



«Учим по-другому»: как Уралсиб изменил опыт сотрудников и клиентов с помощью управления знаниями

Михаил Жучков

Директор по развитию дистанционного обслуживания
клиентов малого бизнеса Банк Уралсиб

Управление знаниями в Центре дистанционного обслуживания бизнеса Уралсиб

ДО ВНЕДРЕНИЯ NAUMEN KMS

- 01** Информация расположена в разных сетевых ресурсах и разрозненных документах
- 02** Сотрудники тратят много времени на поиск и не получают уведомления об изменении в контенте
- 03** Все это сказывалось на уровне клиентского опыта

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

- ✓ Отладить процессы работы со знаниями
- ✓ Повысить вовлеченность сотрудников и ускорить их обучение
- ✓ Улучшить качество и скорость обслуживания клиентов

Как проходили внедрение и адаптация системы управления знаниями Naumen KMS?

01

Перенос контента

Перенесли контент в новую базу знаний на Naumen KMS

02

Адаптация контента

Провели адаптацию контента, переработали его структуру и содержание

03

Внедрение концепции

Внедрили новую ставку выделенного контент-менеджера, разработали и внедрили концепцию управления знаниями

04

Адаптация сотрудников

Организовали ряд мероприятий для адаптации сотрудников к новой базе знаний

Как мы адаптировали сотрудников к новой базе знаний?

ВОВЛЕЧЕНИЕ

- › Опросы и интервью по использованию базы знаний
- › Совместная работа сотрудников и контент-менеджеров на местах
- › Ежемесячные дайджесты
- › Конкурс на обратную связь по контенту

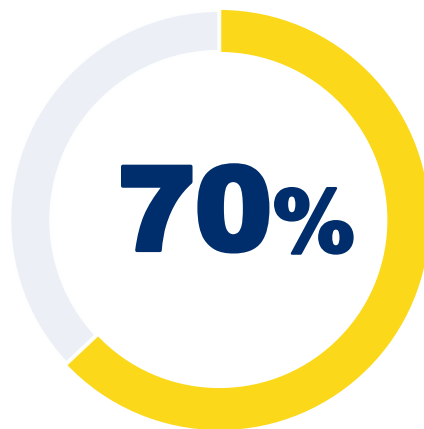
ОБУЧЕНИЕ

- › Рассылка с лайфхаками от контент-менеджера
- › Обучение стажеров функционалу базы знаний

На что повлияли мероприятия по адаптации?



Все сотрудники Центра
используют базу знаний
продажи и сервис



Выросло количество
статей в базе знаний



Увеличилось число
просмотров статей

Каждый третий вопрос клиента
решается с помощью базы знаний

Комментарии сотрудников

“

Простота поиска, ввел
необходимое словосочетание
и нашёл нужную информацию

“

Все устраивает, как она
появилась, стало удобнее
работать, в моменте помочь
клиенту решить вопрос

На **30%**
выросла оценка
операторами
базы знаний
после внедрения
Naumen KMS



**Обучение сотрудников
без базы знаний кардинально
отличается от обучения
с базой знаний**

До внедрения Naumen KMS операторы должны были запоминать информацию

01

Основное время обучения уходит на заучивание

02

Искать во время обращения клиента сложно и долго

03

Приходится искать информацию в разных источниках и проверять ее актуальность

04

Фокус на «что говорить» вместо «как говорить»

