

БАЗА ЗНАНИЙ: ЧТО И ДЛЯ ЧЕГО?

Домбаева Амина Абубакаровна

студент, Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова, РФ, г. Грозный

Алисултанова Эсмира Докуевна

научный руководитель,

Аннотация. В статье рассматривается сущность Базы знаний, а также ее ключевые преимущества, обуславливающие эффективность ее внедрения в компании. База знаний - это комплексная система хранения данных о клиентах, рыночных отчетов, сведений о продуктах и документов сотрудников.

Ключевые слова: база знаний, оптимизаций информации, хранение данных.

Введение

База знаний - это хранилище компании, в котором упорядочена вся внутренняя информация. Это лучший вариант для хранения данных о клиентах, рыночных отчетов, сведений о продуктах и документов сотрудников. Это помогает сотрудникам получить доступ к важной информации для решения проблем обслуживания клиентов, решения проблем и получения информации о совместной работе сотрудников.

Наличие в организации базы знаний с возможностью поиска дает множество преимуществ, в том числе:

Повышение продуктивности

Повышение вовлеченности сотрудников

Предотвращение потери знаний

Позволяя сотрудникам работать из любого места

По мере роста организации сотрудникам требуется пространство для связи друг с другом и с информацией, которая позволяет им хорошо выполнять свою работу. Легкодоступная информация помогает командам принимать более обоснованные решения: служба поддержки клиентов может быстрее решать проблемы, маркетинг может создавать более полезный контент, продажи могут быстрее заключать сделки, а аналитические группы могут более эффективно распространять свои исследования.

Ключ к тому, чтобы знания, распространяемые в вашей компании, были легко доступны для людей, которые в них нуждаются - это поместить их в базу знаний.

Основная часть

Программное обеспечение с надежной базой знаний позволяет компании применять ориентированные на знания подходы во всех аспектах бизнеса, таких как поддержка клиентов, обучение сотрудников и адаптация сотрудников. Вот поэтому важно, чтобы база знаний была наполнена соответствующей информацией и ресурсами, созданными для сотрудников.

База знаний используется как внутри (сотрудниками) так извне (клиентами). Например, предприятия могут создать внутреннюю базу знаний для централизации своих институциональных знаний и коллективного интеллекта своих сотрудников, в то время как они могут создать внешнюю базу знаний, чтобы предоставить клиентам легкий доступ к практическим руководствам, передовым методам и часто задаваемым вопросам. Есть преимущества как для внутренней, так и для внешней базы знаний (и многие компании используют обе), но для целей этой статьи мы собираемся сосредоточиться на некоторых из самых больших преимуществ внутренней базы знаний.

Ключевые преимущества базы знаний:

1. Повышенная производительность

Согласно опросам, сотрудники проводят 20 процентов своего времени на работе в поисках необходимой информации в загроможденных почтовых ящиках, неорганизованных репозиториях и в мозгах коллег. База знаний объединяет все знания, хранящиеся в этих пространствах, и делает их доступными и доступными для поиска для всех сотрудников.

2. Повышение вовлеченности сотрудников

Сотрудники, которые чувствуют себя вовлеченными в свою работу, **Остаются в одной компании дольше, имеют более низкий уровень прогулов и выполняют более качественную работу, чем их незанятые коллеги. Один из способов поддержать интерес сотрудников - предоставить им доступ к базе знаний компании.**

Предоставление доступа ко всем знаниям компании через базу знаний показывает, что организация ценит прозрачность, которая, в свою очередь, способствует укреплению доверия. Сотрудники ценят ощущение того, что их держат в курсе, и они, вероятно, будут чувствовать себя более заинтересованными в общем успехе организации, когда смогут увидеть, над чем работают разные команды и отделы и как их собственная работа способствует достижению более крупных бизнес-целей.

Когда сотрудники доверяют своей организации, они охотнее делятся своими знаниями, и база знаний дает им пространство для этого. В современной базе знаний с функциями совместной работы сотрудники могут комментировать документы или сообщения, «ставить лайки» им (аналогично социальным сетям), задавать вопросы, отмечать других, подписываться на темы и участников и многое другое.

Независимо от того, сидят ли сотрудники рядом друг с другом за своими столами или находятся на другом конце света, они всегда могут совместно работать над контентом и продуктами, обмениваться идеями и чувствовать себя ценным голосом в организации.

3. Сохранение знаний

Когда сотрудники покидают организацию по разным причинам (выход на пенсию, смена работы или даже временный отпуск), организация рискует потерять все ценные знания, которые сотрудник приобрел за время работы в организации. И это создает проблемы для

людей, которым поручено собирать осколки.

Чтобы избежать этой потери, нужна соответствующая система для передачи знаний.

База знаний позволяет сотрудникам тщательно документировать каждый выполняемый ими проект, фрагмент контента, который они пишут, вопросы, на которые они отвечают, и протокол, который они разрабатывают, чтобы передача задач и информации от одного сотрудника к другому была простой. Кроме того, платформа, которая позволяет пользователям обмениваться контентом во многих различных форматах (изображения, аудио, видео и т. Д.), позволяет специалистам в данной области легко делиться и сохранять свои знания наиболее удобным для них способом.

4. Уполномоченные удаленные сотрудники

До 2020 года, 70 процентов специалистов работали из дома по крайней мере один раз в неделю - и работающие удаленно становится еще более распространенным в волне COVID- 19 пандемия.

Независимо от того, где работают сотрудники, они должны иметь доступ к информации, необходимой для выполнения их работы.

Облачная и удобная для мобильных устройств база знаний означает, что удаленные сотрудники имеют доступ к знаниям компании из любого места и в любое время. В организациях, которые принимают гибкую модель работы , которая позволяет сотрудникам работать тогда и там, где они наиболее продуктивны, база знаний позволяет сотрудникам получать доступ к знаниям в тот момент, когда они им нужны (не беспокоясь о том, чтобы помешать коллеге, который может быть не в сети).

Заключение

Хорошо организованная база знаний экономит деньги организации за счет сокращения времени, затрачиваемого на поиск информации. Он обеспечивает эффективность на всех направлениях бизнеса - запросы клиентов, обучение сотрудников и совместная работа.

Список литературы:

1. <https://media.1crm.ru/glossary/baza-znaniy/>
2. http://bigc.ru/publications/other/km/base_km_need.php
3. <https://sites.google.com/site/upravlenieznaniami/inzeneria-znaniy/bazy-znaniy>