

**NAUMEN**

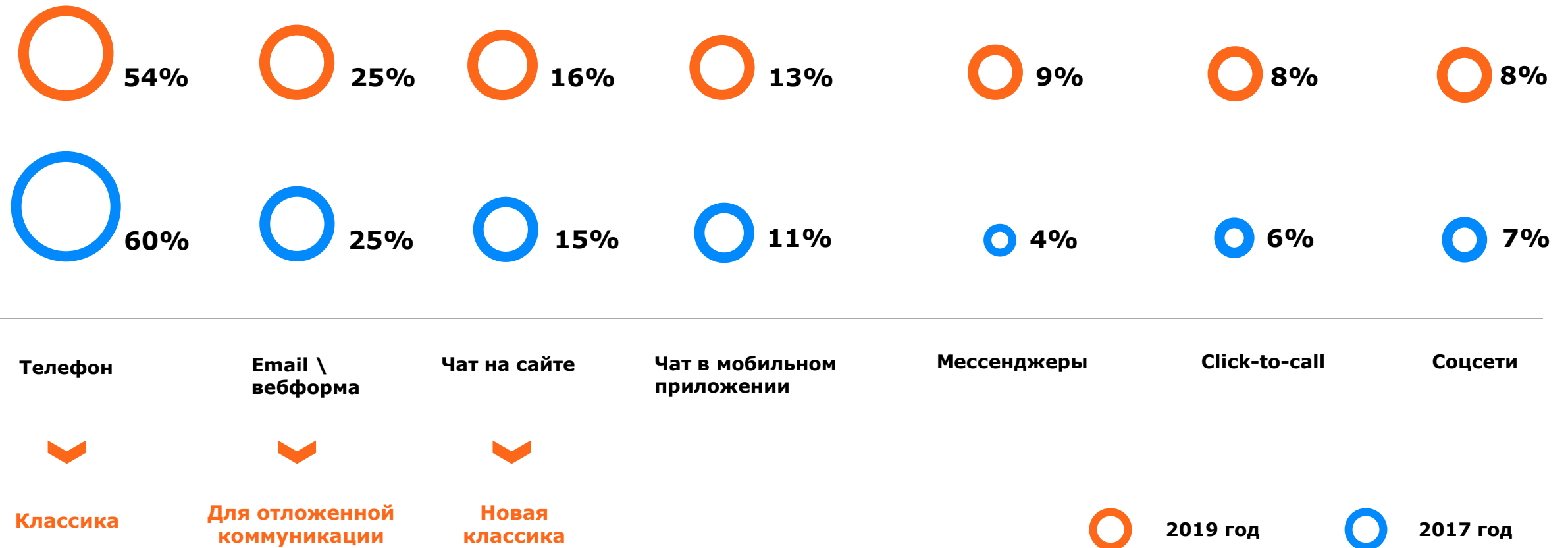
# **База знаний как драйвер CX**

**Как база знаний помогает улучшить  
обслуживание клиентов в Совкомбанке и QIWI**

**Алексей Зобнин, руководитель направления KMS**

# Динамика популярности каналов обслуживания среди клиентов в России

NAUMEN



# Рынок чат-ботов в России

NAUMEN

1,5 млрд руб.



2019

2 млрд руб.



2020

2,5 млрд руб.



2021



Владельцы информации  
в компании



- База знаний операторов
- Шаблонные ответы операторов в чатах
- База знаний для чат-бота
- Сайт компании
- Мобильное приложение компании

**В контакт-центрах ежемесячно изменяется  
от 15% до 30% информации**

# Признаки неэффективного управления знаниями

NAUMEN



Несколько баз знаний у сотрудников фронт-офиса



Долгий поиск ответов



Длительное вводное обучение сотрудников (онбординг)



Нет контроля за ознакомлением с изменениями в знаниях



Сообщение клиентам неактуальных сведений и противоречивые консультации в разных каналах



Рассинхронизация данных у сотрудников и сведений на сайте или в иных источниках информации для клиентов

**Naumen KMS** – это решение по управлению знаниями для крупного и среднего бизнеса, которое объединяет современные технологии для:



организация системной работы  
со знаниями компании



обеспечения гибкого  
ролевого доступа к контенту



быстрого и точного  
поиска



надежного информирования  
об изменениях



контроля знаний  
сотрудников

**Современная система — только половина успеха**

# Каждой организации нужна адаптированная концепция управления знаниями

NAUMEN

Типы знаний, которые используются в работе

Процессы передачи знаний от ее владельцев к конечным пользователям

Требования к актуализации знаний: как часто нужно это делать, чтобы данные не устаревали

