

NAUMEN

Как крупнейшие контактные центры улучшают качество обслуживания клиентов благодаря управлению знаниями?

**Алексей Зобнин, руководитель направления
Naumen KMS и LMS**



Причины внедрения менеджмента знаний в контактных центрах

NAUMEN

Задачи CX



Ускорение консультаций
клиентов



Повышение качества консультаций
клиентов



Сокращение очереди ожидания
ответа на линии



Синхронизация ответов клиентам в
омниканальном режиме работы

Задачи менеджмента



Упрощение доступа к знаниям
компании для сотрудников



Повышение среднего уровня
знаний сотрудников



Ускорение обучения
сотрудников



Создание единого источника
знаний

Место системы управления знаниями (KMS) в контактном центре

NAUMEN



**Какие технические «фишки»
должны быть у эффективной
базы знаний?**

Must have №1

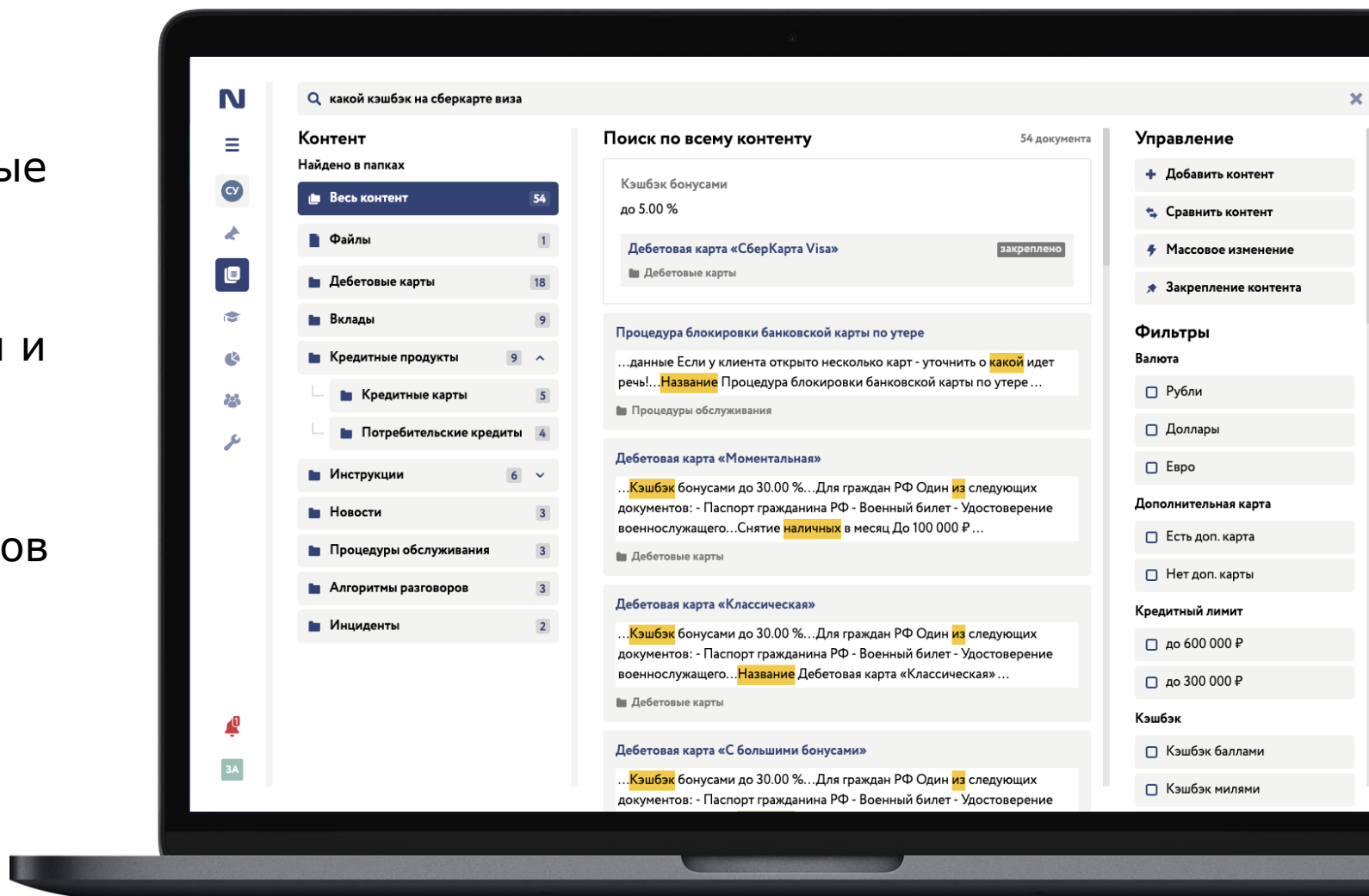
Точный и быстрый поиск

