

知识库管理制度

(TFDL-ITSS-1301)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	周丽	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

目录

1. 目的.....	4
2. 适用范围.....	4
3. 角色和职责.....	4
4. 知识库的管理.....	5
4.1 知识库管理的内容.....	5
4.1.1 知识的来源.....	5
4.1.2 知识类别.....	5
4.1.3 知识分析.....	6
4.1.4 知识审核.....	6
4.1.5 知识发布.....	6
4.2 知识库管理流程.....	7
4.3 知识库内容推进管理.....	7
4.4 知识库安全管理.....	7
4.5 知识库绩效管理.....	8
5. 知识库与其他流程的关系.....	8
6. KPI 指标.....	8
7. 相关记录.....	8

1.目的

知识管理是提高运维服务企业竞争力的重要手段，知识库作为知识管理的基石，透过获得、创造、分享、整合、记录、存取、更新、创新等过程，形成永不间断智慧循环，成为部门管理与应用的智慧资本。

为规范公司知识库管理，鼓励知识创造与传播，提高知识库使用效率，确保知识库内容的统一性、规范性、权威性，提升相关知识共享水平，规范知识库管理流程、明确运维人员在知识库流程中的职责，制定本制度。

2.适用范围

本制度适用于公司全体人员。

3.角色和职责

角色	职责	职责定义	知识库 操作权
知识经理	建立完善的知识管理体系，将知识资源转化为最大的收益，激励员工进行知识积累和共享	积极沟通知识价值以鼓励知识的创建、使用、再使用和分享，建立和造就一个能够促进学习、积累知识和信息共享的环境，使每个人都认识到知识共享的好处通过识别和利用激励因素来鼓励知识的分享和转移创造环境、工具和产物以支持知识分享和转移在其它 IT 流程中嵌入知识管理实践设置管理层期望并展示关于知识的可用性和需要共享企业知识的适当态度	查阅、投递
知识审核人	组织和推动知识管理流程实施和知	组织和推动知识管理流程的实施对知识管理流程提出改进、优化建议 整理和更新技术资源对经过知识分析提交的信息进行审核和确认	查阅、投递、 审核

知识库管理员	知识库的日常管理	保证知识库设施的正常运行 知识库文章的发布和更新	增、删、改、 查阅
--------	----------	-----------------------------	--------------

4.知识库的管理

4.1 知识库管理的内容

4.1.1 知识的来源

- 1) 故障处理报告：运维工程师在给用户处理问题时，针对于问题产生的原因，做出的分析，以及解决问题时使用的方法或策略、工具等信息。运维工程师处理完问题以后，书写故障报告，经过知识经理审核，上传至知识库相应的目录。
- 2) 巡检报告：指运维工程师在巡检的过程中，发现的问题或者隐患，经过分析，可能在未来给用户带来问题，这类问题或隐患的表现形式、症状、以及将来可能造成的损失等信息，运维工程师不仅要书写巡检报告，及时跟用户沟通外，同时要将此信息完整的记录并经知识经理审核后，上传至知识库相应的目录。
- 3) 案例：指员工在工作中完成领导下达的任务或某个项目完成后所得到的经验和体会；由该任务的负责人在任务完成后整理成文档并经知识经理审核后，按要求上传至知识库相应的目录。
- 4) 工作成果贡献：指工作的阶段性进度报告或结果报告；该工作的负责人要及时将工作报告交知识经理审核后上传到知识库相应的目录。
- 5) 知识库管理员应充分重视并检查工程师按照上述要求准时完成责任内文档的内容上传。现阶段由知识经理负责督促员工按时间贡献知识。

4.1.2 知识类别

知识库的分类

序号	大类	具体类型
1	各类技术文档	网络设备、主机设备、存储设备、桌面设备、其他硬件设备、基础 软件、应用软件等，主要是各类技术的基础知识

2	项目资料库	有关项目的各类文档、事件及故障处理文档、运维工具手册和培训 资料等
---	-------	-----------------------------------

4.1.3 知识分析

运维工程师针对于要提交的知识文档，基于实用性、指导性、有效性、准确性、可用性的原则进行知识的全面总结与分析，分析知识的重要性，以及给其它人员带来的价值与效率 的提高；对于分析结果要产生相应的技术文档，将技术文档提交知识经理审核校对。

