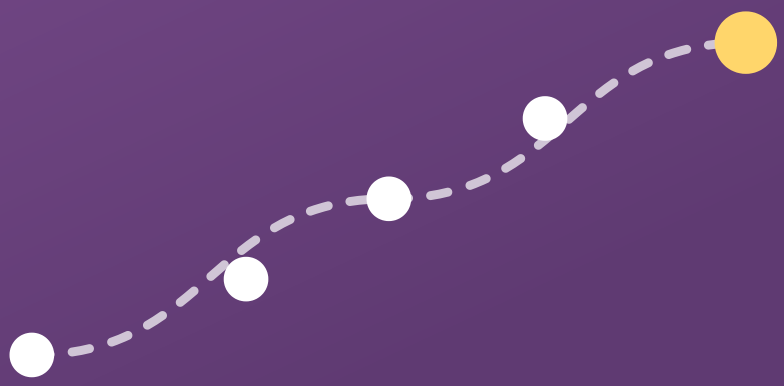
PLAYBOOK

احفظ المعرفة قبل أن تتقاعد

مع INTERVIEWER وCAMPUS: من تاريخ التقاعد حتى السنة الأولى بعده



موضوع الفصل

لا وداع بلا تسليم.

حين يتقاعد شخص بعد عقود من العمل، فإن ما يرحل أكثر من يد عاملة. يرحل معه العلم بسبب سير الأمور على ما هي عليه، وبطباع كل عميل، وبما يجب فعله حين لا يسير شيء وفق الخطة. يوضّح لك هذا الـ Playbook كيف تحفظ هذه المعرفة في الوقت المناسب: كيف تعرف أين الأمر عاجل، وكيف تخطّط للتسليم، وكيف تستخرج المعرفة من الرؤوس بالحوار، وكيف يعمل بها الخلف حتى حين لا يعود أحد يستطيع الاتصال.

سيرافقك هانس (Hans) من المؤسسة المتخيَّلة Butterfly Effect. يعمل هانس في خدمة العملاء منذ 23 سنة، وبقيت له سنة واحدة على التقاعد. وتساعده مارا (Mara) ويوناس (Jonas) وسيلين (Selin) على أن تبقى معرفته حين يرحل.

بعد القراءة ستعرف

- ✓ كيف تعرف عند مَن وبأي درجة من الإلحاح يجب حفظ المعرفة
- ✓ كيف تخطّط للتسليم بالعكس انطلاقًا من آخر يوم عمل وكيف تستخرج المعرفة بالحوار
- ✓ كيف يُؤهَّل الخلف بها وبِمَ تعرف أن الأمر نجح

المحتويات

تمهيد

0 قبل أن تبدأ 4

القرار

1 التعرّف والقرار 6

2 التخطيط للتسليم 10

البناء

3 الفريق والأدوار 14

4 استخراج المعرفة 18

5 التسليم والتأهيل 21

التشغيل

6 بعد الوداع 24

7 قياس النجاح والتقرير عنه 28

نظرة عامة

8 نظرة شاملة 31

0

تمهيد

قبل أن تبدأ

ما هذا الـ Playbook، ولماذا يغيّر الموعد النهائي كل شيء، ومن أين تبدأ في عشر دقائق.

ما هذا الـ Playbook

خارطة طريق للحظة بعينها: شخص ذو خبرة سيتقاعد قريبًا، ومعه يوشك أن يرحل علم لا يوجد مكتوبًا في أي مكان. يقودك الـ Playbook من أول لحظة فزع حتى اليوم الذي يجيب فيه الخلف عن سؤال صعب دون أن يمدّ يده إلى الهاتف.

وهو ليس دليل استخدام لـ INTERVIEWER أو CAMPUS. وحيث تريد أن تعرف كيف يتم أمر ما في البرنامج، يحيلك إلى الدليل. تتعرف على هذه الإحالات من رموز الكتاب الصغيرة، مثل INTERVIEWER احفظ معرفة شخص ما.

وهو ليس بديلًا عن الـ Playbook Playbook بناء منصّة معرفة. وإن لم تكن لديكم منصّة بعد، فاقرأوا الاثنين: هذا يخبرك بما يجب أن يدخل فيها، والآخر بكيف يبدو المكان الذي يُحفظ فيه.

لماذا يغيّر الموعد النهائي كل شيء

لمعظم مشاريع المعرفة لا نقطة نهاية ثابتة. أما هذا المشروع ففيه نقطة نهاية. آخر يوم عمل معلوم، وغالبًا ما يأتي أبكر مما يُظن، لأن الإجازة المتبقية والساعات الإضافية تسبقه. ويترتب على ذلك ثلاثة أمور:

- **الترتيب يغلب الشمول.** لن تحفظ كل شيء. لذلك احفظ أولًا ما يقع نادرًا ويكلّف غاليًا إن ساءت الأمور.
- **الحوار يغلب الكتابة.** من له ثلاثون سنة من الخبرة لن يكتبها في ثلاثة أسابيع. الحكي أسرع، ومع INTERVIEWER يصير مستندًا رغم ذلك.
- **الإنسان يغلب المنهج.** لا ينجح التسليم إلا إذا أراد الشخص الذي يرحل أن يشارك. وهذه مسألة تقدير، لا مسألة تقنية.

في BUTTERFLY EFFECT · بقيت سنة

كانت مارا (Mara) تعلم منذ أشهر أن هانس (Hans) سيتقاعد. فقد فكّرت فيه بنفسها حين قرأت الاختبار الذاتي الأول. لكن «بعد سنة» كانت حينها عبارة لا تاريخًا.

أما الآن فالتاريخ على مكتبها، في رسالة قصيرة من قسم الموارد البشرية: آخر يوم عمل نهاية مارس. وتحته، كأنه عَرَضًا: «الإجازة المتبقية 24 يومًا».

حسبت مارا. ثم حسبت مرة أخرى. صارت السنة عشرة أشهر، ولن يعمل هانس في خدمة العملاء خلالها يومًا واحدًا أقل مما اعتاد. أما مقابلة الشكاوى التي كان يوناس (Jonas) فخورًا بها فقد كانت بداية. لا أكثر.

بدايتك في عشر دقائق

وضعك	من هنا تبدأ
تشعر أن هناك مشكلة، لكنك لا تعرف حجمها.	الفصل 1
تاريخ التقاعد محدد وأنت تحتاج إلى خطة.	الفصل 2
الخطة جاهزة، لكن الشخص يتهرّب.	الفصل 3
تريد أن تبدأ المقابلات فورًا.	الفصل 4
تبقّى أقل من ستة أشهر.	الفصل 1، وضع الطوارئ، ثم الفصل 4
الشخص غادر بالفعل.	الفصل 6
الأمر لا يتعلق بالتقاعد، بل بإجازة رعاية أو انتقال أو استقالة.	الفصل 6، حين لا يكون السبب التقاعد

ما تخرج به

- الموعد النهائي أقصر مما يبدو. احسب الإجازة المتبقية والساعات الإضافية منذ البداية.
- لن تحفظ كل شيء. تحفظ الأهم أولًا.
- بلا الشخص الذي يرحل لا ينجح شيء. ومعه ينجح كل شيء تقريبًا.

