



**Акционерное общество «Эволента»**

**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом Генерального директора**

**АО «Эволента»**

от «01» ноября 2022 г. № УЗК-11-22

**РЕГЛАМЕНТ**

**УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ**

## Оглавление

Оглавление .....	2
1. Общие положения.....	4
1.1. Термины, обозначения .....	4
1.2. Сокращения .....	5
1.3. Назначение документа.....	5
1.4. Область применения.....	6
2. Общее описание процесса.....	7
2.1. Цели и задачи процесса .....	7
2.2. Нормативные ссылки.....	7
2.3. Политики процесса .....	7
2.4. Объект управления .....	8
2.5. Статусы статей .....	8
2.6. Взаимодействие с другими процессами .....	9
3. Регламент процесса.....	11
3.1. УЗнан 2. Анализ и актуализация, идентификация знаний.....	12
3.2. УЗнан 2. Создание раздела/статьи в БЗ .....	15
3.3. УЗнан 3. Экспертиза и публикация.....	17
3.4. УЗнан 4. Использование и хранение статьи в БЗ.....	20
3.5. УЗнан 5. Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ .....	20
3.6. УЗнан 6. Контроль качества статей в БЗ.....	21
3.7. УЗнан 7. Архивирование .....	21
3.8. УЗнан 8. Оценка и совершенствование процесса .....	22
4. Описание ролей участников процесса .....	26
4.1. Владелец процесса .....	26
4.1.1. Область ответственности .....	26
4.1.2. Перечень функций .....	26
4.1.3. Требования .....	26
4.1.4. Показатели качества .....	27
4.2. Менеджер процесса .....	27
4.2.1. Область ответственности .....	27
4.2.2. Перечень функций .....	27
4.2.3. Требования .....	27
4.2.4. Показатели качества .....	27
4.3. Аналитик БЗ .....	28
4.3.1. Область ответственности .....	28
4.3.2. Перечень функций .....	28
4.3.3. Требования .....	28
4.3.4. Показатели качества .....	28
4.4. Модератор БЗ .....	29
4.4.1. Область ответственности .....	29
4.4.2. Перечень функций .....	29

4.4.3.	Требования .....	29
4.4.4.	Показатели качества .....	29
4.5.	Пользователь .....	31
4.5.1.	Область ответственности .....	31
4.5.2.	Перечень функций .....	31
4.5.3.	Требования .....	31
4.5.4.	Показатели качества .....	31
5.	Метрики процесса.....	32
6.	Показатели качества процесса.....	32
7.	Матрица RACI.....	33
8.	Перечень функциональных возможностей.....	34
8.1.	Информирование о статьях.....	35
9.	Хранение и архивирование .....	35
10.	Рассылка и актуализация.....	35
11.	Лист согласования .....	35
12.	Лист регистрации изменений.....	36
Приложение 1. Принципы классификации статей.....		37
Приложение 2. Распределение зон ответственности по ИТ-услугам, продуктам, системам, платформам компании.....		37

# 1. Общие положения

## 1.1. Термины, обозначения

**База Знаний** – логическая база данных, содержащая информацию, а также служебные данные, используемые в рамках процесса управления знаниями по ИТ-услугам, место хранения и расположения контента по накопленным знаниям. В качестве БЗ может быть рассмотрены такие ресурсы как корпоративный сайт <http://evolenta.ru/>, корпоративный портал <https://cp.evolenta.ru>, единая база знаний <http://sdo.grandmanuals.ru>, СДО <https://sdo-knd.evolenta.ru> и другие, где используется корпоративная информация.

**Бизнес-подразделение** – подразделение компании, заинтересованное в обеспечении Заказчика ИТ-услугами и получении результатов управления ИТ-услугами. Каждое бизнес-подразделение владеет активами и использует их для создания ценности для заказчиков в форме товаров и услуг.

**Бизнес-процесс** – устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных действий, которые по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя. Процесс, которым владеет и управляет бизнес.

**Блок** – элемент интерфейса курса.

**Данные** – факты и статистическая информация, которые можно анализировать для предоставления информации.

**Документ** – результат регистрации или фиксации событий, или знаний таким образом, чтобы информация о них не была потеряна.

**Заказчик ИТ-услуг** – бизнес-подразделение, заинтересованное в получении результатов предоставления ИТ-услуг.

**Запрос на Обслуживание** – запрос пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации, доступ к ИТ-услуге, стандартное изменение, не являющееся сбоем ИТ-инфраструктуры.

**Знания** – объем восприятий и навыков, которые придуманы людьми. Объем знаний увеличивается пропорционально поступающей информации.

**Инцидент** – незапланированное событие, не являющееся частью стандартного функционирования ИТ-услуги, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества этой услуги.

**ИТ-подразделение** – подразделение группы компаний «Эволента», ответственное за сопровождение и развитие ИТ-услуг.

**ИТ-процесс** – процессы поддержки и развития ИТ инфраструктуры, осуществляемые собственным ИТ-подразделением и внешними подрядчиками (процессы проектирования, разработки, внедрения, сопровождения и развития ИТ-инфраструктуры).

**ИТ-услуга** – совокупность как ИТ, так и не ИТ, активов, предоставляемых пользователям подразделений Общества для решения одной или нескольких задач и воспринимаемая пользователями, как единое целое.

**Категория курсов** - Дополнительный уровень в структуре сайта. Категории позволяют организовывать множество курсов в иерархическую структуру.

**Курс** – основная структурная единица СДО.

**Компетентность** – компетентность организации - совокупность навыков, опыта, специальных знаний, ноу-хау и процессов, а также способность применять и поддерживать их таким образом, чтобы обеспечивать организации достижение намеченных целей. Компетентность персонала - это совокупность навыков, опыта, специальных знаний и личностных характеристик, позволяющих работнику успешно выполнять свою функцию (роль).

**Обращение** – первичная информация от пользователя Заказчика, полученная посредством телефонного звонка, по электронной почте, через портал самообслуживания.

**Обучение** в компании – активный компонент обучающих организаций.

**Обучающаяся организация** – организация, в которой поощряется обучение сотрудников на всех уровнях.

**Общество** – группа компаний «Эволента», т.е. АО «Эволента» включая все дочерние предприятия.

**Отчетный период** – период времени, в течении которого осуществляется сбор статистической информации с целью дальнейшего использования при оценке качества работы процесса. Рекомендуемые значения для отчетного периода – 1 календарный месяц или 1 квартал.

**Отчет** – информация, созданная, полученная и сохраненная в качестве фактов и сведений, полученных компанией или человеком согласно юридическим обязательствам или в процессе ведения бизнеса.

**Процесс или ИТ-процесс** – связанная последовательность действий, осуществляемая для достижения поставленных целей или удовлетворения потребностей. ИТ-процесс – процессы поддержки и развития ИТ инфраструктуры, осуществляемые собственным ИТ-подразделением и внешними подрядчиками (процессы проектирования, разработки, внедрения, сопровождения и развития ИТ-инфраструктуры).

**Потребители знаний, пользователь** – сотрудники компании и дочерних компаний, пользователи Заказчика, обучающиеся по программам обучения, другие обучающиеся ИТ-школы «ЭвоАкадемия».

**Специалист в конкретной области** – работник со специальными знаниями в определенной области.

**Статья** – структурная единица объекта управления процесса управления знаниями, которая может быть представлена в виде текстовой, графической, мультимедийной, видео информации (инструкция, лекция, доп. информация и др), которые могут включаться в публикации, заметки, новость, курсы обучения.

**Роль** – набор ответственностей, видов деятельности и полномочий, присвоенных сотруднику или команде. Роль определяется в Процессе. Один сотрудник или команда может иметь (выполнять) множество Ролей.

**Участник процесса** – сотрудник группы компаний «Эволента», участвующие в Процессе.

**Эффективность** – мера, направленная на целесообразное использование ресурсов для реализации Процесса.

## 1.2. Сокращения

**ITIL** – Information Technology Infrastructure Library - Набор публикаций, содержащий лучшие практики в области управления ИТ-услугами. ITIL содержит рекомендации по предоставлению качественных ИТ-услуг, процессов, функций, а также других средств, необходимых для их поддержки.

**KPI** – Key performance indicator. Ключевой показатель эффективности.

**БЗ** – база знаний

**СДО** – система дистанционного обучения

## 1.3. Назначение документа

Настоящий документ устанавливает требования к процессу управления знаниями компании АО «Эволента» и в дочерних организациях (Далее – Общество).

Данный документ разработан с целью регламентации процесса управления знаниями.

#### **1.4. Область применения**

Областью применения данного документа являются подразделения Общества, а также заказчики, клиенты, сторонние обучающиеся по программам обучения.

Применение данного документа во всех подразделениях Общества - для руководства.

## **2. Общее описание процесса**

### **2.1. Цели и задачи процесса**

Настоящий документ разработан с целью упорядочить имеющиеся знания компании в области компетентности персонала всех уровней, актуализировать их, а также обеспечить дальнейшее развитие процесса управления знаниями.

Целью процесса управления знаниями является предоставление актуальной информации для принятия компетентных решений в рамках жизненного цикла ИТ-услуг Общества.

Задачи процесса:

- создание БЗ по ИТ-услугам;
- наполнение БЗ по ИТ-услугам информацией, которая представляет ценность для Пользователей ИТ-услуг, а также подразделений, задействованных в предоставлении ИТ-услуг;
- определение ценности предоставляемой информации для конечного пользователя;
- поддержание актуальности информации в БЗ по ИТ-услугам;
- обеспечение высокого качества статей в БЗ по ИТ-услугам.