NAUMEN

Точные ответы на поисковые запросы

Поисковые подсказки, теги и сниппеты

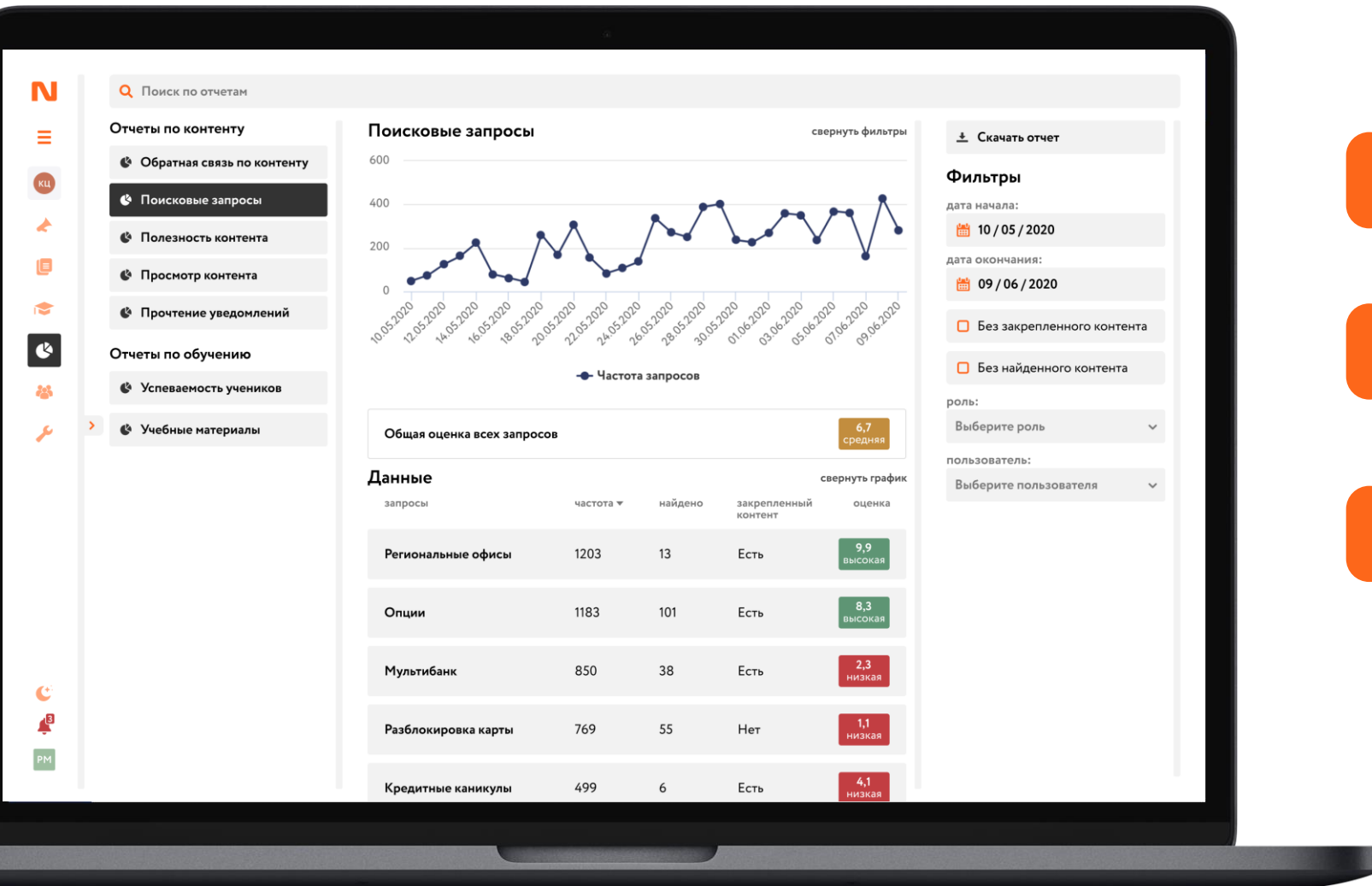
Поиск внутри статей, файлов и папок



Must have №2

NAUMEN

Отчетность для контроля качества поиска



Оценка качества поиска по поведению сотрудников

Понимание недостающего контента в системе

Понимание популярных запросов в системе

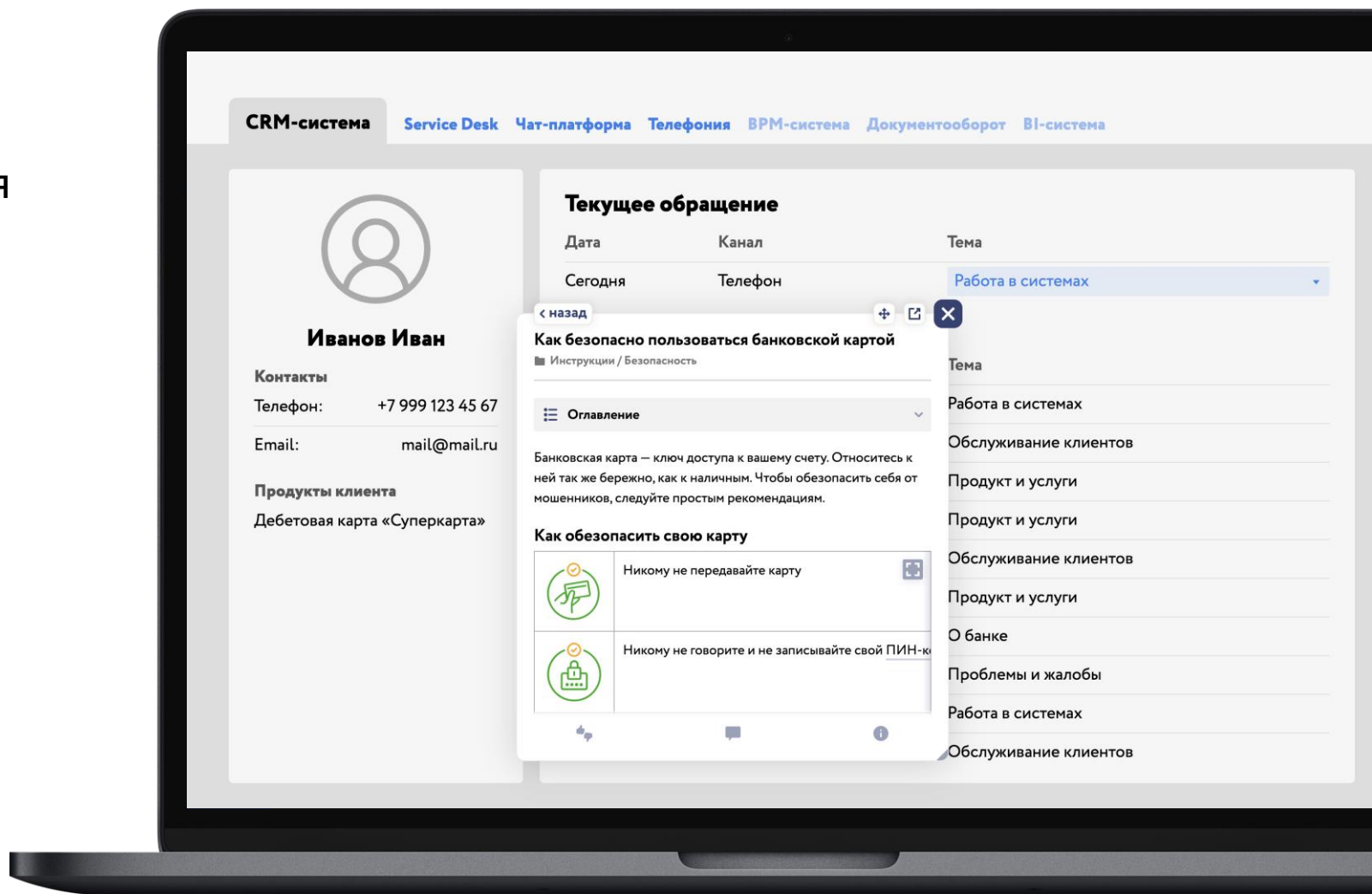
Must have №3

NAUMEN

Поиск не нужен — есть контекст

Виджет базы знаний легко встраивается во все системы компании, которыми пользуются сотрудники, и понимает, что им сейчас нужно

-  CRM-система
-  Service Desk
-  Телефония
-  Чат-платформа



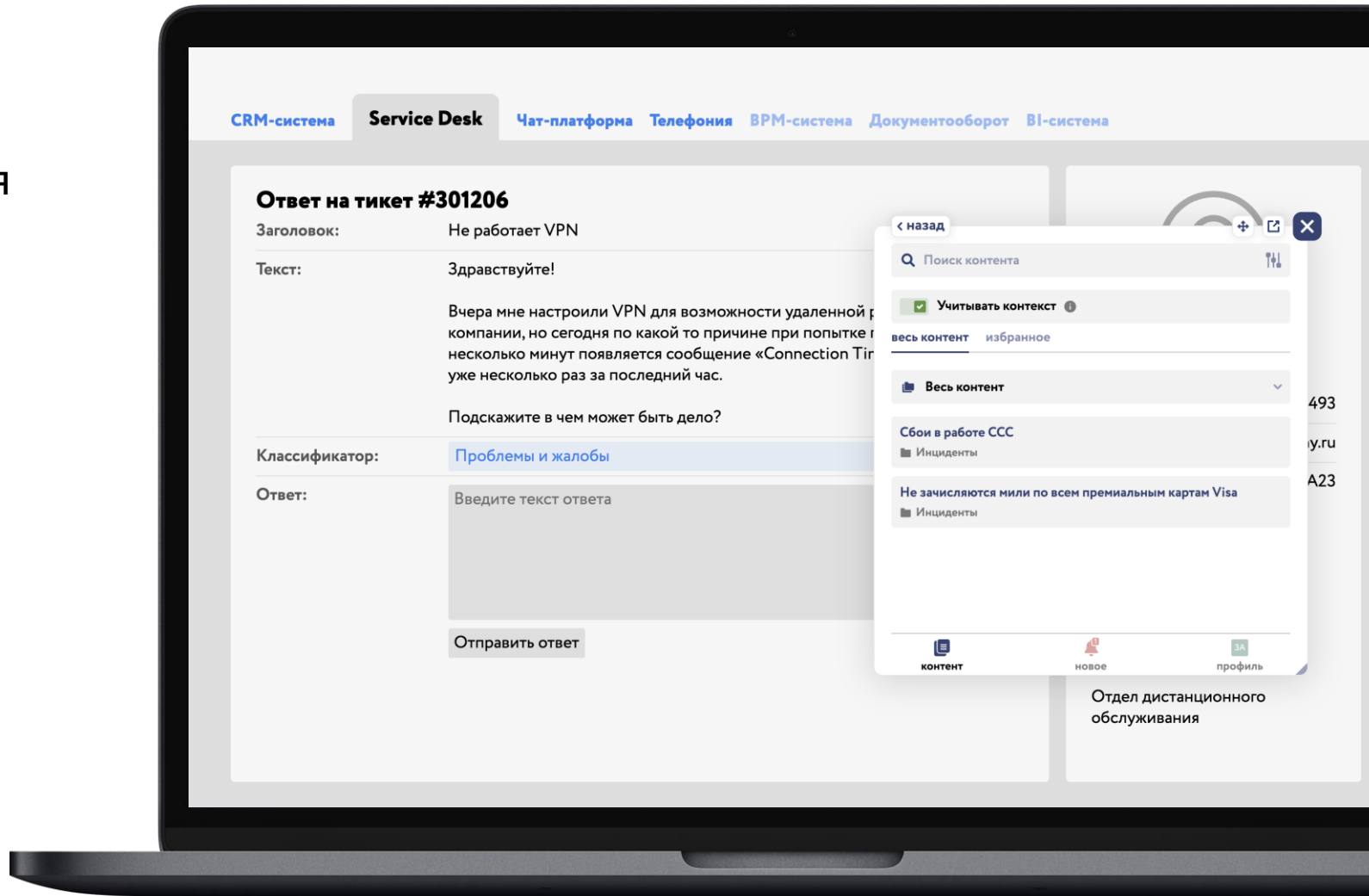
Must have №3

NAUMEN

Поиск не нужен — есть контекст

Виджет базы знаний легко встраивается во все системы компании, которыми пользуются сотрудники, и понимает, что им сейчас нужно