1

القرار

التعرّف والقرار

اختباران ذاتيان قصيران: هل يهدّد فقدانُ المعرفة بسبب التقاعد فريقك؟ وما مدى إلحاحه؟

خمس علامات تحذير

يُعلن فقدان المعرفة بسبب التقاعد عن نفسه قبل وقت طويل، ومع ذلك يُلاحَظ في الغالب بعد فوات الأوان. اقرأ الجمل الخمس وقل بصدق هل تنطبق على فريقك.

خلال السنوات الثلاث القادمة سيتقاعد شخص لا يستطيع أحد أن ينوب عنه في مهامه بالكامل.

☐ نعم ☐ لا

في بعض الأسئلة لا يعرف الجواب إلا شخص واحد.

☐ نعم ☐ لا

الاستثناءات والحالات الخاصة غير مدوّنة في أي مكان، يكفي أن تسأل.

☐ نعم ☐ لا

صلات مهمة بالعملاء أو بالشركاء تتعلق بشخص واحد.

☐ نعم ☐ لا

لا يوجد موعد ثابت يبدأ فيه التسليم.

☐ نعم ☐ لا

عُدّ كم مرة أجبت بـ «نعم».

من 0 إلى 1 نعم: وضعك جيد. أبقِ هذه الجمل في بالك، خاصة عند التخطيط السنوي لشؤون الموظفين.

من 2 إلى 3 نعم: حان وقت الخطة. لا شيء يضغط بعد، لكن حين يضغط لن يكون هناك وقت. أجرِ الاختبار الثاني.

من 4 إلى 5 نعم: تحرّك الآن. أجرِ الاختبار الثاني وابدأ بالشخص الذي يكون الأمر معه أكثر إلحاحًا. وإن شئت، تحدّث إلينا.

في BUTTERFLY EFFECT

من يعرف هذا غير هانس؟

قرأت مارا الجمل الخمس بصوت عالٍ في اجتماع الفريق يوم الثلاثاء. وعند الثانية طرحت سؤالًا: «ماذا يحدث إذا أراد عميل دائم إشعارًا دائنًا يتجاوز حدّ المجاملة التجارية؟»

نظر الجميع إلى هانس. ونظر هانس من النافذة.

«وإن لم يكن هانس موجودًا؟» صمت. تنحنح يوناس. «لدينا مقابلة الشكاوى.» أومأت مارا. «موضوع واحد. كم موضوعًا عند هانس؟»

لم يستطع أحد الإجابة عن السؤال. حتى هانس نفسه. خمس مرات نعم.

ما مدى الإلحاح؟

يستغرق الاختبار الثاني دقيقة واحدة، ويُجرى لكل شخص على حدة. ويجمع بين سؤالين: كم بقي من الوقت؟ وما مدى تفرّد المعرفة؟

1 · كم بقي من الوقت حتى آخر يوم عمل بعد خصم الإجازة المتبقية؟

- ☐ أكثر من 24 شهرًا (0)
- ☐ من 12 إلى 24 شهرًا (1)
- ☐ من 6 إلى 12 شهرًا (2)
- ☐ أقل من 6 أشهر (3)

2 · ما مدى تفرّد المعرفة؟

- ☐ مدوّنة في الغالب في مكان ما (0)
- ☐ موجودة جزئيًا لدى آخرين (1)
- ☐ لدى هذا الشخص وحده تقريبًا (2)

اجمع نقاط السؤالين.

من 0 إلى 1 نقطة: المراقبة. ضع الشخص على قائمة التسليم في الفصل 6 وخطّط للتسليم قبل آخر يوم بـ 18 شهرًا على الأكثر.

من 2 إلى 3 نقاط: التخطيط. أعدّ الآن خارطة المعرفة والخطة العكسية في الفصل 2. ويمكن أن تتبعها المقابلات على مهل.

4 نقاط: الانطلاق الآن. الخارطة هذا الأسبوع، وأول مقابلة هذا الشهر، وسمِّ الخلف في أبكر وقت ممكن.

5 نقاط: وضع الطوارئ. تخلَّ عن الشمول. اختر الموضوعات الثلاثة الأغلى كلفة لو ضاعت، وأجرِ المقابلات فيها فورًا، وأجلس الخلف إلى الطاولة منذ أول حوار.

ما الذي يقدّمه INTERVIEWER وCAMPUS

التحدّي	كيف يساعد البرنامج
يصعب تدوين الخبرة	يجري INTERVIEWER حوارًا يوجّهه قالب، ويسأل حيث ينقص شيء. والناتج مستند منظّم هو الـ iDoc.
كل تسليم مختلف	يمكن تعديل القوالب في INTERVIEWER ونسخها حتى تناسب حالتكم تمامًا.
لا ينبغي أن تتراكم المعرفة غبارًا في مستند	يحوّل مولّد الذكاء الاصطناعي في CAMPUS الـ iDocs إلى محتوى تعليمي أولي. واللمسات الأخيرة من عمل التحرير.
يحتاج الخلف إلى ترتيب	في CAMPUS ترتّب المحتوى عبر الفئات والوسوم وتجعله ظاهرًا للمجموعة المناسبة.
بعد الوداع تأتي أسئلة لم يتوقعها أحد	إذا كانت الوحدة الإضافية «Interactive Avatar» محجوزة، يجيب مساعد الذكاء الاصطناعي Bryan عن الأسئلة استنادًا إلى محتواكم الخاص. ويلزم لذلك أيضًا الوحدة الإضافية «AI Suite».

INTERVIEWER هو الأداة التي تحفظون بها المعرفة. وإن لم تكن لديكم منصّة معرفة بعد، فهو يكفي للبداية: الأهم أن تُحفظ المعرفة قبل أن يرحل الشخص. وكيف تبني منصّة بعد ذلك، يوضحه الـ Playbook بناء منصّة معرفة Playbook.

وإن كنتم تعملون بالفعل مع CAMPUS، فيمكنكم حفظ المعرفة من هناك أيضًا. إذ يستعين CAMPUS في ذلك جزئيًا بـ INTERVIEWER، ثم يوزّع المعرفة على الأشخاص المناسبين.

المزيد في الدليل: INTERVIEWER حفظ معرفة شخص ما و CAMPUS CAMPUS و INTERVIEWER — التكامل بينهما.

