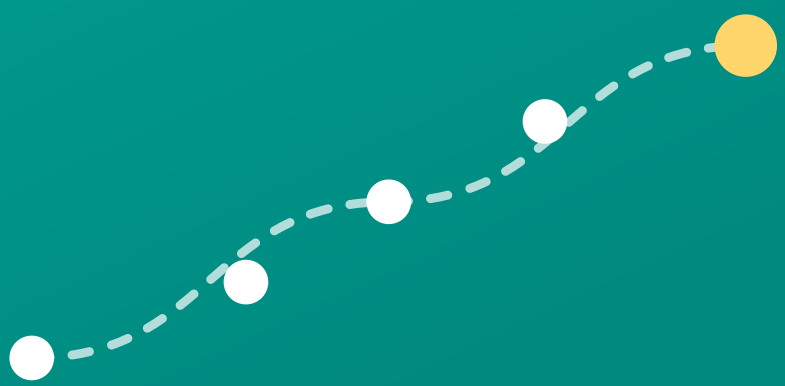
PLAYBOOK

Construirea unei platforme de cunoștințe

Cu CAMPUS și INTERVIEWER: de la primul gând până la primul raport către conducere



Acht S · CAMPUS · INTERVIEWER

DESPRE CE ESTE VORBA

Nu un manual. Un plan de parcurs.

Cunoștințele care stau în capete și în dosare răzlețe costă timp în fiecare zi. Acest playbook îți arată cum se transformă ele într-o platformă de cunoștințe pe care echipa ta chiar o folosește: cum îți planifici proiectul, pe cine ai nevoie, cu ce conținuturi pornești, cum reușește primul Go-Live și după ce vezi, tu și superiorii tăi, că a meritat.

Pe parcurs te însoțesc Mara și Jonas din compania inventată Butterfly Effect. Cei doi reușesc exact asta în șase săptămâni, cu toate ocolurile care țin de drum.

După aceea vei ști

- ✓ cum îți planifici proiectul și îți formezi echipa
- ✓ ce conținuturi vin primele și cum reușește Go-Live-ul
- ✓ după ce recunoști succesul și cum raportezi despre el

Cuprins

PREGĂTIRE

0 Înainte să începi 5

DECIZIE

1 Recunoaște și decide 9

2 Planificarea proiectului 15

CONSTRUIRE

3 Echipă și roluri 22

4 Conținuturi și structură 29

5 Pilot și primul Go-Live 35

FUNCȚIONARE

6 După Go-Live 41

7 Măsoară și raportează succesul 46

SINTEZĂ

8 Pe scurt 51

CUVÂNT ÎNAINTE

Nu o premieră. Un început.

Acum opt ani am introdus pentru un concern prima noastră platformă de cunoştinţe. Pe atunci era încă ceva deosebit, şi aşa o vedea şi clientul: ca pe o campanie, nu ca pe ceva de durată. Existau 600 de locuri. Au aplicat 3.000 de cadre de conducere. Temele erau stabilite, conţinuturile de asemenea.

A fost un succes. Pentru o vreme.

Apoi prima euforie a scăzut. Conţinuturile erau aceleaşi ca în prima zi, iar utilizarea a început să scadă. A trebuit să găsim repede formate noi şi conţinuturi noi. Am introdus sesiuni live, pe atunci încă prin WebEx, şi treptat s-au adăugat tot mai multe medii.

Aşa am învăţat ceva ce ne-a însoţit de atunci: Go-Live-ul unei platforme de cunoştinţe nu este o premieră de cinema. Un film e gata după premieră. O platformă de cunoştinţe abia în ziua Go-Live începe cu adevărat. De atunci înainte contează să preiei mereu cunoştinţe noi şi să le distribui astfel încât să ajungă la oamenii care au nevoie de ele.

În fond, aceasta a fost clipa de naştere a acestui playbook. Cuprinde ce am învăţat de atunci, inclusiv pe propriile noastre ocoluri. Ar trebui să te ajute să-ţi construieşti proiectul astfel încât după Go-Live abia să înceapă cu adevărat.

Jan Tenné
Fondator și director general, Acht S

0

PREGĂTIRE

Înainte să începi

Ce este acest playbook, ce nu este și cum găsești în zece minute punctul de plecare potrivit.

Nu un manual. Un plan de parcurs.

Un manual îți explică ce buton apeși. Acest playbook îți explică de ce îl apeși, când și cine din echipă ar trebui s-o facă.

Este vorba despre întrebările care vin înaintea tehnicii și alături de ea: Cum îmi planific proiectul? Pe cine am nevoie? Cu ce conținuturi încep? Cum decurge primul Go-Live? Ce se întâmplă după aceea? Și după ce recunosc eu și superiorii mei că a meritat?

Acolo unde e vorba de pași concreți, playbook-ul trimite la manualele CAMPUS și INTERVIEWER. Recunoști aceste trimiteri după micile simboluri de carte, de exemplu CAMPUS Ce este CAMPUS? Așa playbook-ul rămâne scurt, iar tu primești detaliile exact când ai nevoie de ele.

Pentru cine este acest playbook

Pentru toți cei care nu doar folosesc o platformă de cunoștințe, ci răspund de ea: persoana care conduce proiectul, conducerea unui departament care vrea să-și păstreze cunoștințele și conducătorul de echipă ai cărui oameni vor lucra ulterior cu ea. Și pentru toți cei care se gândesc de mai multă vreme la subiect și caută un început. Nu ai nevoie de cunoștințe tehnice prealabile.

Nu trebuie ca fiecare să citească totul. Alege-ți traseul de lectură:

EȘTI …	CITEȘTE MAI ÎNTÂI	APOI, LA NEVOIE
responsabil de proiect	toate capitolele, în ordine	instrumentele de lucru din fiecare capitol
în conducere sau comanditar	capitolele 1, 2 și 7	capitolul 3 (de cine are nevoie proiectul) și capitolul 6 (de ce are nevoie funcționarea pe termen lung)
conducătorul unui departament sau al unei echipe	capitolele 3, 4 și 6	capitolul 5 (ce îi așteaptă pe oamenii tăi la Go-Live)
în redacție	capitolele 4, 5 și 6	trimiterile la manuale

Două instrumente, un singur drum

În acest playbook colaborează două soluții de la Acht S. Fiecare are propria sarcină:

PUNCT DE PLECARE
Cunoștințe în capete și în documente
Experiență, obiceiuri, PDF-uri, dosare, e-mailuri

INTERVIEWER
Captarea cunoștințelor
IA poartă un interviu, întreabă mai departe acolo unde lipsește ceva și scrie un document structurat, iDoc-ul.

CAMPUS
Punerea la dispoziție a cunoștințelor
Din iDocs și documente rezultă conținuturi verificate, ordonate și vizibile țintit pentru oamenii potriviți.

REZULTAT

Echipa ta găsește, învață, întreabă
Prin căutare, navigare și, dacă este contractat, prin asistentul IA Bryan.

Poți introduce CAMPUS și fără INTERVIEWER. INTERVIEWER își arată forța acolo unde cunoștințele nu sunt încă scrise, ci se află în capetele colegilor cu experiență. Cum colaborează cele două arată capitolul 4.

Cum este construit playbook-ul

1. **Recunoaște și decide.** Un autotest: ai nevoie de o platformă de cunoștințe și de ce dimensiune?
2. **Planifică proiectul.** Obiectiv, teme, cadru juridic și un plan de parcurs realist.
3. **Echipă și roluri.** Cine ce preia în proiect și cum distribui drepturile cu înțelepciune.
4. **Conținuturi și structură.** Cu ce începi, de unde vin cunoștințele și cum le regăsești.
5. **Pilot și primul Go-Live.** Mai întâi testezi pe scară mică, apoi inviți pe toți.
6. **După Go-Live.** Plan editorial, întreținere și întrebarea ce urmează.
7. **Măsoară și raportează succesul.** Indicatori care spun ceva și un raport care încape pe o pagină.
8. **Pe scurt.** Lista de verificare completă, toate instrumentele de lucru și un mic glosar.

Fiecare capitol se încheie cu un chenar „Ce reții”. Cine are puțin timp citește doar aceste chenare și instrumentele de lucru.

O poveste ca fir roșu

Prin playbook te însoțește o companie inventată: Butterfly Effect. Mara, care conduce acolo formarea internă, și Jonas din echipa ei construiesc în șase săptămâni o platformă de cunoștințe. Experiențele lor se află în chenarele

colorate. Ele arată cum se simt sfaturile în viața de zi cu zi, inclusiv ocolurile.

LA BUTTERFLY EFFECT · *Prolog*

Butterfly Effect este o companie de mărime medie care și-a ales numele cu intenție: din convingerea că deciziile mici au efecte mari.

Când compania a introdus CAMPUS, lucrul acesta s-a văzut repede: un obiectiv clar, o a doua persoană în echipă, patru categorii în loc de paisprezece. Fiecare decizie era mică în sine. Împreună au hotărât dacă platforma va fi folosită.

Această poveste spune cum dintr-un ecran gol a devenit, în șase săptămâni, un loc în care echipa chiar lucrează. Și cum Mara a putut să-i explice directoarei generale, după trei luni, ce a adus toate acestea.

CE REȚII

- Playbook-ul răspunde la întrebările de ce, când și cine. La întrebarea cum răspund manualele online de pe help.8s.de.
- INTERVIEWER scoate cunoștințele din capete și din documente, CAMPUS le duce la oamenii potriviți.
- Nu trebuie să citești totul. Alege traseul de lectură care se potrivește rolului tău, din tabelul Cui se adresează acest playbook.

1

DECIZIE

Recunoaște și decide

Două autotesturi scurte: își pierde echipa ta cunoștințe? Iar dacă da, se potrivește CAMPUS, și de ce dimensiune?

