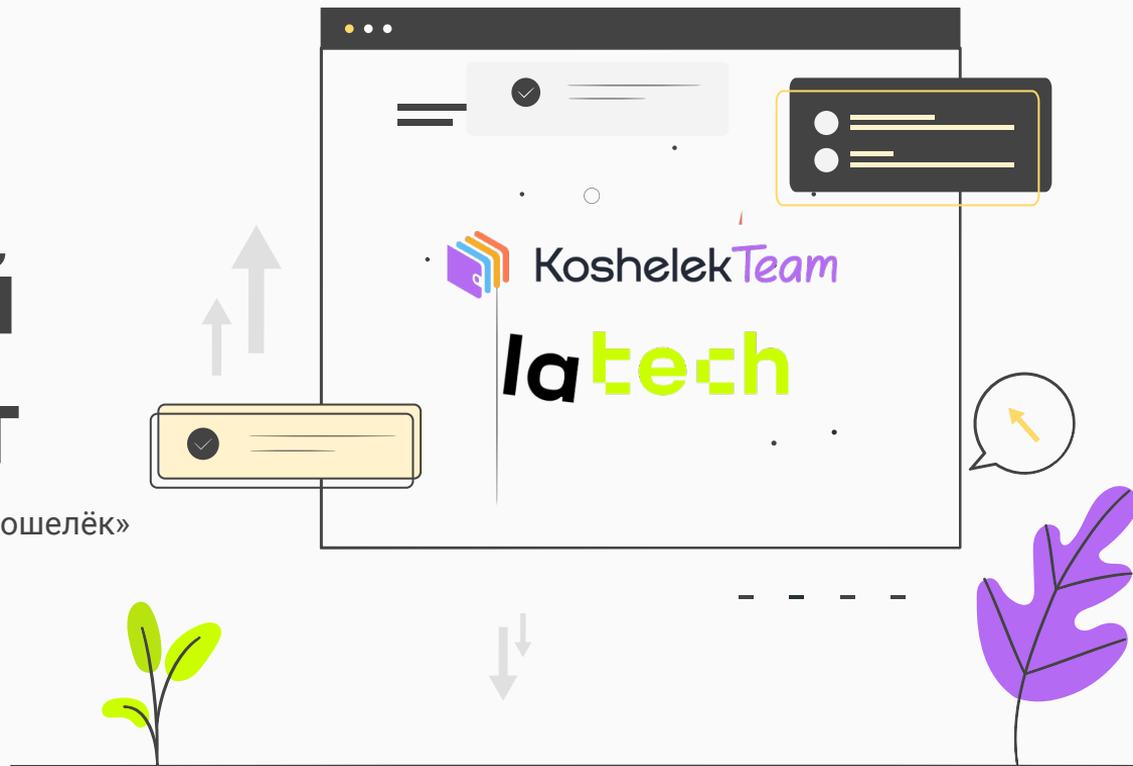


# База знаний как продукт

Анастасия Московкина, приложение «Кошелёк»  
Александра Камзеева, Lamoda Tech



# ПОЧЕМУ ГОВОРИМ О БАЗЕ ЗНАНИЙ?

**01**

Улучшает поиск нужной информации

**03**

Уменьшает количество ошибок

**02**

Улучшает обмен знаниями и опытом

**04**

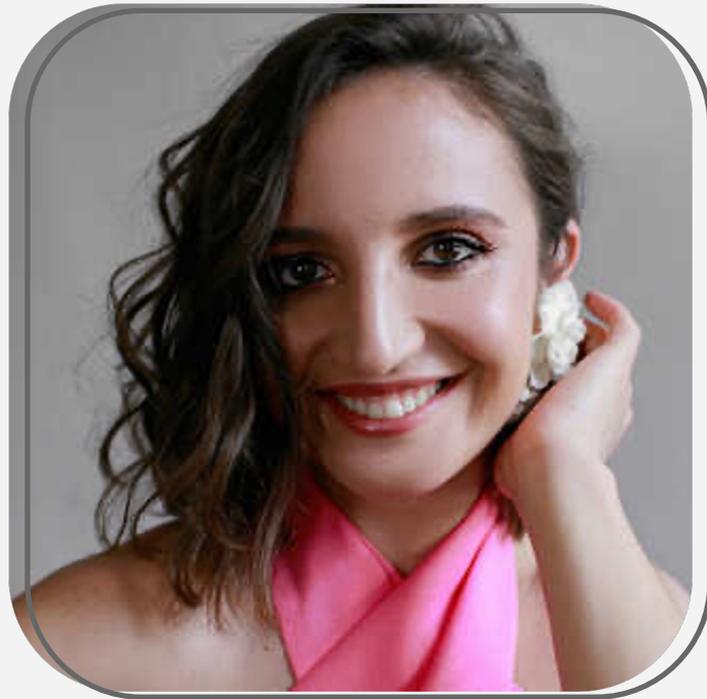
Улучшает взаимодействие и координацию между разными командами





 **KoshelekTeam**

**Анастасия Московкина**, Руководитель  
бизнес и системных аналитиков в Кошельке



**la**tech

**Александра Камзеева**, Руководитель  
направления системного анализа в Lamoda Tech



# ПЛАН ДИСКУССИИ

**01**

С чего начинается  
база знаний

**02**

База знаний  
