

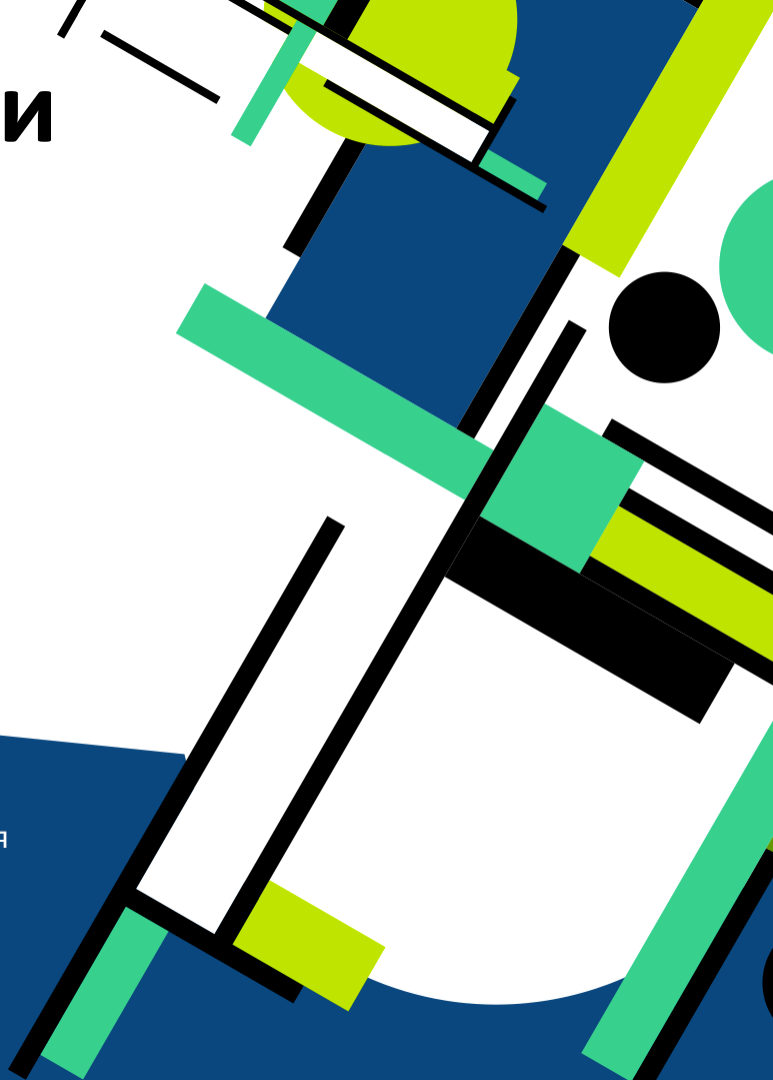
Управление знаниями при быстром росте компании

Мария Смирнова (Ozon)



**Knowledge
Conf 2019**

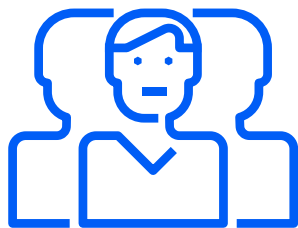
Профессиональная
конференция
по управлению
знаниями



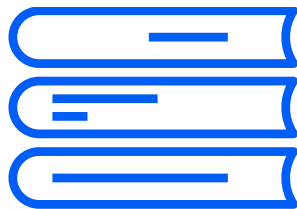
О чем расскажу

- 1 | База знаний в Ozon
- 2 | Наш план
- 3 | Что получилось

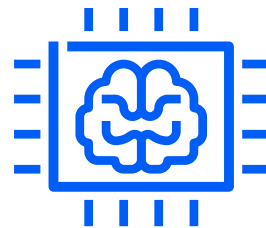
Что у нас есть



400 +



20 лет



400 +

Зачем база знаний?

- для техподдержки
- для новых разработчиков

Чего хотим?



