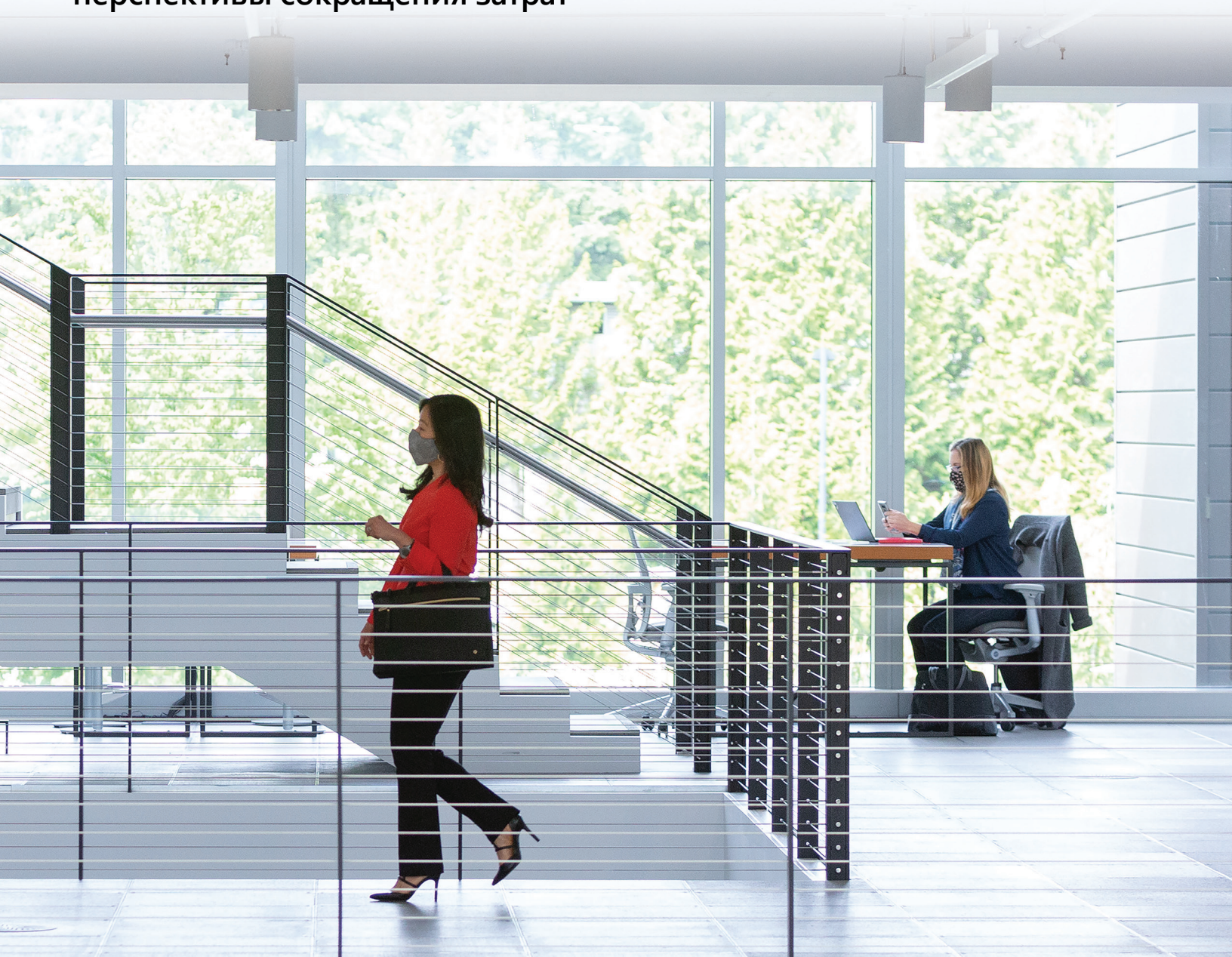


Общий доступ к знаниям в меняющемся мире

Доступ к информации и устойчивость в гибридных
рабочих средах: препятствия, возможности для улучшения,
перспективы сокращения затрат





Оглавление

- 03 Краткое содержание
- 04 Введение
- 06 Обмен знаниями: текущая ситуация
- 09 Обмен знаниями: препятствия и возможности
- 15 Обмен знаниями в эпоху стремительных перемен
- 17 Как службы Майкрософт делают обмен знаниями эффективнее
- 19 Заключение

Краткое содержание

Каждый день сотрудники современных организаций обмениваются множеством сообщений и производят контент в огромных объемах. Но есть одна очень серьезная проблема: потом этот контент очень сложно найти, когда он нужен. В условиях пандемии COVID-19 эта проблема стоит еще острее, ведь для эффективной работы удаленным сотрудникам необходим быстрый и безопасный доступ к практически применимой аналитике. Поэтому во многих организациях уже считают инструменты обмена знаниями одним из главных приоритетов на ближайшие год-два.

Компания Spiceworks Ziff Davis провела исследование текущей ситуации в области корпоративного обмена знаниями и пришла к следующим выводам:



Если наладить в организации эффективный поиск знаний, за год это может **сэкономить сотрудникам от пяти до восьми недель рабочего времени.**



Многие сотрудники, не найдя контент, просто создают его заново, хотя где-то в организации уже имеются нужные материалы. Инструменты обмена знаниями ускоряют поиск информации и решают проблему параллельного существования разных версий одних и тех же материалов. Благодаря этому сотрудники экономят время, а вся организация — деньги.