Cinci semnale de avertizare că echipa ta pierde cunoștințe

Pierderea de cunoștințe se anunță rar zgomotos. Se arată în mici frecări cu care toți s-au obișnuit de mult. Citește cele cinci propoziții și spune sincer dacă se potrivesc echipei tale.

Documentele importante există în mai multe versiuni.

☐ Da ☐ Nu

Colegii noi pun mereu aceleași întrebări.

☐ Da ☐ Nu

Când lipsește o anumită persoană, munca rămâne în așteptare.

☐ Da ☐ Nu

Nu e clar cine verifică conținuturile înainte să plece mai departe.

☐ Da ☐ Nu

Nu toți văd ce este destinat lor. Sau văd prea mult.

☐ Da ☐ Nu

Numără de câte ori ai spus „Da”.

0 până la 1 Da: Merge bine. Echipa ta își ține cunoștințele sub control. Păstrează cele cinci propoziții în minte, mai ales când echipa crește.

2 până la 3 Da: Merită o privire. Frecarea există, dar este încă gestionabilă. Al doilea test, de mai jos, îți arată dacă o platformă are deja sens.

4 până la 5 Da: E timpul să acționezi. Echipa ta plătește în fiecare zi cu timp și nervi. Fă al doilea test și, dacă vrei, vorbește cu noi.

LA BUTTERFLY EFFECT · *Patru din cinci*

Mara a citit cele cinci propoziții în pauza de prânz. La a treia a trebuit să râdă, nu pentru că ar fi fost amuzantă, ci pentru că s-a gândit imediat la Hans: douăzeci și trei de ani în serviciul clienți, la un an de pensie. Când Hans era în concediu, jumătate din departament aștepta.

Patru de Da. Cea de-a cincea propoziție n-a putut-o evalua. Faptul că nu știa era probabil tot un răspuns.

Ce schimbă o platformă de cunoștințe

Fiecare dintre cele cinci semnale de avertizare din test poate fi abordat cu o platformă de cunoștințe. Niciunul dintre răspunsuri nu e vrăjitorie. Sunt lucruri de la sine înțelese pe care o platformă le face doar fiabile. Tabelul arată cum:

SEMNAL DE AVERTIZARE	CUM AJUTĂ PLATFORMA
Mai multe versiuni	Un conținut într-un singur loc, care este întreținut, în loc de multe copii în dosare și e-mailuri.
Mereu aceleași întrebări	Conținuturile pot fi găsite prin căutare, teme și cuvinte-cheie. Cu modulul suplimentar „Interactive Avatar”, asistentul IA Bryan răspunde la întrebări pe baza propriilor voastre conținuturi, inclusiv din fișiere atașate și videoclipuri.

SEMNAL DE AVERTIZARE	CUM AJUTĂ PLATFORMA
Cunoștințele depind de persoane	INTERVIEWER scoate prin conversație cunoștințele de experiență din capete, CAMPUS le face disponibile tuturor.
Nu e clar cine verifică	Crearea și aprobarea sunt sarcini separate, acolo unde contează. Ce ajunge live a fost văzut de o a doua persoană.
Vizibilitate greșită	Grupurile și regulile de vizibilitate controlează cine ce conținuturi vede.

Cum prind formă aceste răspunsuri în proiectul tău arată capitolele 3 până la 5.

Se potrivește CAMPUS cu tine?

Al doilea test durează două minute. Nu există răspunsuri greșite. Îți spune dacă o platformă merită pentru tine și la ce dimensiune ar trebui să planifici.

1 · Ce problemă ar trebui să-ți rezolve CAMPUS?

- ☐ Cunoștințele sunt răspândite și greu de găsit.
- ☐ Angajații noi ar trebui integrați mai repede și mai bine.
- ☐ Instruirile obligatorii trebuie să poată fi dovedite.
- ☐ Cunoștințele din experiență nu ar trebui să depindă de persoane individuale.
- ☐ Încă nu știu exact.

2 · Câte persoane ar trebui să folosească conținuturile?

- ☐ Până la 20 (0)
- ☐ 20 până la 100 (1)
- ☐ 100 până la 500 (2)
- ☐ Peste 500 (3)

3 · Câte persoane vor întreține ulterior conținuturile?

- ☐ Nimeni sau doar o persoană (0)
- ☐ Două până la trei (1)
- ☐ Patru până la zece (2)
- ☐ Mai mult de zece, din mai multe domenii (3)

4 · Cum sunt verificate astăzi conținuturile înainte de a fi publicate?

- ☐ Deloc: cine scrie, publică. (0)
- ☐ Informal: cineva se uită scurt peste ele. (1)
- ☐ O persoană fixă verifică. (2)
- ☐ Mai mulți verificatori, în funcție de departament. (3)

5 · Cine ar trebui să aibă voie să vadă ce conținuturi?

- ☐ Toți văd tot. (0)
- ☐ Câteva grupuri au conținuturi proprii. (1)
- ☐ Multe grupuri-țintă, clar separate între ele. (3)

6 · Unde se află astăzi cunoștințele voastre?

- ☐ În principal în capete. (0)
- ☐ În documente și PDF-uri, răspândite în mai multe locuri. (1)
- ☐ În colecții mari, parțial multilingve. (2)

7 · Ce ar trebui să facă sistemul Reward?

- ☐ Deocamdată nimic, vrem să punem la dispoziție conținuturi.
- ☐ Să facă vizibil progresul în învățare.
- ☐ Să permită dovezi, certificate sau competiție.

Adună punctele întrebărilor 2 până la 6. Întrebările 1 și 7 nu dau puncte, ele intră în indicațiile de dedesubt. Verifică mai întâi rândul de sus.

Întrebarea 1 e deschisă și cel mult 7 puncte: mai întâi clarifică obiectivul. Încă nu e limpede pentru ce ai folosi CAMPUS. Asta nu este un Nu. Dar fără obiectiv, structura și rolurile nu pot fi planificate cu sens. Citește mai departe în capitolul 2, decizia 1.

0 până la 3 puncte: Probabil încă nu. La această dimensiune, adesea e suficientă o arhivă ordonată cu responsabilități clare. CAMPUS devine interesant de îndată ce mai mulți oameni folosesc sau întrețin conținuturi, e nevoie de aprobare sau grupuri diferite trebuie să vadă lucruri diferite.

4 până la 7 puncte: Da, într-un start compact. O configurație mică îți acoperă nevoia: puține roluri, puține teme, productiv rapid.

8 până la 11 puncte: Da, ca echipă editorială. Aveți nevoie de o împărțire clară a sarcinilor între creare și aprobare și de câteva grupuri, pentru ca conținuturile să ajungă țintit.

12 până la 14 puncte: Da, la scară mai mare. La mai multe departamente și multe grupuri-țintă, un concept de roluri și vizibilitate planificat curat de la început se răsplătește.

Ține minte rezultatul: compact, echipă editorială sau scară mai mare. În capitolul 3 găsești pentru el un plan de distribuire potrivit.

Și răspunsul cinstit la întrebarea despre dimensiune: din punct de vedere economic, CAMPUS se justifică de obicei de la aproximativ 100 până la 200 de participanți. Sub acest prag poate fi totuși exact potrivit, de exemplu ca spațiu protejat de cunoștințe pentru o conducere sau un consiliu de administrație. Atunci contează mai ales costurile interne: timpul pentru conținuturi și redacție.

Ce se potrivește răspunsurilor tale

Pentru unele dintre răspunsurile tale există în CAMPUS sau INTERVIEWER o funcție care îți ușurează startul:

- **Întrebarea 1, cunoștințe răspândite:** Conținuturile pot fi găsite prin categorii, tag-uri și căutare. Asistentul IA Bryan răspunde la întrebări pe baza propriilor voastre conținuturi, inclusiv din fișiere atașate și videoclipuri. Face parte din modulul „Interactive Avatar”, care necesită în plus modulul „AI Suite”. Ambele sunt opționale și pot fi adăugate ulterior.
- **Întrebarea 1, păstrarea cunoștințelor din experiență:** INTERVIEWER scoate cunoștințele din capete prin conversație, înainte ca cineva să plece sau să-și schimbe rolul. Mai multe în capitolul 4.
- **Întrebările 3 și 4, mai multe persoane întrețin și verifică:** Cu dreptul de Reviewer separi crearea de aprobare. Cât de strictă trebuie să fie aprobarea depinde de conținut, vezi capitolul 3.
- **Întrebarea 5, multe grupuri-țintă separate:** Planifică grupurile și vizibilitatea de la început. Ulterior este mult mai costisitor.
- **Întrebarea 6, cunoștințe în capete:** Aici INTERVIEWER este instrumentul tău cel mai important. În loc să ceri oamenilor să „scrie ceva”, IA poartă o

conversație cu ei și face din ea un document structurat. Mai multe în capitolul 4.

- **Întrebarea 6, cunoștințe în documente:** Generatorul IA din CAMPUS poate construi din documentele existente o primă ciornă, cu structură cu tot. Șlefuirea o preia redacția ta.
- **Întrebarea 7, sistemul Reward:** Poate fi adăugat oricând mai târziu. Pentru progres vizibil se potrivesc badge-urile, pentru dovezi certificatele. Cel mai bine, de îndată ce structura de bază este gata.

> Prețurile, licențele și modulele le discuți cu persoana ta de contact de la Acht S.

CE REȚII

- Patru sau cinci Da în primul test înseamnă: echipa ta plătește în fiecare zi pierderea de cunoștințe cu timp.
- Al doilea test îți spune dimensiunea: compact, echipă editorială sau scară mai mare.
- Dacă obiectivul e încă neclar, începe de acolo. Tot restul se sprijină pe el.

2

DECIZIE

Planificarea proiectului

Trei decizii, un plan de parcurs și o măsurătoare înainte de start. Costă câteva zile și te scutește de o refacere mai târziu.

