

مدیریت دانش چیست؟

مدیریت دانش برای جمع‌آوری و توزیع کارآمد اطلاعات بسیار مهم است. فرآیند مدیریت دانش خود را با استفاده از این استراتژی‌ها ایجاد کنید.

مدیریت دانش چیست؟

مدیریت دانش (KM) فرآیند گردآوری، سازماندهی، به‌روزرسانی و اشتراک‌گذاری اطلاعات تجاری با مشتریان، کارکنان و شرکای سازمانی است. در این فرآیند همچنین از سیستم‌های مدیریت دانش برای ذخیره‌سازی، دسترسی و به‌روزرسانی داده‌ها استفاده می‌شود.

این وضعیت را تصور کنید: کشوی خرده‌ریزهای شما مملو از آچارهای آلن، دفترچه‌های راهنمای لوازم خانگی، خودکار، گیره کاغذ و انواع ابزارهای کاربردی دیگر است؛ اما چون هیچ نظمی ندارد، پیدا کردن هر چیزی در آن دشوار است. به‌سختی می‌توانید کشور را ببندید و با اینکه می‌دانید پر از ابزارهای کارآمد است، از باز کردن آن طفره می‌روید، چرا که هرگز نمی‌توانید آنچه را که نیاز دارید، در آن پیدا کنید.

مدیریت ضعیف دانش دقیقاً همین‌گونه است. این وضعیت روند کارها را کند می‌کند، می‌تواند به روابط با مشتریان آسیب برساند و باعث می‌شود اعضای تیم هنگام جستجو برای یافتن پاسخ‌ها، درگیر سردرگمی و آزمون و خطا شوند؛ امری که در نهایت منجر به افت شدید رضایت، بهره‌وری و سودآوری شرکت می‌گردد.

ما در این راهنما، ضمن بررسی اهمیت مدیریت دانش، به معرفی ابزارها، موارد کاربرد و بهترین روش‌های اجرایی می‌پردازیم؛ اطلاعاتی که برای درک استراتژی‌های مؤثر بر تجربه مشتری (CX) و دستیابی به موفقیت، به آن‌ها نیاز دارید.

انواع دانش

پنج نوع دانش وجود دارد که هر کدام در کارآمدی عملکرد کسب‌وکار شما نقش ایفا می‌کنند. در ادامه، به بررسی این انواع دانش می‌پردازیم:

دانش صریح: (Explicit knowledge) اطلاعاتی ساختاریافته و ملموس است که مستندسازی، اشتراک‌گذاری و یادگیری آن آسان است؛ مانند دستورالعمل‌های اجرایی استاندارد (SOPs).

دانش ضمنی: (Implicit knowledge) به معنای به‌کارگیری دانش آموخته‌شده (صریح) است؛ برای مثال، تماشای یک وینار درباره نرم‌افزار کنفرانس ویدیویی و سپس امتحان کردن آن در تعامل با مشتریان.

دانش پنهان یا تلویحی: (Tacit knowledge) دانشی است که از طریق تجربه یا شهود به دست می‌آید؛ مانند دانستن اینکه یک مشتری خاص، پیش از ثبت سفارش، از گپ زدن درباره بیسبال لذت می‌برد.

دانش گزاره‌ای یا اعلامی: (Declarative knowledge) شامل اطلاعات واقعی یا اصول ثابت است؛ مانند تاریخ تأسیس شرکت شما.

دانش رویه‌ای: (Procedural knowledge) اطلاعاتی است که نحوه انجام کاری را شرح می‌دهد؛ مانند مقالات آموزشی درباره راه‌اندازی ایمیل روی یک دستگاه جدید.

معمولاً لازم است این دانش را ثبت کرده و آن را با کارکنان و مشتریان خود به اشتراک بگذارید.

فرآیند مدیریت دانش

ایجاد فرهنگ در سطح شرکت پیرامون مدیریت دانش با ایجاد یک فرآیند رسمی آغاز می‌شود. در اینجا پنج مرحله کلیدی آمده است:

ایده‌پردازی دانش: سازمان‌ها دانش موجود و جدیدی را که می‌خواهند در بین تیم‌ها در دسترس باشند، شناسایی می‌کنند.

سازماندهی دانش: این مرحله که با عنوان کدگذاری نیز شناخته می‌شود، مستلزم مصاحبه کسب و کارها با متخصصان، دسته‌بندی اطلاعات، برچسب‌گذاری منابع دانش موجود و موارد دیگر است.

ذخیره‌سازی دانش: تیم‌ها تصمیم می‌گیرند که چگونه اطلاعات جمع‌آوری شده را ذخیره کنند، از جمله در پایگاه‌های دانش یا اینترنت‌ها.

به اشتراک‌گذاری دانش: انتشار، گردش داخلی و خارجی دانش است که مستلزم آن است که تیم‌ها داده‌ها را در دسترس قرار دهند و طرف‌های مربوطه را از وجود آن مطلع کنند.

به‌روزرسانی دانش: این مرحله به کسب و کارها اجازه می‌دهد تا از شخصی‌سازی برای سفارشی‌سازی دسترسی و ارائه اطلاعات استفاده کنند.