как продукт

**03**

Структура и  
артефакты  
базы знаний

**04**

Как управлять  
и кто управляет  
базой знаний

**05**

Дополнительные  
фишки базы знаний



**С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ БАЗА ЗНАНИЙ?**



# РЕЦЕПТ

## Симптомы необходимости базы знаний в компании

01

Недоверие к информации

Нет понимания, как работает продукт

02

Долгий поиск информации

Долгий онбординг

03

Есть знания, которые хранятся у одного человека

Данные теряются

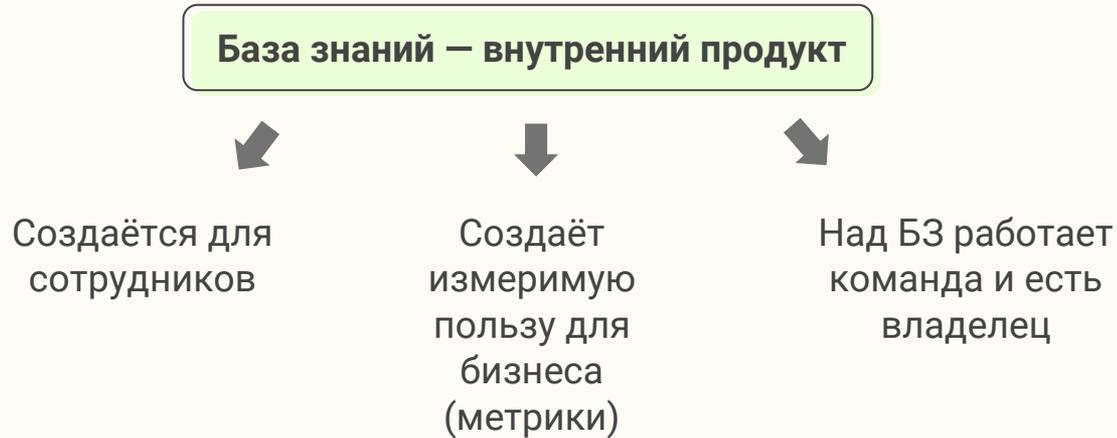


**ПОЧЕМУ БАЗА ЗНАНИЙ – ПРОДУКТ?**



# ЧТО ТАКОЕ ПРОДУКТ?

Продукт — это нечто, что представляет ценность для клиентов, а также для компании, которая его выпустила



