В такой базе пользователь может узнать:

- ✓ какую продукцию или услуги предоставляет компания;
- ✓ как пользоваться продуктом, собирать и обслуживать его;
- ✓ к каким сотрудникам организации по каким вопросам можно обращаться и как составлять запросы.

Зачем нужна база знаний

База знаний – важный инструмент развития бизнеса. Она помогает выстроить коммуникацию с клиентом, повысить лояльность сотрудников и способствует росту компании.

По статистике, 88% клиентов специально ищут такую базу на сайте компании. А бизнес, у которого она есть, зарабатывает на 47% больше конкурентов.

Давайте рассмотрим какую пользу несёт база знаний сотруднику и компании в целом.



Снизить затраты на онбординг. База знаний делает адаптацию новичка быстрой и удобной – вся информация структурирована в базе знаний, ему не нужно отвлекать коллег вопросами.



Организовать работу в распределённой команде. Удалённые сотрудники получают из базы знаний тот же объём информации, что и офисные. Это помогает успешно выстроить коммуникацию между руководителем и сотрудниками.



Повысить продуктивность сотрудников. Четкая структурированная база знаний в открытом доступе помогает быстро найти нужную информацию и сохранить время для рабочих задач.



Ускорить обработку клиентских запросов. Кроме ответов на вопросы в базе знаний можно сохранить скрипты звонков или email-рассылок. Так сотрудники могут не придумывать сценарий диалога с клиентом.



Повысить лояльность клиентов. Большинство ответов клиенты могут найти во внешней базе знаний и не тратить время на общение с оператором. Это улучшает отношение к продукту и бренду в целом.



Снизить нагрузку на операторов. Все ответы на стандартные вопросы клиент сможет найти в открытом доступе в базе. Так поддержка сможет уделить время действительно сложным задачам.



Повысить позиции в поисковиках. В открытой базе знаний лежит информация о том, чем занимается компания. Поисковые системы оценивают материалы как контент, который может дать ответы на запросы пользователей и автоматически поднимают сайт в выдаче. Это плюс к развитию бренда.

Из чего состоит корпоративная база знаний

Чтобы информация из базы знаний усваивалась быстро, удобно и в полном объёме, лучше использовать разнообразные форматы.

Если текста много и он не очень удобен для восприятия, используйте **интерактивные элементы**. Например обучающий курс в виде квеста или инструкции в формате электронной книги.

Такой подход:

улучшит показатель вовлечённости

позволит быстро обучить персонал или пользователя

поможет компании достичь поставленных бизнес-целей

Кроме этого в стандартную базу знаний входят:

Формат	Что входит	
	в закрытой базе	в открытой базе
Документация	Шаблоны отчётов, заявлений, должностные инструкции, регламенты.	Общие сведения о компании, устав, юридическая информация, пресс-кит.
Справочные материалы	Корпоративный wiki-словарь с терминами, нужными для работы с продуктом.	Словарь с терминологией отрасли и конкретного продукта, обновляемым перечнем фич.
Процедуры и инструкции	Подробное описание конкретных действий сотрудников и их последовательности для каждой должности.	–
FAQ	–	Обновляемый справочник в формате «Вопрос – ответ», где собраны актуальные проблемы пользователей и их решения.
Обучающие материалы и руководства	Курсы, учебные лонгриды, видео- и аудиолекции, чтобы сотрудник постоянно актуализировал знания о продукте и компании.	Курсы, учебные лонгриды, видео- и аудиолекции, чтобы клиент мог повысить уровень знаний о продукте и компании.

5 этапов создания базы знаний

Чтобы база была реально работающим инструментом она должна:

- ✓ Содержать максимум полезных материалов.
- ✓ Быть при этом компактной, с удобной навигацией.

Сформировать хорошую базу знаний быстро невозможно – это многоэтапный процесс, который требует вовлечённости персонала. Сейчас пошагово расскажем, как сделать полную и полезную онлайн-библиотеку.

