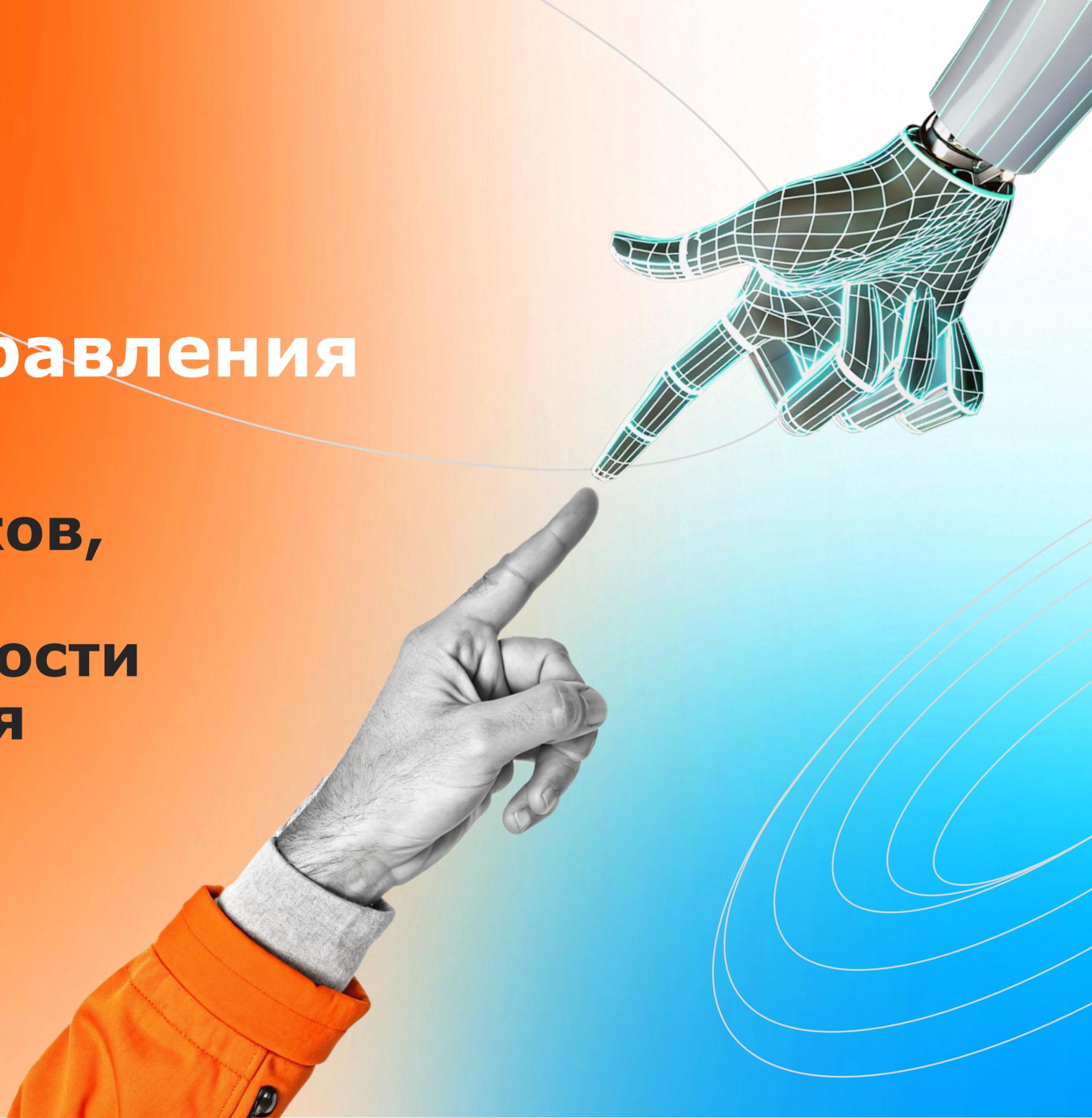


NAUMEN

Новый уровень управления знаниями с ИИ

**Разгружаем сотрудников,
усиливаем ботов
и расширяем возможности
для самообслуживания**