### **2.2. Политики процесса**

Политики определяют общие принципы и стандарты работы в рамках процесса управления знаниями:

1. Процесс управления знаниями является единым для всех сотрудников Общества, назначенных на соответствующие роли в процессе управления знаниями.
2. Все статьи должны регистрироваться в единой БЗ по ИТ-услугам.
3. Весь жизненный цикл статей должен отслеживаться в единой БЗ по ИТ-услугам.
4. Все статьи должны проходить экспертизу перед публикацией.
5. Доступной для Пользователя может быть только статья, находящаяся в статусе «Опубликована».
6. Для постоянного совершенствования процесса управления знаниями назначается Владелец процесса.
7. Владелец процесса определяет политики процесса, направления развития, ключевые показатели и контролирует их исполнение.
8. Владелец процесса отвечает за решение организационных вопросов, в том числе связанных с выделением и распределением ресурсов.
9. Менеджер процесса управления знаниями назначается Владельцем процесса.
10. Менеджер процесса управления знаниями несет ответственность за назначение и переназначение сотрудников, участвующих в процессе управления знаниями, на соответствующие роли в процессе управления знаниями.
11. Ответственность и полномочия сотрудника в процессе управления знаниями определяется ролью, которую исполняет заданный сотрудник в рамках процесса управления знаниями.
12. Менеджер процесса управления знаниями должен довести до сведения каждого сотрудника, назначенного на роль в процессе управления знаниями, информацию об его функциях, ответственности и полномочиях в рамках процесса управления знаниями.

13. Менеджер IT-услуги - является ответственным за конкретные разделы/статьи в БЗ и является владельцем знаний.
14. Менеджеры IT-услуги по проектам, продуктам, системам Общества назначаются Генеральным директором в соответствии с матрицей ответственности (Приложение 1).
15. Менеджером IT-услуги может выступать любой сотрудник Общества, желающий поделиться знаниями и опубликовать статью в БЗ.
16. Не допускается участие в процессе управления знаниями сотрудника, которому не назначена роль<sup>1</sup> в процессе управления знаниями.

### 2.3. Объект управления

Объектом управления процесса управления знаниями является Статья. Каждой зарегистрированной Статье присваивается уникальный идентификатор – код. Основными атрибутами объекта являются:

- Заголовок - заголовок статьи;
- ИД – идентификатор статьи;
- Статус – статус статьи (см. п. 2.4 настоящего документа);
- Дата публикации - дата перевода в статьи в статус «Опубликована»;
- Модератор – сотрудник, ответственный за публикацию статьи (см. п. 4.4 настоящего документа);
- Менеджер IT-услуги – (Автор) – автор статьи;
- Описание - описание информации, затронутой в статье;
- Список IT-услуг – список IT-услуг, для которых применима заданная статья;
- Дата истечения - дата истечения срока действия статьи;
- Родитель - ссылка на вышестоящую по иерархии статью или раздел;
- Раздел – раздел в БЗ, к которому принадлежит статья;
- Приватная? – атрибут, в котором указывается является ли статья доступной только для пользователей с расширенным доступом либо только автору. Автор указывает данный приватный список либо группу пользователей.

### 2.4. Статусы статей

В течение жизненного цикла статья может иметь следующие статусы обработки:

- Проект;
- На экспертизе;
- Актуализация;
- Опубликована;
- Отклонена;
- Архив.

Описание статусов обработки статьи представлено в таблице 1.

**Таблица 1**

**Статусы обработки статьи**

Статус	Описание
Проект	Статья находится в состоянии проекта

<sup>1</sup> Данное положение не распространяется на роль Пользователь.



Статус	Описание
На экспертизе	Модератор БЗ производит анализ содержания статьи, контроль формата и проверку дублирования информации в БЗ
Актуализация	Статья находится в состоянии актуализации
Опубликована	Статья доступна для поиска и просмотра Пользователям в соответствии с назначением статьи
Отклонена	Статья не прошла экспертизу
Архив	Статья потеряла актуальность для Пользователей

Информация о возможных переходах между статусами приведена в таблице 2.

**Таблица 2**

### Переходы статусов статьи

	Статусы, к которым осуществляется переход						
	Проект	Актуализация	На экспертизе	Опубликована	Архив	Отклонена	
Начальный статус статьи	Проект			Х		Х	
	Актуализация			Х		Х	
	На экспертизе				Х		Х
	Опубликована		Х			Х	
	Отклонена	Х				Х	
	Архив	Х	Х				

## 2.5. Взаимодействие с другими процессами

На рисунке 1 представлена схема взаимодействия процесса управления знаниями с другими процессами управления ИТ-услугами.

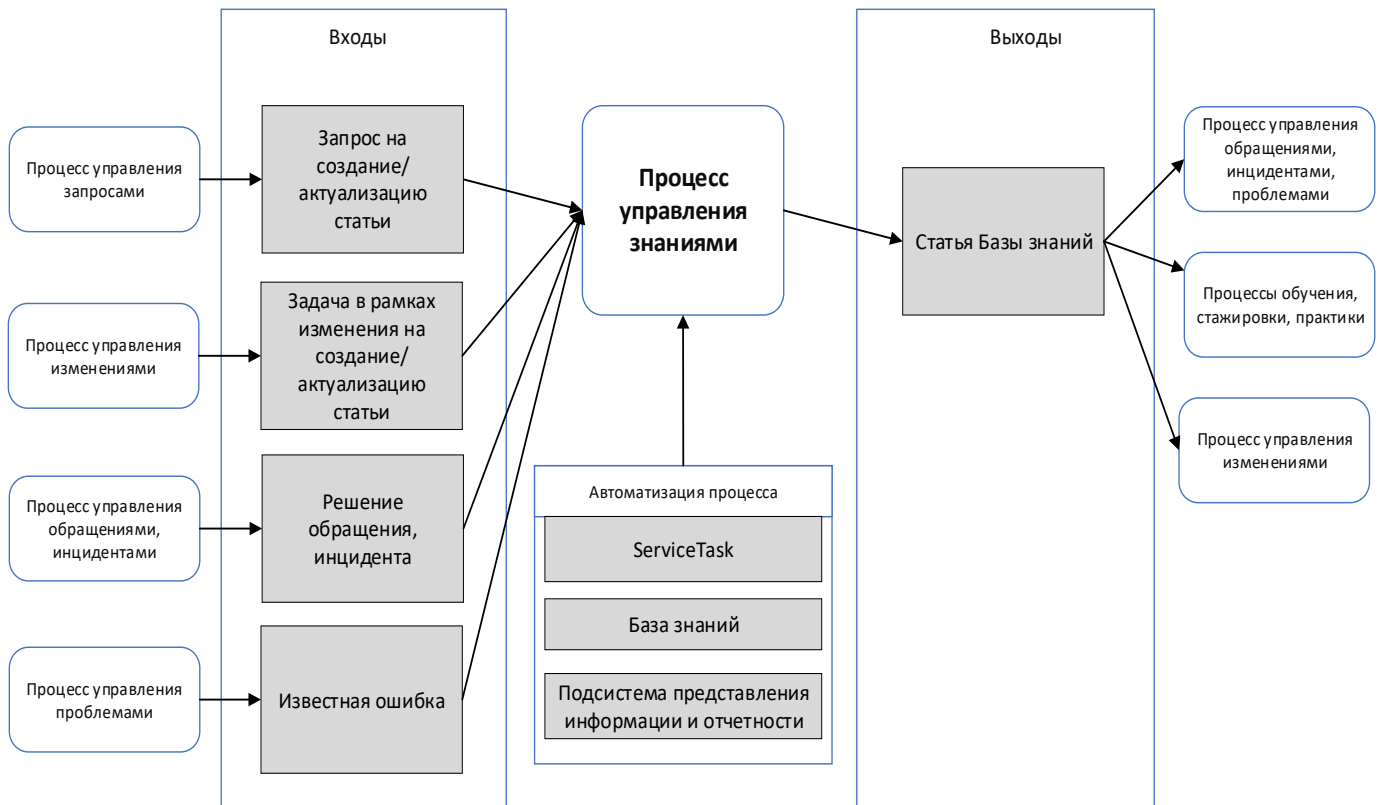


Рисунок 1 - Схема взаимодействия процесса управления знаниями с другими процессами управления ИТ-услугами

### 3. Регламент процесса

На рисунке 2 представлена общая диаграмма процесса управления знаниями.

Регламент процесса управления знаниями состоит из нескольких подпроцессов. Каждый подпроцесс состоит из нескольких операций.

Для идентификации составляющих процесса применяется единые правила наименования: регламент управления знаниями имеет наименование «УЗнан», подпроцессы нумеруются как «УЗнан 1», «УЗнан 2» и т. д., операции — как «УЗнан 1.1», «УЗнан 1.2» и т.д.

Процесс управления знаниями содержит следующие подпроцессы:

1. Анализ, актуализация, идентификация знаний;
2. Создание раздела/статьи в БЗ;
3. Экспертиза и публикация;
4. Использование и хранение знаний;
5. Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ;
6. Контроль качества статей в БЗ;
7. Архивирование;
8. Оценка и совершенствование процесса.