Этап 1. Определите цели базы знаний

Количество целей создания базы для бизнеса может быть разное. Давайте разберёмся как понять сколько их в вашей компании и какие поможет достичь электронная библиотека:



определите в каких ситуациях сотрудники запрашивают одну и ту же информацию;



проведите исследование и выясните какие вопросы чаще всего задают операторам клиенты;



оцените бизнес-процессы: какие из них можно заменить курсом или инструкцией;



подумайте какие материалы о компании нужны вашим партнёрам.

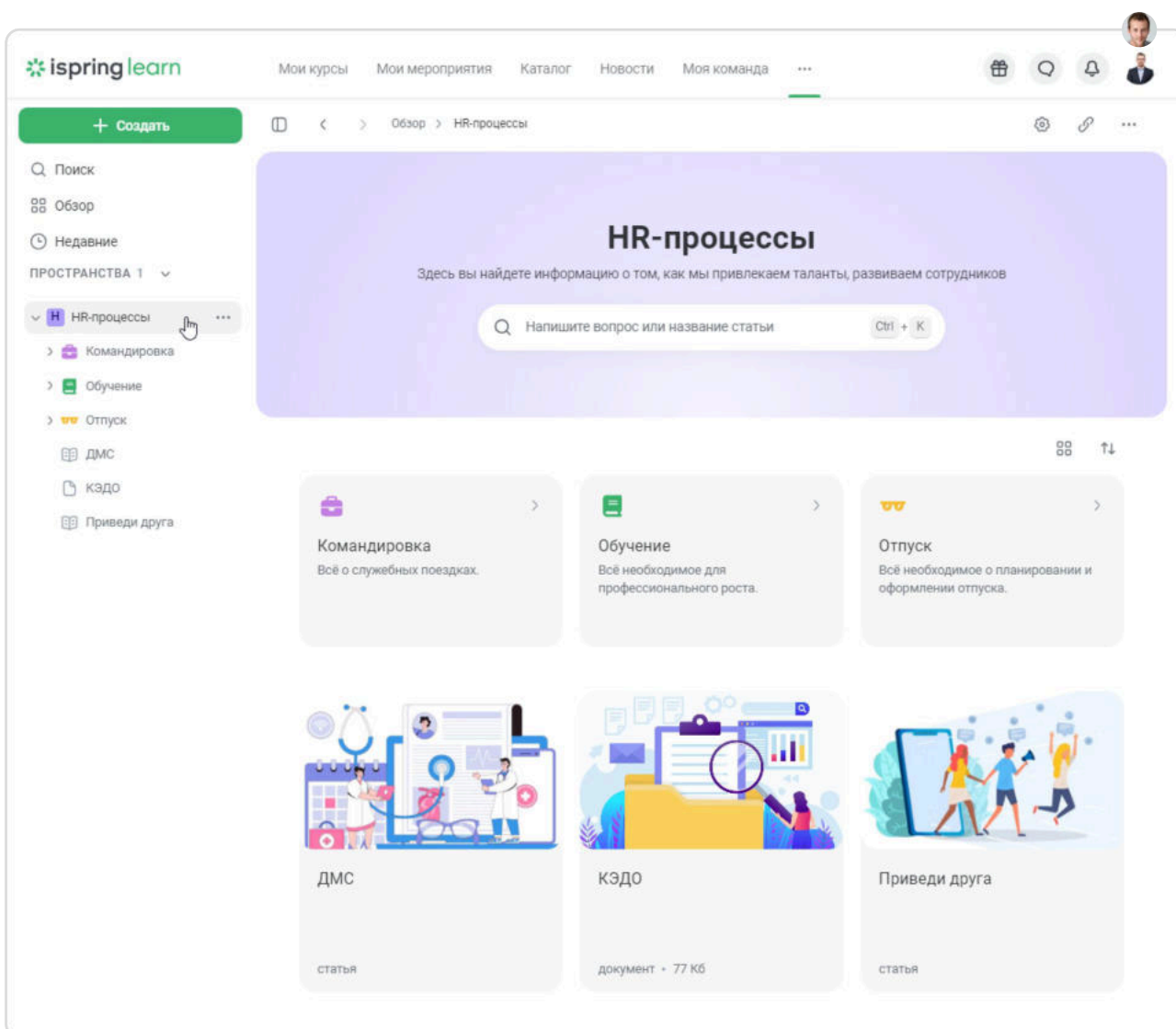
Этот этап поможет понять какая именно информация должна быть систематизирована в базе знаний и какой тип базы знаний актуален для вас: внутренний или внешний.