LA BUTTERFLY EFFECT

O propoziție în loc de douăsprezece slide-uri

Înainte să configureze ceva, Mara s-a așezat la masă cu Katrin, directoarea generală. Pregătise douăsprezece slide-uri. Katrin s-a uitat la primul și a întrebat: „Ce ar trebui să fie altfel peste trei luni?”

Mara s-a gândit. „Noii colegi din serviciul clienți ar trebui să se descurce după trei săptămâni fără Hans.”

„Bine”, a spus Katrin. „Atunci scrie exact asta. Și spune-mi peste trei luni dacă e adevărat.” Celelalte unsprezece slide-uri, Mara nu le-a mai arătat niciodată.

Trei decizii înainte de start

Înainte ca cineva să configureze o platformă, clarifici trei lucruri: obiectivul, temele și cadrul. Fiecare începe pe o jumătate de pagină. Cine le sare le ia oricum, doar că mai târziu, sub presiunea timpului și cu mai mult efort.

Decizia 1: Obiectivul

Un obiectiv clar este baza pentru tot restul: pentru structură, pentru roluri și pentru a recunoaște mai târziu că funcționează. CAMPUS are cel mai mare efect într-un proiect bine delimitat: un obiectiv, un grup-țintă, un proiect. „Un loc pentru toate cunoștințele noastre” este o idee frumoasă, dar încă nu este un obiectiv.

- **Numește problema:** Ce ar trebui să se schimbe? De exemplu: să strângi cunoștințele răspândite, să integrezi mai repede colegii noi sau să faci dovedibile instruirile obligatorii.
- **Stabilește grupul-țintă:** Cine ar trebui să folosească platforma și ce ar trebui să poată face acești oameni cu ea?
- **Descrie succesul:** După ce recunoști peste trei luni că a meritat? Cel mai bine cu o cifră pe care o poți măsura deja astăzi.
- **Clarifică responsabilitatea:** Cine se ocupă de proiect și cine stă în conducere în spatele lui?

Un test bun: poate fi obiectivul tău spus într-o propoziție? „În trei luni, colegii noi din serviciul clienți se descurcă fără îndrumare individuală, lucru vizibil prin faptul că întreabă de mai puțin de jumătate de ori decât astăzi.” Dacă ți-e greu să formulezi propoziția, de obicei mai e ceva nelămurit, care ar trebui clarificat mai întâi.

Cele mai multe proiecte urmăresc unul dintre patru obiective. Prezentarea te ajută să completezi primele rânduri ale fișei: ce problemă rezolvați și după ce măsurați succesul.

OBIECTIV TIPIC	DUPĂ CE ÎL MĂSORI	CE AJUTĂ
Cunoștințe răspândite, ușor de găsit	Timpul de căutare, întrebările recurente	Categorii, tag-uri, căutare, la dorință Bryan
Integrarea mai rapidă a colegilor noi	Timpul până când o sarcină tipică reușește singur	Un program de onboarding cu parcursuri de învățare
Dovedirea instruirilor obligatorii	Efortul pentru dovezi, ponderea instruirilor finalizate	Certificate în sistemul Reward, evaluări

OBIECTIV TIPIC	DUPĂ CE ÎL MĂSORI	CE AJUTĂ
Păstrarea cunoștințelor din experiență	Teme asigurate înainte de o plecare sau o schimbare de rol	INTERVIEWER și iDocs-urile sale

Cum notezi valorile dinainte, găsești mai jos la Valori de pornire, iar cum le compari mai târziu, în capitolul 7.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Fișa proiectului**

Răspunde la fiecare rând în una-două propoziții. Dacă unul îți vine greu, e un semn că aici mai e nevoie de clarificare. Fișa este totodată prima pagină a raportului tău de mai târziu.

Ce problemă rezolvăm?	
Cine este grupul-țintă?	
Obiectivul nostru într-o propoziție	
După ce măsurăm succesul? (valoarea de pornire de astăzi)	
Cine este responsabil, cine este comanditar?	
Interval dorit pentru pilot și Go-Live	
Cât timp are echipa de bază pe săptămână?	

Decizia 2: Delimitează temele

Nu trebuie să acoperi totul deodată. Dimpotrivă: o platformă care pornește cu două-trei teme bine făcute convinge mai mult decât una care atinge tot şi nu duce nimic la capăt.

- **Adună cunoștințele:** Unde se află cunoștințele astăzi? În capete, în documente, în diverse arhive? Asta decide dacă începi cu INTERVIEWER, cu generatorul IA

sau cu conținut scris de echipă.

- **Alege temele:** Alege puține teme pentru start și prioritizează-le. Temele bune de start privesc mulți oameni, sunt cerute des sau sunt obligatorii.
- **Atribuie responsabili:** Cine întreține ulterior ce temă? O temă fără responsabil se învechește prima.

Din aceste teme rezultă mai târziu domeniile principale ale platformei tale. Puține teme stabile sunt un început bun. Tot restul îl lași conștient pentru mai târziu.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Lista de teme**

TEMA	ÎN START?	PRIORITATE	UNDE SE AFLĂ CUNOȘTINȚELE?	RESPONSABIL
	Da · Nu		Capete · Documente	
	Da · Nu		Capete · Documente	
	Da · Nu		Capete · Documente	
	Da · Nu		Capete · Documente	

Decizia 3: Verifică cadrul

Înainte să apară conținuturi și conturi de utilizator, clarifici cadrul juridic. El depinde de țară, domeniu și companie. Vestea bună: cine întreabă devreme primește de obicei repede un răspuns. Cine întreabă târziu primește adesea un stop.

- **Protecția datelor:** CAMPUS prelucrează conturi de utilizator și, în funcție de utilizare, progrese în învățare. Clarifică cu instanța competentă ce date colectați, cine le vede și cât timp le păstrați.
- **Codeterminare:** Dacă există un consiliu de întreprindere sau un organ comparabil, implică-l devreme. Întrebările tipice sunt conceptul de roluri, cine ce evaluări vede, dacă se evaluează căutările și dacă să existe clasamente.
- **Conversațiile cu INTERVIEWER:** Dacă vrei să captezi cunoștințe prin conversație și să înregistrezi audio, vorbește înainte cu cei implicați. Ei ar trebui

să știe ce se întâmplă cu înregistrarea și cu rezultatul.

- **Cerințe sectoriale:** Există cerințe privind dovezile sau păstrarea, de exemplu la instruirile obligatorii? Notează-le înainte să stabilești structura.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Lista de verificare a cadrului**

	PUNCT DE VERIFICAT	RESPONSABIL	FINALIZAT LA
☐	Protecția datelor clarificată		
☐	Organ implicat (dacă există)		
☐	Cei implicați în interviuri informați		
☐	Cerințe sectoriale verificate		
☐	Aprobarea instanței competente există		

> Acest playbook nu înlocuiește consultanța juridică. Verifică cerințele companiei și ale țării tale cu instanța competentă.

Planul de parcurs

La Butterfly Effect au trecut șase săptămâni de la ecranul gol până la Go-Live. La tine pot fi patru sau douăsprezece. Depinde de cât timp are echipa de bază și de câte teme luați cu voi. Ordinea fazelor însă rămâne aceeași:

FAZA 0 · UNA PÂNĂ LA DOUĂ SĂPTĂMÂNI

Decide și planifică

Obiectiv, teme, cadru, valori de pornire. Acest capitol.

FAZA 1 · APROXIMATIV O SĂPTĂMÂNĂ

Pune temelia

Stabilește echipa de bază și rolurile, creează structura de bază a temelor. Capitolele 3 și 4.

FAZA 2 · DOUĂ PÂNĂ LA TREI SĂPTĂMÂNI

Umple cu conținuturi

Captează cunoștințe, creează primele conținuturi, verifică-le și aprobă-le. Capitolul 4.

FAZA 3 · UNA PÂNĂ LA DOUĂ SĂPTĂMÂNI

Pilot

Un grup mic testează, echipa îmbunătățește. Capitolul 5.

FAZA 4 · ZIUA GO-LIVE ȘI DOUĂ SĂPTĂMÂNI DUPĂ ACEEA

Go-Live și însoțire

Invită pe toți, anunță, însoțește îndeaproape în primele săptămâni. Capitolul 5.

FAZA 5 · PERMANENT

Funcționare și extindere

Plan editorial, întreținere, teme noi, măsurarea și raportarea succesului. Și după Go-Live, platforma are nevoie de intervale fixe de timp, ca valoare orientativă, cam o jumătate de oră pe săptămână pentru verificare, o oră pe lună pentru planificare și o jumătate de zi pe trimestru pentru ordine. Capitolele 6 și 7.

> Durata fiecărei faze este o valoare orientativă pentru planificare, nu o promisiune. Mai bine planifică o săptămână de rezervă înainte de Go-Live decât un Go-Live care trebuie amânat.

Notează valorile de pornire

Dacă merită platforma, poți arăta peste trei luni doar dacă știi unde te afli astăzi. De aceea măsori acum, înainte să se schimbe ceva. Nu trebuie să fie laborios:

- **Întrebări care revin:** Roagă doi-trei deținători de cunoștințe să țină două săptămâni o listă cu liniuțe: de câte ori răspund la aceleași întrebări.
- **Integrarea:** Cât durează astăzi până când colegii noi rezolvă singuri o sarcină tipică? Întreabă ultimii trei veniți și conducătorul lor de echipă.
- **Timpul de căutare:** E de ajuns un scurt sondaj cu o singură întrebare: „Cât timp cauți, în medie, un document de care ai nevoie?”
- **Dovezi obligatorii:** Cât efort costă astăzi să dovedești cine a absolvit o instruire obligatorie?

Ia doar valorile care se potrivesc obiectivului tău. Una sau două cifre bine măsurate valorează mai mult decât zece estimate. Cum le compari și le raportezi mai târziu arată capitolul 7.