- CRM-система
- Service Desk
- Телефония
- Чат-платформа



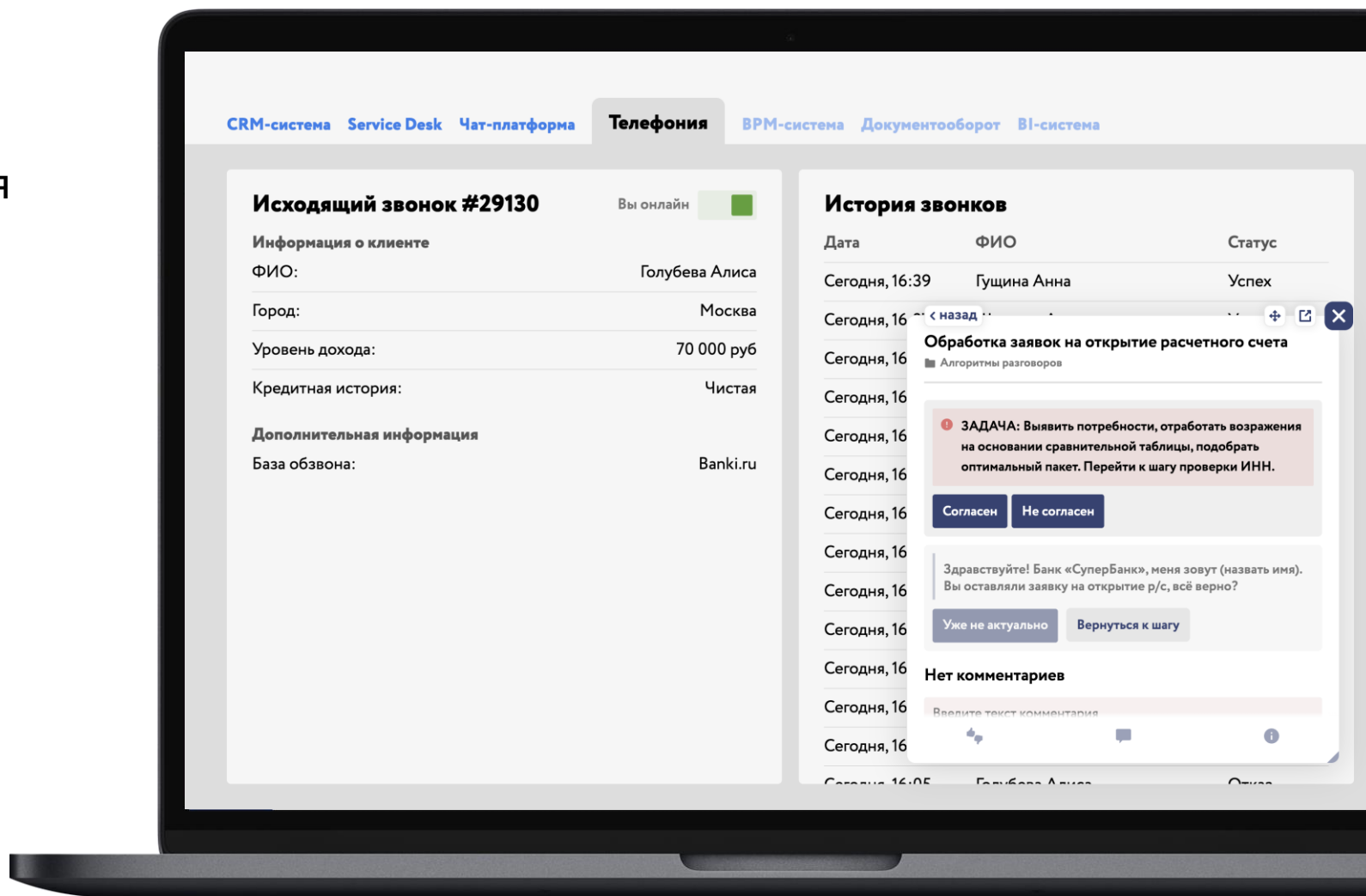
Must have №3

NAUMEN

Поиск не нужен — есть контекст

Виджет базы знаний легко
встраивается во все системы
компании, которыми пользуются
сотрудники, и понимает, что им
сейчас нужно