Спикер

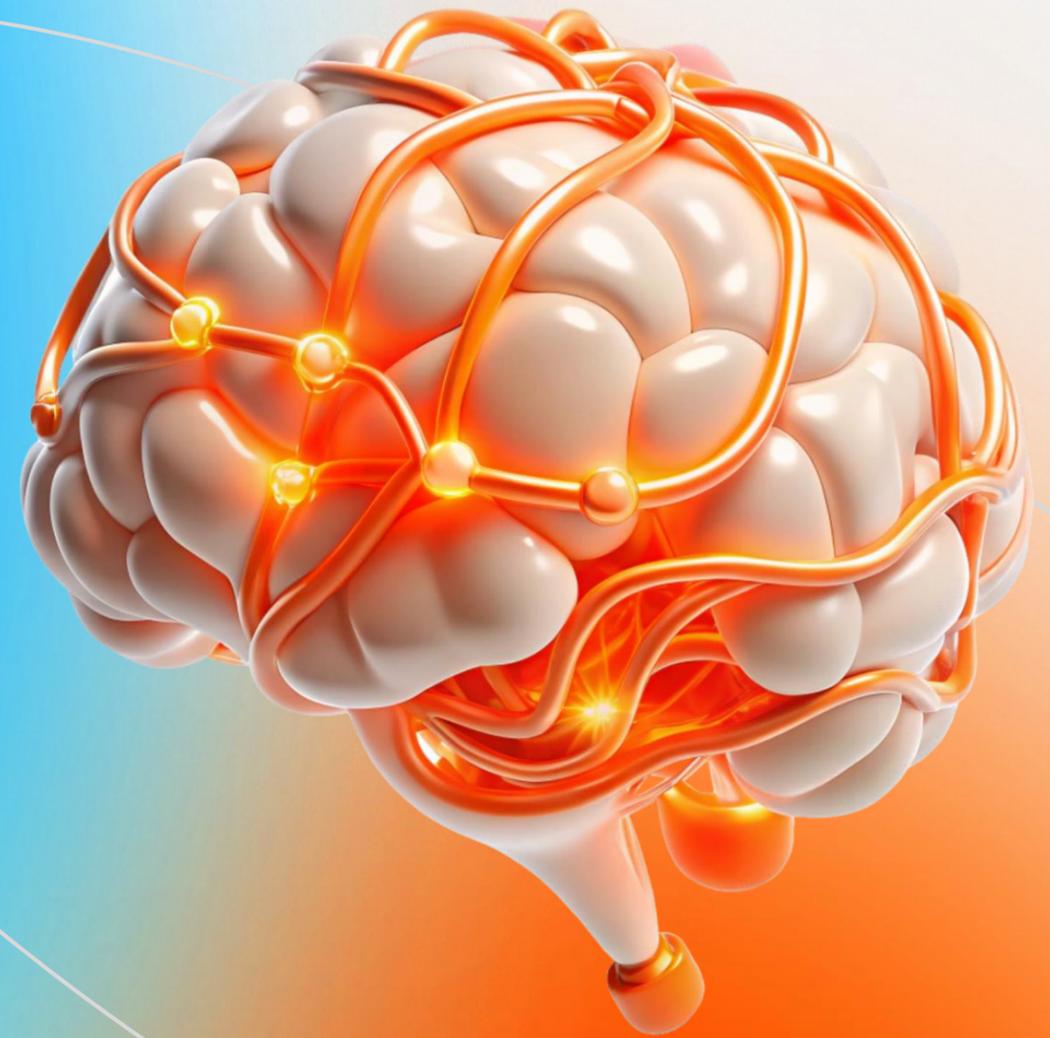
NAUMEN



Алексей Зобнин

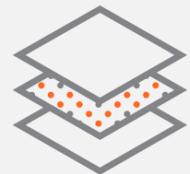
Руководитель направления
менеджмента знаний и обучения