CE REȚII

- Obiectivul trebuie să încapă într-o propoziție, cu o cifră pe care o poți măsura deja astăzi.
- Începe cu puține teme care privesc mulți oameni. Fiecare temă are nevoie de o persoană responsabilă.
- Protecția datelor și codeterminarea țin de început, nu de sfârșit.
- Măsoară acum valorile de pornire. Mai târziu e prea târziu.

3

CONSTRUIRE

Echipă și roluri

Cine preia ce sarcină în proiect, cum devin acestea drepturi în CAMPUS și INTERVIEWER și de ce doi ochi sunt prea puțini.

Rolurile dintr-un proiect și drepturile dintr-un software sunt două lucruri diferite. Mai întâi te gândești ce sarcini apar și cine le preia. Apoi traduci asta în drepturi. Cine începe invers împarte drepturile după intuiție și se miră mai târziu de ce nimeni nu e responsabil.

LA BUTTERFLY EFFECT · *Cine are voie ce?*

Luni dimineață, la puțin după nouă, Mara stătea în fața unui ecran gol. Nicio eroare, nicio animație de încărcare, pur și simplu o platformă care o aștepta. Mara nu era dezvoltatoare și nici din IT. În ultimele săptămâni aflase că „a configura platforma" înseamnă două lucruri: a înțelege tehnica și a lua decizii care au puțin de-a face cu tehnica.

Primul ei apel nu a mers la IT, ci la Jonas din echipa ei. „Cred că am nevoie de tine", a spus ea, încă înainte să știe exact pentru ce.

Împreună au aflat că CAMPUS cunoaște, în esență, doar trei roluri: utilizatorii, care învață și caută. Super-Admins, cu acces la tot, o responsabilitate pe care Mara nu voia să și-o asume singură. Și între ele rolul Admin, care se poate modela ca plastilina. Din el apar denumirile cunoscute: Editor pentru cei care creează conținuturi. User-Admin pentru cei care se ocupă de oameni, nu de conținuturi.

„Și cine spune la urmă: da, asta poate să iasă?", a întrebat Jonas.

Exact pentru asta exista un drept separat, activabil: Reviewer. Nu automat adminul, nu automat Mara, ci o sarcină separată în mod conștient. Mara l-a făcut pe Jonas Editor și și-a dat singură dreptul de Reviewer. Câteva clicuri, nicio ceremonie. Dar din acel moment fiecare din echipă știa cine pentru ce răspunde. Asta singur, avea să se vadă, a fost jumătate din izbândă.

Rolurile din proiect

O platformă de cunoștințe nu are nevoie de o echipă mare, dar are nevoie de responsabilități clare, atât la construire, cât și în funcționarea curentă. În proiectele mici, o persoană preia mai multe roluri, în cele mari, mai multe persoane împart un rol. Important este doar ca fiecare rol să primească un nume.

ROLUL ÎN PROIECT	SARCINA	CINE SE POTRIVEȘTE
Comanditar	Susține obiectivul, asigură timp și buget, primește raportul și înlătură obstacolele din cale.	Cineva din conducere care simte el însuși problema.

ROLUL ÎN PROIECT	SARCINA	CINE SE POTRIVEȘTE
Responsabil de platformă	Conduce proiectul, decide asupra structurii și regulilor, este persoana de contact pentru toți.	Cineva cu viziune de ansamblu asupra temelor și grupurilor-țintă, nu neapărat din IT.
Redacția	Creează și întreține conținuturi, poartă interviuri, ține ordinea.	Oameni cărora le place să scrie și care înțeleg grupul-țintă.
Experți de domeniu	Furnizează cunoștințele și le verifică profesional.	Oamenii pe care îi întreabă toți astăzi.
Aprobarea	Verifică conținuturile înainte de publicare.	Sigură profesional și lingvistic și nu aceeași persoană care a creat conținutul.
Administrarea utilizatorilor	Creează conturi, atribuie grupuri, se ocupă de intrări și ieșiri.	Adesea departamentul de resurse umane sau asistența echipei.
Tehnica	Clarifică înregistrarea și autentificarea și, dacă se dorește, conectarea la sistemele voastre.	IT-ul vostru, împreună cu Acht S.
Grupul pilot	Testează înainte de Go-Live și oferă feedback sincer.	Cinci până la zece oameni din grupul-țintă, inclusiv sceptici.
Protecția datelor	Verifică ce date sunt colectate și evaluate, înainte de start și la fiecare extindere.	Responsabilii voștri cu protecția datelor sau serviciul competent.
Consiliul de întreprindere, dacă există	Este implicat în conceptul de roluri, evaluări și clasamente, inclusiv în funcționarea curentă.	Organul competent, devreme și nu abia puțin înainte de start.
Conducătorii de echipă	Alocă timp, își îndrumă echipa spre platformă și semnalează temele lipsă.	Conducătorii echipelor ai căror oameni folosesc platforma.

Ultimele trei nu sunt roluri de proiect în sens strict. Rămân însă implicate permanent, de aceea trebuie să figureze pe listă de la început.

De la sarcină la drept

Odată stabilită distribuția, o traduci în drepturi. În CAMPUS este mai simplu decât sună:

- Majoritatea oamenilor sunt **utilizatori**. Ei învață, caută și întreabă. Asta se aplică și multor experți de domeniu.
- **Redacția** primește drepturi de a crea și întreține conținuturi. În manual, acești oameni se numesc Editori. Dacă lucrează mai multe departamente, limitezi fiecare redacție la conținuturile grupului ei.
- **Aprobarea** primește dreptul de Reviewer. Este un drept separat, pentru ca crearea și aprobarea să rămână separate.
- **Administrarea utilizatorilor** primește drepturi pentru oameni, nu pentru conținuturi.
- **Accesul complet** ca Super-Admin îl primesc una-două persoane, de regulă responsabilul de platformă și înlocuitorul lui.

Cum sunt construite tehnic rolurile și cum le atribui se află în manual: CAMPUS Roluri și drepturi, CAMPUS Cine are voie ce și CAMPUS Dreptul de Reviewer.

În INTERVIEWER este și mai simplu: cine creează iDocs este membru (Member) al spațiului de lucru. Cel puțin o persoană este Owner și îi invită pe ceilalți. De obicei este aceeași persoană care răspunde și de CAMPUS. Detalii: INTERVIEWER Roluri în INTERVIEWER.

Cinci principii pentru roluri

1. **Separă crearea de aprobare, acolo unde contează.** Cine a scris un conținut își vede cel mai prost propriile greșeli. La conținuturile importante verifică de aceea o a doua persoană. Dar nu prea multe: dacă toți au voie să aprobe, nimeni nu se simte responsabil.
2. **Cât mai puține drepturi necesare.** Fiecare persoană primește drepturile de care are nevoie sarcina ei, și nu mai mult. Asta protejează de greșeli și ține clară responsabilitatea.

3. **Accesul complet pe doi umeri.** Super-Admin ar trebui să fie cel puțin una, cel mult două persoane. Una singură e un risc când e în concediu. Cinci sunt un risc, pentru că setările se aplică imediat pentru întreaga platformă.
4. **Grupuri în loc de cazuri individuale.** Cine ce are voie să vadă reglezi prin grupuri, nu persoană cu persoană. Asta ține platforma gestionabilă chiar și după o sută de conturi noi.
5. **Rolurile trăiesc odată cu echipa.** Oamenii își schimbă sarcinile și departamentele. Aruncă o privire o dată pe trimestru pe lista drepturilor și retrage drepturile când cineva pleacă.

Cât de strictă trebuie să fie aprobarea

Nu orice conținut are nevoie de aceeași verificare. Pentru o echipă mică, o aprobare obligatorie pentru tot pare repede disproporționată. La instruiri obligatorii, securitate sau conținuturi juridice, în schimb, este adesea uzuală sau chiar prescrisă. Și cu cât generatorul IA scrie mai multe ciorne, cu atât devine mai important un ochi omenesc. Trei trepte s-au dovedit utile:

TREAPTA	PENTRU CE CONȚINUTURI	CUM FUNCȚIONEAZĂ
Aprobare obligatorie	Teme obligatorii și de securitate, conținuturi juridice, politici de personal, angajamente față de clienți, precum prețuri sau servicii	O a doua persoană verifică înainte de publicare.
Verificare periodică	Procese, instrucțiuni, cunoștințe despre produs	Se publică direct și se controlează într-un ritm fix de verificare (capitolul 6).
Pe răspundere proprie	Sfaturi, experiențe, persoane de contact	Cine scrie, publică singur, cu nume și dată la conținut.

În CAMPUS reglezi acest lucru prin drepturi: cine are voie să publice direct și cine trebuie să ceară o aprobare, stabilești pentru fiecare persoană. Cum se face: CAMPUS Aprobare și publicare.

Planul de distribuire

De câte persoane ai nevoie pentru ce sarcină depinde de dimensiunea pe care ți-a arătat-o testul din capitolul 1:

SARCINA	COMPACT	ECHIPĂ EDITORIALĂ	SCARĂ MAI MARE
Redacție (Editor)	1 până la 2	3 până la 6	1 până la 2 pe domeniu
Aprobare (Reviewer)	1	1 până la 2	cel puțin 1 pe domeniu
Administrarea utilizatorilor (User-Admin)	o preia responsabilul de platformă	1	1 până la 2
Acces complet (Super-Admin)	1 până la 2	1 până la 2	2
Grupuri	0 până la 2	2 până la 5	în funcție de grupurile-țintă, cu reguli de vizibilitate fixe

> Cifrele sunt valori orientative, ca îndemn la reflecție, nu o cerință CAMPUS și nu o informație de licență. Dreptul de Reviewer ar trebui, oricând e posibil, să fie la o altă persoană decât cea care creează.