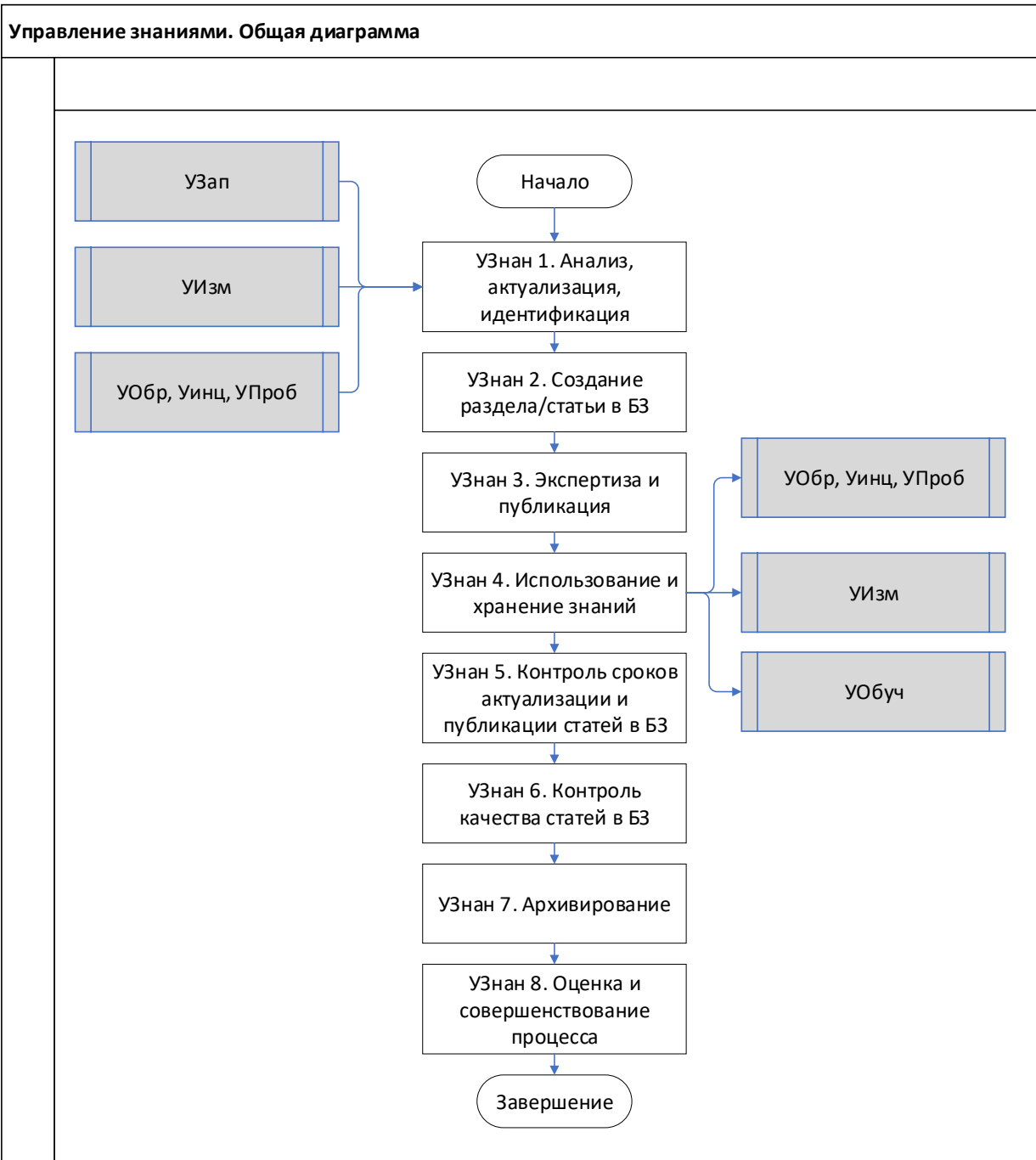


Рисунок 2 – Общая диаграмма процесса управления знаниями

### 3.1. УЗнан 1. Анализ, актуализация, идентификация знаний

Этап включает анализ существующих знаний, имеющих в наличии, и отсутствующих знаний (пробелов). Полученные в результате анализа данные распространяются на уровень, ответственный за потребности в знаниях, и на персональный уровень, ответственный за каждодневный поиск необходимых знаний. Идентификация существующего знания имеет большое значение для поддержки процесса принятия решений. Реперными точками для такого действия являются требования потребителей, результаты процессов повышения производительности и сами процессные этапы.

Методы и инструменты, поддерживающие этот этап, включают, стратегию постоянного поиска, мозговую атаку, получение обратной связи потребителей.

Диаграмма подпроцесса «УЗнан 1. Анализ, актуализация, идентификация» приведена на рисунке 3.

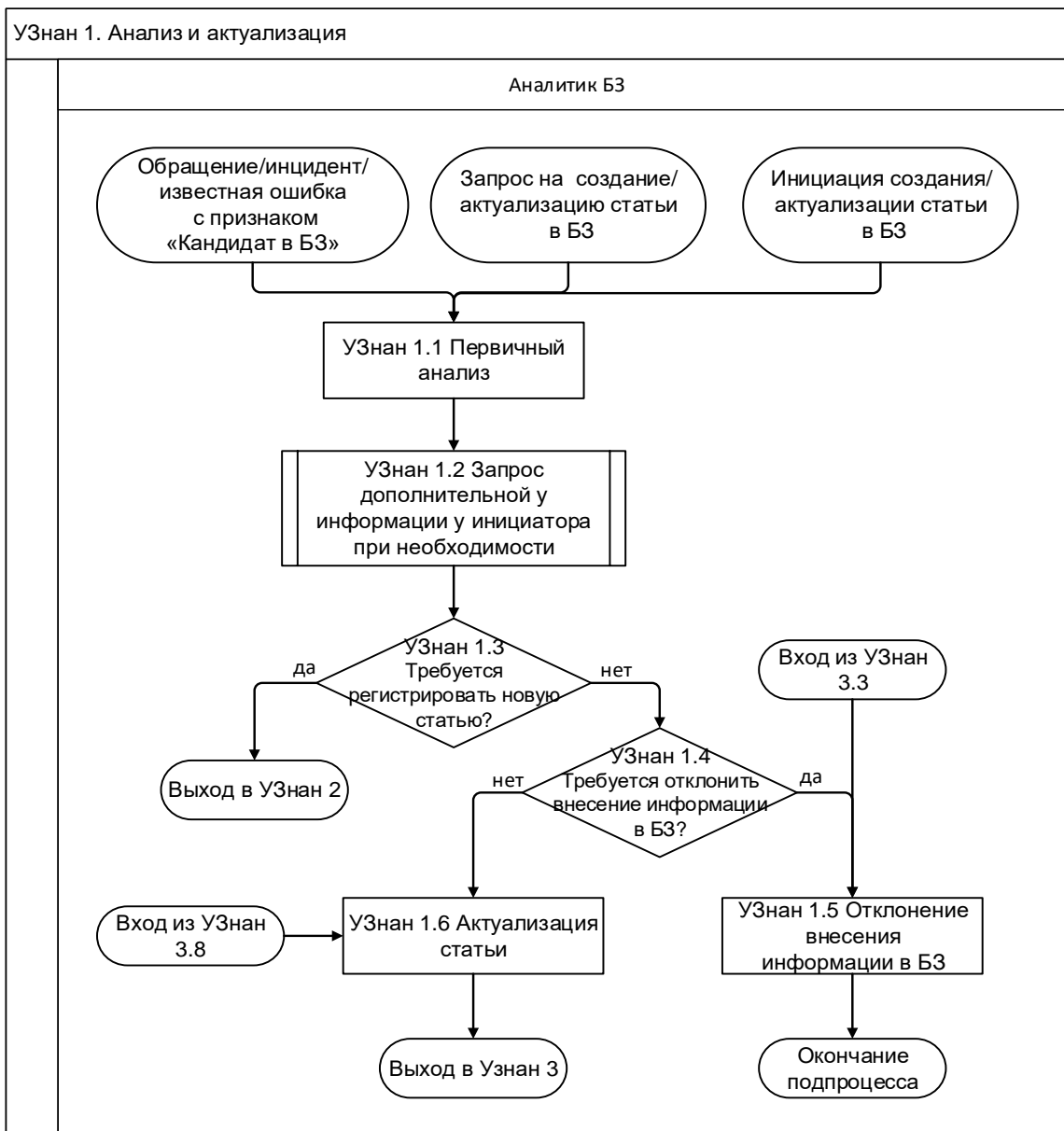


Рисунок 3 – Диаграмма подпроцесса «УЗнан 1. Анализ, актуализация, идентификация»

**Описание операций по подпроцессу «УЗнан 1. Анализ, актуализация, идентификация»**

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 1.1	Первичный анализ	Аналитик БЗ	Обращение/инцидент/известная ошибка с признаком «Кандидат в БЗ»  Получен запрос на создание/актуал	Аналитик БЗ изучает и анализирует поступившую информацию.	Осуществлен первичный анализ поступившей информации. Далее УЗнан 1.2

