

NAUMEN

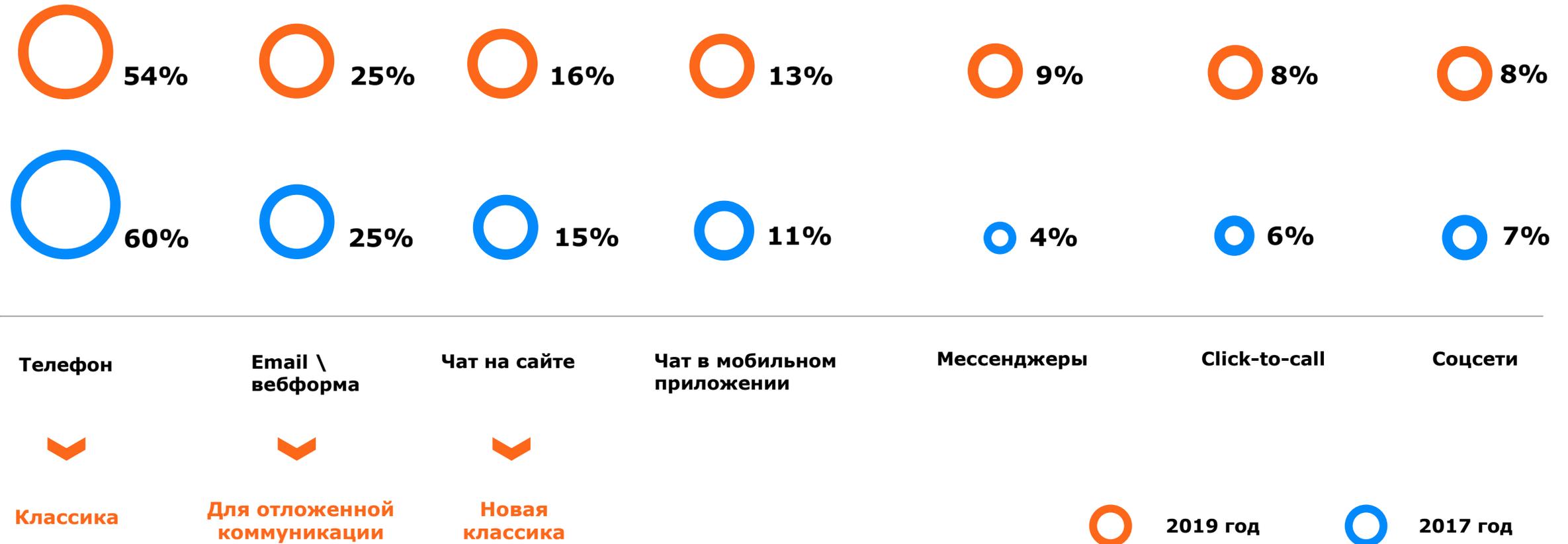
База знаний как драйвер CX

**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

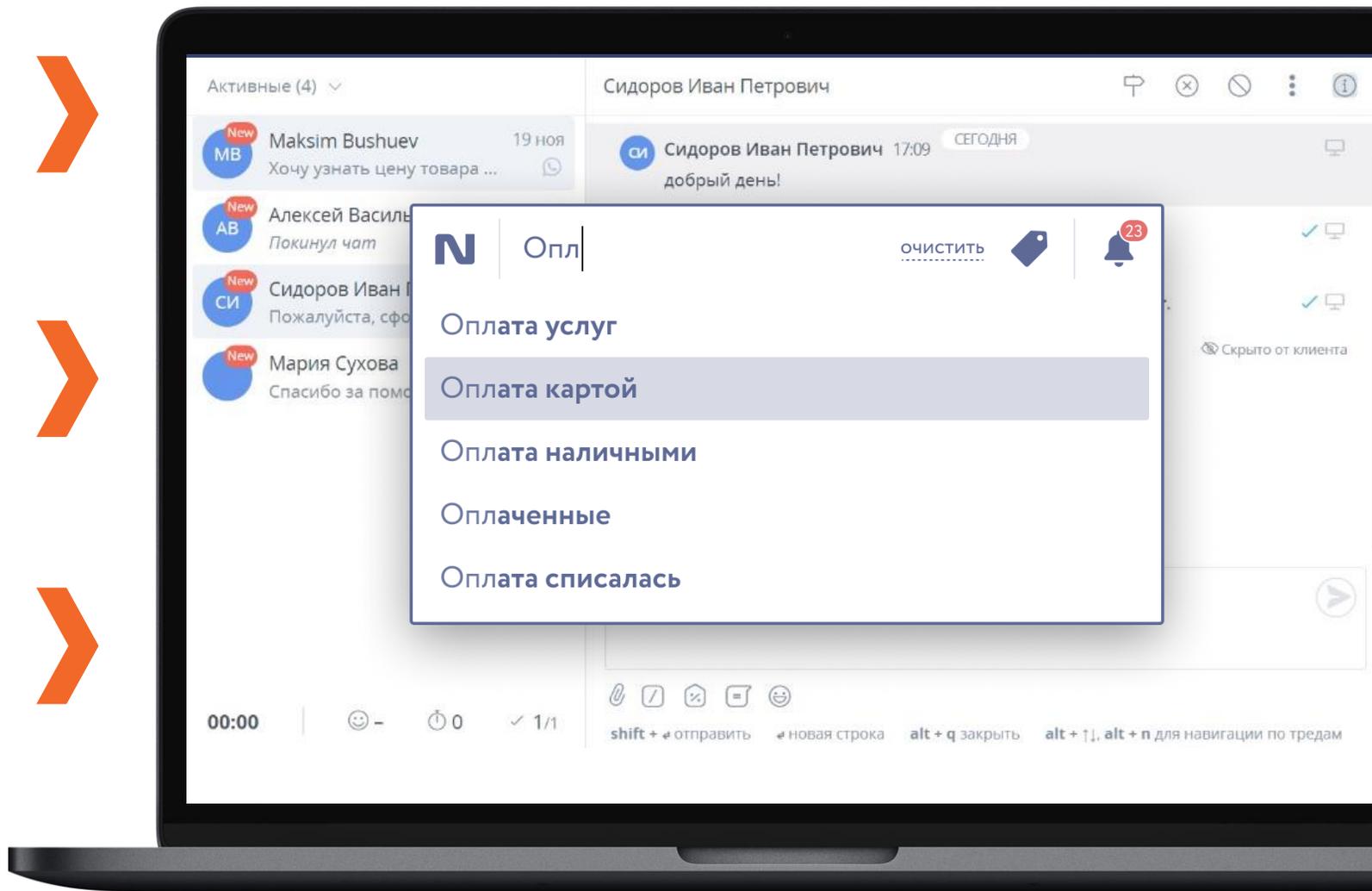
Быстрый доступ к знаниям без
переключения между окнами



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