ما تخرج به

- يبيّن الاختبار الأول إن كان فريقك معرّضًا لخطر التقاعد. ويبيّن الثاني عند من يكون الأمر عاجلًا.
- أشهر قليلة ومعرفة فريدة تعني: وضع الطوارئ. ثلاثة موضوعات، فورًا.
- INTERVIEWER يحفظ المعرفة، وCAMPUS يوصلها إلى الخلف.

2

القرار

التخطيط للتسليم

هدف، وخارطة معرفة، وخطة تحسب بالعكس من آخر يوم عمل.

القرار 1: ماذا يعني «تم الحفظ»؟

«حفظ معرفة هانس» ليس هدفًا بل أمنية. الهدف يصف ما سيكون مختلفًا بعد الوداع عمّا لو لم تفعلوا شيئًا. ثلاثة أسئلة تساعد:

- **من يتسلّم؟** شخص واحد أم عدة أشخاص أم الفريق كله؟
- **ماذا يجب أن يستطيع؟** لا «أن يعرف كل شيء»، بل أن يحلّ بنفسه حالات محددة.
- **بِمَ تلاحظون ذلك؟** مثلًا: بعد ثلاثة أشهر من الوداع يحلّ الخلف تسع حالات من عشر دون استفسار.

القرار 2: خارطة المعرفة

قبل إجراء أول مقابلة، ترسمون معًا أي معرفة موجودة أصلًا. لمعرفة الخبرة أربعة أشكال، ولكل شكل سؤال مختلف:

الشكل	مثال	السؤال المناسب
الإجراءات	كيف تجري معالجة شكوى.	«ماذا تفعل، خطوة بخطوة؟»
الاستثناءات	من أي مبلغ تقرر الإدارة.	«متى تفعل الأمر بشكل مختلف؟»
العلاقات	كيف يريد كل عميل دائم أن يُخاطَب.	«بمن تتصل عندما ...؟»
الأسباب	لماذا توجد هذه القاعدة أصلًا.	«ماذا حدث آنذاك؟»

الإجراءات مكتوبة غالبًا في مكان ما. أما الثلاثة الأخرى فنادرًا، وهي بالذات ما يتقاعد مع صاحبه. قيّم كل موضوع بمدى تكراره وبمدى غلاء الخطأ فيه. الموضوعات النادرة الغالية أولًا: أما الشائعة فيتعلمها الخلف في العمل اليومي على أي حال.

أداة عمل · **خارطة المعرفة**

موضوع في كل سطر. الخارطة هي الأساس لخطة المقابلات في الفصل 4.

الموضوع	الشكل	كم مرة؟	الخطأ غالٍ؟	مدوّن في مكان ما؟
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا
	إجراء · استثناء · علاقة · سبب	كثيرًا · أحيانًا · نادرًا	نعم · لا	نعم · جزئيًا · لا

في BUTTERFLY EFFECT · **القائمة التي لا يملكها أحد**

جاء هانس بمجلّد. «كل شيء مكتوب هنا.» قلّبته مارا. كان المجلّد من عام 2009، وأهم ما فيه قائمة هاتف عليها سبعة أرقام مشطوبة.

فبدأوا بطريقة أخرى. لصق يوناس أربع ورقات على الحائط: الإجراءات، الاستثناءات، العلاقات، الأسباب. «احكِ فقط ما فعلته الأسبوع الماضي»، قالت مارا.

بعد ساعة كانت ثلاث وثلاثون ورقة معلّقة على الحائط. تحت «الإجراءات» خمس. وتحت «العلاقات» أربع عشرة. وقف هانس أمامها طويلًا. «لم أتوقع»، قال، «أن يكون عددها بهذا الحجم.»

القرار 3: الخطة العكسية

لا تخطّط من اليوم إلى الأمام، بل من آخر يوم عمل إلى الوراء. أدخل التاريخ والإجازة المتبقية. وستريك الخطة متى يجب أن تبدأ كل مرحلة على أبعد تقدير.

أداة عمل · **الخطة العكسية**

آخر يوم حسب العقد	الإجازة المتبقية والساعات الإضافية بأيام العمل

المرحلة	المدة (قيمة استرشادية)	تبدأ على أبعد تقدير
حوار مع الشخص وخارطة المعرفة	أسبوعان	
سلسلة المقابلات مع INTERVIEWER، والأسابيع الأربعة الأخيرة بالتوازي مع المستوى 1	12 أسبوعًا	
الثنائي، المستوى 1: المشاهدة	4 أسابيع	
الثنائي، المستوى 2: التنفيذ بنفسه	6 أسابيع	
الثنائي، المستوى 3: العمل منفردًا	4 أسابيع على الأقل	
هامش احتياطي ووداع	أسبوعان	

اطرح الإجازة المتبقية أولًا من آخر يوم، ثم احسب سطرًا بعد سطر من الأسفل إلى الأعلى. وفي النسخة الإلكترونية تحسب الخطة لك.

المدد قيم استرشادية لشخص له موضوعات كثيرة. ومع موضوعات قليلة يكون الأمر أسرع. المهم هو الترتيب: أولًا الخارطة، ثم المقابلات، ثم الثنائي. وفي النهاية هامش احتياطي، فلا بد أن يستجد شيء.

توضيح الإطار

- **مع الشخص نفسه.** قبل أن يخطّط أي أحد، يتحدث المدير معه. لا عن مشروع، بل عمّا يهمّه كي يستمر عمله.
- **حماية البيانات.** تُنتج المقابلات مستندات فيها أسماء، وأحيانًا بيانات عملاء. وضّح مع الجهة المختصة ما الذي يُخزَّن ومن يحق له الاطلاع عليه.
- **معلومات عن أطراف ثالثة.** من يدوّن كيف «يتصرف» عميل أو شخص اتصال، فإنه يدوّن معلومات عن أشخاص. اكتب فقط ما يحتاج إليه الخلف في عمله، وابقَ موضوعيًا، واقصر الظهور على المجموعة التي تعمل بها.
- **التسجيلات.** إن كنتم تسجّلون الحوارات، فأخبر الشخص مسبقًا بما سيحدث للتسجيل وللناتج، واحصل على موافقته.
- **مجلس العمال، إن وُجد.** أشركه مبكرًا، خاصة إذا سُجّلت الحوارات أو نُشر محتوى مقرون بالأسماء.

- **ذكر الاسم**. اسأل الشخص إن كان يريد أن يظهر اسمه تحت المحتوى. أكثرهم يفرح بذلك. وبعضهم لا.

> لا يغني هذا الـ Playbook عن الاستشارة القانونية. افحص متطلبات مؤسستك وبلدك مع الجهة المختصة.