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
			изацию статьи в БЗ  Инициация создания/актуализации статьи в БЗ		
УЗнан 1.2	Запрос дополнительной у информации у инициатора при необходимости	Аналитик БЗ	Осуществлен первичный анализ поступившей информации из УЗнан 1.1	Аналит БЗ запрашивает дополнительную информацию у инициатора. Инициатором является сотрудник, выставивший признак «Кандидат в БЗ» в обращении/инциденте/известной ошибке.	Получена дополнительная информация. Далее УЗнан 1.3.
УЗнан 1.3	Требуется регистрировать новую статью?	Аналитик БЗ	Получена дополнительная информация из УЗнан 1.2	Аналитик БЗ определяет необходимость регистрации новой статьи в БЗ на основе сопоставления поступившей информации и имеющейся в БЗ информации. Для этого Аналитик БЗ осуществляет поиск статей в БЗ.	Если требуется зарегистрировать новую статью – далее в УЗнан 2.  Если не требуется регистрировать новую статью – далее в УЗнан 1.4
УЗнан 1.4	Требуется отклонить внесение информации в БЗ?	Аналитик БЗ	Не требуется регистрировать новую статью из УЗнан 1.3	Аналитик БЗ определяет необходимость отклонения внесения информации в БЗ на основе сопоставления поступившей информации и имеющейся в БЗ информации.	Если требуется отклонить внесение информации в БЗ – далее в УЗнан 1.5  Найдена статья в БЗ, в которую требуется внесение информации – далее в УЗнан 1.6
УЗнан 1.5	Отклонение внесения информации в БЗ	Аналитик БЗ	Требуется отклонить внесение информации в БЗ из УЗнан 1.3, УЗнан 3.3, УЗнан 3.7	Аналитик БЗ отклоняет внесение информации в БЗ. Аналитик БЗ снимает признак «Кандидат в БЗ» в обращении/инциденте/известной ошибке и указывает причину снятия данного признака в форме соответствующего объекта в САСП.	Отклонено внесение информации в БЗ.  Далее окончание подпроцесса.
УЗнан 1.6	Актуализация статьи	Аналитик БЗ	Найдена статья в БЗ, в которую требуется	Аналитик БЗ осуществляет перевод статьи в статус	Статья в БЗ актуализирована и

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
			<p>внесение информации из УЗнан 1.4</p> <p>Требуется доработка статьи из УЗнан 3.8</p>	<p>«Актуализация». Далее Аналитик БЗ осуществляет направление заявки на изменение Менеджеру ИТ-услуги для внесения изменений информации в статье. По завершению внесения изменений Менеджер ИТ-услуги передает информацию Аналитику БЗ для размещение в БЗ.</p>	<p>передана на экспертизу.</p> <p>Далее выход в УЗнан 3.</p>

### 3.2. УЗнан 2. Создание раздела/статьи в БЗ

Диаграмма подпроцесса «УЗнан 2. Создание раздела/статьи в БЗ» приведена на рисунке Рисунок 4.

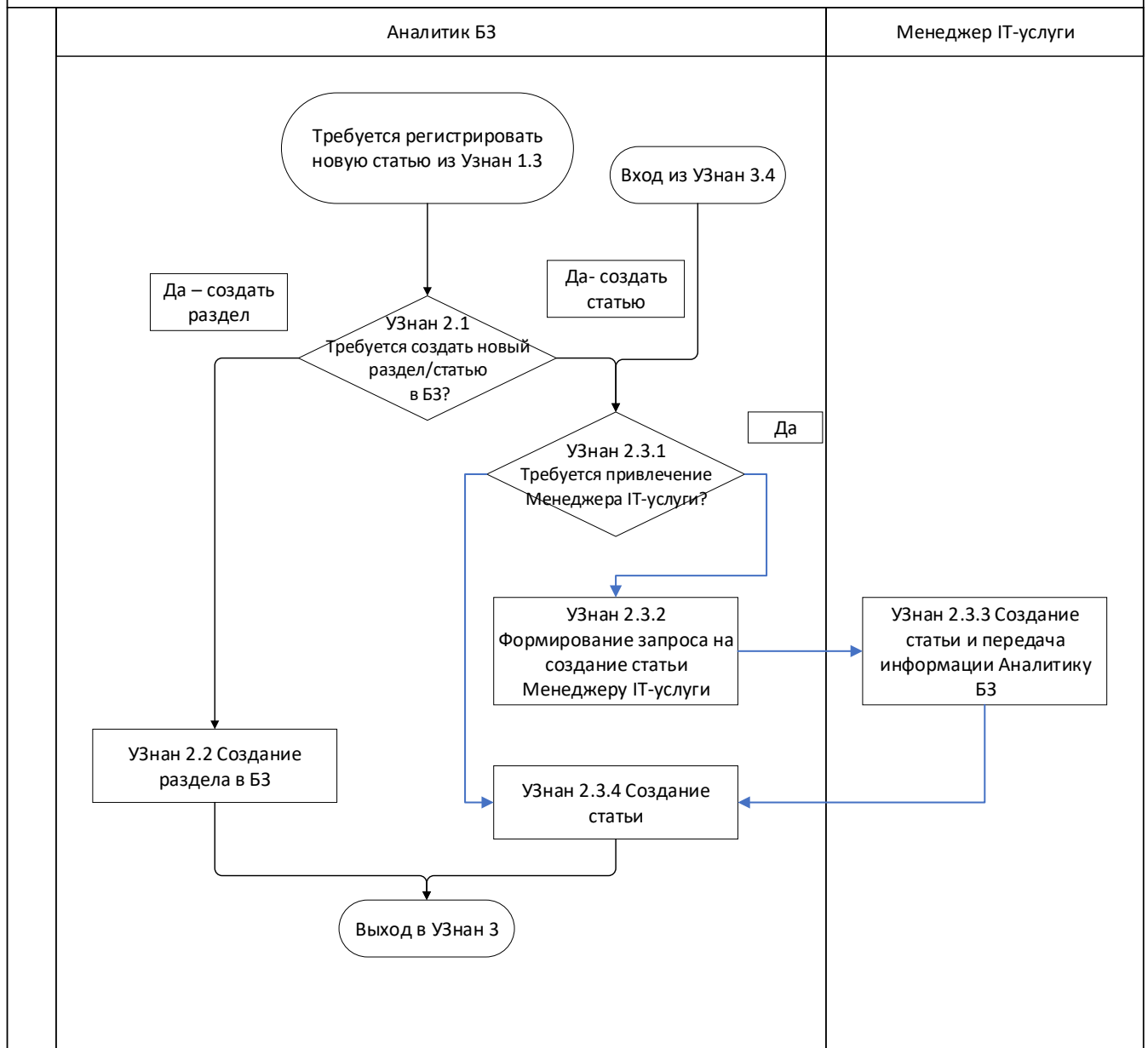


Рисунок 4 – Диаграмма подпроцесса «УЗнан 2. Создание раздела/статьи в БЗ»

**Описание операций по подпроцессу «УЗнан 2. Создание раздела/статьи в БЗ»**

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 2.1	Требуется создать новый раздел в БЗ?	Аналитик БЗ	Требуется регистрировать новую статью из Узнан 1.3	Аналитик БЗ определяет на основе поступивших данных (см. вход в Узнан 1.1) требуется ли создавать новый раздел в БЗ.	Если требуется создание нового раздела в БЗ – далее в Узнан 2.2  Если не требуется создание нового раздела в БЗ – далее в Узнан 2.3



№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 2.2	Создание раздела в БЗ	Аналитик БЗ	Требуется создание нового раздела в БЗ из УЗнан 2.1	Аналитик БЗ создает Статью с категорией «Раздел» в БЗ и направляет на экспертизу Менеджеру процесса управления знаниями.	Создана Статья БЗ с категорией «Раздел» в БЗ. Далее УЗнан 3.1
УЗнан 2.3.1	Требуется привлечение Менеджера ИТ-услуги к написанию статьи?	Аналитик БЗ	Требуется создание новой статьи в БЗ из УЗнан 2.1  Опубликован раздел в БЗ из УЗнан 3.4	Аналитик БЗ определяет на основе имеющейся информации, требуется ли привлечение к созданию статьи Менеджера ИТ-услуги	Если требуется привлечение Менеджера ИТ-услуги – далее в УЗнан 2.3.2  Если не требуется создание нового раздела в БЗ – далее в УЗнан 2.3.4
УЗнан 2.3.2	Формирование запроса на создание статьи Менеджеру ИТ-услуги	Аналитик БЗ	Требуется привлечение Менеджера ИТ-услуги к написанию статьи из УЗнан 2.3.1	Передает запрос на создание статьи ответственному за этот раздел Менеджеру процесса для создания статьи	Создание статьи и передача информации Аналитик БЗ – в УЗнан 2.3.3
УЗнан 2.3.3	Создание статьи	Менеджер ИТ-услуги	Из УЗнан 2.3.2 передан запрос на создание статьи	Менеджер ИТ-услуги подготавливает проект статьи к указанному в запросе сроку	Статья создана и передана на согласование. Далее УЗнан 2.3.4
УЗнан 2.3.4	Получение/Создание статьи	Аналитик БЗ	Не требуется привлечение Менеджера ИТ-услуги из УЗнан 2.3.1  Статья создана и передана на согласование. из УЗнан 2.3.3	Аналитик БЗ создает статью со статусом «Проект» в БЗ и заполняет атрибуты, указанные в п. 2.3 настоящего документа. По завершению внесения информации Аналитик БЗ переводит статью в статус «На экспертизе».	Статья передана на согласование. Далее УЗнан 3.5

### 3.3. УЗнан 3. Экспертиза и публикация

Диаграмма подпроцесса «УЗнан 3. Экспертиза и публикация» приведена на рисунке

5.