- CRM-система
- Service Desk
- Телефония
- Чат-платформа



Must have №3

NAUMEN

Поиск не нужен — есть контекст

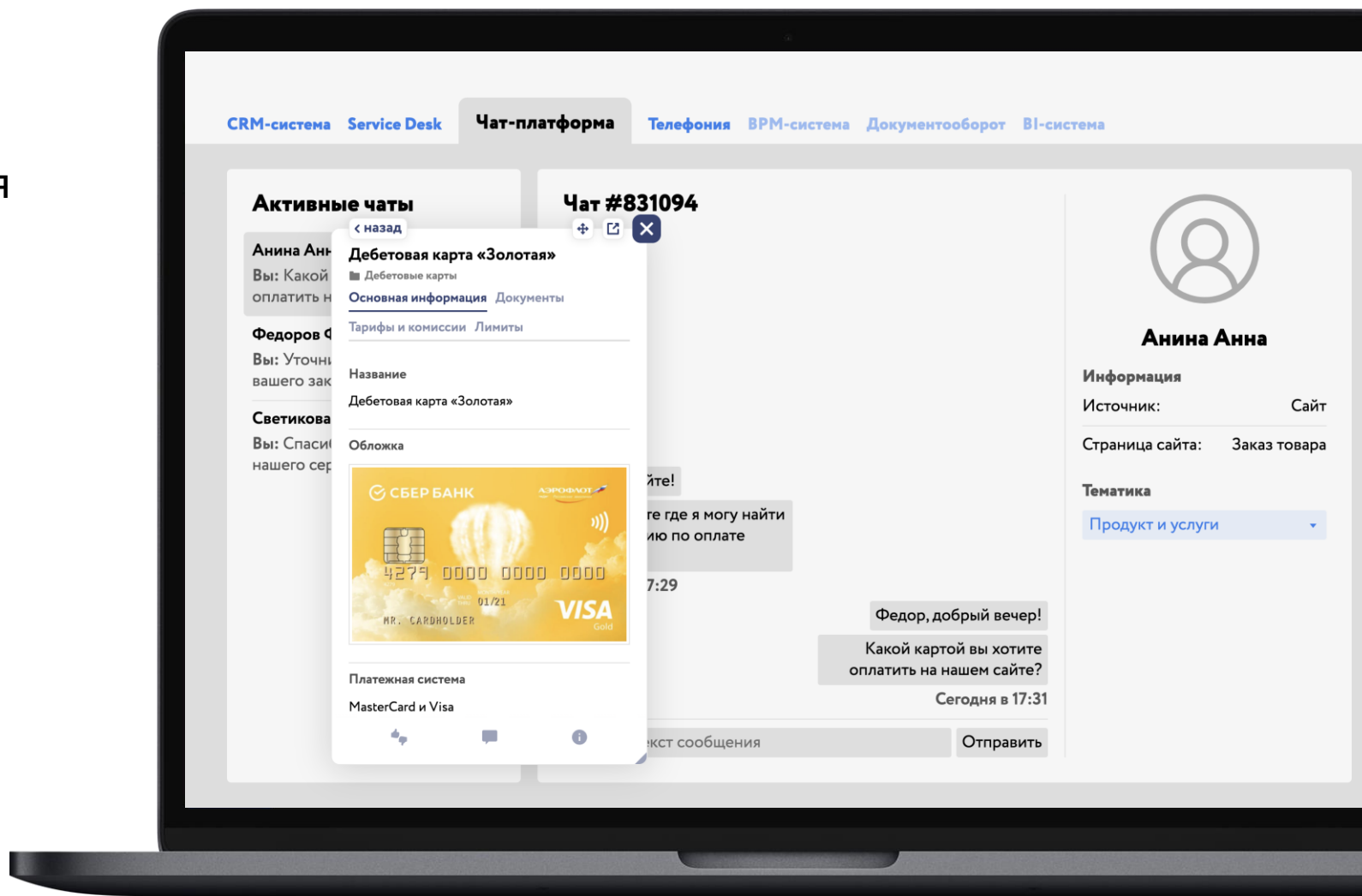
Виджет базы знаний легко
встраивается во все системы
компании, которыми пользуются
сотрудники, и понимает, что им
сейчас нужно