Регламент порядка обмена знаниями, формата и сроков ее передачи контент-менеджерам

Выделение зон ответственности внутри и между подразделениями

Регулярная работа над улучшением контента и поиска

Порядок работы с обратной связью от пользователей знаниями

Применение отчетности системы в процессах менеджмента знаний

**Современная система + Качественный контент = Довольные сотрудники**



# Ускорение обслуживания после внедрения Naumen KMS в Совкомбанк



**-10%**

снижение среднего время  
обработки вызова  
(АНТ) за 3 месяца работы

**- 23%**

сокращение общего времени удержания  
вызова (Hold Time) на каждого оператора  
в месяц

11 часов → 8 часов

**- 47 %**

уменьшение доли времени пауз в  
разговорах с клиентами

13% → 7%

# Операторы стали более самостоятельными после внедрения Naumen KMS в Совкомбанк



- 43%

снизилось ежемесячное количество заявок «Я не решил вопрос клиента»

3397 → 1942

- 66%

сократилось время в статусе «Помощь ведущего специалиста» у каждого операторов в измерении за месяц

6 часов → 2 часа

+ 15%

улучшились оценки еженедельного тестирования операторов

77 баллов → 91 балл

## 2 800 000 минут в год

составляет экономия времени на каждую 1000 операторов за счет большей самостоятельности в консультациях

## Более 3000 операторов

банка используют базу знаний Naumen KMS

# Продолжение проекта Совкомбанк: встраивание базы знаний в интерфейсы других систем

NAUMEN

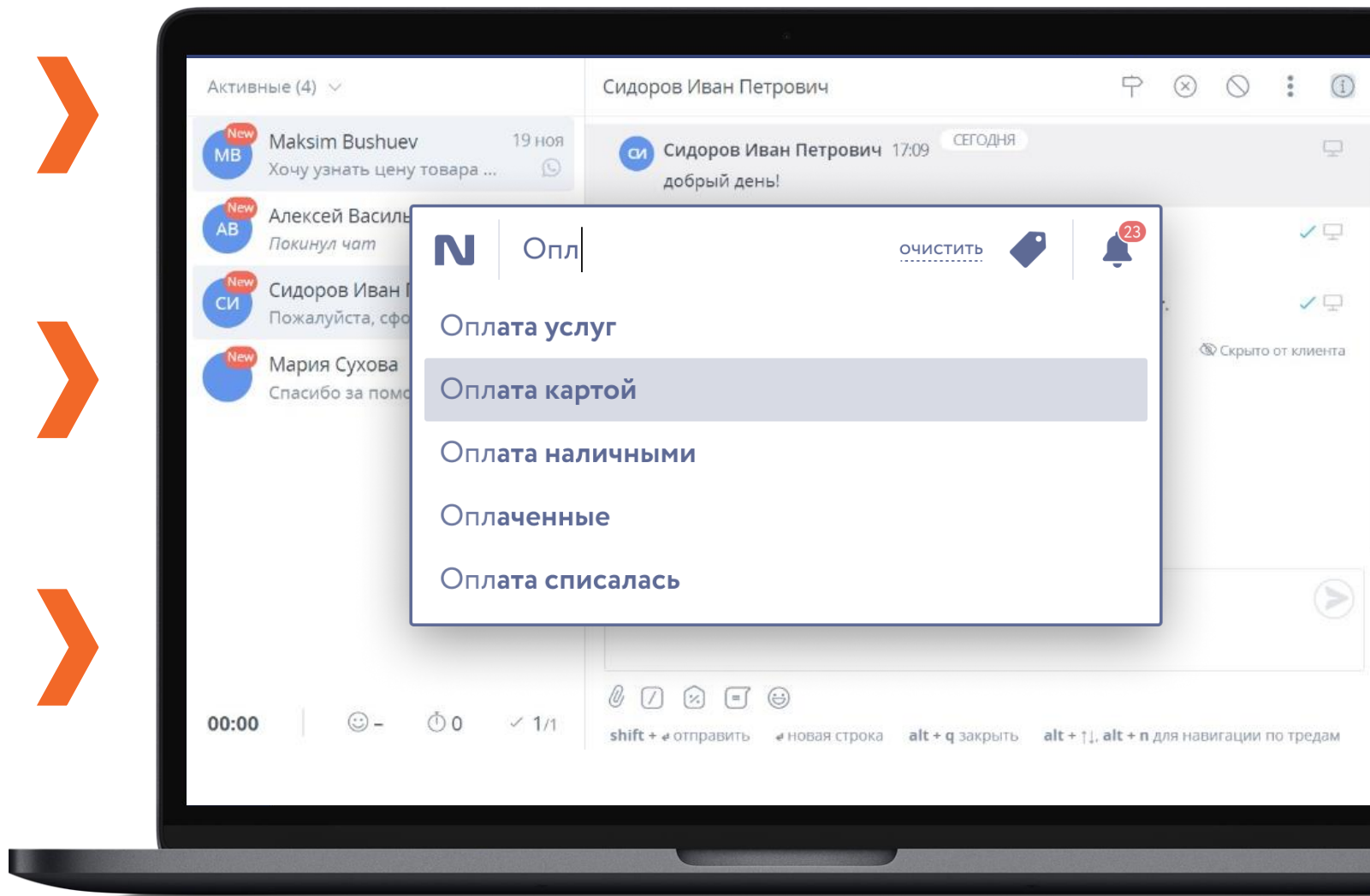
Быстрый доступ к знаниям без  
переключения между окнами