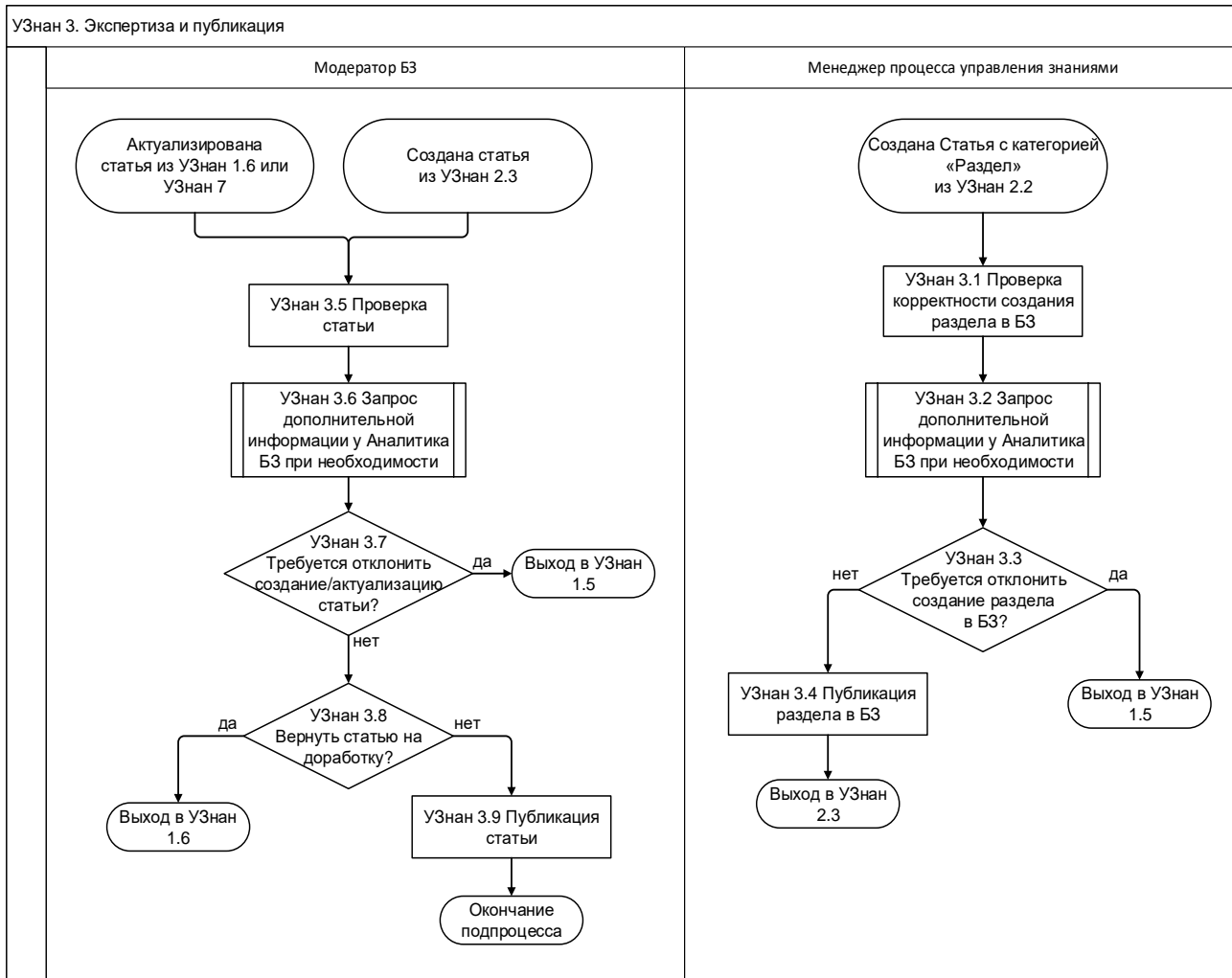


Рисунок 5 – Диаграмма подпроцесса «УЗнан 3. Экспертиза и публикация»

### Описание операций по подпроцессу «УЗнан 3. Экспертиза и публикация»

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 3.1	Проверка корректности создания раздела в БЗ	Менеджер процесса управления знаниями	Создана Статья с категорией «Раздел» в БЗ из УЗнан 2.2	Менеджер процесса управления знаниями проверяет корректность создания раздела в БЗ.	Проведена проверка корректности создания раздела в БЗ. Далее УЗнан 3.2
УЗнан 3.2	Запрос дополнительной информации у Аналитика БЗ при необходимости	Менеджер процесса управления знаниями	Проведена проверка корректности создания раздела в БЗ из УЗнан 3.1	Менеджер процесса управления знаниями при необходимости запрашивает дополнительную информацию у Аналитика БЗ.	Получена дополнительная информация. Далее УЗнан 3.3
УЗнан 3.3	Требуется отклонить создание раздела в БЗ?	Менеджер процесса управления знаниями	Получена дополнительная информация из УЗнан 3.2	На основе имеющейся информации и собственной	Если требуется отклонить создание раздела в БЗ?

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
		ия знаниями		компетенции Менеджер процесса управления знаниями определяет, требуется ли отклонить создание раздела в БЗ.	БЗ – далее в УЗнан 1.4  Если не требуется отклонение создания раздела в БЗ – далее в УЗнан 3.4
УЗнан 3.4	Публикация раздела в БЗ	Менеджер процесса управления знаниями	Не требуется отклонение создания раздела в БЗ из УЗнан 3.3	Менеджер процесса управления знаниями публикует раздел в БЗ. Менеджер процесса управления знаниями уведомляет Аналитика БЗ о публикации раздела в БЗ.	Опубликован раздел в БЗ. Выход в УЗнан 2.3
УЗнан 3.5	Проверка статьи	Модератор БЗ	Актуализирована статья из УЗнан 1.5 или УЗнан 7  Статья передана на согласование из УЗнан 2.3	Модератор проверяет корректность и достаточность заполненных атрибутов статьи, наличие дубликатов статьи в БЗ.	Проведена проверка статьи. Далее УЗнан 3.6
УЗнан 3.6	Запрос дополнительной информации у Аналитика БЗ при необходимости	Модератор БЗ	Проведена проверка статьи из УЗнан 3.5	Модератор БЗ при необходимости запрашивает дополнительную информацию по статье у Аналитика БЗ.	Получена дополнительная информация по статье. Далее УЗнан 3.7
УЗнан 3.7	Требуется отклонить создание/актуализацию статьи?	Модератор БЗ	Получена дополнительная информация по статье из УЗнан 3.6	На основе имеющейся информации и собственной компетенции Модератор БЗ определяет, требуется ли отклонить создание/актуализацию статьи в БЗ.	Если требуется отклонить создание/актуализацию статьи в БЗ – далее в УЗнан 1.4  Если не требуется отклонение создания/актуализации статьи в БЗ – далее в УЗнан 3.8
УЗнан 3.8	Вернуть статью на доработку?	Модератор БЗ	Не требуется отклонение создания/актуализации статьи в БЗ из УЗнан 3.7	Модератор БЗ определяет, требуется ли вернуть статью на доработку Аналитика БЗ.	Если требуется вернуть статью на доработку – далее в УЗнан 1.5  Если доработка статьи не

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
					требуется – далее в УЗнан 3.9
УЗнан 3.9	Публикация статьи	Модератор БЗ	Доработка статьи не требуется из УЗнан 3.4	Модератор БЗ публикует статью переводя ее в статус «Опубликована». Модератор БЗ уведомляет Аналитика БЗ о публикации статьи.	Статья опубликована в БЗ. Далее окончание подпроцесса

### 3.4. УЗнан 4. Использование и хранение статьи в БЗ

Описание операций по подпроцессу «УЗнан 4. Использование БЗ» представлено в таблице .

#### Описание операций по подпроцессу «УЗнан 4. Использование и хранение БЗ»

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 4	Использование статьи	Пользователь	Опубликованная статья в БЗ из УЗнан 3.5	Пользователь выполняет поиск статьи в БЗ. После прочтения статьи Пользователь может указать результат использования статьи: «Полезно/Не полезно». Кроме того, Пользователь может оставить комментарий и указать оценку статьи: 5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – низко; 1 – крайне низко.	Состояние использования и оценки статьи из БЗ. Далее УЗнан 6

### 3.5. УЗнан 5. Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ

Описание операций по подпроцессу «УЗнан 5. Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ» представлено в таблице Таблица 3.

**Описание операций по подпроцессу «УЗнан 5. Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ»**

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 5	Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ	Менеджер процесса управления знаниями	Состояние исполнения знания Из УЗнан 6	Менеджер процесса управления знаниями контролирует сроки актуализации существующих статей и публикации новых. В случае, несоблюдения сроков, Менеджер процесса управления знаниями проводит оперативные мероприятия по выправлению ситуации в рамках своих полномочий. Если полномочий Менеджера процесса управления знаниями недостаточно, то Менеджер процесса управления знаниями осуществляет иерархическую эскалацию решения проблем в работе процесса на Владельца процесса.	1. При необходимости проведены оперативные мероприятия по устранению проблем в работе процесса 2. Иерархическая эскалация проблем в работе процесса на Владельца процесса.  Окончание подпроцесса

### 3.6. УЗнан 6. Контроль качества статей в БЗ

Описание операций по подпроцессу «УЗнан 6. Контроль качества статей в БЗ» представлено в таблице

**Описание операций по подпроцессу «УЗнан 6. Контроль качества статей в БЗ»**

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 6	Контроль качества статей в БЗ	Аналитик БЗ	По результатам регулярной проверки выявлена статья, имеющая низкие оценки.	Аналитик БЗ регулярно проводит проверки БЗ с целью выявления статей, имеющих низкие оценки. Критерием низкой оценки статьи является средняя оценка ниже 3-х баллов. При нахождении статьи, отвечающей данному критерию, Аналитик БЗ переводит статью в статус «Актуализация». Далее Аналитик БЗ осуществляет актуализацию статьи самостоятельно или привлекает сотрудников, имеющих необходимую компетенцию для актуализации заданной статьи. По окончании актуализации статьи Аналитик БЗ переводит ее в статус «На экспертизе».	Актуализирована статья в БЗ.  Далее УЗнан 3

### 3.7. УЗнан 7. Архивирование

Описание операций по подпроцессу «УЗнан 7. Архивирование» представлено в таблице Таблица 5.