**Почему компании
нужна системная
работа со знаниями**



Усложнились процессы консолидации, актуализации и доставки знаний

NAUMEN



Увеличивается
объем знаний



Растет
количество
каналов



Меняются
средства
автоматизации



- Сложности с поддержанием единого уровня качества знаний во всех каналах
- Рост нагрузки на сотрудников и потребность в улучшении их опыта
- Необходимость в адаптации к новым процессам потребления знаний

10+ каналов

используют в КЦ
около 20% компаний

8 каналов

используют в среднем
в КЦ России

Текущее состояние и перспективы автоматизации и использования каналов и искусственного интеллекта в контактных центрах, Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг, 2024

Кто пользуется знаниями в клиентском сервисе

NAUMEN

Сотрудник

- Оператор
- Менеджер в офисе



Генеративный ИИ

- Интеллектуальный помощник(копайлот)
- Бот



Клиент

- Самостоятельное решение вопроса без обращения в контакт-центр



Комплексный подход к работе со знаниями компании

NAUMEN



Удобная платформа Naumen KMS&LMS



Качественный контент



Единый источник знаний



Эффективный поиск



Рефакторинг контента



Сбор обратной связи



Надежное информирование



Регламентация процессов



Аналитика



Гибкий ролевой доступ



Обучение менеджменту знаний

Использование ИИ-технологий расширяет возможности базы знаний

NAUMEN

Naumen KMS Copilot —

**интеллектуальный помощник
для решения задач сотрудников**

ТОП-5 приоритетов в 2025
для команд, занимающихся
управлением знаниями

41%

интеграции в ИИ
и «умные технологии»

*KNOWLEDGE MANAGEMENT PRIORITIES
AND TRENDS, APQC, 2025*

Клиентский сервис активно внедряет генИИ под разные задачи

NAUMEN



Повышение эффективности работы сотрудников на разных ролях



Расширение возможностей для различных технологий



Улучшение пользовательского опыта клиента

Состояние использования ИИ в КЦ в России

37% используют сейчас

41% не используют, но планируют пилоты / внедрить в течение 1-2 года

Текущее состояние и перспективы автоматизации и использования каналов и искусственного интеллекта в контактных центрах, Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг, 2024

**Как Naumen KMS Copilot
снижает нагрузку
на сотрудников**



Помогает оператору в режиме второго пилота

NAUMEN

Генерация готового
ответа на вопрос
сотрудника

Сравнение нескольких
продуктов / сервисов
и выделение
преимуществ

Быстрые подсказки
во время работы
с клиентом

Помощь с написанием
текстового сообщения
или письма

+40%

**повышение
эффективности
работы сотрудников**



Встраивается в рабочее место сотрудника

NAUMEN

Виджет с классическим поиском

По заданному в поиске **ключевому слову** выводит в результатах список статей:

- заранее подготовленные контент-менеджером
- в контексте выполняемой задачи и с учетом роли сотрудника
- из единственного источника информации – базы знаний

Было



Naumen KMS Copilot

По заданному **вопросу / проблеме / задаче** генерирует ответ:

- готовый, развернутый ответ на естественном языке
- уникальный, которого нет в базе знаний
- с использованием базы знаний и других корпоративных источников информации

Стало

✦ Как настроить vpn?

Чтобы настроить VPN на компьютере, выполните следующие шаги:

1. Откройте "Параметры" и перейдите в раздел "Сеть и интернет", затем выберите "VPN" и кликните по кнопке "Добавить VPN".
2. В поле "Поставщик услуг VPN" выберите "Microsoft (бесплатный)"

Уточнить вопрос...