В условиях, когда значительная часть сотрудников перешла на удаленную работу, жизненно важно обеспечить возможность безопасного и эффективного поиска знаний во всех корпоративных источниках.

Интегрированная система облачных решений для продуктивной работы Microsoft 365 от корпорации Майкрософт включает платформу для сотрудников Microsoft Viva, объединяющую в себе средства коммуникации, обмена знаниями, обучения и рабочей аналитики. Viva Темы помогают сотрудникам легко, быстро находить информацию, нужную для работы. А служба SharePoint Syntex, работающая на основе передовых технологий машинного обучения и искусственного интеллекта, автоматически обрабатывает произведенный сотрудниками контент и превращает его в знания.



Введение

Каждый день предприятия генерируют огромные объемы информации. Это документы, электронные письма, переписка в чатах, веб-страницы, сайты в интрасетях и не только. И в этом море информации очень сложно найти нужные ресурсы или аналитику, особенно если сотрудник только что устроился в компанию или перешел на другую должность. Порой поиски длятся часами — а иногда сотрудники даже не справляются, и приходится привлекать внутренних специалистов. Все это ощутимо снижает производительность труда, что может стоить компании немалых денег. По данным Бюро труда США, если бы в американских компаниях с доходом от 1 млрд долларов новые сотрудники выходили на стандартный уровень производительности труда всего на неделю раньше, это ежегодно сэкономило бы 8,57 млн долларов.¹

Из-за мирового кризиса в области здравоохранения мы стали работать по-другому. У большинства сотрудников уже нет возможности быстро обсудить деловые вопросы при случайной встрече в коридоре. В результате возникла острая необходимость обеспечить сотрудникам постоянный удаленный доступ к нужной информации. По прогнозам, в 2020 г. ожидается спад затрат на ИТ — но при этом популярность решений для удаленной совместной работы все равно будет расти.² Многие сотрудники, скорее всего, даже после пандемии предпочтут сочетать работу в офисе и из дома.

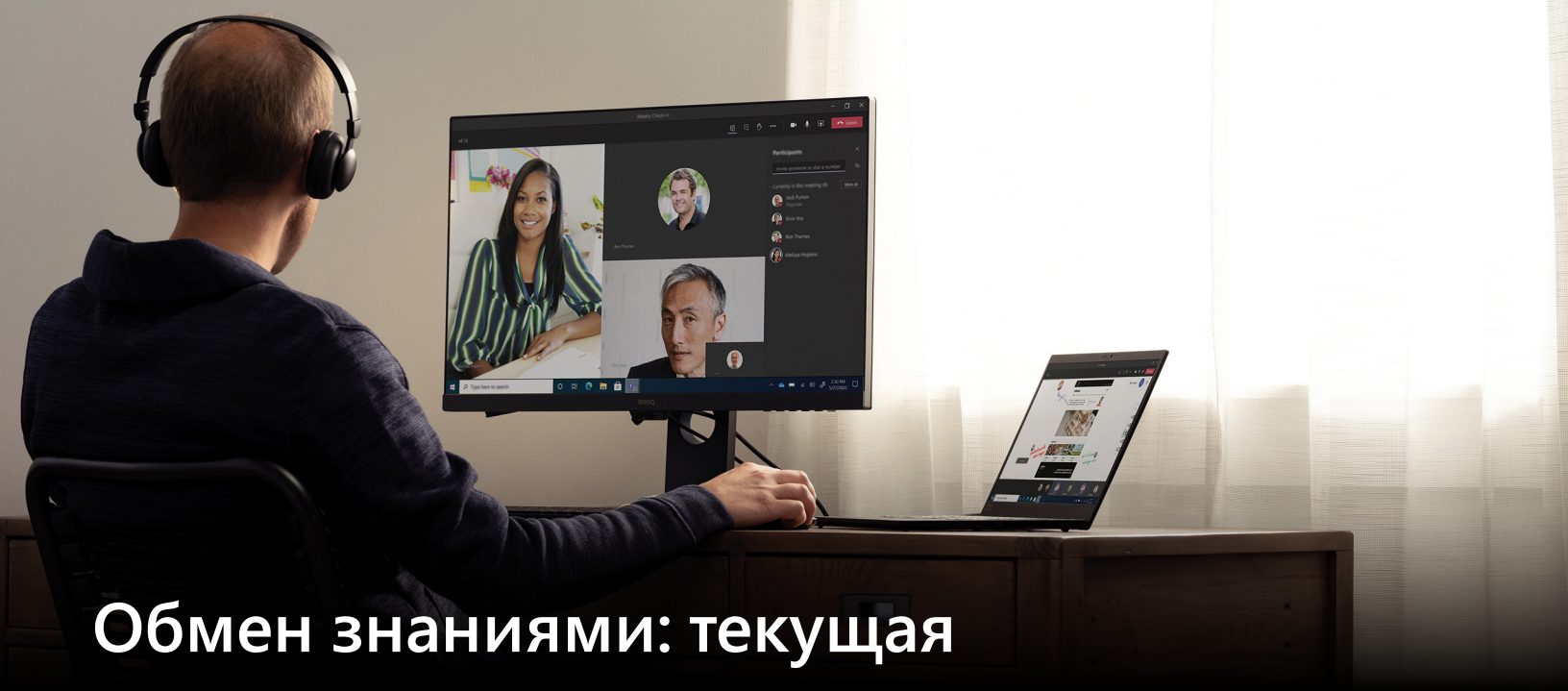
Но в этой ситуации есть и плюсы. Организации, которые сумеют наладить эффективный обмен знаниями, имеют шанс значительно повысить производительность труда.