Этап 2.

Соберите и систематизируйте информацию

Если вы решили, что у вас несколько целей, которых вы хотите достичь с помощью базы знаний, разбейте её на разделы или темы.

Универсальной структуры в этом случае нет – ориентируйтесь на себя. Тестируйте разные форматы и определяйте какие удобны и эффективны для вашей компании.



В базе знаний можно структурировать все кадровые документы: от правил оформления командировок до условий ДМС

Этап 3. Создайте контент

Соберите рабочую группу из сотрудников – «хранителей знаний». В неё могут войти HR, менеджеры по работе с клиентами, по продажам, специалисты по продукту и т.д. Состав группы регламентируется списком тем, которые вы хотите осветить в базе знаний.

На этом этапе важно определить и формат подачи информации. Не обязательно делать только текстовые файлы, продумайте геймификацию и интерактивные элементы. Они помогут воспринимать информацию быстрее и проще.

Этап 4. Выберете платформу

Подберите платформу для базы знаний, которая отвечает критериям:



ей просто пользоваться



есть удобный поиск



можно предоставить доступ множеству сотрудников или клиентов



возможность организовать обратную связь между пользователями и администратором

Давайте рассмотрим несколько вариантов:

Платформа	Плюсы	Минусы
Раздел на сайте	<ul style="list-style-type: none"> + Разнообразие форматов. + Нет ограничений на объём + Сайт ранжируется поисковыми системами 	<ul style="list-style-type: none"> - Нужен IT-специалист, следовательно, большие затраты на обслуживание
Облачные диски	<ul style="list-style-type: none"> + Низкая цена, если база небольшая – бесплатно + Возможность разграничивать доступ + Не нужна помощь IT-специалиста 	<ul style="list-style-type: none"> - Ограничения в форматах - Неудобная навигация - Нельзя сделать обратную связь
Планировщики задач	<ul style="list-style-type: none"> + Наглядность. + Бесплатно, если база небольшая + Есть обратная связь + Не нужна помощь IT-специалиста 	<ul style="list-style-type: none"> - Не всегда удобный поиск - Сложный интерфейс
Telegram-бот	<ul style="list-style-type: none"> + Высокая скорость ответа + Возможность настроить обратную связь + Нет ограничений по форматам 	<ul style="list-style-type: none"> - Нужна помощь IT-специалиста - Не всегда корректный ответ на запрос
Система управления базами знаний на платформе iSpring.	<ul style="list-style-type: none"> + Нет ограничений по форматам. + Безлимитное хранилище. + Не нужна помощь IT-специалиста. + Есть обратная связь. + Удобный поиск. 	<ul style="list-style-type: none"> - Стоимость, но при учете, что не нужно оплачивать поддержку, система оказывается дешевле.