ما تخرج به

- يصف الهدف ما يستطيع الخلف حلّه بنفسه بعد الوداع.
- تبيّن خارطة المعرفة ما يجب حفظه. النادر والغالي أولًا.
- خطّط بالعكس من آخر يوم عمل، واخصم الإجازة المتبقية من البداية.

3

البناء

الفريق والأدوار

من يعطي، ومن يأخذ، ومن يساعد. ولماذا أهم دور هو التقدير.

الأدوار في التسليم

الدور	المهمة	من يناسب
صاحب المعرفة	يحكي ويُري ويراجع النتائج من الناحية المهنية.	الشخص الذي يتقاعد.
الخلف	يصغي ويسأل ويتسلّم خطوة بخطوة.	شخص لديه وقت كافٍ وفضول. لا من هو متفرغ في هذه اللحظة.
إدارة المقابلات	تخطّط للحوارات وتعدّ القوالب وتمسك بالخيط.	شخص يُحسن الإصغاء. غالبًا التحرير.
التحرير	يحوّل الـ iDocs إلى محتوى تعليمي في CAMPUS.	من يحب الكتابة ويفهم الفئة المستهدفة.
الاعتماد	يراجع المحتوى قبل نشره.	ليس الشخص نفسه الذي أنشأ المحتوى.
المدير	يتيح الوقت ويُظهر التقدير ويحسم عند الخلاف.	الإدارة المباشرة.
قسم الموارد البشرية	يقدّم البيانات ويوضّح الإجازة المتبقية وشغل الوظيفة من جديد والتواصل بعد الوداع.	الموارد البشرية، تُشرَك مبكرًا.

قلب التسليم هو الثنائي: صاحب المعرفة والخلف يعملان معًا لأسابيع. ويجلس الخلف إلى الطاولة في المقابلات منذ البداية. فيسمع لا الجواب فحسب، بل كيف يتولّد السؤال.

الجانب الإنساني

بالنسبة إلى الشخص الذي يرحل، قد يعني التسليم أمرين: تقديرًا أو إبعادًا. وما سيكونه يتقرر في الأحاديث الأولى.

- **قل لماذا.** لا «يجب أن نحفظ معرفتك»، بل «ما بنيته يجب أن يستمر».
- **دع الشخص يشارك في القرار.** ما الموضوعات المهمة له؟ من يجب أن يتسلّم؟ وكيف يريد أن يُذكر اسمه؟
- **خذ المخاوف على محمل الجد.** «لم أعد مطلوبًا» فكرة شائعة. ولا تزول بالحجج، بل بالمشاركة الحقيقية.
- **أظهر الإسهامات.** اسم تحت محتوى تقدير صغير ذو أثر كبير.

أداة عمل

دليل الحوار الأول

يجري المدير الحوار الأول، على انفراد ودون خطة المشروع على الطاولة. دوّن لنفسك مسبقًا كلماتك الخاصة.

هكذا أبدأ، مثلًا: «ما بنيته يجب أن يستمر.»

هذا ما أسأل عنه: ما المهم عندك كي يستمر عملك؟

هذا ما أسأل عنه: من برأيك يجب أن يتسلّم؟

هذا ما أسأل عنه: هل تريد أن يظهر اسمك تحت المحتوى؟

هذا ما أعرضه: الوقت، والتخفيف من المهام، وحق إبداء الرأي

هذا ما أتجنبه: الضغط، والخطط الجاهزة، وجملة «يجب أن نحفظ معرفتك»

هذا ما اتفقنا عليه، مع الموعد التالي

في BUTTERFLY EFFECT

لست راحلًا بعد

في الموعد الثاني لم يأتِ هانس. وفي الثالث جاء متأخرًا وقال القليل. سألته مارا بعد الجلسة إن كان كل شيء على ما يرام.

«تتصرفون كأنني رحلت»، قال هانس. «ما زالت أمامي عشرة أشهر. وبعدها لن يحتاجني هنا أحد على أي حال، إذا صار كل شيء في الحاسوب.»

فكّرت مارا قليلًا. «لا نستبدلك»، قالت بعد ذلك. «نحن نحتفظ بما تعرفه. وأريدك أنت أن تقرّر من يحصل عليه.»

اختار هانس سيلين (Selin). تعمل منذ سنتين في خدمة العملاء، وهي الوحيدة التي سألته يومًا عن استثناء من استثناءاته. «هي تريد أن تعرف»، قال. «وهذا أغلى من الخبرة.»

من المهمة إلى الصلاحية

- في INTERVIEWER تكون إدارة المقابلات عضوًا (Member) في مساحة العمل. وشخص واحد على الأقل هو Owner ويدعو الآخرين. ولا يحتاج صاحب المعرفة إلى حساب خاص إذا أُجري الحوار بصورة مشتركة.
- في CAMPUS يحصل التحرير على صلاحية Editor والاعتماد على صلاحية Reviewer. ويراجع صاحب المعرفة من الناحية المهنية، لكنه لا يعتمد ما رواه بنفسه.
- الخلف في البداية مستخدم. وإذا تولّى لاحقًا العناية بالمحتوى، حصل على صلاحية Editor لمجاله.

المزيد في الدليل: INTERVIEWER الأدوار في INTERVIEWER، و CAMPUS الأدوار والصلاحيات، و CAMPUS صلاحية Reviewer.

تخصيص الوقت

أكثر أسباب فشل التسليم شيوعًا: أن الشخص الراحل يؤدي أعماله اليومية كاملة حتى آخر يوم. ويُراد للتسليم أن يتم «في الأثناء»، وفي الأثناء لا يحدث شيء. خفّف مهامه صراحةً، وأعطِ الخلف الحالات التي كانت ستصل إليه لولا ذلك.

أداة عمل

خطة الثنائي

الدور	الاسم	الوقت أسبوعيًا	الصلاحية في CAMPUS	في INTERVIEWER
صاحب المعرفة			مستخدم	تُجرى معه المقابلة

الدور	الاسم	الوقت أسبوعيًا	الصلاحية في CAMPUS	في INTERVIEWER
الخلف			مستخدم، ثم Editor لاحقًا	يصغي
إدارة المقابلات			Editor	Owner أو Member
الاعتماد			Reviewer	–
المدير			لا صلاحيات خاصة	–

ما تخرج به

- الثنائي المكوَّن من صاحب المعرفة والخلف هو قلب التسليم.
- دع الشخص الراحل يشارك في القرار. فالمشاركة أقوى أثرًا من أي حجة.
- بلا وقت متاح لا يوجد تسليم. «في الأثناء» ليست خطة.

4

البناء

استخراج المعرفة

تحويل الخبرة إلى مستندات مع INTERVIEWER: الحالات والاستثناءات والعلاقات والسبب.