Как организации планируют решать проблему с обменом знаниями?

Недавно компания Spiceworks Ziff Davis провела опрос сотрудников ряда американских организаций самых разных размеров. Среди респондентов были представители ИТ, коммерческих отделов, высшего руководства и информационные работники. Опрос охватывал множество разных отраслей: производство, финансовые услуги, здравоохранение, ИТ, розничную торговлю, государственные структуры.

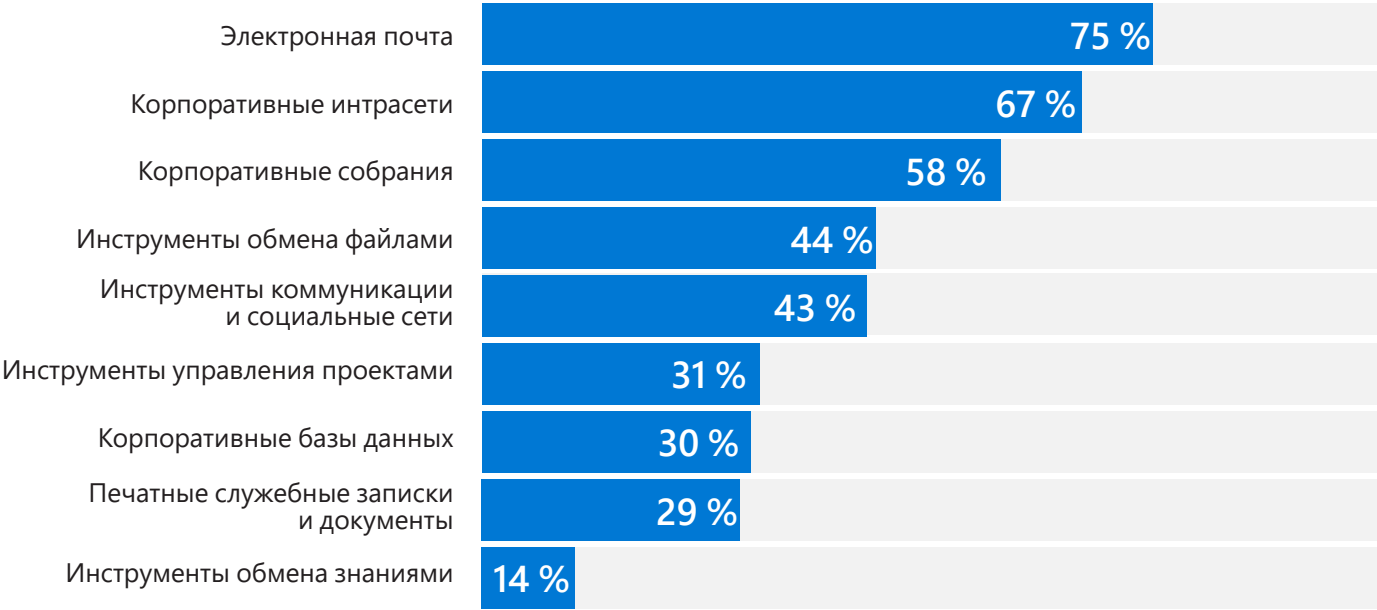
В этом документе вы найдете результаты опроса, глубокую аналитику ситуации в сфере обмена и управления знаниями, а также прогнозы ее дальнейшего развития. Мы рассмотрим, почему для гибридной работы (т. е. то в офисе, то из дома) нужны инструменты обмена знаниями, как они способствуют продуктивности сотрудников и модернизации предприятия и как повышают эффективность и устойчивость организации.



Обмен знаниями: текущая

В последние десятилетия главными инструментами для дистрибуции информации среди сотрудников были электронная почта и сайты в интрасетях. Как показал опрос от Spiceworks Ziff Davis, сейчас ситуация изменилась очень слабо. Три из четырех организаций (75 %) по-прежнему прибегают для этой цели к электронной почте, а 67 % — к корпоративным интрасетям. Кроме того, многие респонденты отметили, что используют для обмена информацией корпоративные собрания и социальные сети, а также инструменты коммуникации и обмена файлами.

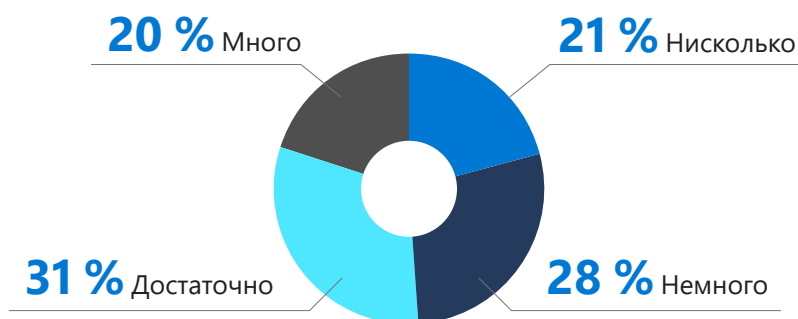
Текущие методы дистрибуции информации



По статистике, электронная почта и корпоративные интрасети особенно популярны в организациях со штатом от 10 000 сотрудников. Инструменты обмена знаниями, объединяющие корпоративную базу знаний и широкие возможности поиска и совместной работы, распространены очень мало. Преимущественно им отдают предпочтение в ИТ-секторе (ИТ-услуги, управляемые услуги, ПО).

