

字节跳动开发者体验驱动

# 上百个研发工具的知识管理实践

陈秋利

字节跳动-基础架构产品运营

# 100

## 目录

# 目录

## 1. 关于知识管理

- 什么是知识管理？为什么需要知识管理

## 2. 知识管理的具体实践

- 项目背景介绍
- 具体策略
- 核心实践

## 3. 启示

# 开发者体验

- 谷歌 - “codelab” 的网站，提供了一系列的新手引导教程



质量



效率

# 什么是知识管理

- 定义（来源oracle）

知识管理指在组织中**创建、共享、使用和管理**信息。这是一种多学科的方法，通过向每个人**提供正确的知识**来实现组织目标。

知识管理是企业创建、策划、分发、使用和管理知识和信息的方式，**让所有人都能获得知识**。

# 为什么要做知识管理

试想一下：一个工具缺少基础知识会遇到什么？

- 不清楚它做什么？
- 如何才能上手使用？

对新用户

- 不知道近期有什么变动？
- 遇到的问题该怎么处理？

对老用户

- 团队分工是怎样的
- 业务情况如何

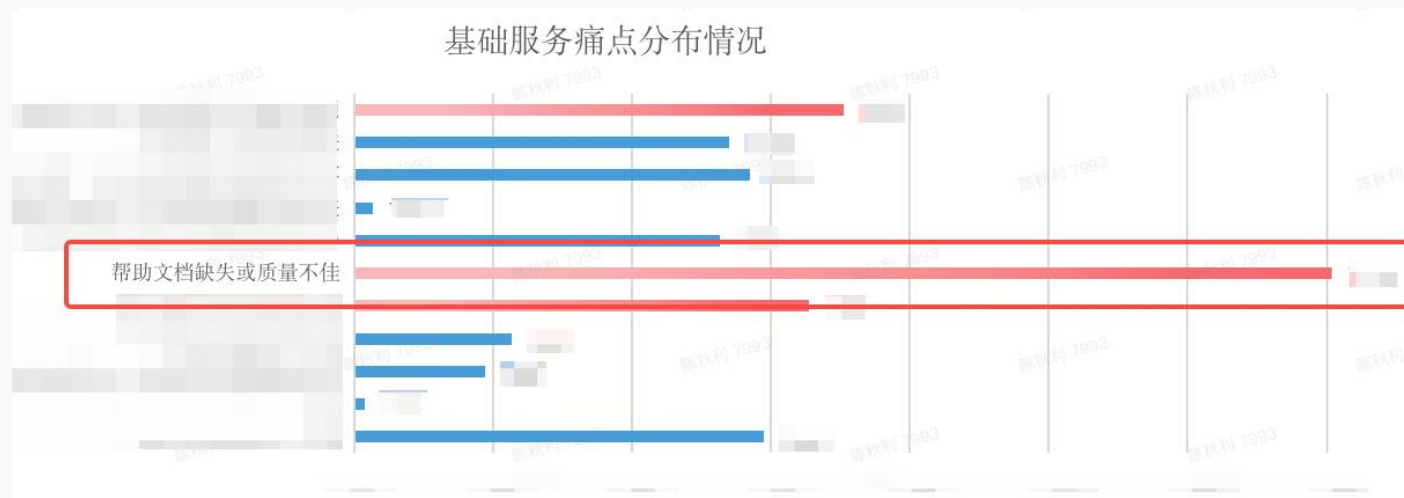
对团队内

效率提升

# 具体方案

# 项目背景介绍

- 研发场景下，字节内部存在上百个工具，此中情况下用户的研发体验是一个很大问题。在去年的研发体系调研中，工具相关基础知识成为影响研发同学体验的主要因素。
- 面向字节内部的研发场景下多个工具的标准化知识管理。





