

Product Document và Knowledge Base

Cơ sở kiến thức (Knowledge base) và tài liệu sản phẩm (Product Document) được xây dựng và duy trì bởi các vị trí khác nhau và có nhiều thông tin giống nhau. Tùy thuộc vào vị trí và phụ thuộc vào loại và mục đích sử dụng của nội dung.

Thông thường:

- Tài liệu sản phẩm (Product Document, User guide) được xây dựng bởi team làm sản phẩm
- KB được xây dựng và duy trì bởi team support (help desks)

Tài liệu sản phẩm - Product document

- Tài liệu sản phẩm được xây dựng dựa trên chức năng của sản phẩm (tức là có tính chủ động)
- Nó cố gắng bao gồm tất cả các chức năng của sản phẩm
- Mọi tính năng của sản phẩm cần/nên được ghi lại, hướng dẫn lại ngay cả khi nó rất hiếm được sử dụng
- Không thảo luận về các hệ thống hoặc tích hợp bên ngoài trừ khi chúng là một phần chính thức của sản phẩm

Các bài viết cơ sở tri thức - Knowledge Base articles

- KB được xây dựng xung quanh các câu hỏi của khách hàng (tức là nó mang tính chất phản ứng hơn là chủ động)
 - Trọng tâm của KB là khắc phục sự cố, giải quyết tính huống
 - Chủ đề bài viết KB xuất phát từ các câu hỏi phổ biến của khách hàng mà câu trả lời không có trong tài liệu sản phẩm.
 - Mỗi bài viết có cấu trúc xoay quanh một vấn đề và một giải pháp.
-

Tham khảo:

“

- <https://dzone.com/articles/product-documentation-vs-knowledge-base-1>
- <https://spaces.ais.ucla.edu/display/CMS/Product+Documentation+vs.+Knowledge+Ba:>

Revision #2

Created Thu, Dec 9, 2021 5:04 PM by Chung Trịnh

Updated Thu, Dec 9, 2021 5:22 PM by Chung Trịnh