Рекомендации по подходящим  
знаниям для текущего  
обращения клиента



Все информирование об  
изменениях и ответах от  
экспертов «под рукой»



**Выделенный контент-менеджер — первый шаг  
к эффективному менеджменту знаний**

# Ключевые задачи контент-менеджера

NAUMEN

01

Адаптация полученного от владельцев контента

05

Анализ отчетности системы для выявления слабых мест

02

Оптимизация поиска знаний

06

Актуализация и инвентаризация знаний, размещенных в системе

03

Работа с обратной связью от пользователей знаний

07

Выявление недостающих знаний в системе

04

Информирование сотрудников об изменениях в знаниях

08

Взаимодействие с тренерами для актуализации учебных программ

Он влияет на эффективность работы десятков и сотен сотрудников

# Кейс QIWI: групповая ответственность VS выделенный контент-менеджер

**NAUMEN**

**в 3 раза**

ускорилась работа над проектом после  
привлечения контент-менеджера

**> 600**

статей переработано и актуализировано  
перед переносом в Naumen KMS

**Команда Naumen KMS помогла подобрать подходящего  
на позицию сотрудника и провела его обучение**

База знаний с выделенным контент-менеджером  
повысила эффективность работы контакт-центра  
QIWI

NAUMEN

**на 10%**

ускорили среднее время  
обработки вызова  
(АНТ) за 3 месяца работы

**В 6 раз**

снизилось число ошибок в консультациях  
по сравнению с контрольной группой  
операторов

# Продолжение проекта QIWI: запуск обучения персонала в Naumen LMS

Переиспользование контента  
базы знаний в обучении



Ускорение адаптации новых  
сотрудников на 50% и  
улучшение уровня знаний



Автоматизация обучения и  
повышение вовлеченности с  
помощью геймификации



The screenshot displays the Naumen LMS interface for a user named 'Ромашкова Майя'. The main navigation menu on the left includes: история, контент, обучение, отчеты, участники, and настройки. The main content area is titled 'Обучение' and features several sections:

- Достижения:** 54 награды, 1208 баллов, 27 из 34 курсов, 8 из 19 тестов.
- Текущие задачи:**
  - Контрольный срез знаний продуктов – май 2020 год (Тест, 30 минут, 2 из 6 вопросов).
  - Эффективный тайм-менеджмент (Курс, 1 час, прогресс 1%).
  - Пожарная безопасность (Курс, 7 дней, прогресс 23%).
- Будущие задачи:** Скоростная печать на клавиатуре (Курс, начинается 22 августа).

On the right side, there are sections for 'Навыки недели' (Знаток, Продавец от Бога!, Сумка-мешок QIWI, Рубашка-поло QIWI), 'Призы недели', 'Популярные курсы' (Наши продукты – май 2020 год, Обучение Excel, Управление голосом), and 'Рейтинг учеников за май' (Крамаренко Алла, Малиновская Вера, Федоренко Артем, Вы).





**Хотите обсудить задачи в части  
управления знаниями и  
обучением?**



**Алексей Зобнин**

**Руководитель направления  
KMS в Naumen**

**azobnin@naumen.ru**

**+7 926 322 23 28**