# 面临的挑战

## 数量大

- 涉及上百个组件的文档
- 个别组件平台功能复杂，文档达300+之多

## 质量问题突出

- 文档缺失严重
- 国际化问题
- 文档搜索问题
- 文档更新不及时等

## 人力不足

- 团队仅不足10人，需要看护上百个组件文档

# 建设思路

## 定标准

手册结构

写作原则

元素规范

内容结构

质量等级划分

## 理流程

获取输出

消费&amp;运用

反馈&amp;迭代

文档知识沉淀流程

产品经理

研发

技术支持

TW

输出 → 审核 → 翻译 → 发布

消费对接流程

产品侧入口

Onc  
all  
渠道文档  
站点

对接 → 测试 → 对外

反馈处理流程

需求搜集闭环管理

问题工单闭环流程

FAQ沉淀流转流程

## 建平台

文档管理后台

任务管理

多语言版本管理

权限管控

工单流转

审核发布

基础能力

文档新鲜度

数据监控

文档消费前台

反馈渠道

内容呈现

知识地图

多渠道对接

内容搜索

## 整体节奏

划分批次，分阶段建设接入

# 定标准-文档质量标准

## 整体结构



## 写作原则

- 陈述事实原则
- 用户导向
- .....

## 元素规范

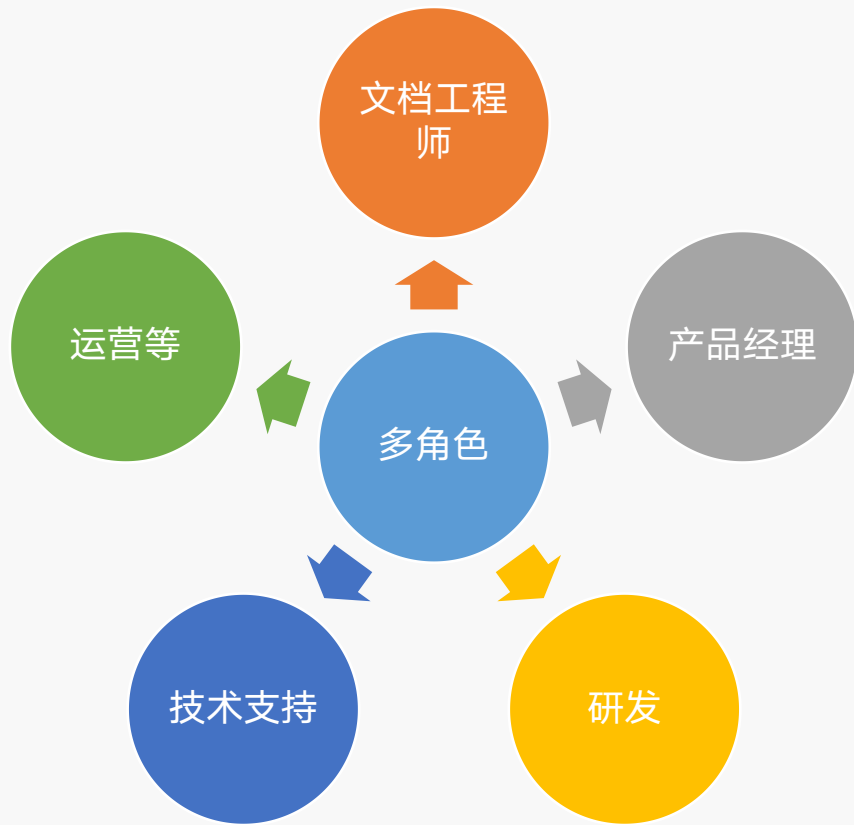
- 标题
- 段落
- 句子
- 图片
- 表格.....