# РЕЦЕПТ

## Упаковываем базу знаний как продукт

**01**

Определить  
владельца продукта

**02**

Определить  
пользователей  
и их боли

**03**

Определить  
метрики, которые  
БЗ будет улучшать

**04**

Собрать команду,  
выстроить процессы  
и правила работы

**05**

Составить план для  
развития базы знаний

**06**

Проводить  
эксперименты,  
подводить итоги



# СТРУКТУРА И АРТЕФАКТЫ БАЗЫ ЗНАНИЙ



# СТРУКТУРА БАЗЫ ЗНАНИЙ

## База знаний по продукту

- ▶ Приложение «Кошелёк»
- ▶ Сайт kosherek.app
- ▶ Кошелёк Pay
- ▶ Cardholder
- ▶ Монетизация
- ▶ Коммуникация с пользователями
- ▶ Непрофильные продукты
- ▶ Сервисные продукты

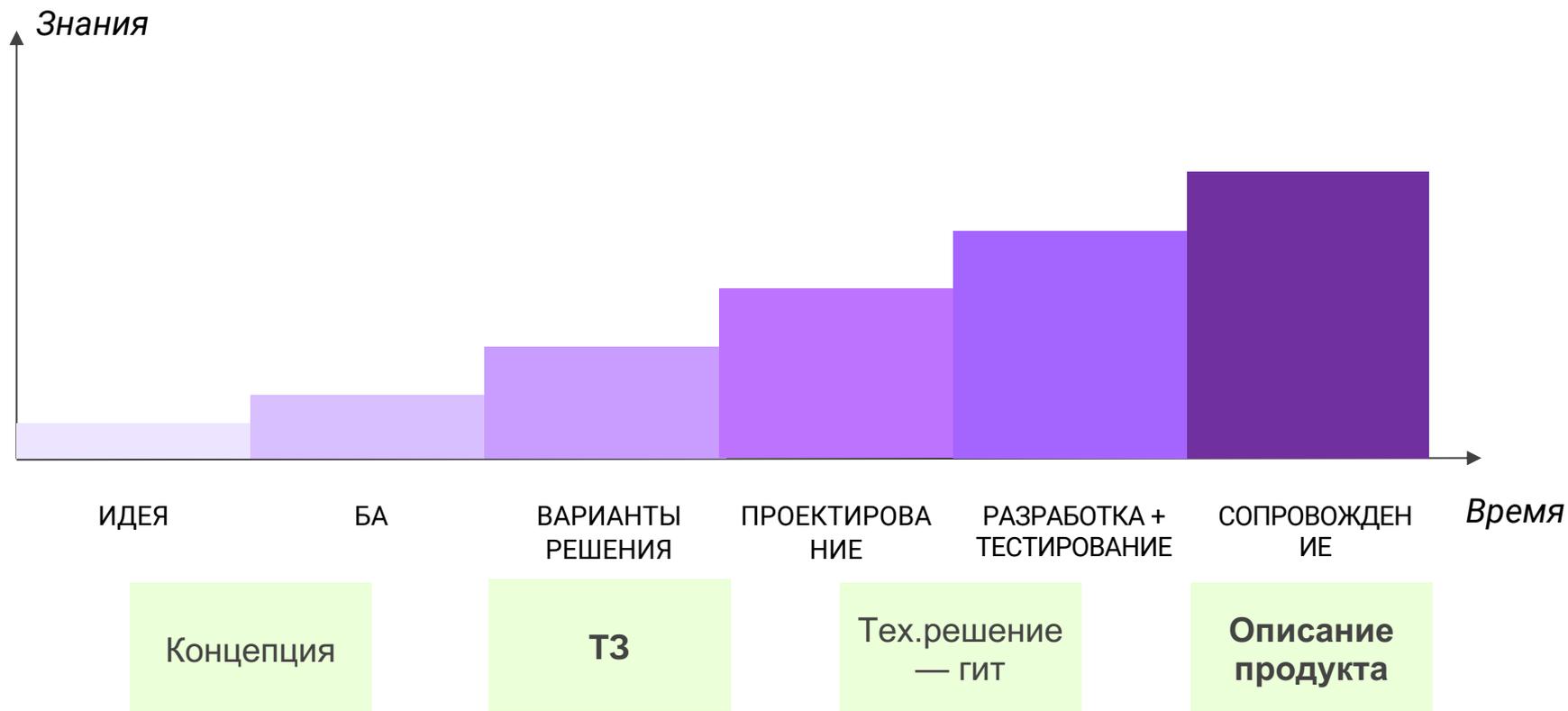
## Процессы

- ▶ Управление БЗ
- ▶ Как искать информацию в БЗ

## Архив



# АРТЕФАКТЫ БАЗЫ ЗНАНИЙ



# СТРУКТУРА И АРТЕФАКТЫ БАЗЫ ЗНАНИЙ



# РЕЦЕПТ

## Как определить структуру базы знаний

01

Подход

Исходить из  
потребности

ПРИМЕР:

Строить логику  
от команды;  
от продукта;  
от системы и т.д.

02

UX

Продумывать  
простую навигацию  
через понятную  
логику

Регулярно собирать  
ОС пользователей

03

Границы

Ответить на вопрос:  
нужно ли  
описывать всю  
компанию/систему?

Разделять БЗ



## **КТО И КАК УПРАВЛЯЕТ БАЗОЙ ЗНАНИЙ?**



# РЕЦЕПТ

## Как управлять базой знаний

**01**

Распределить роли, на первых этапах можно ограничивать количество редакторов

**02**

Важно развивать культуру управления БЗ в компании

**03**

Нужны простые процессы

**04**

Непрерывно улучшать процессы, экспериментировать

**05**

Назначить ответственных за информацию в БЗ