Каковы причины такой ситуации? В большинстве организаций (65 %) нет сложившейся практики обмена знаниями и использования специально предназначенных для этого инструментов. В крупных организациях ИТ-инфраструктуры очень сложны, что приводит к разрозненности данных, угрозам для безопасности и рискам несоответствия требованиям. Многие старые инструменты обмена знаниями непонятны и неудобны, поэтому сотрудники пользуются ими неохотно. Более того, часто людей почти не обучают: почти половина респондентов (49 %) отметила, что их обучение длилось всего несколько часов или вовсе отсутствовало.

Сколько времени отводится на обучение работе с инструментами обмена знаниями



Судя по ответам респондентов, сейчас инструменты обмена знаниями используются в их организациях преимущественно для совместной работы в группах и внутреннего обмена информацией. Тем не менее похоже, что руководители организаций понимают, почему важно обеспечивать персоналу доступ к знаниям, а также помогать сотрудникам делиться и управлять знаниями.

Пять наиболее часто используемых функций инструментов обмена знаниями

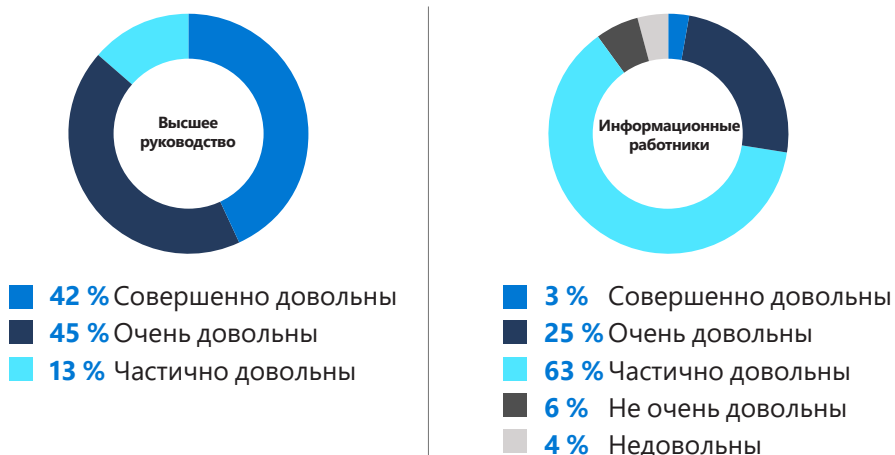


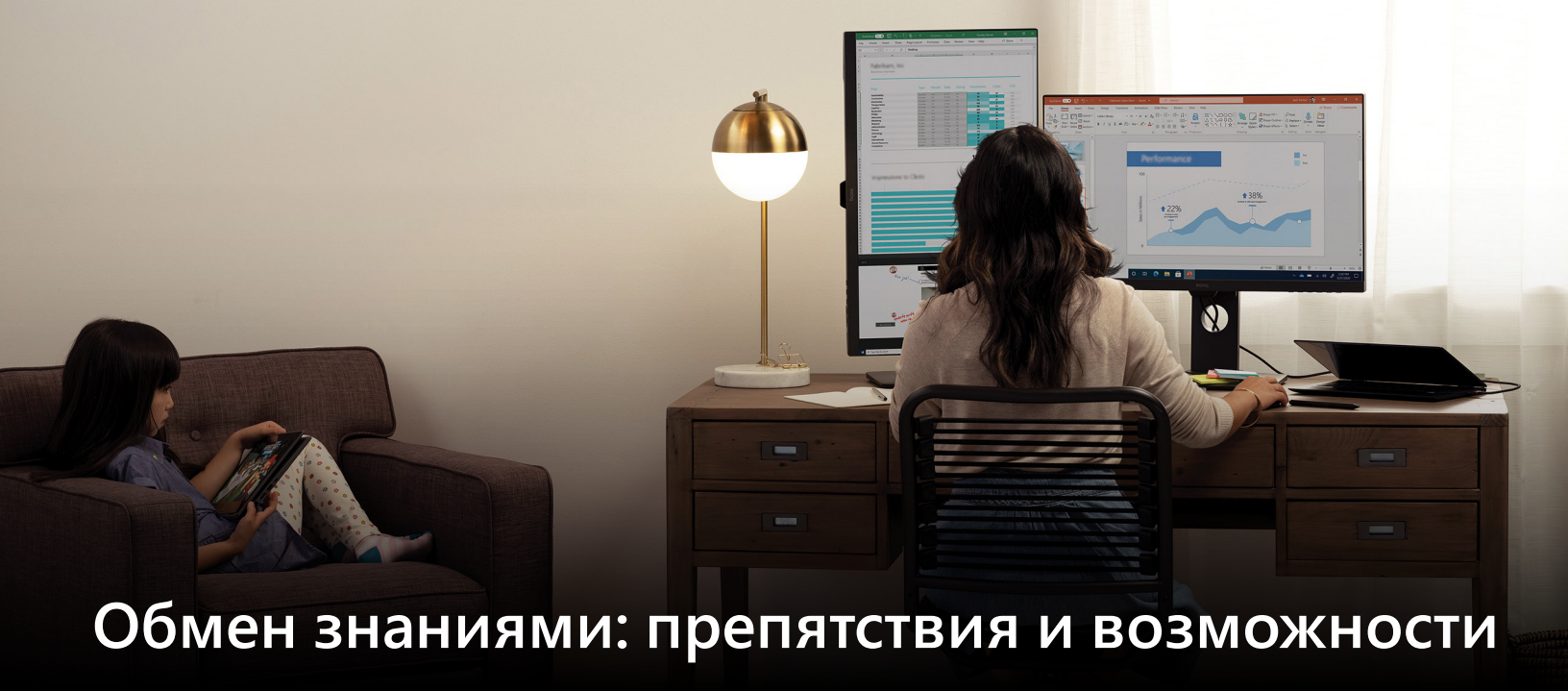
Насколько респонденты удовлетворены своими инструментами обмена знаниями (с учетом наиболее часто используемых функций)?