易使用

易理解

易查找

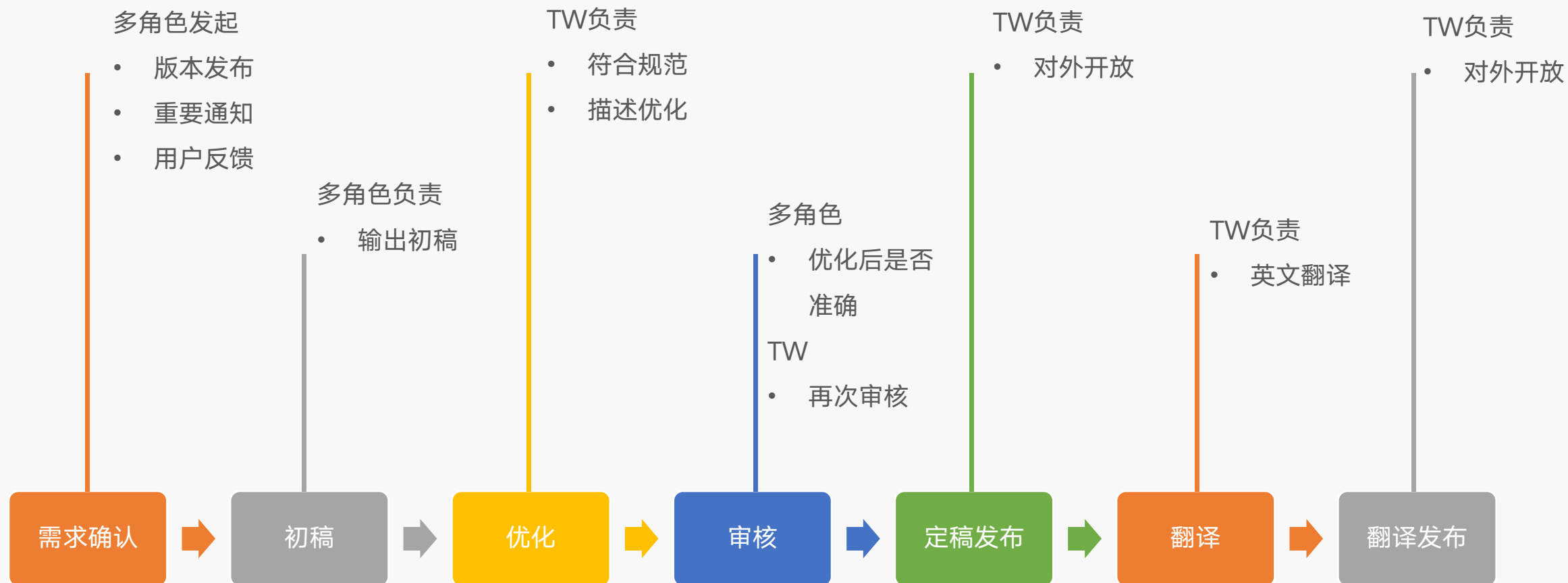
## 理流程-文档管理流程



多角色贡献，文档工程师管理

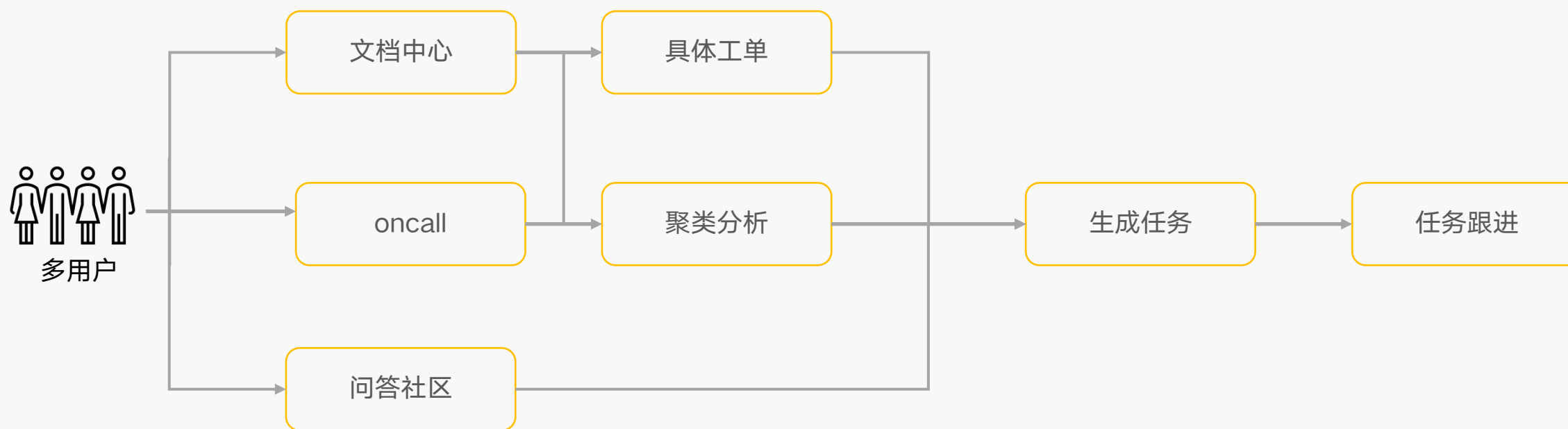
角色	主要职责
文档工程师	每个文档工程师负责多个产品文档，负责质量把控
产品经理	负责每个工具的文档输出
研发	负责一些技术架构等知识维护
运营	负责面向用户的公告、动态维护
技术支持	负责根据用户问题丰富细节内容