كيف يعمل INTERVIEWER من حيث المبدأ، يشرحه الـ Playbook الخاص بمنصّة المعرفة في الفصل Playbook المحتوى والهيكل: يجري الذكاء الاصطناعي حوارًا يوجّهه قالب يعرف ما المعلومات التي يحتاج إليها المستند. وحيث ينقص شيء، يسأل. والناتج iDoc. وهنا الأمر في كيفية استخدام ذلك لمسيرة مهنية كاملة.

القالب المناسب

يحدد القالب عمّ يسأل الذكاء الاصطناعي. ويأتي INTERVIEWER بقوالب جاهزة، منها ما هو لحفظ المعرفة. خذها نقطة انطلاق لا لائحة ملزمة:

- **التعديل.** عدّل الأسئلة التكميلية على حالتكم: مصطلحاتكم وأنظمتكم والنقاط التي يغلو فيها الخطأ عندكم.
- **النسخ.** انسخ القالب إذا احتجت إلى عدة صيغ، مثلًا واحدة للإجراءات والاستثناءات وأخرى للعلاقات والأسباب. ويبقى الأصل دون تغيير.
- **إعادة الاستخدام.** ما ثبتت جدواه مع الشخص الأول هو القالب للشخص التالي.

كيف يتم ذلك، تجده في الدليل: INTERVIEWER استخدام القوالب و INTERVIEWER بناء قوالبك الخاصة.

تخطيط سلسلة المقابلات

- **موضوع واحد في كل حوار.** خذ الموضوعات من خارطة المعرفة، النادرة والغالية أولًا. والورقات الوثيقة الصلة تجمعها في موضوع واحد، مثل عميل كبير والاستثناءات السارية عليه.

- **من 30 إلى 60 دقيقة.** وما زاد صار مملًّا. الأفضل حواران لموضوع كبير.
- **إيقاع ثابت.** حواران في الأسبوع على مدى ثلاثة أشهر يعطيان نحو عشرين iDoc. وهذا يكفي لمعظم الخرائط.
- **الخلف يجلس إلى الطاولة.** لا يطرح الأسئلة التي يطرحها الذكاء الاصطناعي على أي حال، بل ما لا يملكه غيره.

حوار جيد

يضمن القالب ألا ينقص شيء مهم. وما لا يغني عنه: مدخل يجعل الشخص يبدأ في الحكي. أربعة أسئلة تنجح دائمًا تقريبًا:

بدلًا من ...	... اسأل بالأحرى
«كيف تجري معالجة شكوى؟»	«احكِ لي عن أصعب شكوى في العام الماضي.»
«هل توجد استثناءات؟»	«متى كسرت قاعدة آخر مرة، ولماذا كان ذلك صوابًا؟»
«من أهم جهات الاتصال؟»	«بمن تتصل حين تشتعل الأمور؟ وبمن لا تتصل أبدًا؟»
«لماذا توجد هذه القاعدة؟»	«ماذا حدث قبل أن توجد هذه القاعدة؟»

القصص ليست التفافًا. إنها أقصر طريق إلى الاستثناءات، ومع ذلك يصنع INTERVIEWER منها مستندًا منظّمًا.

في BUTTERFLY EFFECT · العميل الكبير من 2014

هذه المرة جاء هانس دون أن يعقد ذراعيه. الموضوع: العملاء الكبار. جلست سيلين بجانبه وعلى ركبتيها مفكّرة.

«احكِ لي عن أصعب عميل كبير مرّ بك»، قال يوناس. ضحك هانس. «عام 2014. شركة برغمان (Bergmann). تسليم خاطئ قبل عيد الميلاد بقليل، وأراد مدير المشتريات أن ينهي التعاقد.»

حكى، وسأل INTERVIEWER. ماذا فعل أولًا؟ من أبلغ؟ ولماذا لم يعرض إشعارًا دائنًا فورًا؟ «لأن الرجل لم يكن يريد مالًا»، قال هانس. «أراد أن يعترف أحدهم بأننا أفسدنا الأمر. فذهبت إليه بنفسي.»

كتبت سيلين جملة واحدة في مفكرتها: أولًا الإصغاء، ثم الدفع. كان الـ iDoc من خمس صفحات. لكنها ما كانت لتجد هذه الجملة في أي مكان آخر.

العرض بدل الحكي

بعض الأمور يُرى أفضل مما يُشرح: شاشة في النظام، أو نموذج، أو قائمة مكتوبة بخط اليد. اجمع أمورًا كهذه أثناء سلسلة المقابلات صورًا أو لقطات شاشة أو ملفات. وسترفق لاحقًا بالمحتوى التعليمي في CAMPUS. وإذا كان Bryan محجوزاً، فهو يبحث أيضًا في الملفات والفيديوهات المرفقة.

المراجعة

يقرأ الشخص الذي حكى كل iDoc مرة أخرى. لا لتنعيم الصياغات، بل للإجابة عن سؤال: هل هذا صحيح هكذا؟ خصّص لذلك نحو ربع ساعة لكل iDoc. بعد ذلك ينتقل إلى التحرير. ويُعدّ الموضوع محفوظًا ما إن يُراجَع الـ iDoc الخاص به.

المزيد في الدليل: INTERVIEWER احفظ معرفة شخص ما و INTERVIEWER القالب ومبدأ المقابلة.

أداة عمل

خطة المقابلات

تأخذ الموضوعات من خارطة المعرفة مرتبة بحسب الإلحاح: النادرة والغالية أولًا.

الرقم	الموضوع	سؤال الافتتاح	الموعد	روجع؟
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا
				نعم · لا

ما تخرج به

- خذ قالبًا جاهزًا، وعدّله، وانسخه لموضوعاتكم.
- موضوع في كل حوار، وحواران في الأسبوع، والموضوعات النادرة والغالية أولًا.
- اسأل عن القصص. فهي أسرع طريق إلى الاستثناءات.
- الخلف يجلس إلى الطاولة، وصاحب المعرفة يراجع كل iDoc.

5

البناء

التسليم والتأهيل

تصير الـ iDocs محتوى تعليميًا، ويصير الثنائي مسؤولية. ثم يأتي آخر يوم.

من iDoc إلى محتوى تعليمي

الـ iDoc معرفة محفوظة. والمحتوى التعليمي معرفة تجدها حين تحتاج إليها. والخطوة بينهما يتولّاها مولّد الذكاء الاصطناعي في CAMPUS: يبني من iDoc واحد أو أكثر مسودة أولى مع تقسيم. ويراجع التحرير الوقائع والنبرة والبناء.