Ce trebuie să facă cu adevărat echipa ta

Cea mai frecventă cauză pentru care platformele de cunoștințe se blochează nu este tehnica. Este presupunerea că se face „pe lângă”. De aceea planifică timpul în mod explicit:

- **Redacția** are nevoie, în faza de construire, de intervale fixe în săptămână, în funcționare mult mai puțin, dar regulat. Un termen fix bate orice intenție bună.
- **Experții de domeniu** au nevoie de puțin timp, dar la momentul potrivit: un interviu de 30 până la 60 de minute pe temă și o scurtă verificare profesională a rezultatului.
- **Conducătorii de echipă** le eliberează oamenilor lor acest timp. Și dau exemplu: cine primește o întrebare pe e-mail răspunde cu un link către platformă, nu cu un text lung.

- **Comanditarul** întreabă regulat. Nu din control, ci pentru că așa se vede că proiectul este important.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Planul de roluri**

ROLUL ÎN PROIECT	NUME	ÎNLOCUITOR	DREPTURI ÎN CAMPUS	ÎN INTERVIEWER	TIMP PE SĂPTĂMÂNĂ
Comanditar			niciunul special	–	
Responsabil de platformă			Super-Admin	Owner	
Redacție			Editor	Member	
Aprobare			Reviewer	–	
Administrarea utilizatorilor			User-Admin	–	
Experți de domeniu			Utilizator	sunt intervievați	

CE REȚII

- Mai întâi distribui sarcinile, apoi drepturile. Fiecare rol are nevoie de un nume și de un înlocuitor.
- Conținuturile importante le verifică o a doua persoană. Cât de strict, depinde de conținut: obligatoriu, periodic sau pe răspundere proprie.
- Acces complet primesc cel mult două persoane, toți ceilalți doar drepturile de care are nevoie sarcina lor.
- Planifică explicit timpul echipei. „Pe lângă” nu e un plan de timp.

4

CONSTRUIRE

Conținuturi și structură

Cu ce începi, cum scoți cunoștințele din capete și documente și cum le ordonezi astfel încât să fie regăsite.

O platformă este bună doar cât ceea ce găsești pe ea. Oamenii o deschid pentru că acolo găsesc un răspuns. De aceea acest capitol este cel mai important pentru succes și cel pentru care ar trebui să-ți iei cel mai mult timp.

Cu ce începi

Tentația e mare să începi cu ce există deja: dosarul cu prezentările vechi. Mai bine începi cu ce este necesar. Patru întrebări ajută la sortare:

- **Se întreabă des?** Fiecare întrebare care se pune astăzi de trei ori pe săptămână este un prim conținut bun.
- **Privește mulți oameni?** Un conținut pentru toți cei noi are mai mult efect decât unul pentru doi specialiști.
- **Costă scump dacă merge prost?** Obligațiile, siguranța și contactul cu clienții merg în față.
- **Depinde de o singură persoană?** Cunoștințele care ies la pensie odată cu un om au un termen limită.

Un exercițiu simplu te duce repede la lista ta de start: strânge, împreună cu doi-trei colegi, cele douăzeci de întrebări pe care le pun oamenii noi în primele lor săptămâni. Aceste douăzeci de întrebări sunt primul tău plan de conținut. Pentru Go-Live nu trebuie să fi răspuns la toate. Dar fiecare temă de start ar trebui să acopere cele mai frecvente întrebări, ca nimeni să nu dea clic în gol.

De unde vin cunoștințele

Cunoștințele se află în două locuri: în capete și în documente. Pentru ambele există o cale proprie spre platformă și o a treia pentru tot ce redacția scrie repede singură.

INTERVIEWER

Din capete

IA poartă o conversație, condusă de un șablon care știe ce informații îi trebuie unui document. Acolo unde lipsește ceva, întreabă mai departe. Rezultatul nu e un istoric de chat, ci un document structurat, iDoc-ul.

CAMPUS

Din documente

Generatorul IA construiește din fișiere existente sau din iDocs o primă ciornă, cu structură cu tot. Redacția verifică faptele, tonul și construcția. Pentru volume mari există în plus un import.

CAMPUS

Scris de echipă

Conținuturile scurte și precise, o instrucțiune, o persoană de contact, un flux, le creează redacția direct. Adesea este calea cea mai rapidă.

Combinația este cea mai puternică: INTERVIEWER păstrează cunoștințele, generatorul IA din CAMPUS face din ele un conținut de învățare. Astfel el nu lucrează la întâmplare, ci pe propriile voastre cunoștințe verificate.

Nu totul trebuie mai întâi transformat într-un conținut de învățare. Dacă Bryan este activat, el parcurge și fișierele și videoclipurile atașate conținuturilor voastre. O ordine bună este totuși necesară, pentru că și Bryan răspunde doar pe cât de bune sunt sursele.

Trei reguli pentru interviurile cu experții de domeniu:

- **O temă pe conversație.** „Povestește-mi tot” duce la fleacuri. „Cum decurge o reclamație?” duce la un document.

- **Lasă-i să povestească.** Vorbitul liber aduce mai mult decât un chestionar. Întrebările suplimentare ale IA scot la iveală ce consideră persoana de la sine înțeles.
- **Începe devreme.** În ultima zi de muncă este prea târziu. Cum planifici o predare întreagă arată playbook-ul Playbook Păstrează cunoștințele înainte să iasă la pensie.

Mai multe în manual: INTERVIEWER Păstrarea cunoștințelor unei persoane, INTERVIEWER Șablonul și principiul interviului și CAMPUS Generatorul IA.

LA BUTTERFLY EFFECT · *Asta o știe oricine*

Jonas a rezervat la Hans trei sferturi de oră, tema: reclamațiile. Hans a venit cu brațele încrucișate. „Nu prea e mult de povestit. Asta o știe oricine."

A povestit totuși, iar INTERVIEWER a întrebat mai departe. Ce se întâmplă dacă clientul nu are număr de factură? De la ce sumă este informată conducerea? La a treia întrebare, Hans și-a descrucișat brațele. „Chestia cu suma", a spus el, „m-a întrebat și pe mine cineva acum ani. Nu scrie nicăieri."

După 45 de minute exista un document care nu mai existase niciodată. Jonas l-a dat, împreună cu vechea colecție de PDF-uri, generatorului IA din CAMPUS și a descris pe scurt ce ar trebui să iasă la final: un modul de integrare pentru serviciul clienți.

„Nu e încă perfect", a spus el când a fost gata prima ciornă. „Nici nu trebuie", a răspuns Mara. „IA livrează structura brută. Șlefuirea o faci tu."

Ordine pe care o regăsești

Orice platformă ordonează conținuturile în două moduri: prin puține domenii mari, prin care navighezi, și prin multe cuvinte-cheie mici, prin care găsești. În CAMPUS se numesc categorii și tag-uri.

- **Categoriile sunt lăzile mari.** Puține, stabile, denumite din perspectiva utilizatorilor. Cinci până la nouă ajung aproape întotdeauna. Ele provin din temele de start din capitolul 2.

- **Tag-urile sunt etichetele mici.** Poți atribui multe: „pentru începători”, „durează 10 minute”, „obligatoriu”. Ele ajută la găsire și pot servi chiar ca interese în profil.
- **Grupurile-țintă nu sunt o categorie.** „Doar pentru cadre de conducere” nu aparține navigării, ci vizibilității. Altfel toți văd cine ce grup-țintă este.

> LA BUTTERFLY EFFECT · *Lăzi și etichete*
>
> A doua săptămână a început cu o ceartă care nu era una. Jonas voia pentru fiecare temă o categorie proprie: Onboarding, Vânzări, Tehnică, Compliance, Soft Skills. După o oră ajunsese la paisprezece.
>
> „Dacă continuăm așa”, a spus Mara, „nu mai are nimeni nevoie de căutare. Dar nici nu se mai descurcă nimeni în navigare.”
>
> La final au rămas patru categorii, fiecare denumită astfel încât să știi fără explicații ce conține: Onboarding, Vânzări, Serviciul clienți și Reguli și obligații. Tehnica și Soft Skills au devenit tag-uri, la fel ca tot ce era mai fin. Navigarea a rămas ordonată, iar totul s-a găsit totuși.

Notează regulile pe scurt înainte ca mai mulți oameni să creeze conținuturi: ce categorii există, ce tag-uri, cum se scriu. O jumătate de pagină este suficientă. Reguli lungi nu citește nimeni, de aceea le parcurgi pe scurt cu fiecare persoană nouă care intră în redacție. Altfel, după trei luni există una lângă alta „Onboarding”, „onboarding” și „Integrare”. Cum se face concret: CAMPUS Categorie sau tag? și CAMPUS Categorii și tag-uri în planul editorial.

Ce face un conținut bun

Un conținut bun pe o platformă de cunoștințe nu este un eseu. Este căutat, nu citit. De aici rezultă cinci reguli:

1. **O întrebare pe conținut.** Mai bine trei conținuturi scurte decât unul care explică totul.
2. **Răspunsul mai întâi.** Cine renunță după trei rânduri ar trebui totuși să știe ce are de făcut. Contextul și excepțiile vin după aceea.

3. **Un exemplu.** Un caz real din viața voastră de zi cu zi explică mai mult decât orice definiție.
4. **Un nume și o dată.** Cine este responsabil și când s-a verificat ultima dată? Asta creează încredere.
5. **Încadrat corect.** O categorie potrivită, mai multe tag-uri, vizibilitatea corectă.

Instrucțiuni pas cu pas pentru conținuturi puternice găsești în manual: CAMPUS Rețetă: un produs puternic și CAMPUS Conținuturi perfecte.