CRM-система

Service Desk

Телефония

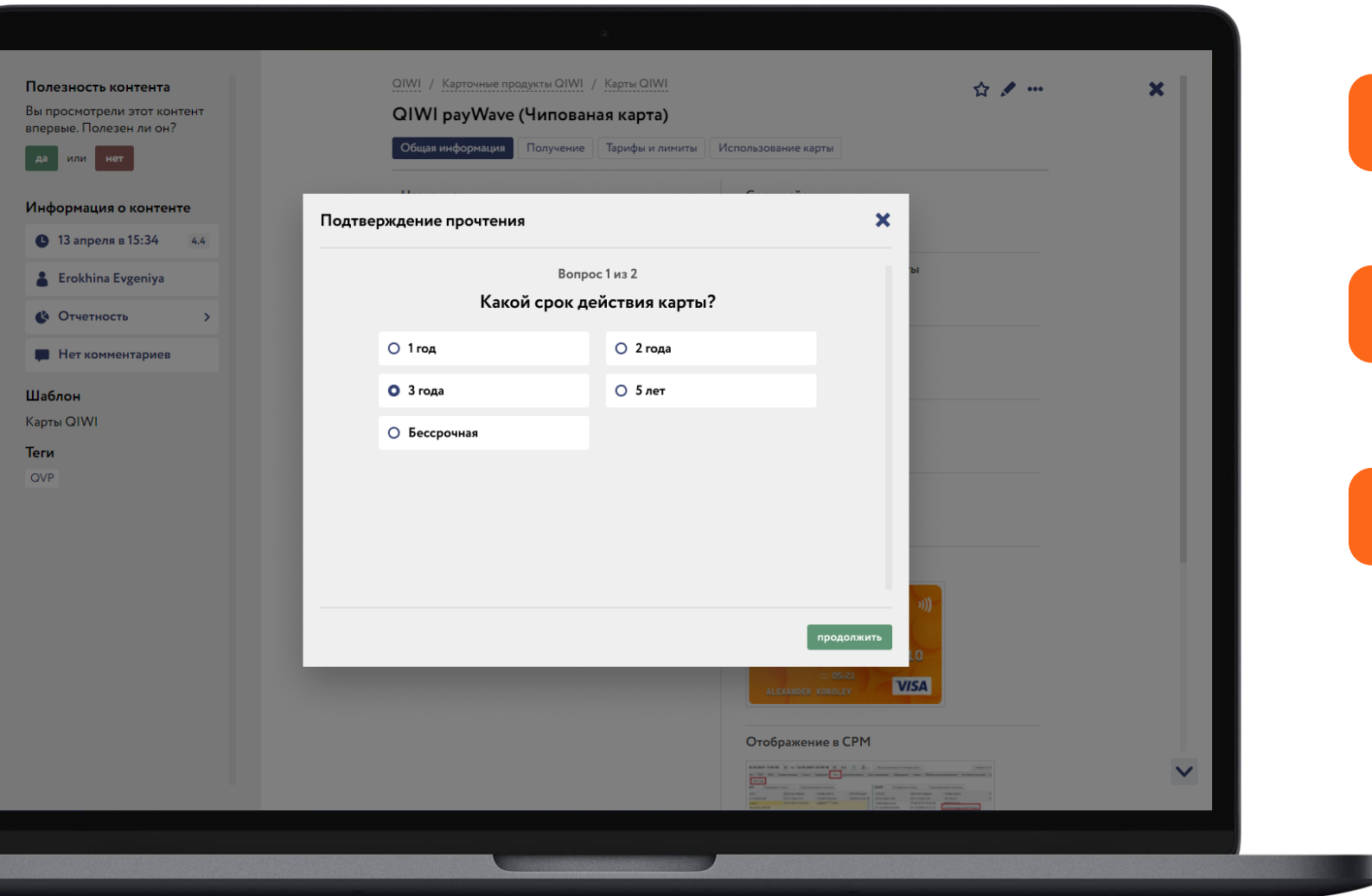
Чат-платформа



Must have №4

Обучение во время работы

NAUMEN



- Контроль за прочтением всех важных уведомлений
- Тестирование понимания изменений в контенте
- Единство информации в базе знаний и системе обучения