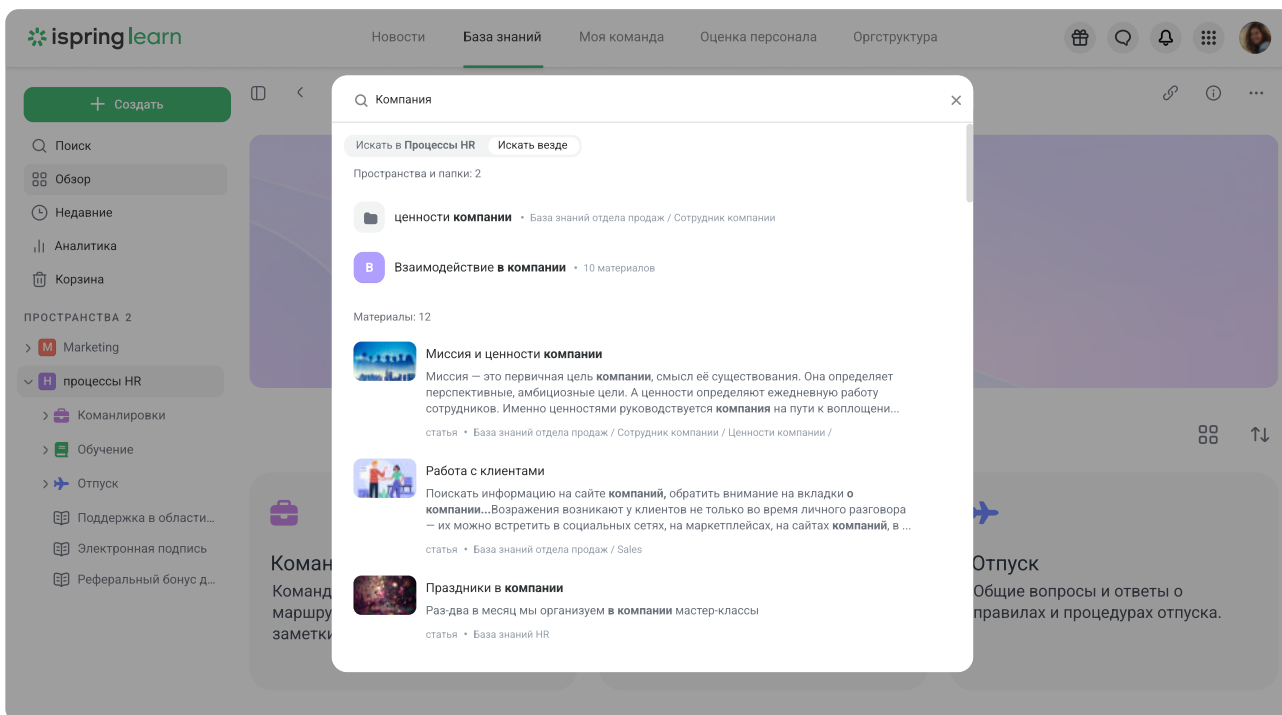
Этап 5. Настройте платформу

Определите как и кому давать доступ к базе. Если она полезна и клиентам и сотрудникам, доступ может быть общим.

Если же есть информация, которую не должна видеть какая-то группа пользователей базы, то лучше выбрать распределённый доступ к системе.

Продумайте как информировать пользователей.

Нужно сформировать коммуникационную стратегию, в которой будет описано как и кому рассказать о базе знаний и как вы будете сообщать об обновлениях в ней. Один из самых простых вариантов – интегрировать базу в обучающую платформу, например в iSpring Learn. На портале уже есть специальный раздел с возможностью распределённого доступа и интеграцией с другими сервисами.



Как развивать базу знаний

База знаний – «живой» инструмент. Для того, чтобы она приносила максимальную пользу сотрудникам и компании её нужно постоянно развивать.

01

Регулярно спрашивайте экспертов не устарела ли информация, актуализируйте её.

02

Следите за обратной связью от пользователей. Пополняйте библиотеку новыми ответами, при необходимости изменяйте формат контента, если он оказался неудобным.

03

Собирайте статистику и анализируйте. Так можно понять какие разделы наиболее интересны, на что нужно направить фокус развития базы.

04

Формируйте новые разделы, которые помогут достичь бизнес-целей.