Как выяснилось, у разных категорий респондентов очень разные уровни удовлетворенности. Представители высшего руководства по большей части (87 %) совершенно довольны или очень довольны своими инструментами — возможно, потому, что сами их выбирали (или потому, что почти с ними не работают). Большинство руководителей коммерческих и ИТ-отделов тоже очень довольны имеющимися инструментами (68 % и 47 % соответственно). Но обычно этими инструментами активнее всего пользуются информационные работники — и вот они как раз довольны ими меньше всего.

Если поглубже проанализировать результаты опроса, становится ясно, что самый *высокий* уровень удовлетворенности — у респондентов, в чьих организациях инструменты и практики обмена знаниями больше всего интегрированы в рабочие процессы, а также в ИТ-секторе.

Уровень удовлетворенности имеющимися инструментами обмена знаниями





Обмен знаниями: препятствия и возможности



Влияние COVID-19

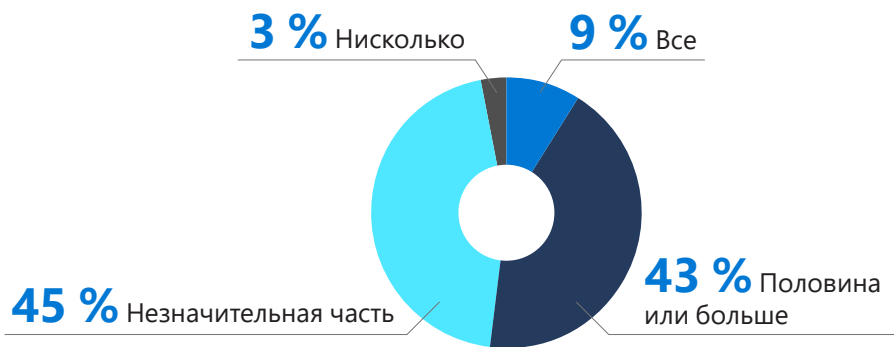
«Большинство сотрудников теперь работают из дома. Чтобы они не тратили времени впустую, нам нужна централизованная база знаний».

Руководитель ИТ-отдела страховой компании

Известное крылатое выражение гласит: «Знание — сила». Это особенно верно для предприятий, зарабатывающих на интеллектуальной собственности. Но насколько сложно сотрудникам искать эти знания — контент, экспертов, ответы на вопросы? Какова сейчас реальная ситуация с обменом знаниями?

В большинстве организаций руководители ИТ-отделов, коммерческих отделов и высшее руководство считают, что у их сотрудников есть определенные проблемы с обменом знаниями. В этом отношении они почти единогласны, хотя мнения о количестве сотрудников с такими проблемами разделились примерно пополам.

Сколько сотрудников испытывают сложности с обменом знаниями?



Разные категории респондентов также по-разному оценивают, насколько организации удовлетворяют потребности сотрудников в основных аспектах обмена знаниями (полученные уроки, совместная работа с коллегами, возможности поиска). В целом лучшие оценки дают высшие руководители, а худшие — информационные работники.

И высшее руководство, и информационные работники преимущественно соглашались, что информация в их организациях надежно защищена: 71 % дали по этому аспекту оценку «хорошо» или «отлично». Но большинство представителей высшего руководства считают, что в их организациях информационные процессы хорошо интегрированы с поиском. Более половина информационных работников с этим не согласна.

Главные преимущества обмена знаниями



Ответы высшего руководства



Ответы информационных работников

Интеграция информации
из разных источников

1

Защита публикуемой
информации

Эффективный поиск
информации

2

Интеграция информации
из разных источников

Защита публикуемой
информации

3

Эффективный поиск
информации

Все респонденты: высшее руководство, руководители коммерческих и ИТ-отделов, информационные работники — уверены, что безопасность информации крайне важна для успешной работы как организации в целом, так и ее сотрудников. В каких аспектах больше всего возможностей для улучшения? По мнению респондентов, это сохранение корпоративных знаний и информирование о наборах навыков участников групп.



Влияние COVID-19

«90 % наших сотрудников работают из дома, поэтому крайне важно, чтобы обмен знаниями был безопасным».

Информационный работник из сферы финансовых услуг

Какова главная сложность с обменом информацией в организации?

