

КРАТКИЙ ОБЗОР ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ «СЕРВИС ВОПРОСОВ И ОТВЕТОВ»



СЕРВИС ВОПРОСОВ И ОТВЕТОВ

Это классический сервис, позволяющий привлекать экспертов и сообщества к ответам на вопросы (например, Ответы Mail.ru, Ask.com).



СЕРВИС ВОПРОСОВ И ОТВЕТОВ

В более сложном виде представляет из себя матрицу проблем и технологий для её решения. Для проблем, имеющих большое количество свойств и имеющих решения в виде сложных технологий. Популярны сервисы с ответами на вопросы по использованию продуктов и услуг компании.

Назначение инструмента:

- ✓ Создание библиотеки вопросов и ответов на них (как по бизнес, так и производственным темам, по продуктам и услугам компании) или матрицы проблем и технологий.
- ✓ Максимальный быстрый поиск ответы на вопросы с помощью экспертов и/или сообществ (вовлечение большого количества экспертов для ответа на вопросы).

Показатели эффективности инструмента:

- ✓ Сокращение времени на поиск ответов на вопросы.
- ✓ Повышение уровня удовлетворённости сотрудников, как тех, кто задаёт вопрос – от возможности получения быстрого и квалифицированного ответа, так и тех, кто отвечает – от возможности продемонстрировать собственную экспертизу.



Место инструмента «Сервис вопросов и ответов» в концепции Системы управления знаниями NOVUS-KM



Вызовы и задачи компании (в каких случаях инструмент будет полезен):

- ✓ В компании трудно найти ответ на вопрос, приходится спрашивать, переспрашивать, писать служебные записки.



Что получит компания, внедрив инструмент СУЗ (примеры):

- ✓ Сокращение времени на поиск ответов на вопросы, накопленные базы часто возникающих вопросов и ответов на них.



О том, как внедрить описанные в статье инструменты управления знаниями Вы сможете узнать на нашем сайте: <http://novus-km.com/>

Команда «NOVUS-KM»