知识库内容提交评审条件：

拟提交的知识库内容具体内容需经实际操作验证。

如存在多个解决方案的情况，则需先说明具体方案的特点和描述。

知识库内容的分类按照公司服务目录的类别进行分类。

4.1.4 知识审核

知识经理针对于运维工程师提交的技术文档进行审核，知识经理需要对该知识的正确性、可用性、严谨性、进行验证和审核，以保证按照该文章可以用于实际生产中，并且不会出现 有破坏性的副作用。如果通过审核，由知识审核人进行最终的发布审核，审核根据知识的实用性、可用范围、影响性等对技术知识进行分类，如果审核通过，则发布，形成新知识或对旧知识进行更新；如果审核不通过，则对提交审核的信息再次进行完善和确认；直到通过为止。

4.1.5 知识发布

知识库管理员针对于审核通过的知识，按照知识发布流程进行发布，将知识纳入到知识库管理平台中，记录新知识建立的时间、提交人、审核人、审核通过的时间、以及新知识适用范围等信息；并通报到所有相关部门。形成最终的技术文档。供运维工程师在实际的工作中查询使用。

4.2 知识库管理流程

知识经过发布以后直接存储到《信息通信一体化调度运行支撑平台 SG-I6000》知识库平台，供公司技术人员在实际事件处理过程中参考和使用。

知识经理应根据行业动态、技术更新、业务实际情况等定期维护知识库，判断知识是否需要更新，是否有新的知识纳入知识库。知识库的更新、停用等按照知识库管理流程进行。知识库使用人员均可对知识管理流程以及知识库管理平台提出良好的意见和建议，以便知识经理进一步修改完善。如果有必要，可对相关人员进行知识库平台的培训，使得新知识得以充分应用，提高服务质量及效率。知识库里边有大量有价值的技术文档和项目经验，因此知识库管理人员要定期的针对于知识库进行有效的备份。

4.3 知识库内容推进管理

1. 通过沉淀、评价、筛选、模块化、宣传、培训考试等方式方法来推动公司的知识库管理工作。

2. 所有运维工程师都可以对沉淀下来的知识发表自己的看法和意见。

3. 知识经理可以根据运维工程师的看法和意见加上自己的经验对知识进行判断，给出评价结果。

4. 知识经理对知识所做的评价进行筛选，把评价高的知识上报，并对知识进行固化，作为有示范作用模版的知识，公司各部门经理对固化经典案例和优秀知识条目进行宣传。

5. 公司各部门经理对固化的知识整理出题，对员工进行自我培训和考核。

4.4 知识库安全管理

1. 由知识经理对公司知识库的阅读、下载、评价等进行权限设置，并通知知识库管理员对知识库的权限配置。

2. 由于人员变化而产生的权限变化，应及时通知知识库管理员进行变更。

3. 任何人都不能未经过授权而越权进入任何知识库，一经发现将严肃处理。

4.5 知识库绩效管理

1. 所有员工都必须积极参加知识库绩效考核，对知识的点评、知识的讨论和知识的考试培训。
2. 每半年根据员工对知识的点评记录、参加培训和讨论的次数考试的成绩等综合评价作为评优、奖励的参考。
4. 累积半年或者连续三个月未提交新知识或对参与对知识的点评、讨论的员工，由公司部门经理对此类员工进行约谈、考察等。

5. 知识库与其他流程的关系

5.1 与问题管理流程的关系

问题管理流程中问题的根源诊断信息和解决方案可被提交给知识库成为知识记录，成为知识库的重要输入之一。在对问题进行诊断时，知识库可以为其提供知识条目匹配，快速找出问题产生的根源及解决方案。

5.2 与事件管理流程的关系

完整有效的事件记录是问题的主要来源，也是问题识别和分析诊断的重要基础。

问题管理通过趋势分析和主动问题分析，进而采取预防措施，有助于降低事件的重发率和事件总数。

5.3 与变更/发布管理流程的关系

变更管理流程负责控制执行变更，包括由问题管理为解决问题而发出的RFC变更请求。

5.4 与配置管理流程的关系

问题管理流程需要从配置管理数据库中查询IT基础架构中硬件、软件、文档及服务等各种配置项信息及其之间的关系，以帮助对问题进行调查、分析和诊断。

6.KPI 指标

为了较好地控制流程的质量，必须为流程设置衡量指标，通过对指标的分析，

可以有效地对流程的运行情况进行监控和改进。

知识库管理流程 KPI 指标如下图：

指标名称	计算公式	考核要求	考核周期
知识库使用率	$(\text{知识库使用人数} / \text{总人数}) * 100\%$	$\geq 100\%$	季度

7. 相关记录

《知识审批表》