- **سؤال واحد لكل محتوى.** من iDoc طويل تنشأ غالبًا ثلاثة محتويات قصيرة.
- **الجواب أولًا.** والقصة التي وراءه بعده، مثالًا.
- **الاسم والتاريخ.** إذا وافق الشخص، يظهر اسمه تحت المحتوى.
- **الاعتماد.** المحتوى المتعلق بالمجاملة التجارية أو الأسعار أو التعهدات للعملاء يمر بالاعتماد الإلزامي. وما المستويات الموجودة، يبيّنه الـ Playbook الخاص بمنصّة المعرفة: Playbook ما مدى صرامة الاعتماد.

يحصل الخلف على المحتوى بترتيب معقول: أولًا الحالات الشائعة، ثم الاستثناءات، وأخيرًا العلاقات.

المزيد في الدليل: CAMPUS مولّد الذكاء الاصطناعي، و CAMPUS وصفة: محتوى قوي، و CAMPUS الاعتماد والنشر.

الثنائي في ثلاثة مستويات

المستوى	كيف يجري	المدة (قيمة استرشادية)
1. المشاهدة	يعمل صاحب المعرفة ويشاهد الخلف ويسأل.	4 أسابيع
2. التنفيذ بنفسه	يعمل الخلف ويشاهد صاحب المعرفة ولا يتدخل إلا عند الضرورة.	6 أسابيع

المستوى	كيف يجري	المدة (قيمة استرشادية)
3. العمل منفردًا	يعمل الخلف وحده. صاحب المعرفة متاح، لكنه لم يعد في الغرفة.	من 4 إلى 6 أسابيع

المستوى 3 هو الأهم، وهو أكثر ما يُحذف. ففي هذا المستوى وحده يلاحظ الخلف ما لا يعرفه بعد، ما دام هناك من يعرفه. وكل سؤال من المستوى 3 مرشّح لمحتوى جديد.

الأسبوعان الأخيران

لا يعود الأسبوعان الأخيران للتسليم، بل للوداع. لا مقابلات جديدة ولا موضوعات كبيرة. بدلًا من ذلك تمرّ على هذه القائمة:

أداة عمل

قائمة مراجعة التسليم

	نقطة المراجعة	أُنجزت في
☐	روجعت جميع الـ iDocs في خارطة المعرفة.	
☐	نُشرت أهم المحتويات التعليمية في CAMPUS وهي ظاهرة للخلف.	
☐	أنهى الخلف المستوى 3 من الثنائي.	
☐	سُلّمت الصلات بالعملاء والشركاء شخصيًا، لا بالبريد فقط.	
☐	حُسمت مسائل الوصول وصناديق البريد والإنابات.	
☐	اتُّفق مع الموارد البشرية على ما إذا كان يجوز الاتصال بالشخص بعد الوداع، وعلى كيفية ذلك.	
☐	للعناية بالمحتوى شخص مسؤول جديد.	
☐	الوداع مخطَّط له، وإسهام الشخص يُكرَّم على مرأى من الجميع.	

في BUTTERFLY EFFECT · الجمعة الأخيرة

في الأسابيع الأخيرة لم يكن هانس يقول شيئًا تقريبًا حين تتصل سيلين بالهاتف. كان يجلس بجانبها، يشرب القهوة، ويومئ أحيانًا. مرة هزّ رأسه. أغلقت سيلين الخط واتصلت مجددًا بعد عشر دقائق، بجواب أفضل.

في الجمعة الأخيرة كانت هناك كعكة وكلمة أقصر مما خشي هانس. ثم عرضت مارا شيئًا على الشاشة الكبيرة: فئة خدمة العملاء في CAMPUS. ثمانية عشر محتوى. وتحت كل منها الاسم نفسه.

طال نظر هانس. «هل مكتوب هناك حقًا أن الإصغاء عند برغمان يأتي أولًا؟» أومأت سيلين. «في أعلى الصفحة.»

ما تخرج به

- من كل iDoc تنشأ محتويات تعليمية قصيرة. سؤال واحد، والجواب أولًا، والاسم تحته.
- يحتاج الثنائي إلى المستويات الثلاثة. ويُظهر مستوى «العمل منفردًا» ما ينقص بعد.
- الأسبوعان الأخيران للوداع. كرّم ما أنجزه الشخص.

6

التشغيل

بعد الوداع

المئة يوم الأولى، وسدّ الثغرات، والعناية بالمحتوى، والشخص التالي على القائمة.

المئة يوم الأولى

مهما كان التسليم جيدًا: ستأتي أسئلة لم يتوقعها أحد. وهذا ليس فشلًا، بل اللحظة التي تظهر فيها الثغرات. اطلب من الخلف أن يدوّن كل سؤال منها بجملة بسيطة: «هنا كنت سأسأل سابقًا.»

أداة عمل

قائمة الثغرات

التاريخ	السؤال الذي كان مفتوحًا	كيف حُلّ؟	هل يلزم محتوى جديد؟
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا
			نعم · لا

العناية بالمحتوى

تشيخ المعرفة. يتغيّر العملاء وتتغيّر القواعد. أعطِ كل محتوى تاريخ مراجعة وشخصًا مسؤولًا جديدًا، غالبًا الخلف. وكيف تحدّد إيقاعات المراجعة، يبيّنه الـ Playbook الخاص بمنصّة المعرفة: Playbook لكل محتوى تاريخ صلاحية. ويجوز مع ذلك أن يبقى اسم الشخص الذي كانت المعرفة عنده في الأصل.

التواصل بعد الوداع

تتفق بعض الشركات على أن يظل الشخص متاحًا للاستفسارات بعد الوداع. وقد يفيد ذلك إذا نُظّم بوضوح: طوعًا، ولمدة محدودة، وبالتنسيق مع الموارد البشرية. وبلا تنظيم تتحول عبارة «اتصل بي متى شئت» بسرعة إلى عبء على الطرفين.

في BUTTERFLY EFFECT · بطاقة بريدية من بحيرة غاردا

في يونيو رنّ الهاتف عند سيلين. برغمان. تأخر تسليم، ومدير المشتريات الجديد بدا تمامًا كما وصفه هانس.

فتحت سيلين CAMPUS مع أنها تعرف الجواب في الواقع. أولًا الإصغاء، ثم الدفع. وتحتها شيء آخر كانت قد نسيته: عند برغمان لا تردّ أبدًا بالبريد الإلكتروني، بل اتصل دائمًا.

اتصلت. استغرق الأمر عشرين دقيقة، وفي النهاية شكرها مدير المشتريات. ولم يكن في قائمة ثغراتها في ذلك اليوم شيء جديد.

وبعد أسبوع كانت بطاقة بريدية من بحيرة غاردا في صندوق خدمة العملاء. ثلاث كلمات: «كيف الحال؟ هانس.»