Must have №5

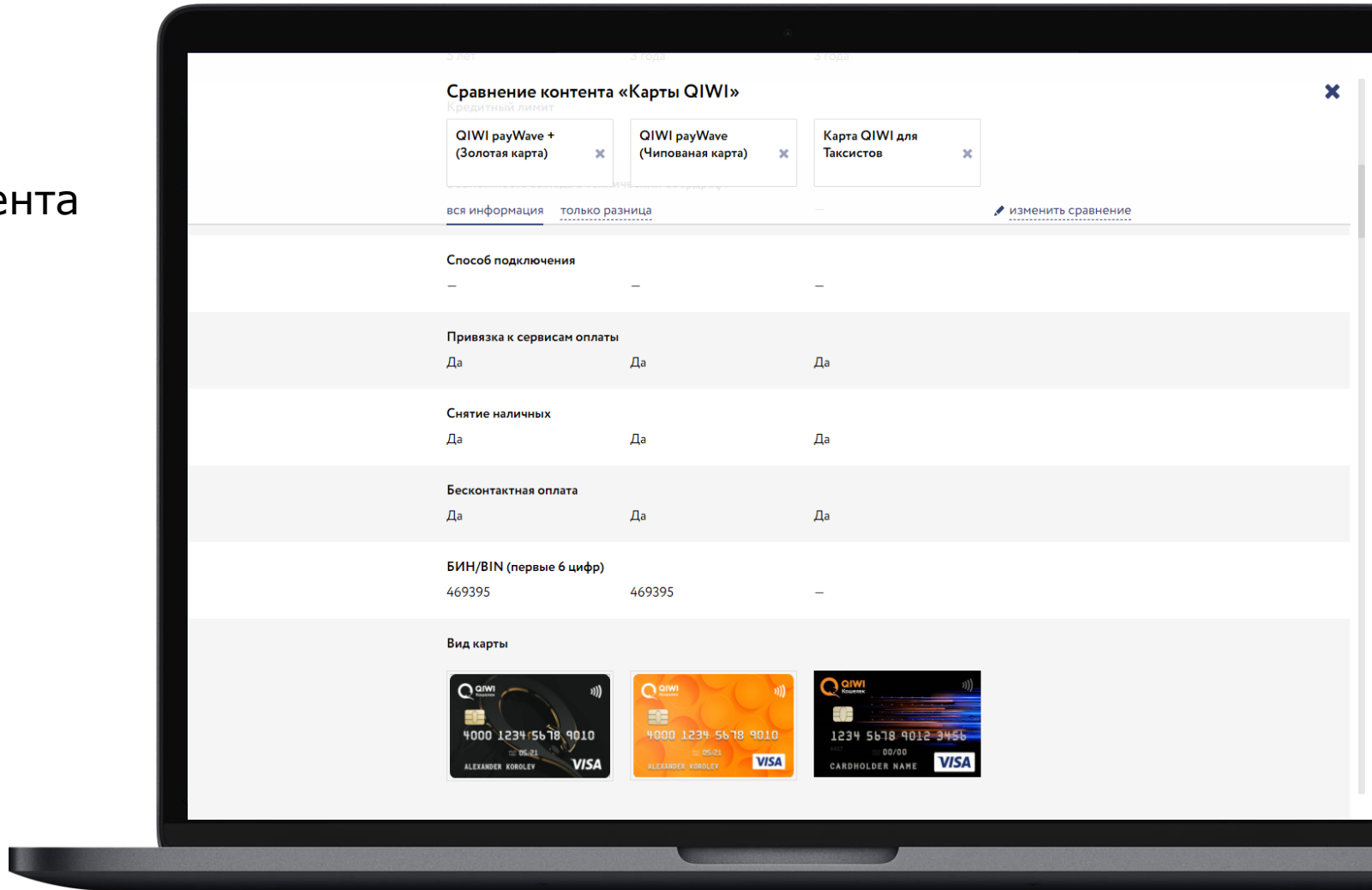
NAUMEN

Наглядное сравнение всех продуктов и услуг компании

Шаблонная структура контента для удобства сравнения

Возможность оставить только различия между продуктами и услугами