## Описание операций по подпроцессу «УЗнан 7. Архивирование»

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗнан 7	Архивирование	Аналитик БЗ	Необходимость архивации устаревших / непопулярных статей в БЗ	Аналитик БЗ регулярно проводит проверки БЗ с целью выявления статей, требующих архивирования. Аналитик БЗ принимает решение об архивировании статьи в случае выполнения любого из следующих условий: <ul style="list-style-type: none"> <li>• истечение срока действия статьи;</li> <li>• в течении года и более к статье не было ни одного обращения.</li> </ul>	Статья переведена в статус «Архив».

**3.8. УЗнан 8. Оценка и совершенствование процесса**

Диаграмма подпроцесса «УЗнан 8. Оценка и совершенствование процесса» приведена на рисунке Рисунок 6.

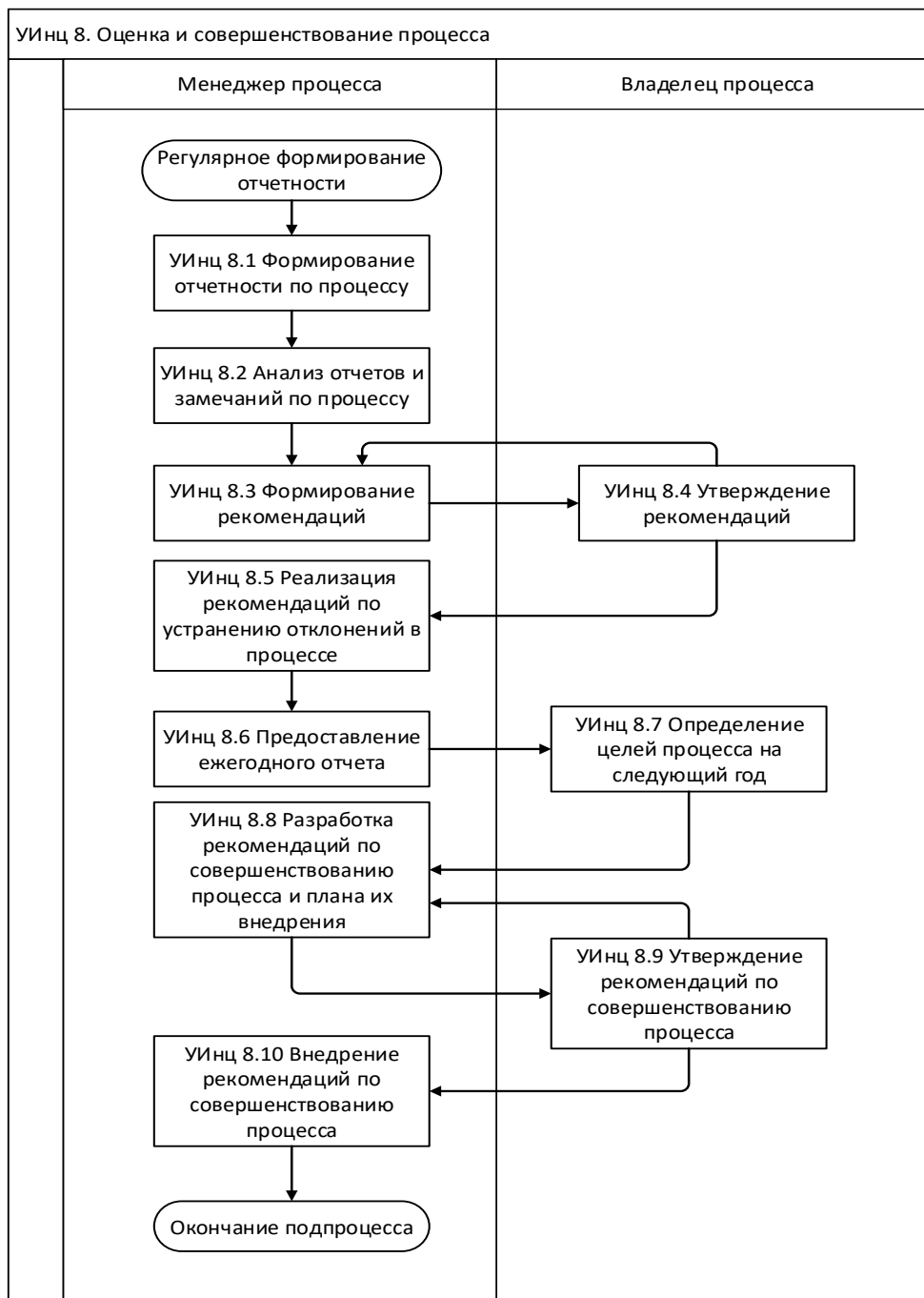


Рисунок 6 - Оценка и совершенствование процесса

**Описание операций по подпроцессу «УЗнан 8. Оценка и совершенствование процесса»**

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
УЗн ан 8.1	Формирование отчетности по процессу	Менеджер процесса	Необходимо сформировать отчетность по процессу за определенный период	Менеджер процесса ежеквартально формирует утвержденные владельцем процесса отчеты по процессу.	Отчетность сформирована Далее УЗнан 8.2
УЗн ан 8.2	Анализ отчетов и замечаний по	Менеджер процесса	Сформированная отчетность по процессу из УЗнан 8.1	Менеджер процесса выполняет анализ отчетности по процессу на основании:	Отчетность проанализирована Далее УЗнан 8.3

№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
	процессу			<ul style="list-style-type: none"> <li>показателей качества процесса;</li> <li>целевых показателей для ежеквартальной оценки, определенных в плане внедрения по совершенствованию процесса в УЗнан 8.8.</li> </ul> <p>Менеджер процесса также анализирует поступившие к нему замечания и предложения от участников процесса.</p>	
УЗнан 8.3	Формирование рекомендаций	Менеджер процесса	Проанализированная отчетность по процессу из УЗнан 8.2	<p>При выявлении отклонений в процессе Менеджер процесса выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>анализ и определяет причины отклонений;</li> <li>формирует рекомендации по устранению отклонений в работе процесса</li> </ul>	Рекомендации по устранению отклонений сформированы. Далее УЗнан 8.4
УЗнан 8.4	Утверждение рекомендаций	Владелец процесса	Сформированные рекомендации из УЗнан 8.3	Владелец процесса утверждает рекомендации, представленные на утверждение менеджером процесса или, отправляет их на доработку Менеджеру процесса при необходимости.	Утвержденные для реализации рекомендации - далее УЗнан 8.5 Рекомендации отправлены на доработку – далее в УЗнан 8.3
УЗнан 8.5	Реализация рекомендаций по устранению отклонений в процессе	Менеджер процесса	Утвержденные для реализации рекомендации из УЗнан 8.4	Менеджер процесса осуществляет внедрение утвержденных рекомендаций по устранению отклонений. Отчет о проделанной работе.	Отчет о внедрении рекомендаций. Далее УЗнан 8.6
УЗнан 8.6	Предоставление ежегодного отчета	Менеджер процесса	Отчеты о внедрении рекомендаций из УЗнан 8.5	<p>Менеджер процесса раз в год формирует итоговый отчет по процессу управления знаниями, в котором указывается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>статистическая информация, о количестве новых статей за отчетный период (с группировкой по ИТ-услугам);</li> <li>данные по ключевым показателям качества процесса;</li> <li>описание выявленных отклонений и предпринятых действий по их устранению.</li> </ul> <p>Менеджер процесса направляет сформированный отчет</p>	Ежегодный отчет о работе процесса. Далее УЗнан 8.7



№	Название операции	Роль	Вход	Описание	Выход
				Владельцу процесса.	
УЗн ан 8.7	Определение целей процесса на следующий год	Владелец процесса	Ежегодный отчет о работе процесса из УЗн ан 8.6	Владелец процесса определяет цели процесса на следующий год на основании полученного годового отчета.	Определены цели процесса на следующий год. Далее в УЗн ан 8.8
УЗн ан 8.8	Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса и плана их внедрения	Менеджер процесса	Цели процесса на следующий год из УЗн ан 8.7. Возвращение на доработку рекомендаций по совершенствованию процесса и плана их внедрения из УЗн ан 8.9	Менеджер процесса осуществляет разработку рекомендаций по совершенствованию процесса, а также план их внедрения в соответствии целями, определенными Владелцем процесса. В плане внедрения Менеджер процесса определяет целевые показатели для ежеквартальной оценки результатов внедрения.	Сформированы рекомендации по совершенствованию процесса и план их внедрения. Далее в УЗн ан 8.9
УЗн ан 8.9	Утверждение рекомендаций по совершенствованию процесса	Владелец процесса	Сформированные рекомендации по совершенствованию процесса из УЗн ан 8.8	Владелец процесса анализирует рекомендации по совершенствованию процесса и план их внедрения. В случае, если представленные рекомендации и план их внедрения отвечают целям по совершенствованию процесса на следующий год, Владелец процесса утверждает данные рекомендации и план их внедрения. Если по результатам анализа представленные рекомендации и план их внедрения требуют изменений, Владелец процесса возвращает их Менеджеру процесса для доработки.	Утвержденные рекомендации по совершенствованию процесса и план их внедрения – далее в УЗн ан 8.10. Возвращенные на доработку рекомендации по совершенствованию процесса и план их внедрения – далее в УЗн ан 8.8
УЗн ан 8.10	Внедрение рекомендаций по совершенствованию процесса	Менеджер процесса	Утвержденные рекомендации по совершенствованию процесса и план их внедрения из УЗн ан 8.9.	Менеджер процесса осуществляет внедрение рекомендаций по совершенствованию процесса управления изменениями согласно плану внедрения.	Конец процесса

## **4. Описание ролей участников процесса**

Процесс управления знаниями реализуется через деятельность участников процесса в соответствии с их функциональными ролями. Для каждой функциональной роли в регламенте определены зоны ответственности – процедуры, за результат которых отвечает данная функциональная роль, и процедуры, в выполнении которых участвует данная функциональная роль.