الشخص التالي على القائمة

التسليم الأول مشروع. أما الثاني فينبغي أن يكون روتينًا. حوّل هذا الـ Playbook إلى مسار ثابت:

- **قائمة واحدة.** يبلّغ قسم الموارد البشرية مرة في السنة من سيتقاعد خلال السنوات الثلاث القادمة.
- **مُحفِّز واحد.** قبل آخر يوم بـ 18 شهرًا على الأكثر يجري المدير اختبار الإلحاح.
- **قالب واحد.** تُستخدم القوالب في INTERVIEWER وأدوات العمل في هذا الـ Playbook مرة بعد مرة.

أداة عمل · **قائمة التسليم**

تُحدَّث مرة في السنة. وتُظهر القائمة بنظرة واحدة من ينقصه بعدُ خطة.

الاسم	المجال	آخر يوم	الإلحاح	خطة؟	الخلف
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	
			مراقبة · تخطيط · انطلاق · طوارئ	نعم · لا	

حين لا يكون السبب التقاعد

التقاعد هو الوداع الأطول إنذارًا. ويُطرح السؤال نفسه عند كل وداع وكل انتقال، لكن بمهلة أقصر. والطريق يبقى هو نفسه، وأنت تختصره:

السبب	المهلة المعتادة	ما الذي يختلف	من هنا تبدأ
إجازة الوالدية، إجازة التفرغ	أشهر، يمكن التخطيط لها	سيعود الشخص. خطّط أيضًا للتسليم في الاتجاه المعاكس: ما الذي تغيّر أثناء غيابه؟	الفصل 2
انتقال داخل الشركة، ترقية	أسابيع	يبقى الشخص متاحًا. وهذا يغري بعدم حفظ شيء. أعدّ الخارطة مع ذلك ما دامت المهمة القديمة طازجة.	الفصل 2، مع خطة قصيرة
الاستقالة	أسابيع	وضع الطوارئ: ثلاثة موضوعات، فورًا. الإجراءات والوصول والمعاملات الجارية أولًا.	الفصل 1، ثم الفصل 4
استقالة في خلاف	أيام إلى أسابيع	لا يمكن فرض المشاركة. اطلب حوارًا مع ذلك، دون ضغط. واحفظ إلى جانبه ما يمكن حفظه دون الشخص: المستندات والمعاملات الجارية وما يعرفه الزملاء.	الفصل 2، الخارطة مع الفريق، ثم قائمة الثغرات

ويسري على الأربعة جميعًا: كلما قصرت المهلة، زادت أهمية الترتيب. وكلما انتظم حفظكم للمعرفة، قلّ ما يصير عاجلًا.

ما تخرج به

- كل سؤال مفتوح بعد الوداع إشارة إلى ثغرة. دوّنه.
- كل محتوى يحتاج إلى تاريخ مراجعة وشخص مسؤول جديد.
- من التسليم الأول يصير مسار يعمل من جديد كل سنة.
- عند إجازة الوالدية أو الانتقال أو الاستقالة تختصر الخطة، لا الترتيب.

7

التشغيل

قياس النجاح والتقرير عنه

مؤشرات على ثلاثة مستويات، وثلاثة مواعيد، وتقرير في صفحة واحدة.

ثلاثة مستويات

المستوى	السؤال	المؤشر
التغطية	هل حفظنا ما أردنا حفظه؟	نسبة الموضوعات في خارطة المعرفة التي لها iDoc مراجَع. وكذلك: كم منها نُشر فعلًا محتوى في CAMPUS.
الأثر	هل يستطيع الخلف العمل؟	الحالات التي يحلّها الخلف دون استفسار. وعدد الإدخالات في قائمة الثغرات شهريًا. والزمن حتى التسلّم الكامل.
المؤسسة	هل تتعلم الشركة من ذلك؟	نسبة الأشخاص في قائمة التسليم الذين لهم خطة تسليم.

الأهداف لذلك حدّدتها في الفصل 2. بلا هدف لا مؤشر، وبلا مؤشر لا تقرير.

ثلاثة مواعيد

في آخر يوم عمل

التغطية

ما المحفوظ وما غير المحفوظ؟

بعد ثلاثة أشهر

الأثر

كم ثغرة ظهرت وكم سُدّت؟

بعد اثني عشر شهرًا
المؤسسة
هل صار المشروع مسارًا؟

التقرير في صفحة واحدة

من يقرأ التقرير يريد معرفة ثلاثة أمور: هل نجح الأمر؟ كم كلّف؟ ماذا نفعل بعد ذلك؟ ولا يُدرج أكثر.

أداة عمل
تقرير في صفحة واحدة

نقطة الانطلاق: من رحل، وأي معرفة كانت على المحك؟

التغطية: كم موضوعًا محفوظًا؟

الأثر: ماذا يستطيع الخلف اليوم بمفرده؟

الجهد: كم ساعة استثمر الفريق؟

الخطوة التالية: من هو التالي؟

في BUTTERFLY EFFECT
من هو التالي؟

بعد ثلاثة أشهر من الجمعة الأخيرة قدّمت مارا إلى كاترين (Katrin)، المديرة العامة، صفحة واحدة. ثلاثة وثلاثون موضوعًا على الخارطة، تسعة وعشرون منها محفوظة. أربعة إدخالات في قائمة ثغرات سيلين، ثلاثة منها صارت محتويات مستقلة. وكان برغمان لا يزال عميلًا.

قرأت كاترين الصفحة مرتين. ثم وضعتها ولم تطرح سؤالًا عن هانس.

«من هو التالي؟»

كانت مارا قد أحضرت القائمة.

ما تخرج به

- قِس على ثلاثة مستويات: التغطية والأثر والمؤسسة.
- ثلاثة مواعيد: آخر يوم، وثلاثة أشهر، واثنا عشر شهرًا.
- يتسع التقرير لصفحة واحدة وينتهي بالاسم التالي.

8

نظرة عامة

نظرة شاملة

الطريق كله في صفحة واحدة، وجميع أدوات العمل، ومسرد صغير، وخطوتك التالية.

ثلاث جمل تحمل هذا الـ Playbook. وإن احتفظت بها وحدها، فقد أمسكت بالأهم:

أولًا

الترتيب يغلب الشمول

لا تحفظ كل شيء. احفظ أولًا ما يقع نادرًا ويكلّف غاليًا إن ساءت الأمور.

ثانيًا

الحوار يغلب الكتابة

الحكي أسرع من الكتابة، ومع INTERVIEWER يصير مستندًا رغم ذلك.

ثالثًا

الإنسان يغلب المنهج

بلا الشخص الذي يرحل لا ينجح شيء. ومعه ينجح كل شيء تقريبًا.