Limbile

Dacă echipa ta lucrează în mai multe limbi, decide devreme cum procedați. Fiecare conținut din CAMPUS are o limbă de bază obligatorie, care trebuie să fie mereu completă. O a doua limbă, întreținută redacțional, este posibilă. Merită acolo unde greșelile ar fi scumpe, de exemplu la temele obligatorii sau de siguranță. Alte versiuni lingvistice le poate genera CAMPUS automat. Această funcție este extinsă treptat. Întreabă care este stadiul pentru platforma voastră. Mai multe: CAMPUS Limba în CAMPUS.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Planul de conținut pentru start**

ÎNTREBAREA LA CARE RĂSPUNDE CONȚINUTUL	CATEGORIE	CALEA	REDACȚIE	VERIFICARE PROFESIONALĂ	GATA PÂNĂ LA
		Interviu · Generator IA · scris de echipă			
		Interviu · Generator IA · scris de echipă			

ÎNTREBAREA LA CARE RĂSPUNDE CONȚINUTUL	CATEGORIE	CALEA	REDACȚIE	VERIFICARE PROFESIONALĂ	GATA PÂNĂ LA
		Interviu · Generator IA · scris de echipă			
		Interviu · Generator IA · scris de echipă			
		Interviu · Generator IA · scris de echipă			

CE REȚII

- Începe cu ce este căutat cu adevărat, nu cu ce se află întâmplător deja în foldere. Cele douăzeci de întrebări ale celor noi sunt planul tău de start.
- Cunoștințele din capete le scoate INTERVIEWER prin conversație, cunoștințele din documente le transformă generatorul IA în ciornă. Șlefuirea o face mereu un om.
- Puține categorii, multe tag-uri, iar regulile scrise.
- Un conținut bun răspunde la o întrebare, și încă de la început.

5

CONSTRUIRE

Pilot și primul Go-Live

Mai întâi un grup mic, apoi toți. Cum testezi, după ce recunoști că ești pregătit și ce contează în primele două săptămâni.

Pentru prima impresie nu există o a doua șansă. Cine deschide o platformă pentru prima dată și dă de zone goale nu se mai întoarce prea repede. De aceea nu inviți pe toți deodată, ci mai întâi un grup mic. Ce observă el nu trebuie să observe mai târziu toți.

Exersează fluxul de aprobare

Înainte să vină cineva din afară, drumul de la ciornă la publicare se parcurge o dată complet. Redacția finalizează un conținut și solicită aprobarea. Persoana cu dreptul de Reviewer verifică și aprobă sau îl returnează cu observații. Abia atunci este vizibil pentru grupul-țintă prevăzut.

Aprobarea nu verifică doar greșelile de tastare. Ea se uită la patru lucruri: Este conținutul corect profesional? Sunt întreținute toate limbile prevăzute? Este încadrat corect? Îl văd exact cei potriviți? Cum arată fluxul în CAMPUS: CAMPUS Aprobare și publicare.

LA BUTTERFLY EFFECT · *Patru ochi*

Când Jonas a trecut prima lui ciornă finalizată pe „Solicită aprobarea”, la început nu s-a întâmplat nimic. Niciun mesaj către toți, nicio alarmă. Doar o coadă liniștită care o aștepta pe Mara.

Ea a deschis ciorna cu ochii unei verificatoare, nu ai unei colege: Sunt întreținute germana și engleza? Se potrivesc categoria și tag-urile? Au acces oamenii potriviți? Abia când a aprobat, pagina a trecut din ciornă în publicat.

Mai târziu a copiat linkul în chatul echipei și i-a venit un gând: Un link partajat nu deschide automat ușa pentru toți. Cine are voie cu adevărat să treacă hotărăsc regulile de vizibilitate, oricât de departe ar circula linkul. A doua protecție în spatele primei. Mara s-a simțit liniștită.

Faza pilot

- **Grupul:** Cinci până la zece oameni din grupul-țintă real. Ia câțiva noi, câțiva cu experiență și cel puțin o persoană sceptică față de întreg. Feedbackul ei este cel mai valoros.
- **Durata:** Una până la două săptămâni. Stabilește dinainte începutul și sfârșitul și unde se strâng răspunsurile.
- **Sarcinile:** Dă grupului sarcini reale, nu „aruncă o privire”. De exemplu: „Află ce faci în cazul unei reclamații fără număr de factură.”
- **Vizibilitatea:** Verifică, cu un cont de test pentru fiecare grup-țintă, dacă fiecare vede exact ce a fost gândit. Testează și un link partajat.
- **Găsirea:** Observă ce caută grupul și dacă găsește. Întreabă sau folosește evaluarea căutărilor, dacă este activată la voi. Termenii de căutare fără rezultate sunt conținuturi lipsă sau tag-uri lipsă.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Planul de testare pentru pilot**

SARCINA PENTRU GRUPUL PILOT	CINE TESTEAZĂ	GĂSIT?	CE A LIPSIT?
		Da · Parțial · Nu	

SARCINA PENTRU GRUPUL PILOT	CINE TESTEAZĂ	GĂSIT?	CE A LIPSIT?
		Da · Parțial · Nu	
		Da · Parțial · Nu	
Un conținut parcurs o dată de la ciornă până la publicare	Redacția și aprobarea	Da · Parțial · Nu	
Cont de test pentru fiecare grup-țintă: vede ce trebuie?	Responsabilul de platformă	Da · Parțial · Nu	

Ești pregătit?

Go-Live nu este o chestiune de calendar, ci de criterii. Stabileşte-le înainte de pilot, ca la final să nu fie nevoie să decizi după intuiție.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Lista de verificare Go-Live**

	CRITERIU	CINE CONFIRMĂ
☐	Fluxul de aprobare a fost parcurs complet cel puțin o dată.	
☐	Fiecare temă de start răspunde la cele mai frecvente întrebări.	
☐	Vizibilitatea a fost verificată cu conturi de test.	
☐	Feedbackul din pilot a fost integrat sau amânat conștient.	
☐	Conturile și grupurile sunt pregătite.	
☐	Este clar cine răspunde la întrebări, iar acest lucru este în anunț.	
☐	Conducătorii de echipă sunt informați și anunță în echipele lor.	
☐	Lista de verificare a cadrului din capitolul 2 este finalizată.	

Go-Live-ul

În ziua Go-Live propriu-zisă se întâmplă puține lucruri spectaculoase, și e bine așa. Se creează conturile rămase, se atribuie roluri și grupuri. Majoritatea oamenilor sunt utilizatori, doar puțini primesc mai multe drepturi. Pentru multe conturi ajută importul în masă: CAMPUS Crearea utilizatorilor în batch.

Urmează anunțul. Un mesaj scurt este suficient dacă răspunde la trei întrebări: Ce este nou? Unde mă autentific? La cine mă adresez? Are un efect și mai bun dacă vine de la comanditar și nu doar de la proiect.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Șablon pentru anunț**

Subiect: Din ziua de azi: cunoștințele noastre într-un singur loc

Bună tuturor,

de azi găsiți la [Adresă] noua noastră platformă de cunoștințe. La start există acolo tot ce ține de [Teme de start]. Vă autentificați prin [Cale de autentificare].

Ce lipsește se adaugă. Spuneți-ne ce ați căutat și nu ați găsit: [Persoană de contact, canal].
[Dacă Bryan este activat: Întrebările le puteți pune și direct lui Bryan, jos în dreapta pe fiecare pagină.]

Cu drag
[Comanditar]

LA BUTTERFLY EFFECT · *Ușa se deschide*

Abia în a cincea săptămână Mara a invitat întreaga echipă. Aşteptase în mod conştient: cine deschide CAMPUS pentru prima dată ar trebui să găsească ceva, nu un şantier.

Crearea unui cont a durat minute. Majoritatea colegilor au rămas utilizatori, câțiva au primit țintit mai multe drepturi, niciodată mai multe decât aveau nevoie. Iar fiecare persoană a primit un grup, ca răspuns tăcut la întrebarea ce conținuturi erau gândite pentru ea.

În prima săptămână au venit trei întrebări la care nu exista încă un răspuns. Vineri, răspunsurile erau pe platformă.

Primele două săptămâni

După Go-Live se decide dacă platforma devine obicei. În acest timp merită o însoțire îndeaproape:

- **Fii ușor de găsit:** Persoana de contact răspunde repede, cel mai bine chiar în aceeași zi.
- **Închide golurile:** Ce este căutat şi nu e găsit se adaugă în câteva zile. Nimic nu convinge mai mult decât experiența „Am întrebat, şi acum e acolo”.
- **Trimite un link în loc să explici:** Roagă conducătorii de echipă să răspundă la întrebări cu un link către platformă. Așa echipa învață unde se uită mai întâi.
- **Ascultă:** După două săptămâni, o scurtă rundă cu grupul pilot şi doi-trei conducători de echipă: Ce funcționează, ce deranjează, ce lipseşte?

CE REȚII

- Invită mai întâi un grup mic, mixt, cu sarcini reale și un sfârșit fix.
- Decide Go-Live-ul după criterii, nu după calendar.
- Anunțul răspunde la trei întrebări: ce este nou, unde mă autentific, pe cine întreb.
- În primele două săptămâni contează ritmul: ce lipsește apare câteva zile mai târziu.

6

FUNCȚIONARE

După Go-Live

Din proiect devine un obicei. Un plan editorial în trei ritmuri, o dată de expirare pentru fiecare conținut și o extindere pas cu pas.

LA BUTTERFLY EFFECT · *O grădină, nu o listă de verificare*

După șase săptămâni, CAMPUS nu mai era un proiect pe care Mara trebuia să-l „termine”. Devenise ceva de care se ocupa, așa cum te ocupi de o grădină, nu de o listă de verificare.

Ea ajusta rolurile când se schimbau responsabilitățile. Jonas adăuga conținuturi noi, într-un ritm calm, nu în valuri. Iar când echipa a absolvit primele module cu adevărat, au activat sistemul Reward, cu măsură: un certificat pentru dovezi reale, un badge pentru repere vizibile. Se recompensa ce realizase cineva, nu de câte ori dăduse clic.