В процессе управления знаниями участвуют следующие функциональные роли:

- Владелец процесса;
- Менеджер процесса;
- Аналитик БЗ;
- Модератор БЗ;
- Пользователь.

### **4.1. Владелец процесса**

#### **4.1.1. Область ответственности**

В область ответственности Владельца процесса входит:

- планирование и выделение ресурсов, необходимых для функционирования процесса;
- разработка целей и политик процесса;
- достижение процессом утвержденных целей.

#### **4.1.2. Перечень функций**

Владелец процесса выполняет следующие функции:

- утверждает цели, задачи и политики процесса;
- утверждает процессную и сопутствующую документацию;
- утверждает показатели качества работы процесса;
- утверждает отчетность по процессу;
- координация внедрения процесса;
- контролирует исполнение параметров качества процесса;
- анализирует функционирование процесса на основе предоставленной отчетности и утверждает необходимые изменения в процессе с целью его оптимизации;
- утверждает исполнителя роли Менеджер процесса.

#### **4.1.3. Требования**

Для сотрудника, назначенного на роль Владельца процесса, необходимо соответствие следующим требованиям:

- достаточные полномочия для выполнения функций;
- знание целей, назначения и функциональных связей систем, подсистем, технических и программных средств автоматизации процессов управления;
- знание ITIL в объеме «ITIL Foundation v.3»;
- организаторские способности, способность принимать решения;
- коммуникабельность;
- навыки подготовки отчетов и представления докладов.

#### **4.1.4. Показатели качества**

Показатели качества для роли Владелец процесса приведены в разделе 6 «Показатели качества» настоящего документа.

### **4.2. Менеджер процесса**

#### **4.2.1. Область ответственности**

В область ответственности Менеджера процесса входит:

- обеспечение выполнения процесса в целом;
- назначение и переназначение участников процесса на роли Модератор БЗ и Аналитик БЗ;
- доведения до сведения участников процесса их функций, ответственности и полномочий в рамках процесса;
- предоставление отчетности по процессу Владельцу процесса.

#### **4.2.2. Перечень функций**

Менеджер процесса выполняет следующие функции:

- разработка процедур процесса и ролевых инструкций участников процесса;
- контроль выполнения процесса;
- контроль участников процесса в части выполнения ими назначенных на них ролей;
- организация обучения и обучение участников процесса;
- консультации участников процесса в ходе выполнения процесса;
- подготовка и поддержка в актуальном состоянии процессной документации;
- разработка форм и спецификаций отчетов по процессу;
- формирование регулярной отчетности по процессу;
- формирование предложений по развитию и улучшению процесса;
- внедрение предложений по развитию и улучшению процесса;
- решение спорных и конфликтных ситуаций в рамках процесса.

#### **4.2.3. Требования**

Для сотрудника, назначенного на роль Менеджера знаний, необходимо соответствие следующим требованиям:

- достаточные полномочия для выполнения функций;
- знание целей, назначения, принципов построения служб компании;
- знание ITIL в объеме «ITIL Foundation v.3»;
- знание методик комплексной оценки персонала и эффективности работы;
- организаторские способности, способность принимать решения;
- коммуникабельность;
- навыки подготовки отчетов и представления докладов.

#### **4.2.4. Показатели качества**

Показатели качества для роли Менеджер знаний приведены в разделе 6 «Показатели качества» настоящего документа.

## **4.3. Аналитик БЗ**

### **4.3.1. Область ответственности**

В область ответственности Аналитика БЗ входит:

- поддержание в актуальном состоянии БЗ;
- обеспечение высокого качества статей в БЗ.

### **4.3.2. Перечень функций**

Аналитик БЗ выполняет следующие функции:

- определение потребности в создании раздела/статьи в БЗ;
- создание разделов/статей в БЗ;
- актуализация существующих статей в БЗ;
- отклонение запросов на создание/актуализацию статей;
- направление статей на экспертизу;
- мониторинг использования статей;
- мониторинг оценки статей;
- архивирование устаревших/непопулярных статей.

### **4.3.3. Требования**

Для сотрудника, назначенного на роль Аналитика БЗ, необходимо соответствие следующим требованиям:

- достаточные полномочия для выполнения функций;
- знание целей, назначения, принципов построения служб компании;
- знание объектов процессов управления ИТ-услугами;
- компетенции для внесения корректных данных в статьи.

### **4.3.4. Показатели качества**

Показатели качества для роли Аналитика БЗ приведены в таблице Таблица 6.

## Показатели качества для роли Аналитик БЗ

Код показателя	Показатель качества	Единица измерения	Описание	Формула расчета, за период	Пороговые значения	Источники данных
УЗнан.АБЗ. 1	Доля опубликованных проектов статей	%	Доля опубликованных проектов статей от общего количества созданных проектов статей за отчетный период	$(\text{Количество опубликованных проектов статей} / \text{Количество проектов статей, созданных Аналитиком БЗ}) * 100$	>50%	База знаний
УЗнан.АБЗ. 2	Доля проектов статей, возвращенных на доработку	%	Доля возвращенных на доработку проектов статей от общего количества проектов статей за отчетный период	$(\text{Количество возвращенных на доработку проектов статей} / \text{Количество проектов статей, созданных Аналитиком БЗ}) * 100$	<25%	База знаний

#### 4.4. Модератор БЗ

##### 4.4.1. Область ответственности

Несет ответственность за экспертизу статей и их последующую публикацию в БЗ.

##### 4.4.2. Перечень функций

Модератор БЗ выполняет следующие функции:

- проведение экспертизы проекта статьи;
- отправка проекта статьи на доработку;
- отклонение проекта статьи/раздела;
- публикация статьи/раздела в БЗ.

##### 4.4.3. Требования

Для сотрудника, назначенного на роль Модератора БЗ, необходимо соответствие следующим требованиям:

- достаточные полномочия для выполнения функций;
- знание целей, назначения, принципов построения служб технической поддержки;
- знание объектов процессов управления ИТ-услугами;
- компетенции для проведения экспертизы статей.

##### 4.4.4. Показатели качества

Показатели качества для роли Модератор БЗ приведены в таблице Таблица 7.

Таблица 7

### Показатели качества для роли Модератор БЗ

Код показателя	Показатель качества	Единица измерения	Описание	Формула расчета, за период	Пороговые значения	Источник данных
УЗнан. МБЗ.1	Доля статей, имеющих низкие оценки	%	Доля опубликованных данным Модератором БЗ за отчетный период статей, имеющих оценку ниже 3 баллов, относительно общего количества опубликованных за отчетный период статей, имеющих оценки	(Количество опубликованных за отчетный период статей, имеющих оценку ниже 3 баллов /Количество опубликованных за отчетный период статей, имеющих оценки) * 100	<20%	База знаний

## 4.5. Менеджер IT-услуги

### 4.5.1. Область ответственности

Несет ответственность за достоверность информации в статьях БЗ, актуальность информации в статьях БЗ, за подготовку информации для статей для их последующей публикации в БЗ в рамках своей ответственности (в соответствии с утвержденной матрицей ответственности в Приложении 3).

### 4.5.2. Перечень функций

Менеджер IT-услуги выполняет следующие функции:

- предоставление информации для создания статьи;
- отправка проекта статьи на размещение;
- контроль актуальности и достоверности информации в БЗ в рамках своей ответственности.
- взаимодействие с участниками процесса управления знаниями для выполнения своих функций.

### 4.5.3. Показатели качества

Показатели качества для роли Менеджер IT-услуги приведены в таблице Таблица 7.

Таблица 8

### Показатели качества для роли Менеджер IT-услуги

Код показателя	Показатель качества	Единица измерения	Описание	Формула расчета, за период	Пороговые значения	Источник данных
УЗнан. МУЗ.1	Доля заявок на подготовку статьи, имеющих просроченный срок исполнения	%	Доля заявок на создание статьи, имеющих просроченный срок исполнения за отчетный период статей,	(Количество просроченных за отчетный период статей, шт /Количество исполненных в срок за отчетный период статей, имеющих оценки) * 100	<20%	База знаний
УЗнан. МУЗ.2	Доля не актуальных статей, имеющих просроченный срок действия	%	Доля не актуальных статей, имеющих просроченный срок действия за отчетный период	(Количество неактуальных за отчетный период статей (в рамках ответственности), шт /Количество общему количеству статей за отчетный период (в рамках ответственности) за отчетный период) * 100	<20%	База знаний

## 4.6. Пользователь

### 4.6.1. Область ответственности

Несет ответственность за оценку используемых статей в Базе знаний.