Когда респондентов попросили ответить на этот вопрос, они назвали самые разные проблемы:

-  Угрозы для безопасности и конфиденциальности
-  Сложность интеграции и неупорядоченность информации
-  Неудобные инструменты и технические ограничения
-  Устаревшая информация
-  Утечка мозгов
-  Недостаточное обучение, низкий уровень внедрения

Высшее руководство (43 %) и руководители коммерческих отделов (42 %) видят главные проблемы в адаптации сотрудников и повышении квалификации новых участников групп. Руководители ИТ-отделов (38 %) и информационные работники (33 %), наоборот, обеспокоены утечкой мозгов — уходом опытных сотрудников из рабочих групп и организаций. В ситуации с COVID-19 эта проблема стоит особенно остро: некоторых сотрудников переводят на другие должности, а некоторые вовсе не могут работать.

Другая проблема заключается в том, что при удаленной работе сотрудники международных организаций имеют меньше возможностей для неформального общения с коллегами. Раньше рабочие вопросы нередко обсуждались именно в таком общении, а сейчас оно невозможно. И когда сотрудники не могут найти нужный контент, они часто создают его заново. Из-за этого в организации может использоваться по несколько версий одного и того же документа, причем никто не знает, какая из них правильная.



Согласно ответам трети респондентов, из их рабочих групп часто уходят участники, что приводит к утечке мозгов.

Опрос показал, что в среднем сотрудники тратят **по 4–6 лишних часов в неделю** на поиск и повторное создание контента: скачивают один и тот же файл по несколько раз, просматривают десятки папок с документами, ищут в архивах электронной почты и т. д. Иными словами, если оптимизировать этот аспект, производительность труда могла бы вырасти на 11–14 %.

Интересно, что в 2016 г. этот показатель составлял втрое меньше — всего 4,3 % (по данным Nucleus Research).³ Что же изменилось за четыре года? Во-первых, количество данных растет в геометрической прогрессии. Во-вторых, из-за пандемии намного больше сотрудников работают из дома.

Как необходимость искать и заново создавать нужный контент влияет на рабочее время и продуктивность



Информационные
работники тратят
5,72 недели
в год впустую.

11 % их рабочего времени
уходит на поиск и повторное
создание контента.

И

Руководители тратят
7,28 недели
в год впустую.

14 % их рабочего времени
уходит на поиск и повторное
создание контента.



Вот что сами руководители и информационные работники говорят о производительности своего труда в связи с обменом знаниями:

«У нас нет единого подхода к систематизации материалов и общему доступу к ним».

«На то, чтобы добавлять файлы в базу данных с возможностью поиска, нужно время и ресурсы».

«Информация не систематизирована, поэтому ее трудно искать».

«Подход к организации наших систем обмена знаниями несколько раз менялся. В результате получилось нечто похожее на спагетти-код».

Но ситуация не безвыходна: респонденты возлагают большие надежды на инструменты обмена знаниями, способные быстро находить и даже рекомендовать релевантную информацию, а также предотвращать дублирование контента. Так, информационных работников больше всего привлекает ускоренный поиск информации, поскольку тогда они смогли бы тратить освободившееся время на более важные задачи (52 %). Среди других главных преимуществ эта категория респондентов называет возможность не создавать уже существующий контент заново (44 %) и наличие единых общепринятых версий документов (43 %). В общем и целом информационные работники просто хотят эффективнее трудиться и не тратить время на поиски правильной рабочей информации.

Три главных преимущества инструментов обмена знаниями: говорят информационные работники



52 %

Быстрый поиск информации



44 %

Возможность не создавать нужный контент заново



43 %

Единые общепринятые версии документов

У руководства несколько иной взгляд на главные преимущества инструментов обмена знаниями. Так, руководители коммерческих и ИТ-отделов считают, что это повышение производительности труда и, соответственно, возможность сэкономить время и средства (49 %). А высшее руководство, наоборот, особенно ценит возможность сохранять неявные знания (т. е. плоды личного опыта сотрудников) даже после того, как человек перешел на новую должность или уволился (45 %). Но все руководители единодушно видят потребность в более быстром и эффективном принятии решений.