**06**

Использовать task трекары для заявок в БЗ



# И ЕЩЁ 3 ПОЛЕЗНЫХ СОВЕТА



# КАК ИСКАТЬ ДАННЫЕ В БАЗЕ ЗНАНИЙ?



# РЕЦЕПТ

## Как настроить удобный поиск по базе знаний

01

Поиск через навигацию: через дерево страниц в confluence; через оглавление на странице и т.д.

02

- Ввести единый гайдлайн по документированию
- Лейблы для платформ
- Идентификаторы страниц

03

Использовать плагины: Page Properties, Глоссарий и другие



# ОНБОРДИНГ ЧЕРЕЗ БАЗУ ЗНАНИЙ



# РЕЦЕПТ

## Как помогать сотрудникам погружаться в компанию/продукт/команду?

**01**

Если это продукт, то в БЗ должны быть: карта экранов, user flow или сjm

**02**

Если это процессы, то в БЗ должен быть видео-гайд

**03**

Если есть несколько БЗ, то их структура должна быть единообразной

**04**

Если есть несколько БЗ, использовать перекрёстные ссылки

**05**

Добавлять инструкцию по работе с БЗ



**КАКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ИСПОЛЬЗОВАТЬ?**



# РЕЦЕПТ

## Как подобрать инструмент?

01

По потребностям:

- стоимость
- доступность
- лёгкий онбординг в инструмент
- требования компании
- требования безопасности
- пользователи

02

Не забывать про смежные инструменты:

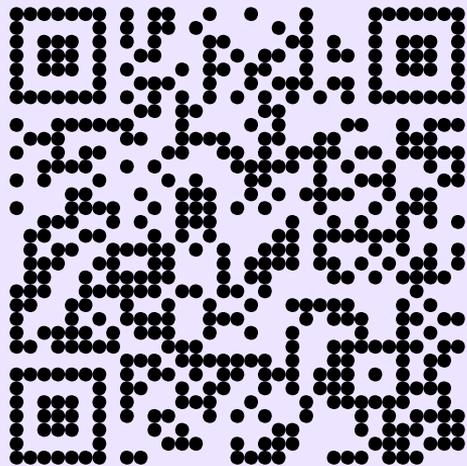
- Figma,
- Swagger,
- TestIT,
- TaskTracker,
- Другие



Про аналоги Confluence  
расскажет Наталья  
Леонова завтра



# СПАСИБО!



Чеклист по работе  
с базой знаний



 KoshelekTeam

[t.me/@nastyamoskovkina](https://t.me/@nastyamoskovkina)



**la**tech

[t.me/@GnomKam](https://t.me/@GnomKam)