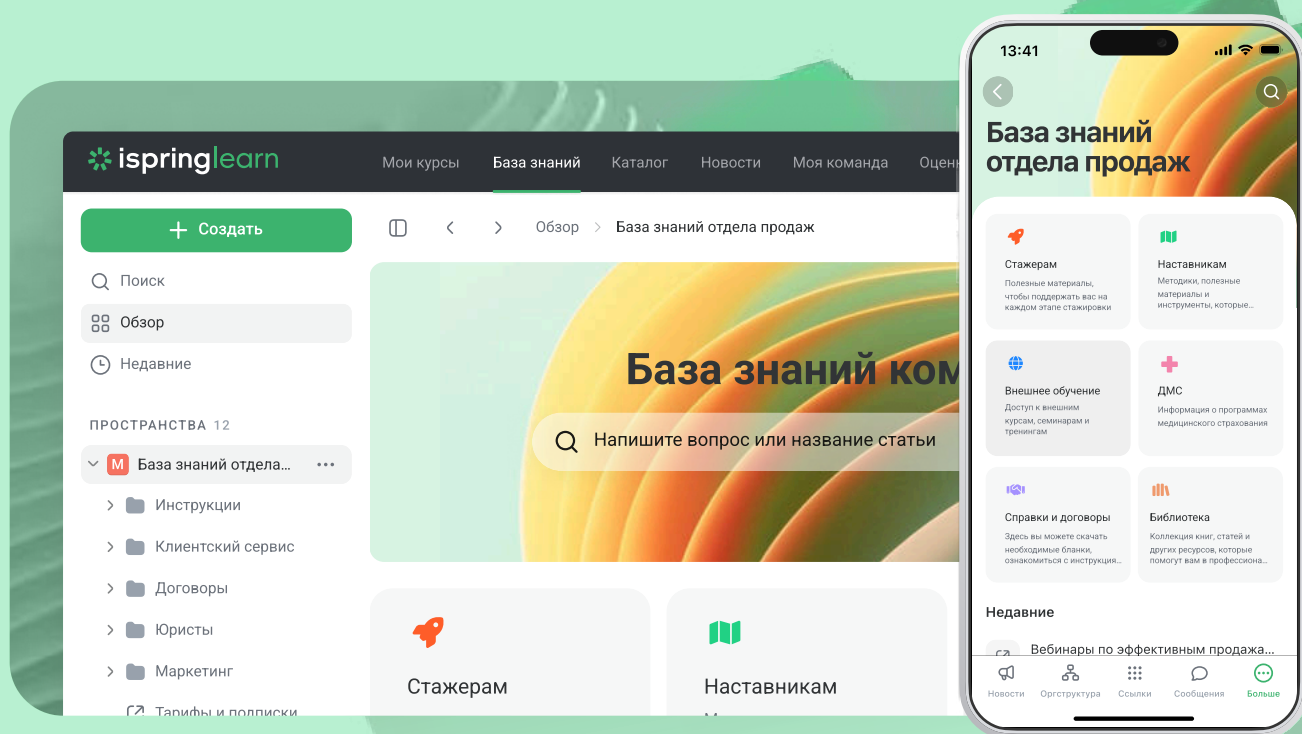
05

Улучшайте навигацию – база должна быть удобной.

06

Убирайте устаревшую, ненужную или дублирующую информацию, чтобы не засорять библиотеку.

Создайте базу знаний на платформе iSpring Learn



В LMS iSpring Learn удобно создавать базу знаний и одновременно организовывать обучение сотрудников в рамках единой системы.

Все инструкции, документы, презентации и обучающие курсы хранятся в одном месте, что позволяет поддерживать единые стандарты знаний. Вы также сможете тестировать сотрудников дистанционно, оценивать команду по методу «360 градусов» и перевести адаптацию новичков в онлайн.

Насколько удобна база знаний iSpring Learn, вы можете оценить прямо сейчас. Достаточно оформить бесплатную пробную версию на 14 дней.