найдено в базе знаний файлы глоссарий

[Дебетовая карта «СберКарта Visa»](#)

■ Банковские карты / Дебетовые

[Дебетовая карта «Карта с большими бонусами»](#)

■ Банковские карты / Дебетовые

📁 Смотреть все найденные

Naumen KMS Copilot работает быстро и качественно



NAUMEN

до 2-х раз
сокращение времени
на поиск ответа

94% ответов

корректны или частично
корректны на проекте с
**хорошей структурой базы
знаний и качественными
статьями**

Демонстрация работы виджета в системах компании:

CRM-система **Service Desk** Чат-платформа Телефония Таск-менеджер BPM-система BI-система

Ответ на тикет #301206

Заголовок: Не работает VPN

Текст: Здравствуйте!

Вчера мне настроили VPN для возможности удаленной работы в сервисах компании, но сегодня по какой-то причине при попытке подключиться через несколько минут появляется сообщение «Connection Timeout». Пробовал уже несколько раз за последний час.

Подскажите в чем может быть дело?

Классификатор: Выберите вид услуги

Ответ: Введите текст ответа

Отправить ответ



Петров Петр

Контакты

Телефон: 493

Email: p.petrov@company.ru

Офис: г. Москва, кабинет А23

Должность

Менеджер проектов по
цифровому развитию

Подразделение

Департамент клиентского
сервиса

Отдел дистанционного
обслуживания



Ускоряет работу контент-менеджера через готовые запросы

NAUMEN

Создать

Улучшить

Оценить

название: Вклад

расположение: Личный кабинет

Вклад — это одна из самых популярных и безопасных форм хранения денег. Открывая вклад в банке, вы не только сохраняете свои сбережения, но и получаете возможность заработать на процентах. Банки предлагают различные виды вкладов, которые отличаются по срокам, процентным ставкам и условиям досрочного снятия средств.

Типы вкладов:

1. Срочные вклады — это вклады на определённый срок, например, 6 месяцев, 1 год или 3 года.

Помоги написать

Банковские вклады

О чем будет текст?

Банковские вклады — это один из самых популярных и надёжных способов сохранить и приумножить свои сбережения. Они позволяют разместить деньги в банке на определённый срок под заранее установленный процент, что приносит владельцу стабильный доход.

Виды банковских вкладов

1. Срочные вклады — открываются на конкретный срок (от нескольких месяцев до нескольких лет). Чем дольше срок вклада, тем выше процентная ставка.
2. Вклады до востребования — позволяют свободно распоряжаться деньгами, но процент по ним, как правило, ниже.
3. Пополняемые вклады — дают возможность вносить дополнительные средства в течение срока действия договора.
4. Сберегательные вклады — предназначены для долгосрочного хранения денег с высокой процентной ставкой.
5. Вклады с капитализацией — проценты по такому вкладу начисляются и добавляются к основной сумме, увеличивая итоговый доход.

Преимущества банковских вкладов

название: Вклад

расположение: Личный кабинет

Вклад — это одна из самых популярных и безопасных форм хранения денег. Открывая вклад в банке, вы не только сохраняете свои сбережения, но и получаете возможность заработать на процентах. Банки предлагают различные виды вкладов, которые отличаются по срокам, процентным ставкам и условиям досрочного снятия средств.

Типы вкладов:

1. Срочные вклады — это вклады на определённый срок, например, 6 месяцев, 1 год или 3 года.

Спросите Ask AI

Применить Сбросить Вставить ниже

Попробовать еще раз

название: Вклад

расположение: Личный кабинет

Вклад — это одна из самых популярных и безопасных форм хранения денег. Открывая вклад в банке, вы не только сохраняете свои сбережения, но и получаете возможность заработать на процентах. Банки предлагают различные виды вкладов, которые отличаются по срокам, процентным ставкам и условиям досрочного снятия средств.

Типы вкладов:

1. Срочные вклады — это вклады на определённый срок, например, 6 месяцев, 1 год или 3 года.