Planul editorial

Da, o platformă de cunoștințe are nevoie de o planificare editorială. Nu una mare, dar una de încredere. Fără ea se întâmplă ce se întâmplă în orice arhivă: la început totul e proaspăt, după un an nimeni nu mai știe ce mai e valabil. Trei ritmuri sunt de ajuns:

RITM	CE SE ÎNTÂMPLĂ	CINE
Săptămânal, o jumătate de oră	Examinezi întrebările deschise și răspunsurile primite, te uiți la termenii de căutare fără rezultate, rezolvi aprobările în așteptare.	Redacția și aprobarea
Lunar, o oră	Planifici temele pentru săptămânile următoare: Ce urmează? Un proces nou, lansarea unui produs, o regulă nouă, o întrebare sezonieră?	Responsabilul de platformă, redacția, la nevoie departamentele
Trimestrial, o jumătate de zi	Verifici fondul existent: arhivezi ce e depășit, unifici tag-urile duble, revezi drepturile, evaluezi indicatorii și raportezi.	Responsabilul de platformă împreună cu comanditarul

INSTRUMENT DE LUCRU · **Plan editorial**

LUNA	OCAZIE SAU TEMĂ	CONȚINUT PLANIFICAT	CALEA	RESPONSABIL	STARE
			Interviu · Generator IA · scris de echipă		
			Interviu · Generator IA · scris de echipă		
			Interviu · Generator IA · scris de echipă		
			Interviu · Generator IA · scris de echipă		

De unde vin temele noi

Cele mai bune teme nu le inventează redacția. Ele apar când te uiți atent:

- **Căutări fără rezultate:** Ce s-a căutat și nu s-a găsit? Fiecare dintre acești termeni este un conținut lipsă sau un tag lipsă. CAMPUS poate evalua termenii de căutare frecvenți și căutările fără rezultate, dacă doriți acest lucru și este stabilit cu consiliul de întreprindere.

- **Întrebări către Bryan:** Dacă asistentul IA este activat, evaluările lui arată pentru ce este folosit. Întrebările frecvente indică ce conținuturi lipsesc.
- **Feedback:** Fiecare reclamație despre un conținut lipsă sau greșit este un cadou. Fă-o ușor de transmis.
- **Evenimente:** Procese noi, produse, reguli. Planifică conținutul împreună cu noutatea, nu după ea.
- **Plecări:** Dacă cineva își schimbă rolul sau iese la pensie, un interviu cu INTERVIEWER aparține listei de predare. Cu luni înainte, nu în ultima zi. Mai multe despre asta în playbook-ul Playbook Păstrează cunoștințele înainte să iasă la pensie.
- **Teme populare:** Ce se folosește mult merită aprofundat.

Fiecare conținut are o dată de expirare

Un conținut depășit este mai rău decât unul lipsă. Nu costă doar timp, costă încrederea în toate celelalte. De aceea fiecare temă primește o persoană responsabilă și un ritm de verificare: pentru fluxurile care se schimbă des, poate o jumătate de an, pentru bazele generale un an.

Ciornă	Redacția creează.
⌄	
Aprobare	O a doua persoană verifică.
⌄	
Publicat	Vizibil pentru grupul-țintă.
⌄	
Verificat	La intervalul stabilit: mai este valabil?
⌄	
Arhivat	Sau revizuit și aprobat din nou.

Arhivarea este mai bună decât ștergerea: un conținut arhivat dispare pentru utilizatori, dar poate fi readus și revizuit.

Motivare cu măsură

Sistemul Reward din CAMPUS poate face învățarea vizibilă: cu badge-uri pentru repere, certificate pentru dovezi, puncte și campanii pentru acțiuni pe o perioadă. Este un instrument puternic și tocmai de aceea unul pe care îl folosești cu măsură:

- **Recompensează rezultatele, nu clicurile.** Cine recompensează activitatea primește activitate, dar nu învățare.
- **Semnificația înaintea cantității.** Un certificat care valorează ceva bate zece badge-uri fără importanță.
- **Clasamente doar cu acord prealabil.** Nu oricine vrea să fie comparat în public. Aici consiliul de întreprindere, dacă există, este un prim interlocutor bun.
- **Mai întâi structura, apoi recompensa.** Reward-urile amplifică ce există. Nu înlocuiesc conținuturile bune.

În manual: CAMPUS Sistemul Reward și CAMPUS Rețetă: folosirea sensată a Reward-urilor.

Crește pas cu pas

Când funcționarea e stabilă, apare întrebarea: Ce urmează? Crește în ordinea în care ai început, un pas după altul:

- **Teme noi:** înapoi la lista de teme din capitolul 2, următoarea prioritate.
- **Grupuri-țintă noi:** grupuri noi și reguli de vizibilitate, un mic pilot, apoi Go-Live pentru acel grup.
- **Mai multă redacție:** departamentele își întrețin singure conținuturile, cu drepturi limitate la grupul lor. Aprobarea rămâne separată.
- **Formate noi:** trasee de învățare care conduc pas cu pas printr-o temă, termene live sau podcasturi și seturi de slide-uri pe care AI Studio din INTERVIEWER le generează din iDocs.

Idei pentru proiecte tipice găsești în use case-urile din manual, de exemplu CAMPUS Program de onboarding, și în prezentarea CAMPUS Use Cases.

CE REȚII

- Un plan editorial în trei ritmuri: examinezi săptămânal, planifici lunar, faci ordine trimestrial.
- Temele noi se arată în căutările fără rezultate, în întrebările către Bryan și în fiecare plecare.
- Fiecare conținut are o persoană responsabilă și o dată de verificare. Ce e depășit se arhivează.
- Recompensează rezultatele, nu clicurile. Și crește pas cu pas.

7

FUNCȚIONARE

Măsoară și raportează succesul

Când este un succes? Indicatori pe trei niveluri, momentele potrivite și un raport care începe pe o pagină.

Succesul nu înseamnă că dau clic mulți oameni. Succesul este ce ai scris ca obiectiv în capitolul 2. De aceea acest capitol nu începe cu cifre, ci cu fișa ta de proiect: Ce problemă voiai să rezolvi și după ce voiai s-o măsori?

Indicatori pe trei niveluri

Indicatorii buni răspund la trei întrebări, în această ordine. Prima este cea mai ușor de măsurat, a treia este cea care contează cu adevărat.

NIVELUL 1 · UTILIZARE

Vin oamenii?

Utilizatori activi, accesări, evoluție în timp. Revin sau vin doar o dată, la Go-Live?

NIVELUL 2 · CONȚINUT

Găsesc ce trebuie?

Căutări fără rezultate, evaluări ale conținuturilor, ponderea conținuturilor verificate la intervalul de verificare.

NIVELUL 3 · EFECT

Se schimbă ceva?

Cifra din obiectivul tău: mai puține întrebări repetate, integrare mai scurtă, dovezi complete la instruirile obligatorii.

Primele două niveluri ți le arată CAMPUS. Pe al treilea îl măsori de obicei cum ai măsurat valorile de pornire: cu aceeași listă cu liniuțe, același sondaj, aceleași întrebări către conducătorii de echipă. Doar așa cifrele sunt comparabile.

Ce îți arată CAMPUS

Evaluările din CAMPUS oferă indicatori despre activitate, despre conținuturi și evaluările lor, despre progresul în învățare cu absolviri și certificate și, dacă este activat, despre utilizarea lui Bryan. Cine vrea să evalueze mai în profunzime sau să ducă cifrele în propriile dashboard-uri le poate prelua prin interfață. Aceasta este o sarcină pentru IT-ul vostru. Detalii: CAMPUS Evaluări.

Un cuvânt despre protecția datelor: pentru un raport nu ai aproape niciodată nevoie de cifre despre persoane individuale. Evaluează agregat, pe echipă sau grup-țintă. Asta reduce volumul de date și de obicei este și mai grăitor.

Când măsori

DUPĂ 30 DE ZILE

Utilizare

Vin oamenii și revin? Dacă nu: verifică anunțul, autentificarea și conținuturile de start.

DUPĂ 60 DE ZILE

Conținut

Găsesc ce caută? Căutările fără rezultate și feedbackul arată golurile.

DUPĂ 90 DE ZILE

Efect

Cifra din obiectiv, comparată cu valoarea de pornire. Acesta este primul raport.

APOI TRIMESTRIAL

Toate cele trei niveluri

Împreună cu verificarea fondului din capitolul 6.

Nu judeca prea devreme. Utilizarea se vede în zile, efectul în luni. Cine măsoară după două săptămâni durata integrării măsoară mai ales hazardul.

Cifre care înșală

Unele cifre arată bine și spun puțin:

- **Doar accesările de pagină.** Un conținut accesat de trei ori pentru că nu a fost înțeles prima dată nu este un succes.
- **Numărul de conținuturi.** Mai mult nu înseamnă mai bine. Douăzeci de conținuturi întreținute bat două sute depășite.
- **Punctele din sistemul Reward.** Ele arată cât de bine este primită o campanie, nu dacă s-a învățat.

O întrebare simplă de verificare ajută: Aș face ceva altfel dacă această cifră scade? Dacă nu, nu aparține raportului.

LA BUTTERFLY EFFECT · *O pagină pentru Katrin*

După nouăzeci de zile, Mara și-a scris primul raport. Învățase: o pagină. Chiar în partea de sus era o propoziție. „Obiectivul este atins în mare parte: noii colegi din serviciul clienți întreabă mult mai rar, Hans nu mai este de neînlocuit când e în concediu.”

Dedesubt, trei cifre. Lista cu liniuțe pe care o țineau Hans și două colege înainte de start arăta 31 de întrebări repetate în două săptămâni. Acum erau douăsprezece. Apoi două propoziții despre ce nu funcționase: Vânzările abia foloseau platforma, pentru că temele lor încă lipseau.