Теперь мы учим сотрудников не запоминать, а находить информацию

Базовые знания бизнес-логики,
продуктов и процессов

+ Навык работы с клиентами

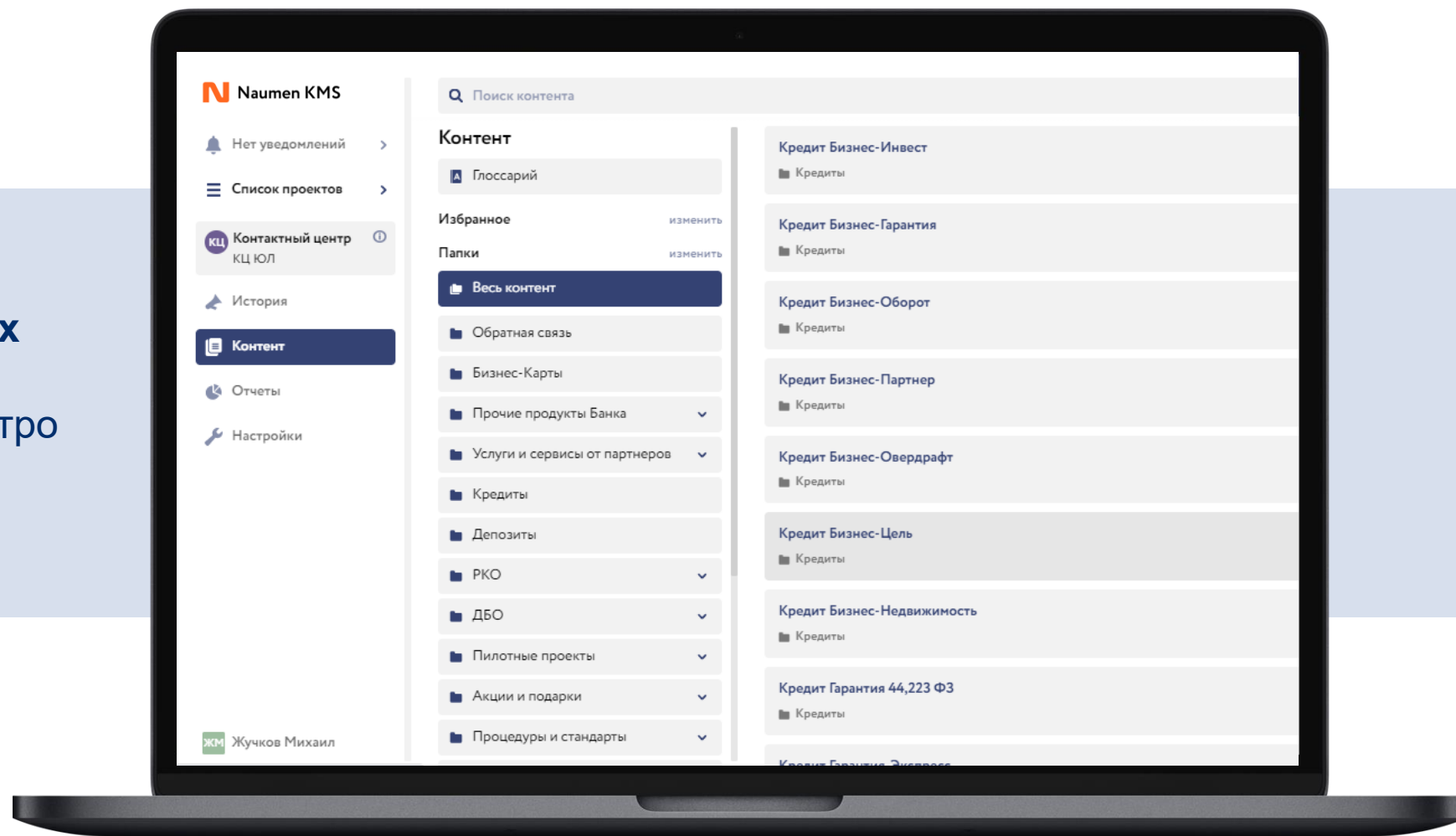
+ Инструмент поиска информации



Оператор чувствует себя
увереннее и быстрее
адаптируется к работе,
что **положительно влияет**
на клиентский опыт
и вовлеченность сотрудников

Naumen KMS позволяет сохранить доступность дистанционных каналов на высоком уровне

С помощью базы знаний мы готовим **резерв из других сотрудников**, которые в случае необходимости быстро и качественно подключаются к обслуживанию клиентов



до 92%

выросла удовлетворенность клиентов
благодаря внедрению базы знаний

Результаты проекта



Общий рост качества обслуживания



Рост качества обслуживания у стажеров



Сокращение времени обучения и адаптации новых сотрудников, в том числе при запуске новых ролей

На **10%** выросли продажи

Планы дальнейшего применения

ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ БИЗНЕСА

- › Объединение двух линий и создание универсальных сотрудников для оптимизации ресурсов и сокращения переводов обращений

РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

- › Оценка пилота для сотрудников региональной сети (продающие роли) и подключение к Naumen KMS операционистов и выездных клиентских менеджеров



Отсканируйте QR-код,
чтобы узнать подробнее
о Naumen KMS