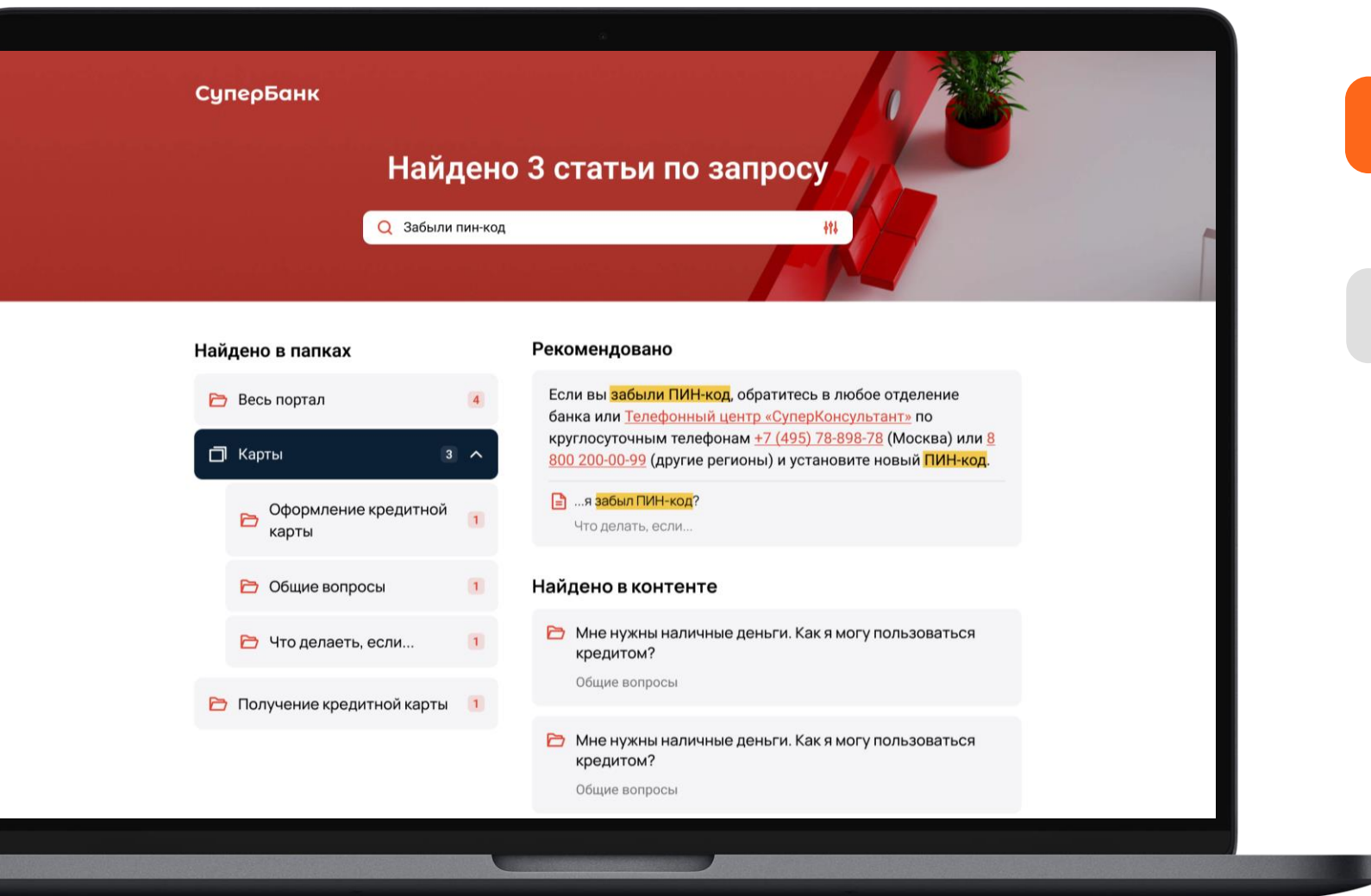
Единое хранилище всех банковских продуктов и услуг



Must have №6

Онлайн-версия базы знаний

NAUMEN



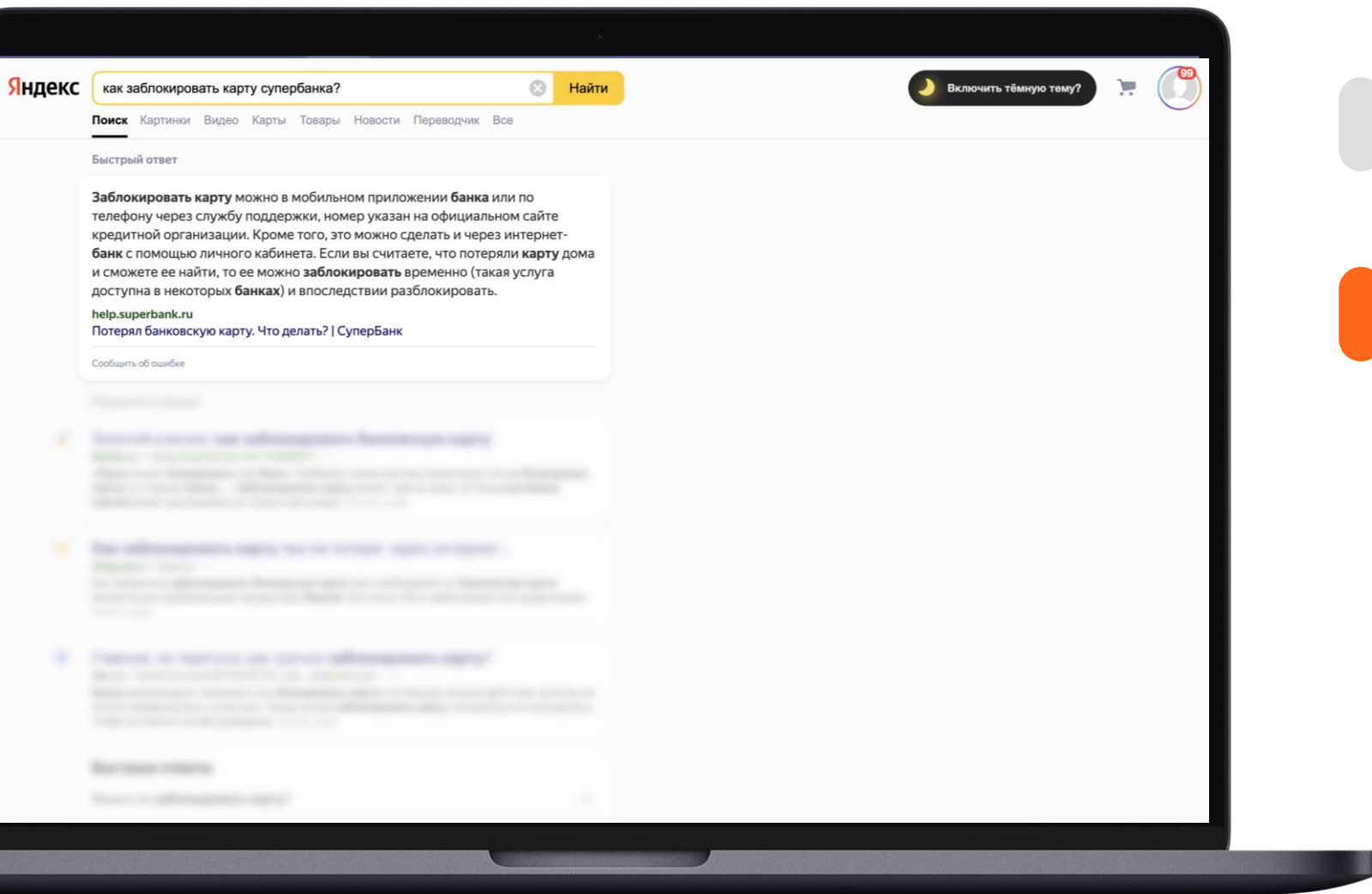
Для клиентов, партнеров и сотрудников на аутсорсе