# 理流程-文档管理流程



## 理流程-用户反馈流程

- 将多渠道的反馈统一收揽，生成任务跟进，保证不被遗漏
- 任务跟进根据不同的类型设置SLA，定时提醒。



# 建平台-文档新鲜度管理

- 结合版本发布流水线保证文档更新，将文档更新作为线上版本发布环节，保证文档新鲜度



# 建平台- 数据应用进行质量看护

## 数据采集搭建

### 基础数据

PV

UV

文档数

调用次数

### 反馈数据

点赞/点踩

反馈工单数

Oncall反馈

### 质量数据

英文覆盖率

文档新鲜度

工单闭环率

Oncall拦截率

## 数据监控

超30天未更新

工单处理超时

Oncall拦截率波动

英文覆盖度低于基线

监控名称: [模糊]  
数据时间: 20231101  
[A1;UV] 今日数值: [模糊], 对比值: [模糊], 波动幅度: [模糊], 触发监控 [比上周平均高50%]

## 数据晾晒

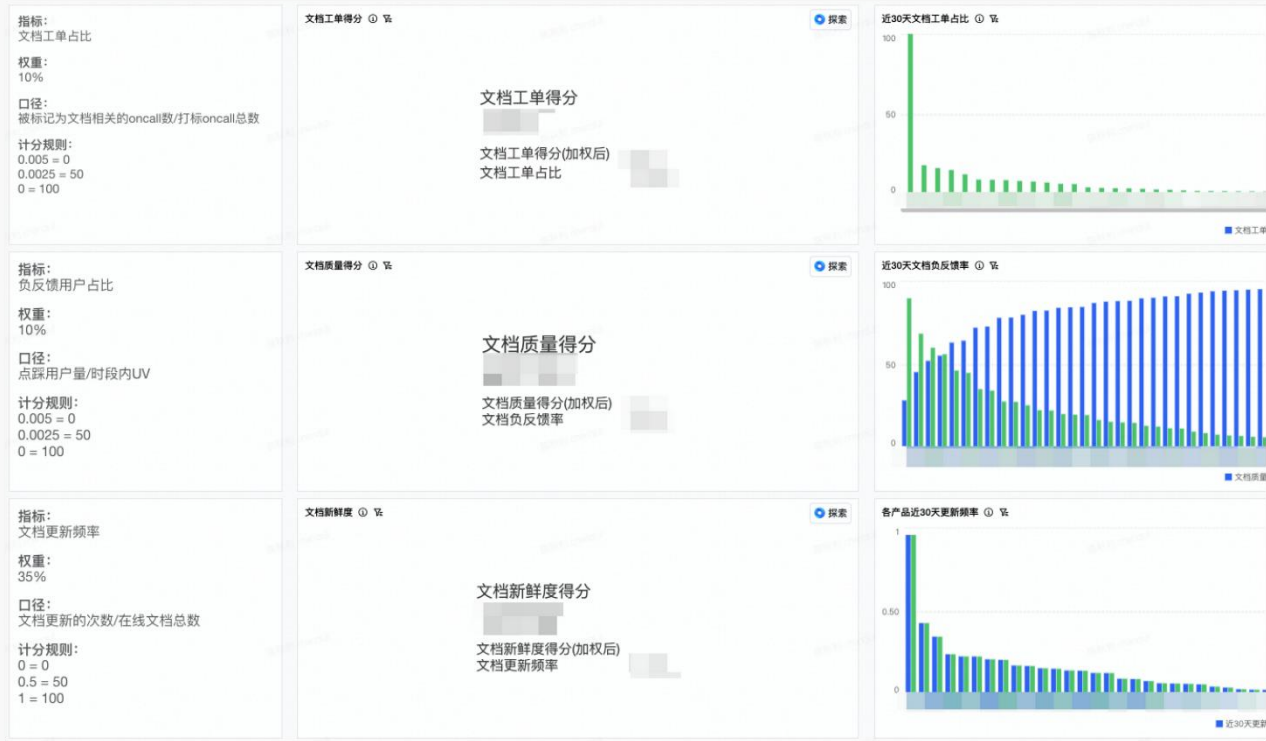
月度榜单