С iSpring Learn вы сможете:

- ✓ запустить пилотный курс для сотрудников
- ✓ собрать аналитику по результатам обучения и показать её руководству
- ✓ отследить вовлечённость и прогресс команды в реальном времени
- ✓ доказать, что обучение экономит ресурсы компании и повышает эффективность

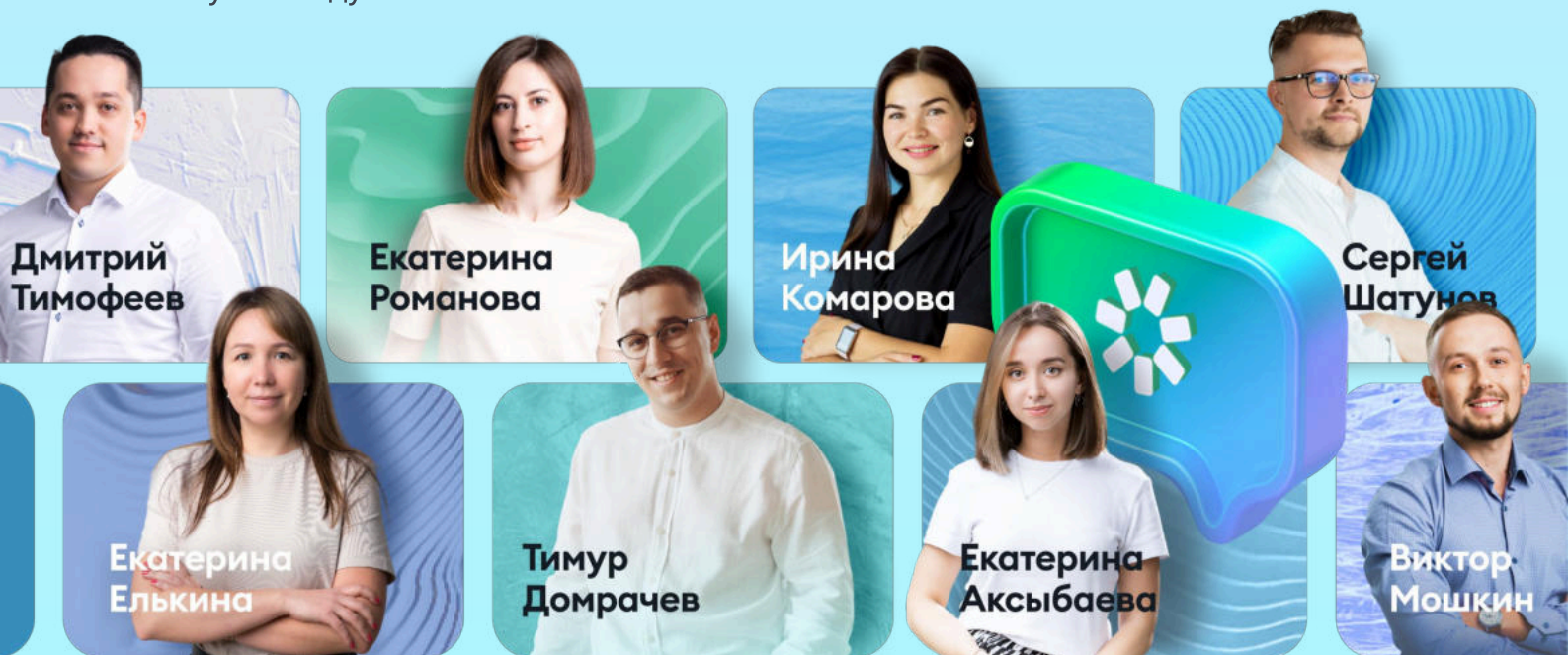
Попробовать iSpring Learn бесплатно







Узнайте, как оптимизировать обучение в вашей компании на персональной консультации с экспертами iSpring

Инструменты iSpring помогают ускорить адаптацию новичков, планомерно повышать квалификацию сотрудников и поддерживать культуру осознанного лидерства. Это позволит руководителям меньше тратить времени на контроль и больше – на стратегические задачи.

Оставьте заявку на консультацию – эксперты iSpring подскажут, как внедрить обучение, которое снижает потребность в микроменеджменте и усиливает вашу команду.



На встрече вы сможете:

-  разобрать задачи вашей компании и цели обучения
-  узнать, как другие компании решают похожие задачи
-  получить рекомендации по запуску проекта
-  подготовить убедительное обоснование бюджета для руководства

Записаться на консультацию