یک فرآیند مؤثر به اشتراک‌گذاری دانش، دسترسی کاربران به دانش ارزشمند را فراهم می‌کند و به همه اجازه می‌دهد تا در اطلاعات موجود در سراسر کسب و کار مشارکت کرده و به‌طور مداوم آن را بهبود بخشند.

ابزارها و پلتفرم‌های مدیریت دانش باید اطلاعات مورد نیاز مشتریان و کارمندان را به روشی مقیاس‌پذیر و کارآمد در اختیار آنها قرار دهند. در اینجا چند نمونه از ابزارهای مهم مدیریت دانش که به شما امکان جمع‌آوری، سازماندهی و ذخیره سریع و دقیق اطلاعات را می‌دهند، آورده شده است:

پایگاه‌های دانش: کسب و کارها می‌توانند نرم‌افزار پایگاه دانش را برای کارمندان و مشتریان بهینه کنند و این می‌تواند به تیم‌ها کمک کند تا به دانش سازمانی دسترسی پیدا کنند، مقالات جدید را تهیه کنند، محتوای قدیمی را علامت‌گذاری کنند و توصیه‌های مقاله را با مشتریان به اشتراک بگذارند.

ذخیره‌سازی مدیریت اسناد (DMS): (DMS) ها اسناد دیجیتال PDF - ها، تصاویر و موارد دیگر - را در سیستم‌های ذخیره‌سازی امن و متمرکز ذخیره می‌کنند و دسترسی کاربر را کنترل می‌کنند.

انجمن‌های اجتماعی: این فضاها آنلاین به مشتریان و کسب و کارها اجازه می‌دهند تا با هم تعامل داشته باشند، اطلاعات را به اشتراک بگذارند، سؤال بپرسند و وینش و پشتیبانی ارائه دهند.

اینترنت: اینترنت فقط برای کارمندان قابل دسترسی است و به کاربران اجازه می‌دهد تا داده‌های مشتری را ثبت کنند، وینش کسب کنند، تخصص را در بین بخش‌ها به اشتراک بگذارند و تجربه مشتری (CX) را بهبود بخشند.

در حالی که این لیست کاملی از ابزارهای مورد استفاده در طول فرآیند مدیریت دانش نیست، اینها پلتفرم‌های حیاتی برای همکاری مؤثر با مشتریان و کارمندان هستند.

مزایای مدیریت دانش

با پذیرش یک استراتژی مدیریت دانش، سازمان‌ها می‌توانند از مزایای مختلف مختص به کارکنان و مشتریان، از جمله موارد زیر، بهره‌مند شوند:

خدمات ساده: سیستم‌های مدیریت دانش به نمایندگان کمک می‌کنند تا به سرعت اطلاعات را پیدا کنند و خدمات سلف سرویس مشتری را ساده‌تر می‌کنند تا افراد بتوانند سوالات ساده یا تکراری را حل کنند و تیکت‌های احتمالی را منحرف کنند.

بهبود توسعه کارکنان: همه اعضای تیم می‌توانند بدون تکیه بر یک عضو یا بخش خاص از تیم، به پایگاه دانش دسترسی پیدا کنند تا اطلاعات داخلی مورد نیاز خود را پیدا کنند.

بهبود فرآیند آشنایی با مشتری: ابزارهای مدیریت دانش به مشتریان این امکان را می‌دهند که به سرعت پتانسیل کامل یک محصول یا خدمات را آزاد کنند و در نتیجه ارزشی را که از آن به دست می‌آورند، در همان ابتدا افزایش دهند.

پشتیبانی ۲۴ ساعته: مشتریان می‌توانند از طریق نمایندگان هوش مصنوعی، صفحات سوالات متداول و مراکز راهنما در تمام ساعات به پشتیبانی سلف سرویس دسترسی داشته باشند، بنابراین می‌توانند بدون انتظار برای یک نماینده انسانی، پاسخ‌ها را دریافت کنند.

افزایش همکاری داخلی: اعضای تیم می‌توانند با هم برای ایجاد اسناد داخلی، توسعه محصولات جدید و همسو شدن با اهداف مشترک همکاری کنند.

افزایش امنیت داده‌ها: سیستم‌های قدرتمند مدیریت دانش به سازمان‌ها اجازه می‌دهند تا کنترل‌های دسترسی به داده‌ها را سفارشی کنند و برای به‌روزرسانی دانش داخلی و خارجی، نیاز به تأیید هویت داشته باشند. مزایای دقیق تجربیات تجاری شما به دامنه ابتکارات مدیریت دانش شما و نحوه اجرای آنها بستگی دارد. مدیر دانش چه کاری انجام می‌دهد؟

مدیران دانش، معماران جریان اطلاعات هستند و اطمینان حاصل می‌کنند که همه افراد در زمان مناسب به دانش مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند.

مدیران دانش:

اطلاعات ارزشمند را گردآوری و سازماندهی می‌کنند.

سیستم‌هایی برای دسترسی آسان ایجاد می‌کنند.

میان افراد و دانشی که به آن نیاز دارند، پیوند برقرار می‌کنند.

با حضور مدیران دانش، تیم‌ها می‌توانند تصمیمات آگاهانه‌تری بگیرند، عملکرد و بهره‌وری سازمانی را ارتقا دهند و نوآوری را پیش ببرند.