# 建平台-数据应用进行质量看护

## • 文档健康度大盘

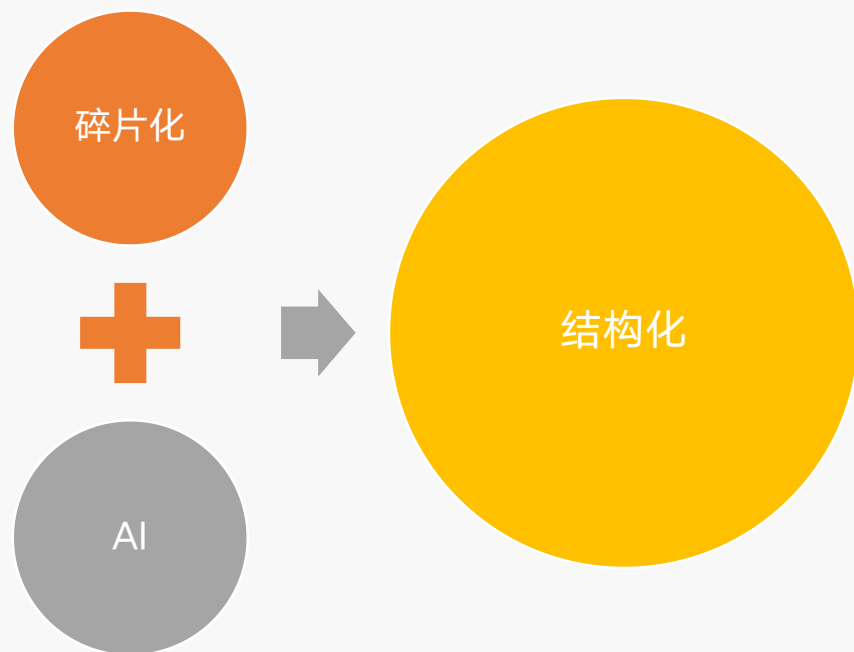


## • 基础数据



# 平台建设-基于AI能力保证效率和体验

- 知识沉淀：用AI智能总结能力进行问答总结，再沉淀到知识库



Oncall群多人多轮问答

智能总结

修改优化

同步创建文档到知识库

总结内容

- 问题描述:
- 产生原因:
- 解决方案

📌 总结内容:

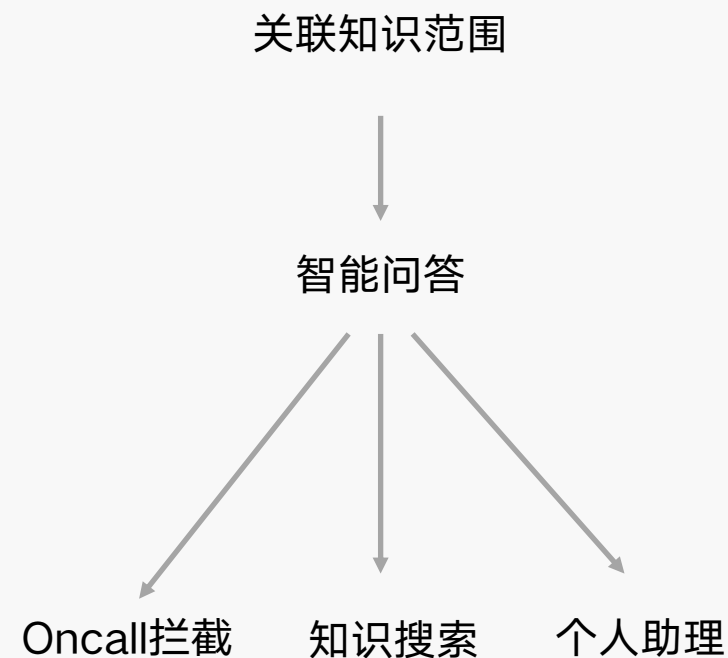
问题描述: 项目无法删除, 报错信息提示错误, 需要修复。

产生原因: 项目无法删除, 导致项目信息还在, 导致角色变更在处理时异常。

解决方案: 创建一个角色, 选择全部角色, 修复, 预计...

## 平台建设-基于AI能力保证效率和体验

- 知识消费场景：用AI智能问答能力进行多轮问答



# 启示和展望

# 启示

“流动的知识才是有价值的”

# 展望

- AI在知识沉淀上更多的应用：
  - 根据PRD文档初稿输出
  - 文档翻译
  - 根据反馈文档优化



微信官方公众号：壹佰案例  
关注查看更多年度实践案例