### 4.6.2. Перечень функций

Пользователь выполняет следующие функции:

- чтение и комментирование статей в БЗ;
- оценка статей в БЗ;
- инициирование создания новых статей в БЗ.

### 4.6.3. Требования

Требования для роли Пользователя не выделяются.

### 4.6.4. Показатели качества

Показатели качества для роли Пользователя не определяются.

## 5. Метрики процесса

Таблица 9

### Метрики процесса

Метрика процесса	Единица измерения	Описание
Количество статей в базе знаний	Шт	Количество зарегистрированных статей в базе знаний
Количество обращений к статье	Шт	Количество просмотров статьи
Средняя оценка статей	Число	Среднее арифметическое по оценкам пользователей для зарегистрированных статей

## 6. Показатели качества процесса

Рекомендуемые к контролю показатели качества приведены в таблице Таблица 10.

Таблица 10

### Показатели качества процесса

Код показателя	Показатель качества	Единица измерения	Описание	Формула расчета	Пороговые значения	Источник данных
УЗнан.ПР Ц.1	Доля новых статей	%	Доля статей, которые были введены за год	$\left( \frac{\text{Количество статей, которые были введены в течении года}}{\text{Общее количество зарегистрированных статей}} \right) * 100\%$	>20%	База знаний
УЗнан.ПР Ц.2	Доля актуализированных статей	%	Доля статей, которые были актуализированы за год	$\left( \frac{\text{Количество статей, которые были актуализированы в течении года}}{\text{Общее количество зарегистрированных статей}} \right) * 100\%$	>30%	База знаний
УЗнан.ПР Ц.3	Доля неиспользуемых статей	%	Доля статей, к которым не было обращений за год	$\left( \frac{\text{Количество статей, к которым не было обращений в течении года}}{\text{Общее количество зарегистрированных статей}} \right) * 100\%$	<50%	База знаний



## 7. Матрица RACI

Удобным средством для отражения участия различных ролей в операциях является методика «RACI». Термин «RACI» является акронимом.

R –	Responsible	Ответственный исполнитель
A –	Accountable	Ответственный за результат операции
C –	Consult	Консультирует
I –	Inform	Оповещается

Такое кодирование используется для формирования диаграммы, характеризующей участие той или иной роли в процессе управления знаниями.

Для построения RACI-диаграммы использовались следующие правила:

- только один А (ответственный за результат) для операции;
- хотя бы один R (исполнитель) для операции;
- назначать А (ответственного за результат) как можно более низкого уровня;
- указывать С (консультирующего) и I (информируемого) только тогда, когда с ним обязаны посоветоваться или проинформировать;
- одна и та же роль может иметь признаки R (исполнитель) и А (ответственный за результат).
- Столбцы таблицы RACI-диаграммы содержат следующую информацию:
  - «№» – содержит порядковый номер подпроцесса или операции;
  - «Операция» – содержит наименование подпроцесса или операции;
  - остальные столбцы содержат сокращенные наименования ролей и ответственность этих ролей в соответствии с правилами RACI.

Правила сокращения ролей приведены в таблице Таблица 11.

**Таблица 11**

### Правила сокращения ролей

Роли участников процесса знаниями	Сокращение
Владелец процесса	ВП
Менеджер знаний	МЗ
Модератор БЗ	МБЗ
Аналитик БЗ	АБЗ
Менеджер IT-услуги	МУ
Пользователь	П

Матрица ответственности процесса управления знаниями представлена в таблице 11..

**Таблица 12**

### Матрица ответственности процесса управления знаниями

№	Подпроцесс/Операция	ВП	МЗ	МБЗ	АБЗ	МУ	П
УЗнан 1	Анализ и актуализация						
УЗнан 1.1	Первичный анализ		А		Р	С	
УЗнан 1.2	Запрос дополнительной у информации у инициатора при необходимости		А		Р	С	
УЗнан 1.3	Требуется регистрировать новую статью?		А		Р	С	
УЗнан 1.4	Требуется отклонить внесение информации в БЗ?		А		Р	С	
УЗнан 1.5	Отклонение внесения информации в БЗ		А		Р	С	

№	Подпроцесс/Операция	ВП	МЗ	МБЗ	АБЗ	МУ	П
УЗнан 1.6	Актуализация статьи		A		R	R	
УЗнан 2	Создание проекта статьи		A		R	R	
УЗнан 3	Экспертиза и публикация						
УЗнан 3.1	Проверка статьи с категорией «Раздел»		A/R				
УЗнан 3.2	Запрос дополнительной информации у Аналитика БЗ при необходимости		A/R				
УЗнан 3.3	Требуется отклонить создание раздела в БЗ?		A/R				
УЗнан 3.4	Публикация раздела в БЗ		A/R				
УЗнан 3.5	Проверка статьи		A	R		C	
УЗнан 3.6	Запрос дополнительной информации у Аналитика БЗ при необходимости		A	R	C/I	C	
УЗнан 3.7	Требуется отклонить создание/актуализацию статьи?		A	R			
УЗнан 3.8	Вернуть статью на доработку?		A	R		R	
УЗнан 3.9	Публикация статьи		A	R			
УЗнан 4.	Использование знаний		A				R
УЗнан 5	Контроль сроков актуализации и публикации статей в БЗ	C/I	A/R				
УЗнан 6	Контроль качества статей в БЗ		A		R	C	
УЗнан 7	Архивирование		A		R		
УЗнан 8	Оценка и совершенствование процесса						
УИнци 8.1	Формирование отчетности по процессу		A/R				
УИнци 8.2	Анализ отчетов и замечаний по процессу		A/R				
УИнци 8.3	Формирование рекомендаций	C/I	A/R				
УИнци 8.4	Утверждение рекомендаций	A/R	I				
УИнци 8.5	Реализация рекомендаций по устранению отклонений в процессе	I	A/R				
УИнци 8.6	Предоставление ежегодного отчета	I	A/R				
УИнци 8.7	Определение целей процесса на следующий год	A/R	C/I				
УИнци 8.8	Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса и плана их внедрения	C/I	A/R				
УИнци 8.9	Утверждение рекомендаций по совершенствованию процесса	A/R	I				
УИнци 8.10	Внедрение рекомендаций по совершенствованию процесса	I	A/R				

## 8. Перечень функциональных возможностей

Список основных функций (функциональных возможностей) процесса, которые должны быть реализованы в ходе автоматизации процесса:

- должны существовать возможности вести статистику использования статей: количество обращений для прочтения, количество актуализаций статьи, количество отзывов на статью;
- должна оцениваться успешность применения статьи при поиске решения, Пользователь должен обязательно оставить мнение «Полезно/Не полезно»;

- должна существовать возможность дать оценку полезности статьи в баллах по желанию Пользователя Базы знаний;
- для статьи должна существовать возможность оставлять комментарии. Возможность оставить комментарий должна существовать у любого Пользователя Базы знаний.

### 8.1. Информирование о статьях

Информирование о статьях производится по условиям, представленным в таблице Таблица 13.

Таблица 13

#### Условия информирования

Вид оповещения	Информируемые лица	Формат оповещения	Подпроцесс
Оповещение о появлении обращения/инцидента/известной ошибки с признаком «Кандидат в БЗ»	Аналитик БЗ	Средствами технического портала САСП	УЗнан 1
Оповещение о появлении нового проекта статьи с категорией «Раздел»	Менеджер процесса управления знаниями	Средствами технического портала САСП	УЗнан 2.2
Оповещение о появлении нового проекта статьи	Модератор БЗ	Средствами технического портала САСП	УЗнан 2.3
Оповещение об отклонении проекта статьи	Аналитик БЗ	Средствами технического портала САСП	УЗнан 3
Оповещение о публикации статьи	Аналитик БЗ	Средствами технического портала САСП	УЗнан 3

### 9. Хранение и архивирование

Подлинник данного документа «Регламент управления знаниями» во время срока действия хранится в Департаменте управления знаниями и качеством.

### 10. Рассылка и актуализация

Периодическая проверка документа осуществляется Менеджером процесса по мере необходимости, но не реже 1-го раза в 12 месяцев.

Решение об инициации процесса внесения изменений в данный документ принимает Менеджер процесса на основании предложений других подразделений, результатов применения документа в Обществе, анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий, а также рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

### 11. Лист согласования

	Дата	ФИО	Должность	Согласовано:	Подпись
Согласовано:				Согласовано:	

<b>Разработал:</b>				
--------------------	--	--	--	--

## 12. Лист регистрации изменений

№ Изм	Номера				Всего листов в документе	Дата внесения	Извещение №	Изменения внёс ФИО
	Измененных	Замененных	Новых	Изъятых				

**Приложение 1. Распределение зон ответственности  
Менеджеров ИТ-услуг по ИТ-услугам, продуктам,  
системам, платформам компании, проектам**

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1L1UUDyGCluPLNNlxZhxt6fhwEh0KJhWe/edit#gid=1473611705>