Сокращает количество обращений в контактный центр

Must have №6

Онлайн-версия базы знаний

NAUMEN



Для клиентов, партнеров
и сотрудников на аутсорсе



Сокращает количество
обращений в контактный
центр

**Какие процессные «фишки»
применяем в менеджменте знаний
клиентского сервиса?**

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

Выделенный контент-менеджер

NAUMEN

01

Адаптация полученного от владельцев контента

02

Оптимизация поиска знаний

03

Работа с обратной связью от пользователей знаний

04

Информирование сотрудников об изменениях в знаниях

05

Анализ отчетности системы для выявления слабых мест

06

Актуализация и инвентаризация знаний, размещенных в системе

07

Выявление недостающих знаний в системе

08

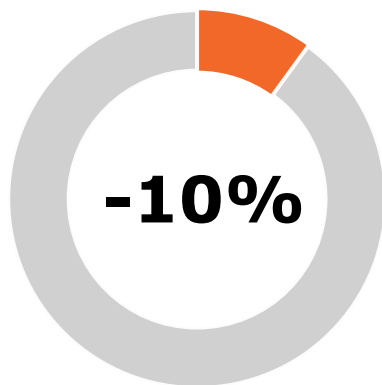
Взаимодействие с тренерами для актуализации учебных программ

Он влияет на эффективность работы десятков и сотен сотрудников

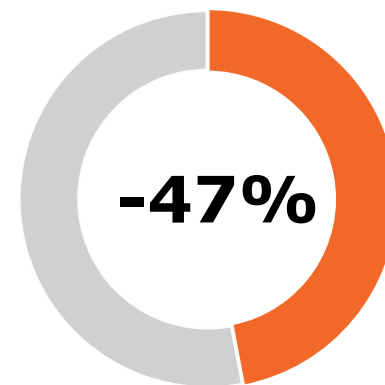
Каких эффектов можно достичь благодаря внедрению системы управления знаниями?

Ускорение обработки входящих обращений

NAUMEN



Среднее время обработки
входящих обращений (**AHT**)



Доля времени паузы (**Hold
Time**) в разговоре с клиентами

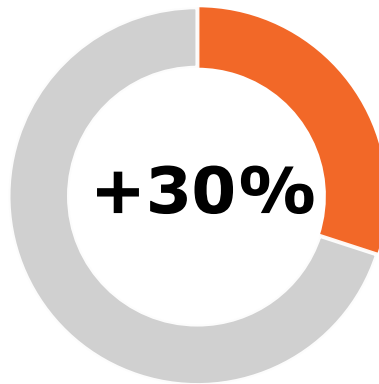


Повышение качества обслуживания и рост продаж

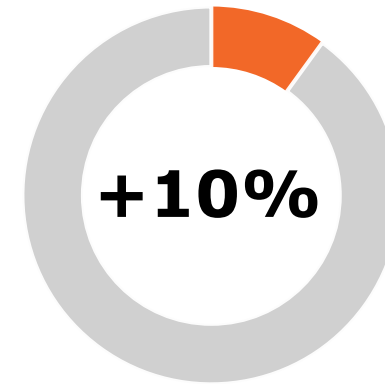
NAUMEN



Снизилось число ошибок в
консультациях по сравнению с
контрольной группой операторов



Улучшилось качество
ответов операторов на
вопросы клиентов



Рост продаж



Ускорение адаптации и онбординга персонала

NAUMEN



Снизился срок
адаптации и онбординга
персонала



Сократилось время, в течение
которого новичок достигает до
уровня опытного сотрудника



Обучение сотрудников и повышение уровня знаний

NAUMEN



+15%

Оценки еженедельного тестирования операторов контакт-центра улучшились

с 77 до 91 балла



+55%

Выросли показатели по прочтению уведомлений сотрудниками контакт-центра

с 26% до 81%

 **СОВКОМБАНК**

Naumen KMS & LMS уже выбрали крупнейшие компании и организации

NAUMEN



Ак Барс
Банк



dentsu

ЭВОНТОР



Подписывайтесь на новости
Академии менеджмента знаний
и корпоративного обучения



Узнайте подробнее о системе
управления знаниями NAUMEN KMS