Три главных преимущества инструментов обмена знаниями: говорят руководители



Ответы высшего руководства

45 %

Сохранение неявных знаний и опыта уходящих сотрудников

43 %

Повышение эффективности и продуктивности сотрудников, экономия времени и средств

37 %

Более быстрое и эффективное принятие решений



Ответы руководителей коммерческих и ИТ-отделов

49 %

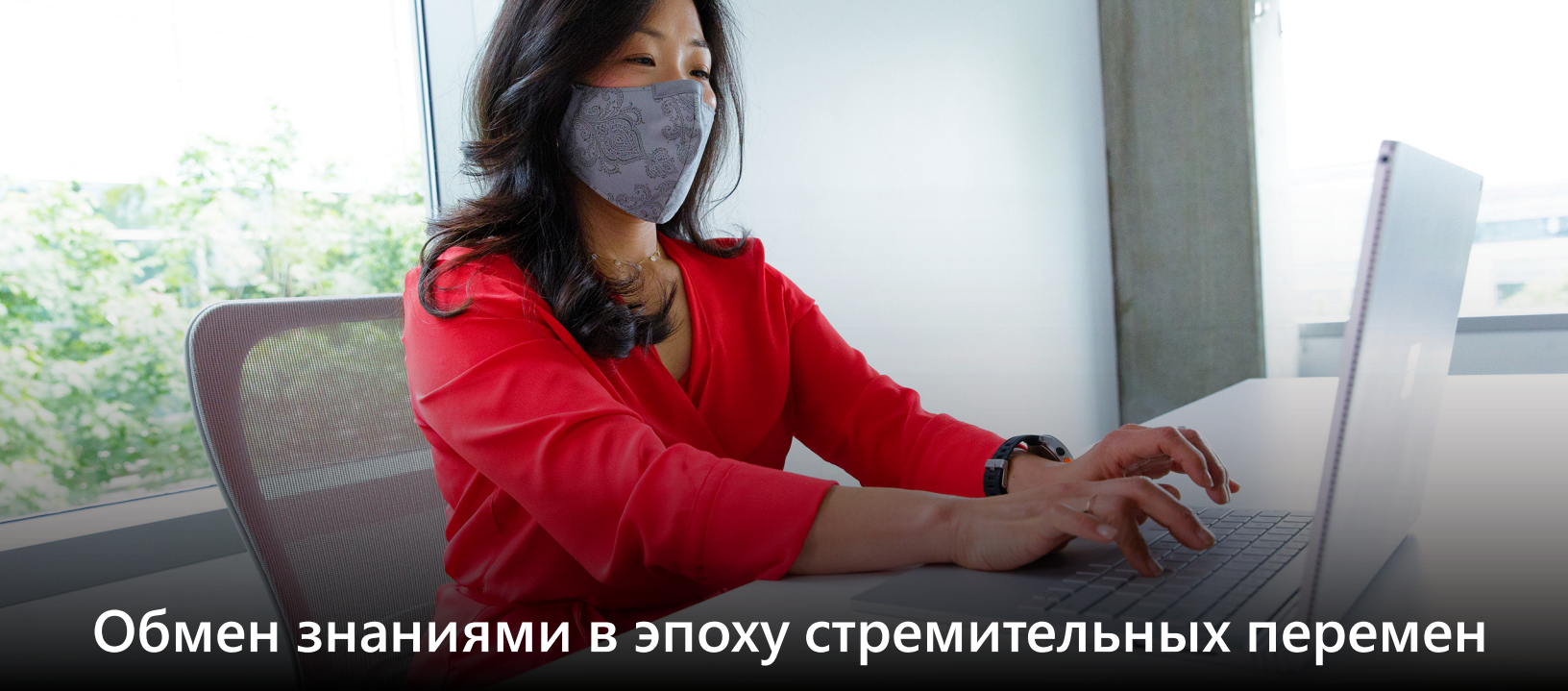
Повышение эффективности и продуктивности сотрудников, экономия времени и средств

39 %

Улучшение услуг за счет эффективного управления большими объемами информации

35 %

Более быстрое и эффективное принятие решений



Обмен знаниями в эпоху стремительных перемен



Влияние COVID-19

«Теперь, когда мы не можем общаться лично, эти инструменты нужны нам еще больше».

*Руководитель
коммерческого отдела в
медицинской организации*

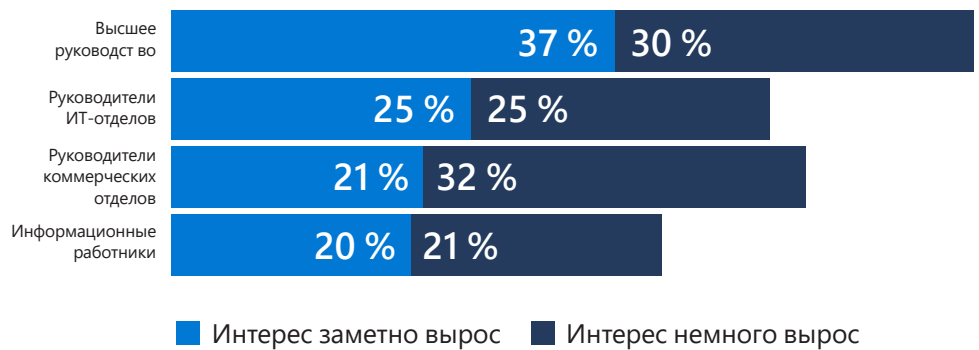
Многие организации независимо от размера давно задавались вопросом: как обеспечить сотрудникам своевременный доступ к информации, необходимой для работы? Но когда началась пандемия COVID-19 и большинству организаций пришлось за пару дней перестроиться на удаленный режим, эта проблема обострилась еще сильнее. Скорее всего, после пандемии чередование работы в офисе и из дома станет новой нормой.

Раньше сотрудники, которым требовалась помощь, могли просто зайти к коллеге. Но удаленный и гибридный режимы работы требуют специальных инструментов, которые бы позволяли находить ответы на рабочие вопросы, обращаться к корпоративным экспертам и не создавать уже имеющийся контент заново.

Какие меры планируют предпринимать организации в отношении обмена знаниями? Опрос показал, что для многих руководителей инструменты обмена знаниями могут стать одним из главных приоритетов на ближайшие год-два. Большинство респондентов уже планируют поискать или приобрести такие инструменты. О вероятности этого заявляют 93 % высших руководителей, 84 % руководителей ИТ-отделов и 79 % руководителей коммерческих отделов. Подавляющее большинство также собираются работать над функциональными возможностями и интеграцией данных в уже имеющихся инструментах управления знаниями (93 % высшего руководства, 87 % руководителей отделов).

