**服务知识应用提升情况总结说明**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025 年 6 月 2 0 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 知识库应用提升情况总结说明 | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作 者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-6-20 | 发布版本 | 宫海亭 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[知识库应用提升情况总结说明 1](#_Toc6765)

[文档信息 2](#_Toc4381)

[1.慧海联创知识库概况 4](#_Toc24432)

[2.知识库的管理 4](#_Toc13248)

[2.1 知识及经验的积累 5](#_Toc13737)

[2.2 新员工的培养 5](#_Toc15696)

[2.3 知识和经验的传承 5](#_Toc8292)

[2.4 建设公司的文化 6](#_Toc25215)

[2.5 有效提升工作效率 6](#_Toc3539)

[2.6 知识的清晰分类 6](#_Toc23513)

[2.7 有效管理知识生命周期 7](#_Toc21232)

**1.慧海联创知识库概况**

知识库，知识库是知识库工程中结构化，易操作，易利用，全面有组织的知识库集群，是针对某一(或某些)领域问题求解的需要，采用某种(或若干)知识库表示方式在计算机存储器中存储、组织、管理和使用的互相联系的知识库片集合。这些知识库片包括与领域相关的理论知识库、事实数据，由专家经验得到的启发式知识库，如某领域内有关的定义、定理和运算法则以及常识性知识库等。

公司知识库，其中技术知识类文档包括：技术合同、学习文档、技术方案、问题解决方案、产品白皮书、使用手册、操作手册、技术类项目管理过程中各个环节所形成的管理文档、技术方案及其它形式的文档材料等。

日常工作案例、技术问题、技术/用户手册及相关的说明文档都可以作为知识纳入知识库。知识按照技术服务的对象的不同进行分类，大致分为基础环境、主机运维服务、存储运维服务、网络运维服务、桌面、基础软件、应用软件、

其它知识等。服务台以及各类工程师都可以使用知识库，进行知识搜索和查询，并可以提交日常积累的知识。通过近几年的知识积累，目前公司知识库知识各类数据560余条，为运维工作提供了有力的支持。

**2.知识库的管理**

公司知识库的管理是通过360安全云数字化协作平台的知识库管理模块。在工单建立的过程中，可以从知识库中搜索匹配的相关知识，提高了运维工程师的故障处理效率。在工单关闭时，运维工程师可以将好的解决经验转换为知识，供其他运维人员使用。通过知识库管理功能，IT部门主管可以方便的了解每位工程师的知识贡献排名，确保知识流传工作可以正常运转。知识库按照多个级别进行分类，分类信息将和事件模块，问题模块，配置模块保持一致，方便用户快捷检索。知识库管理员可以设定知识共享范围，只有在该范围内的支持人员可以共享该知识条目。

ITSS对知识库的管理要求，实现知识生命周期的有序管理。对公司的运维服务有几方面提升:

**2.1** **知识及经验的积累**

将存在于每个员工身上的有用的方法和技能征集上来。对于一些业务骨干和技术能手来说他们是不愿意将自己的知识技能传给其他员工的。通过知识库的建设可以将他们的方法技能上传到企业的知识库里，并且详细注明这些方法技能的作者，这样就能可以极大地增强这些骨干员工的荣誉感，并且通过知识系统，可以做到铁打的营盘，流水的兵。公司知识体系的构建，帮助公司获得高门槛和弹性竞争力，从而使得这些知识技能能够存在企业的知识库里有助于在迅速复制。

**2.2** **新员工的培养**

基于运维服务团队的人员流动比较大，长时间培训不现实等情况，运维人员都是从日常工作积累中成长起来的。知识库是运维服务能力建设和提高的基石，不仅可以为新员工提供所需要的知识和技能，还提供互相交流和学习的平台。

**2.3** **知识和经验的传承**

市场经济时代的到来，使得人才流动成为了常态。有的离职员工通过若干年在工作中的摸爬滚打，不仅掌握了这个岗位所应具备的能力，有的甚至自己有一套行之有效的技能和方法。他们离职后这些独特的技能和方法也会随之不复存在。如果将他们所掌握的技能和方法存入企业的知识库中，即使人离开了企业，但是他所创造出的工作技能和方法依然可以继续为企业的经营生产服务，将员工离职给企业造成的损失降到最低。

**2.4** **建设公司的文化**

运维服务业务目标和市场定位不同，培训投入的侧重点也大不相同。知识库的有效利用可以帮助运维服务人员学到处理问题的技巧和方法，减少犯同样错误的可能。

同时通过知识的互动分享，可以让员工有更多的成就感；员工可以发布个人工作经验和总结，促使员工的互动和相互认同获得成长性。

**2.5** **有效提升工作效率**

对服务台人员或者一线人员来说，建设知识库的目的就是实用。当需要知识时，能够快速地查找，高效地应用。服务台人员接到客户的报障后，知识库会自动分析提交事件的关键词，查找统计，分析最贴近的方案并推荐给支持人员，大大节省支持人员的时间，通过内置的知识库，提升故障解决效率。另外，将问题的解决方案，发布成已知错误作为知识，就可以随时供事件处理查找和参考。

**2.6** **知识的清晰分类**

知识库的内容来源涵盖工单系统、公司技术部门的一线经验、厂家等外部知识来源，主要常见问题处理，将问题处理的经验以及方法，转化并沉淀为具体技术服务环节的技能经验。

知识库分为两大类，包括硬件运维相关知识库、软件运维相关知识库，每个大类包含具体的子类，分类如下所示，

|  |  |
| --- | --- |
| 知识库 | 知识分类 |
| 硬件运维知识 | 网络运维服务、主机运维服务、存储运维服务等 |
| 软件运维知识 | 基础软件运维服务、应用软件运维服务等 |
| 基础环境知识 |  |
| 知识库中的内容包括：  （设备、软件）使用手册、安装手册、操作手册、故障诊断指南 | |

|  |
| --- |
| 故障解决方法或方案；  问题及解决建议；  性能调优方案、性能调优报告  设备巡检检查单  月度总结、年度总结 |

随着知识的不断积累，公司对于知识分类的管理不断加强，方便公司员工对于知识库的使用，不断提升公司员工的工作效率。

**2.7** **有效管理知识生命周期**

进行知识生命周期管理。把知识的创建、待审核、已审核、评价、访问量 等具体状态;对知识进行定期体检、更新、修订、传播等。建立知识的评价机制，对知识的有效性和必要性进行实时掌握最终达到知识生命周期管理。

在现在以技术驱动的服务领域，如何有效的让团队迅速的获取新的知识是企业生命力和活力的体现，公司构建好有效的知识库，可以减少大量的成本。

譬如近年来我公司根据知识库内容对新员工的培训达到40余次，70%的常见问题解决方法都能在知识库中找到。知识库作为企业在运维服务过程中的重要资源，只要能够进行有效管理，必能发挥其的最大能量。