الطريق كله في صفحة واحدة

أداة عمل

قائمة المراجعة الشاملة

	الخطوة	ما تفعله	الفصل
☐	**التعرّف**	فحص علامات التحذير، وتحديد الإلحاح لكل شخص.	1
☐	**الهدف**	تحديد ما يستطيع الخلف حلّه بنفسه بعد الوداع.	2
☐	**الخارطة**	جمع الموضوعات وتقييمها بحسب الشكل والتكرار والمخاطرة.	2
☐	**الخطة العكسية**	الحساب بالعكس من آخر يوم عمل، وخصم الإجازة المتبقية.	2
☐	**الإطار**	الحديث مع الشخص، وتوضيح حماية البيانات ومجلس العمال وذكر الاسم.	2
☐	**الثنائي**	تسمية الخلف، وتوزيع الأدوار والصلاحيات، وتخصيص الوقت.	3
☐	**القالب**	اختيار قالب في INTERVIEWER وتعديله ونسخه لموضوعاتكم.	4
☐	**المقابلات**	حواران في الأسبوع، والموضوعات النادرة والغالية أولًا، ومراجعة كل iDoc.	4
☐	**المحتويات التعليمية**	تحويل الـ iDocs إلى محتويات قصيرة في CAMPUS، واعتمادها وإظهارها للخلف.	5
☐	**مستويات الثنائي**	المشاهدة، ثم التنفيذ بنفسه، ثم العمل منفردًا.	5
☐	**الوداع**	وضع علامة على قائمة مراجعة التسليم، وتكريم إسهام الشخص.	5
☐	**بعد ذلك**	الاحتفاظ بقائمة الثغرات، والعناية بالمحتوى، والتخطيط للشخص التالي.	6
☐	**التقرير**	تقرير في صفحة واحدة في آخر يوم، وبعد ثلاثة أشهر، وبعد اثني عشر شهرًا.	7

جميع أدوات العمل

توجد أدوات العمل في كل فصل حيث تلزم. وهنا تجدها مجتمعة. للطباعة والتعبئة تتوفر كل أداة على حدة بصيغة PDF، وجميعها معًا في دفتر أدوات العمل.

أداة العمل	الغرض	الفصل
خمس علامات تحذير وما مدى الإلحاح؟	هل يهدّد فقدان المعرفة، وعند من يكون الأمر عاجلًا؟	1
خارطة المعرفة	جميع موضوعات شخص، مقيَّمة بحسب الشكل والتكرار والمخاطرة	2
الخطة العكسية	متى يجب أن تبدأ كل مرحلة على أبعد تقدير	2
دليل الحوار الأول	كسب الشخص قبل التخطيط	3
خطة الثنائي	من يعطي ومن يأخذ ومن يساعد، مع الوقت والصلاحيات	3
خطة المقابلات	موضوعات سلسلة المقابلات وأسئلة الافتتاح ومواعيدها	4
قائمة مراجعة التسليم	ما يجب إنجازه قبل آخر يوم	5
قائمة الثغرات	الأسئلة التي ظلّت مفتوحة بعد الوداع	6
قائمة التسليم	من سيرحل بعد ذلك وهل توجد خطة	6
تقرير في صفحة واحدة	التقرير إلى الإدارة العليا	7

مسرد صغير

أهم مصطلحات هذا الـ Playbook. أما المسارد الكاملة ففي الأدلة، مثل CAMPUS دليل CAMPUS.

Bryan	مساعد الذكاء الاصطناعي في CAMPUS. يجيب عن الأسئلة استنادًا إلى محتواكم الخاص، بما في ذلك الملفات والفيديوهات المرفقة. وهو جزء من الوحدة الإضافية الاختيارية «Interactive Avatar» التي تشترط وجود الوحدة «AI Suite».
iDoc	المستند المنظّم الذي ينشئه INTERVIEWER من حوار.
مولّد الذكاء الاصطناعي	ينشئ في CAMPUS من ملفات أو iDocs مسودة أولى مع تقسيم. ويراجعها إنسان ويحسّنها.
قائمة الثغرات	مجموعة الأسئلة التي ظلّت مفتوحة بعد الوداع.
وضع الطوارئ	الطريق المختصر حين لا يكفي الوقت للخطة الكاملة: ثلاثة موضوعات، فورًا، والخلف حاضر منذ البداية.
Reviewer	الصلاحية في CAMPUS لمراجعة المحتوى واعتماده قبل النشر.
الخطة العكسية	جدول زمني يحسب بالعكس من آخر يوم عمل.
الثنائي	صاحب المعرفة والخلف يعملان معًا لأسابيع.

قائمة التسليم	نظرة عامة على الأشخاص الذين سيرحلون خلال السنوات القادمة، مع الإلحاح وحال خطة التسليم.
القالب	يحدّد في INTERVIEWER ما المعلومات التي يحتاج إليها المستند. وعليه تقوم الأسئلة التكميلية للذكاء الاصطناعي. ويمكن تعديل القوالب ونسخها.
صاحب المعرفة	الشخص الذي تُحفظ معرفته.
خارطة المعرفة	نظرة عامة على جميع موضوعات شخص، مرتبة بحسب الشكل والتكرار والمخاطرة.

خطوتك التالية

اكتب أسماء الأشخاص الثلاثة الذين سيتقاعدون خلال السنوات الثلاث القادمة. أجرِ لكل شخص اختبار الإلحاح. ثم اشرب القهوة مع أول شخص في القائمة، قبل أن تخطّط لأي شيء.

ليس لديكم مكان تستقر فيه المعرفة بعد ذلك؟ يصفه الـ Playbook Playbook ابناء منصّة معرفة.

تريد أن تعرف كيف يمكن أن يبدو ذلك لديكم؟ حدّد موعدًا لمحادثة أولى أو اطلب عرضًا تجريبيًا. نحن في خدمتك.

حدّد موعد المحادثة الأولى https://8s.de/en/contact

ما تخرج به

- ثلاثة أسماء، وثلاثة اختبارات إلحاح: بهذا يبدأ كل شيء.
- قائمة المراجعة الشاملة تقودك من أول حوار حتى التقرير.
- للكيفية توجد الأدلة، ولكل ما عداها نحن.

احفظ المعرفة قبل أن تتقاعد
مع INTERVIEWER وCAMPUS: من تاريخ التقاعد حتى السنة الأولى بعده

الإصدار 11/2026

يتوفّر هذا الـ Playbook أيضًا عبر الإنترنت، مع روابط تقود إلى الأدلة: help.8s.de/playbooks/wissenssicherung/

المدد الزمنية الواردة في هذا الـ Playbook قيم استرشادية للتخطيط، وليست التزامات. ولا يغني الـ Playbook عن الاستشارة القانونية. Butterfly Effect وجميع الأشخاص والشركات في القصة من وحي الخيال.

© 2026 Acht S GmbH · جميع الحقوق محفوظة
Acht S GmbH · 8s.de