Ситуация вокруг COVID-19 вызвала повышенный интерес к корпоративным инструментам обмена знаниями. Дело не только в необходимости организовать для удаленных сотрудников виртуальную коммуникацию и совместную работу: организации хотят быть готовы к новым пандемиям. Самые большие перемены произошли в восприятии высшего руководства (67 %). Также о росте интереса к инструментам обмена знаниями говорит как минимум половина руководителей коммерческих и ИТ-отделов (53 % и 50 % соответственно).

Влияние COVID-19 на интерес к инструментам обмена знаниями





Как службы Майкрософт делают обмен знаниями эффективнее



Влияние COVID-19

«Даже когда карантин окончательно отменяют, люди продолжают работать удаленно, и обмен знаниями станет еще важнее».

*Руководитель
коммерческого отдела из
сферы финансовых услуг*

Корпорация Майкрософт позиционирует Microsoft 365 как «глобальное облако для продуктивной работы». А недавно в нем появилась платформа Microsoft Viva с инструментами обмена знаниями, которые предназначены помочь организациям не только выдержать стремительные перемены, но и стать устойчивее, эффективнее и продуктивнее.

Viva Темы дают сотрудникам доступ к корпоративным знаниям и опыту прямо в привычных приложениях, помогая находить любую нужную информацию — от аналитики по определенному вопросу до профильных специалистов.

В SharePoint Syntex используется искусственный интеллект, который автоматически упорядочивает и помечает тегами контент в разных службах экосистемы Microsoft 365, а также сторонних системах и репозиториях. Благодаря этому сотрудники, работающие в Office, Outlook или Microsoft Teams, могут свободно изучать информацию по важным темам.





Влияние COVID-19

«Если у нас будет инструмент обмена знаниями, следующая пандемия не застанет нас врасплох».

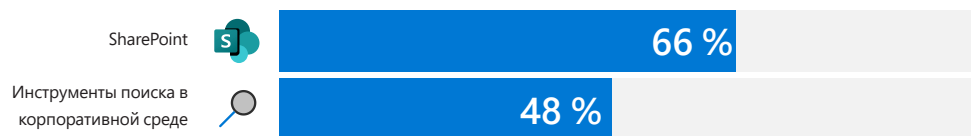
*Высший руководитель
организации, занимающейся
недвижимостью*

Почему для обмена знаниями стоит выбрать Microsoft Viva и SharePoint Syntex

-  Эффективный поиск
-  Интеграция с привычными приложениями
-  Классификация и отбор контента средствами ИИ
-  Ускоренное обучение новых сотрудников
-  Безопасность и соответствие требованиям

Сейчас, когда организации увидели необходимость во внедрении новых инструментов обмена знаниями или повышении эффективности старых, следующий логичный шаг — это переход на Microsoft Viva, тем более что 66 % респондентов уже используют службы контента SharePoint. Этот шаг позволит отказаться от старых узкоспециализированных решений.

Какие инструменты обмена знаниями используются сейчас



Viva Темы покажут, какие темы и связи имеют для организации самое большое значение. Так высшему руководству будет проще понять, чем живут и дышат сотрудники. А руководители отделов будут видеть, какие темы самые популярные, какие потеряли значимость и к каким специалистам сотрудники чаще всего обращаются за помощью.

Заключение

Очень много организаций уже активно используют приложения Майкрософт в повседневной работе. А сейчас в этих приложениях появился безопасный доступ к важной рабочей информации, помогающий быстрее решать задачи. Не зря в 2019 г. корпорация Майкрософт стала лидером сразу двух магических квадрантов Gartner — «Платформы служб контента» и «Архивация корпоративной информации». Решения Microsoft помогут не просто выдержать стремительные перемены, но и сделать компанию устойчивее и эффективнее.

Готовы модернизировать корпоративный обмен знаниями?

Узнайте, как Microsoft Viva Темы и SharePoint Syntex обеспечат вашим сотрудникам своевременный удаленный доступ к нужной информации.

Подробнее >



Сведения об опросе

Опрос проводился компанией Spiceworks Ziff Davis через Интернет по заказу корпорации Майкрософт в июне 2020 г. Респонденты: высшее руководство, руководители коммерческих и ИТ-отделов, пользователи инструментов обмена знаниями. Опрос охватывал организации из широкого спектра отраслей. Минимальный штат для участия: 500 сотрудников. 34 % респондентов представляли организации со штатом от 10 000 сотрудников. Целью опроса было определить, какая ситуация сложилась в аспекте обмена знаниями в организациях, как люди ее воспринимают, с какими проблемами сталкиваются, каковы потребности удаленных работников и как текущая ситуация влияет на производительность труда. В опросе участвовали 750 респондентов из США.

Источники

¹ Бюро труда США, 2019 г.

² Joe McKendrick. «COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation» (Кризис в связи с COVID-19 ускорил переход организаций на цифровые технологии). ZDNet, 22 апреля 2020 г. <https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research. «Guidebook: Microsoft SharePoint» (Руководство по Microsoft SharePoint), июнь 2016 г.

⁴ Gartner. Магический квадрант Gartner: платформы служб контента, октябрь 2018 г.

⁵ Gartner. Магический квадрант Gartner: архивация корпоративной информации, декабрь 2018 г.