Katrin a citit primul rând, apoi ultimul. „Și de ce ai nevoie?” „De două ore pe săptămână din Vânzări, pentru trei luni.” Katrin a dat din cap. Discuția a durat patru minute.

Cum raportezi

Un raport bun către superiori urmează o regulă simplă: răspunsul mai întâi. Cine citește doar primul rând trebuie să știe cum stau lucrurile. Tot restul justifică acel rând.

1. **Situația într-o propoziție.** Este obiectivul atins, parțial atins sau nu? Fără ocolișuri.
2. **Două până la trei cifre.** Valoarea de pornire, valoarea de astăzi, obiectivul. Nimic mai mult.
3. **Ce a mers bine, ce nu.** Sincer. Un raport fără slăbiciuni nu pare puternic, ci neverosimil.
4. **Pașii următori.** Ce se întâmplă trimestrul următor?
5. **De ce ai nevoie.** O decizie, timp, buget, sprijin. Concret, cu amploare și dată.

INSTRUMENT DE LUCRU · **Raport de stare pe o pagină**

Situația într-o propoziție
Obiectivul nostru (din fișă)
Indicator · valoare de pornire · astăzi · obiectiv
Indicator · valoare de pornire · astăzi · obiectiv
Ce a mers bine
Ce nu a mers și de ce
Pașii următori până la
De ce avem nevoie, de la cine, până când

Când cifrele nu se potrivesc

Dacă efectul nu apare, rareori e vina platformei. De obicei este unul din patru lucruri, iar pentru fiecare există o pârghie:

- **Conținuturile lipsesc:** Uită-te la căutările fără rezultate și închide golurile, mai întâi cele mai frecvente.
- **Conținuturile nu sunt găsite:** Verifică categoriile și tag-urile. Caută împreună cu doi-trei utilizatori și privește.
- **Lipsește obiceiul:** Roagă conducătorii de echipă să trimită consecvent către platformă. Închide arhivele vechi care conțin același lucru.
- **Obiectivul a fost prea mare:** Nu e o înfrângere, ci o constatare. Mai bine atingi un obiectiv mai mic decât să ratezi unul mare. Scrie asta în raport.

CE REȚII

- Succesul este obiectivul tău din capitolul 2, nu numărul de clicuri.
- Măsoară pe trei niveluri: utilizare, conținut, efect. Efectul îl măsori ca valorile de pornire.
- Uită-te după 30, 60 și 90 de zile, apoi în fiecare trimestru.
- Raportul încape pe o pagină: situația, cifre, sinceritate, pașii următori, de ce ai nevoie.

8

SINTEZĂ

Pe scurt

Tot drumul pe o pagină, toate instrumentele de lucru, un mic glosar și următorul tău pas.

LA BUTTERFLY EFFECT · *Epilog*

Mara se gândea uneori înapoi la acea primă zi de luni, la ecranul gol. Nu fusese un moment mare. Doar începutul a ceva care crescuse încet, săptămână după săptămână, decizie după decizie.

Nicio decizie nu fusese în sine laborioasă. Împreună însă au determinat ce a devenit CAMPUS la Butterfly Effect. Decizii mici, efect mare. Numele fusese potrivit.

Poate stai și tu chiar acum în fața acestui ecran gol. Vestea bună: întrebările pe care și le-a pus Mara sunt aceleași care te ajută și pe tine. Pentru ce? Cine creează, cine verifică? Ce vine primul? Când e destul de bine? Și după ce vedem că are efect?

Tot drumul pe o pagină

INSTRUMENT DE LUCRU · **Lista de verificare completă**

	PASUL	CE FACI	CAPITOLUL
☐	**Recunoaștere**	Fă ambele autotesturi, notează dimensiunea.	1
☐	**Obiectiv**	Completează fișa proiectului, obiectivul într-o propoziție, stabilește-l cu comanditarul.	2
☐	**Teme**	Alege puține teme de start, dă fiecăreia o persoană responsabilă.	2
☐	**Cadru**	Clarifică protecția datelor, organul de reprezentare, interviurile, cerințele sectoriale.	2
☐	**Valori de pornire**	Măsoară una-două cifre înainte să se schimbe ceva.	2
☐	**Roluri**	Plan de roluri cu nume și înlocuitor, apoi atribuie drepturile.	3
☐	**Structură**	Stabilește categoriile și tag-urile și scrie regulile.	4
☐	**Conținuturi**	Răspunde la cele douăzeci de întrebări ale celor noi: prin interviu, cu generatorul IA sau scrise de echipă.	4
☐	**Aprobare**	Parcurge o dată complet drumul de la ciornă la publicare.	5
☐	**Pilot**	Grup mic, sarcini reale, sfârșit fix, conturi de test pentru fiecare grup-țintă.	5
☐	**Go-Live**	Lista de verificare îndeplinită, conturi create, anunț trimis.	5
☐	**Însoțire**	Două săptămâni răspunde repede și închide golurile.	5
☐	**Funcționare**	Plan editorial în trei ritmuri, dată de verificare pentru fiecare conținut.	6

	PASUL	CE FACI	CAPITOLUL
☐	**Raport**	După 90 de zile o pagină pentru comanditar, apoi în fiecare trimestru.	7

Toate instrumentele de lucru

Instrumentele de lucru se află fiecare acolo unde sunt necesare. Aici le găsești adunate. Pentru tipărit și completat, fiecare există separat ca PDF, iar toate împreună în caietul de instrumente de lucru.

INSTRUMENT DE LUCRU	PENTRU CE	CAPITOLUL
Cinci semnale de avertizare și Se potrivește CAMPUS cu tine?	Ai nevoie de o platformă și de ce dimensiune?	1
Fișa proiectului	Obiectiv, succes, responsabilitate, interval de timp pe o pagină	2
Lista de teme	Alegerea și atribuirea temelor de start	2
Lista de verificare a cadrului	Protecția datelor, codeterminare, cerințe	2
Planul de roluri	Cine preia ce rol, cu ce drepturi	3
Planul de conținut pentru start	Ce întrebări, ce cale, cine, până când	4
Planul de testare pentru pilot	Sarcini pentru grupul pilot	5
Lista de verificare Go-Live	Ești pregătit?	5
Șablon pentru anunț	Mesajul de lansare	5
Plan editorial	Temele lunilor următoare	6
Raport de stare pe o pagină	Raportul către comanditar	7

Mic glosar

Cei mai importanți termeni ai acestui playbook, fără jargon. Glosarul complet se află în CAMPUS manualul CAMPUS.

Bryan	Asistentul IA din CAMPUS. Răspunde la întrebări pe baza propriilor voastre conținuturi și surse de cunoștințe, inclusiv din fișiere atașate și videoclipuri. Face parte din modulul opțional „Interactive Avatar”, care presupune modulul „AI Suite”.
Editor	O persoană care are voie să creeze și să întrețină conținuturi. Tehnic, un Admin cu drepturi asupra conținuturilor.
Aprobare	Pasul dintre ciornă și publicare: o a doua persoană verifică și aprobă.
Grup	Reunește oameni, de exemplu pe departament sau grup-țintă. Stabilește la ce conținuturi se referă drepturile și cine ce vede.
iDoc	Documentul structurat pe care INTERVIEWER îl creează din conversații, fișiere și notițe. Poate fi încorporat în CAMPUS sau folosit ca sursă pentru generatorul IA.
Categorie	Unul dintre puținele domenii mari prin care navighezi pe platformă.
Generator IA	Creează în CAMPUS, din cunoștințele existente, o primă ciornă, cu structură cu tot. Un om verifică și șlefuiește.
Produs	Așa se numește în CAMPUS un conținut individual, de exemplu un articol sau o pagină de prezentare.
Reviewer	Dreptul de a verifica și aproba conținuturi. Separat în mod conștient de dreptul de a crea conținuturi.
Sistem Reward	Badge-uri, certificate, puncte și campanii care fac învățarea vizibilă.
Reguli de vizibilitate	Stabilesc cine are voie efectiv să vadă un conținut, chiar dacă un link este partajat. În manual se numesc Restrictions.
Super-Admin	Rolul cu acces complet, inclusiv la setări care se aplică imediat întregii platforme.
Tag	Un cuvânt-cheie transversal categoriilor, care ajută la găsire.
Șablon	În INTERVIEWER, instrucțiunea pentru IA: cum tratează inputul, unde întreabă mai departe și cum este construit documentul.

Următorul tău pas

Nu trebuie să faci totul deodată. Începe cu o propoziție: scrie-ți obiectivul, așa cum a făcut Mara pentru Katrin. Apoi caută o persoană care formează cu tine echipa de bază. Restul urmează în ordinea acestui playbook.

Dacă vrei să intri în detalii, te ajută manualele: CAMPUS Ce este CAMPUS?, CAMPUS CAMPUS și INTERVIEWER și INTERVIEWER Ce este INTERVIEWER?

Vrei să afli cum ar putea arăta acest lucru la voi? Stabilește o primă discuție sau cere o demonstrație. Suntem aici pentru tine.

Stabilește o primă discuție https://8s.de/en/contact

CE REȚII

- Un obiectiv într-o propoziție, o a doua persoană în echipa de bază: de aici începe totul.
- Lista de verificare completă te conduce prin tot drumul.
- Pentru „cum” există manualele, pentru tot restul, noi.

Construirea unei platforme de cunoștințe
Cu CAMPUS și INTERVIEWER: de la primul gând până la primul raport către conducere

Ediția 11/2026

Acest playbook există și online, cu linkuri către manuale: help.8s.de/playbooks/wissensplattform/

Cifrele din acest playbook sunt valori orientative pentru planificare, nu promisiuni și nu informații de licență. Playbook-ul nu înlocuiește consultanța juridică. Butterfly Effect și toate personajele poveștii sunt fictive.

© 2026 Acht S GmbH · Toate drepturile rezervate
Acht S GmbH · 8s.de