Важно подробное описание
решенных проблем и с чем связаны

Уже есть, но может обновить инфу в
консолидированном виде алерты

Как можно больше знаний о всех
системах и процессах в озоне

Привести существующую документацию в
более организованный вид

Хочется полного понимания,
как работает наш сайт

Например, что такое exрonea

Расписать подробности, какая команда
скорее всего отвечает за что-то

Нам нужен план

0. Среда для базы знаний

1. Неактуальные знания

2. Стандарты и новые знания

3. Разработчики



Шаг 0

Среда для базы знаний

Среда для базы знаний

Было: Confluence + Google Docs + Word

Среда для базы знаний

Было: Confluence + Google Docs + Word

Пробовали: Onebar и Stackoverflow

Среда для базы знаний

Было: Confluence + Google Docs + Word

Пробовали: Onebar и Stackoverflow

Выбрали: Confluence

Шаг 1

Неактуальные знания

Удалить неактуальные знания

22 460

Удалить неактуальные знания

~~22 460~~

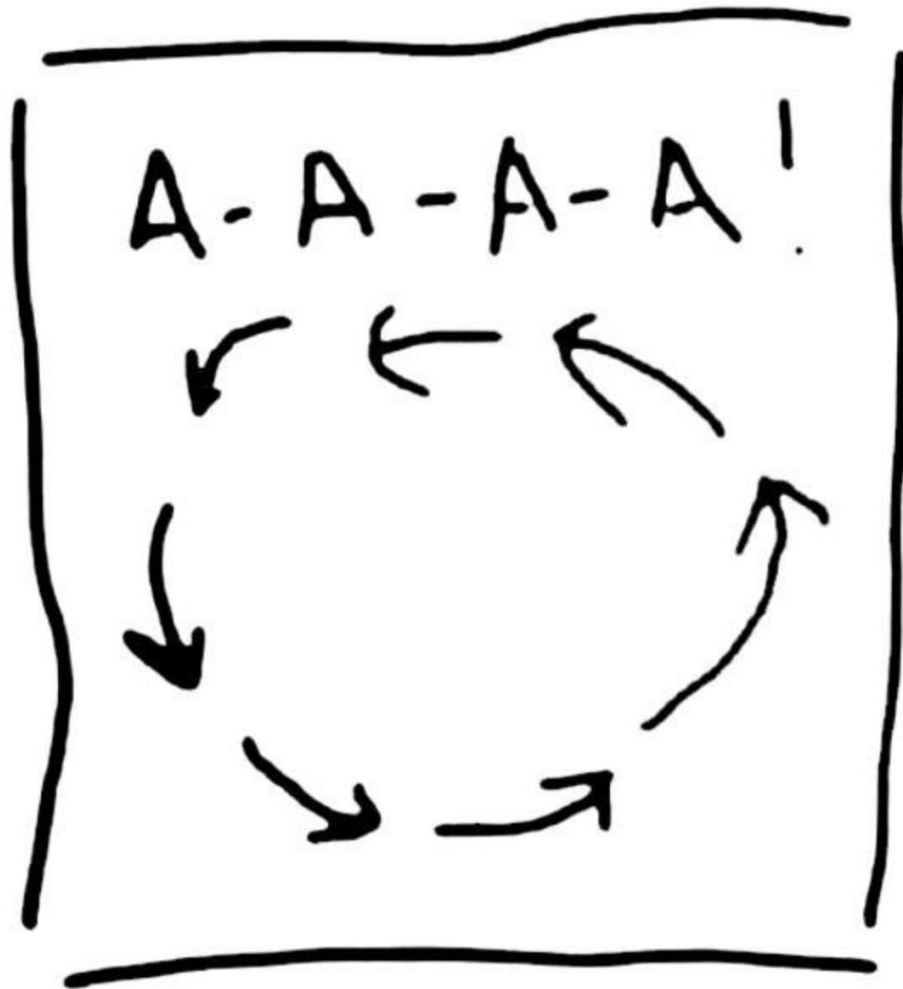
10 365

Удалить неактуальные знания

~~22 460~~

~~10 365~~

12 028



Нам нужен план

0. Среда для базы знаний

~~1. Неактуальные знания~~

2. Стандарты и новые знания

3. Разработчики

Шаг 2

Стандарты и новые знания

Стандарты

- стайлгайды
- шаблоны

Прошло 2 месяца...

Новые знания

- глоссарий
- базы знаний для 1 команды
- описание архитектуры

Прошло 4 месяца...

Шаг 3

Разработчики

Как привлечь?

Шантаж

Как привлечь?

~~Шантаж~~

Угрозы

Как привлечь?

~~Шантаж~~

~~Угрозы~~

ДАВАЙТЕ НАПИШЕМ

ДОКУМЕНТАЦИЮ



Как привлечь?

~~Шантаж~~

~~Угрозы~~

Маркетинг

Workflow нормального человека



Workflow нормального человека

Definition of Done = База знаний

Workflow курильщика

Definition of Done = Никогда

Deadline driven documentation



Как привлечь?

Сарафанное радио



Нам нужен план

0. Среда для базы знаний

~~1. Неактуальные знания~~

2. Стандарты и новые знания

3. Разработчики



Нам нужен план

0. Среда для базы знаний

~~1. Неактуальные знания~~

2. Стандарты и новые знания

3. Разработчики

4. Оценка качества

Шаг 4

Оценка качества

Оценка качества

- Актуальность
- Посещаемость
- Снижение затрат

Оценка качества

- ~~Актуальность~~
- Посещаемость
- Снижение затрат

Оценка качества

- ~~Актуальность~~
- ~~Посещаемость~~
- Снижение затрат

Оценка качества

- ~~Актуальность~~
- ~~Посещаемость~~
- ~~Снижение затрат~~

Оценка качества

?

Охват

2 команды

11+2 команды

Используемость

80%

Итого

Что получилось


- 4 базы знаний
- стайлгайд + шаблоны
- глоссарий
- описание архитектуры
- 4 387 осталось страниц

Сколько это стоило

2 тех.писателя

6 месяцев

Рецепт успеха

- План, который можно сжечь
- Щепотка репутации
- Заклинание: Better done than perfect
- Бокал шампанского 

Спасибо за внимание 😊

Смирнова Мария



@myauchelo

https://t.me/shut_up_and_write



**Knowledge
Conf 2019**

Профессиональная
конференция
по управлению
знаниями