Привет! Как я могу вам помочь?

Совет

Помоги написать

Получить совет

Резюмируй эту страницу

Сделай таблицу

Введите текст

Обычный текст

Опубликовать

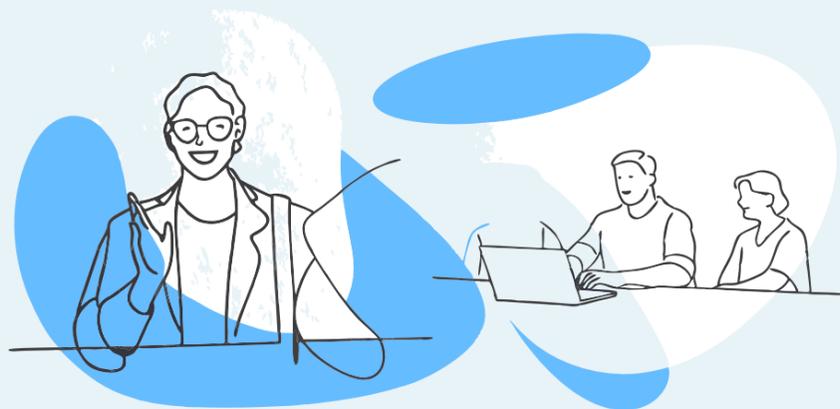
Экономит время менеджера по обучению и наставника

NAUMEN

Ускоряет выход новых сотрудников на целевые показатели

-60%

сокращение длительности онбординга



Упрощает адаптацию опытных сотрудников на новых проектах

-40%

сокращение обращений к коллегам



Объединяет источники знаний для ИИ и сотрудников

NAUMEN

Возможен **поиск по нескольким источникам** с применением RAG-технологии



Продуктовый каталог



Список магазинов/офисов



Портал FAQ на сайте



Базы знаний других подразделений



Архив

Антирекорд

сотрудники использовали **12** систем, чтобы найти ответ на вопрос

NAUMEN

**Как портал самообслуживания
помогает клиентам и не только**



Повышает самостоятельность клиентов, партнёров и сотрудников на аутсорсе

NAUMEN

Удобно клиенту

Мгновенные ответы без обращения к оператору

39%

поколения Z откажутся от решения проблемы, если не найдут ответ онлайн*

Выгодно и безопасно для компании:

- Высвобождение времени у оператора для решения сложных запросов
- Поддержка единой платформы для базы знаний и портала самообслуживания
- Отсутствие риска утечки внутренней информации

20%-40% запросов

клиентом могут быть решены самостоятельно**

СуперБанк

что такое cvv

СуперБанк

Контент

- Весь контент 1
- Инструкции 1
 - Для клиентов 1
 - Безопасность
 - Для сотрудников

Найдено в контенте

Закреплено экспертом

CVV и CVC — это коды безопасности вашей банковской карты. Их задача — подтвердить подлинность карты при оплате товаров или услуг в интернете.

Код находится на обратной стороне вашей карты. Если у вас [Цифровая карта](#), код можно узнать в приложении Сбербанк Онлайн. Для этого в приложении выберите нужную карту → «Информация о карте» → «Прислать CVC/CVV в СМС». Трёхзначный номер придёт в СМС.

Никогда и никому не сообщайте CVC/CVV вашей карты.

Что такое CVV и CVC-коды карты?
Для клиентов

* Leadership Vision for 2024, Top 3 Strategic Priorities for Heads of Customer Service & Support, Gartner

** По мнению 83% опрошенных руководителей, Reimagine Service: Redistributing Interactions to Self-Service, Gartner

Портал с генИИ решает более сложные и нетиповые вопросы клиентов

NAUMEN

**Статичный портал
самообслуживания**

ищет совпадения запроса
и контента



**Интерактивный
портал с генИИ**

понимает даже разговорный
язык и генерирует ответ



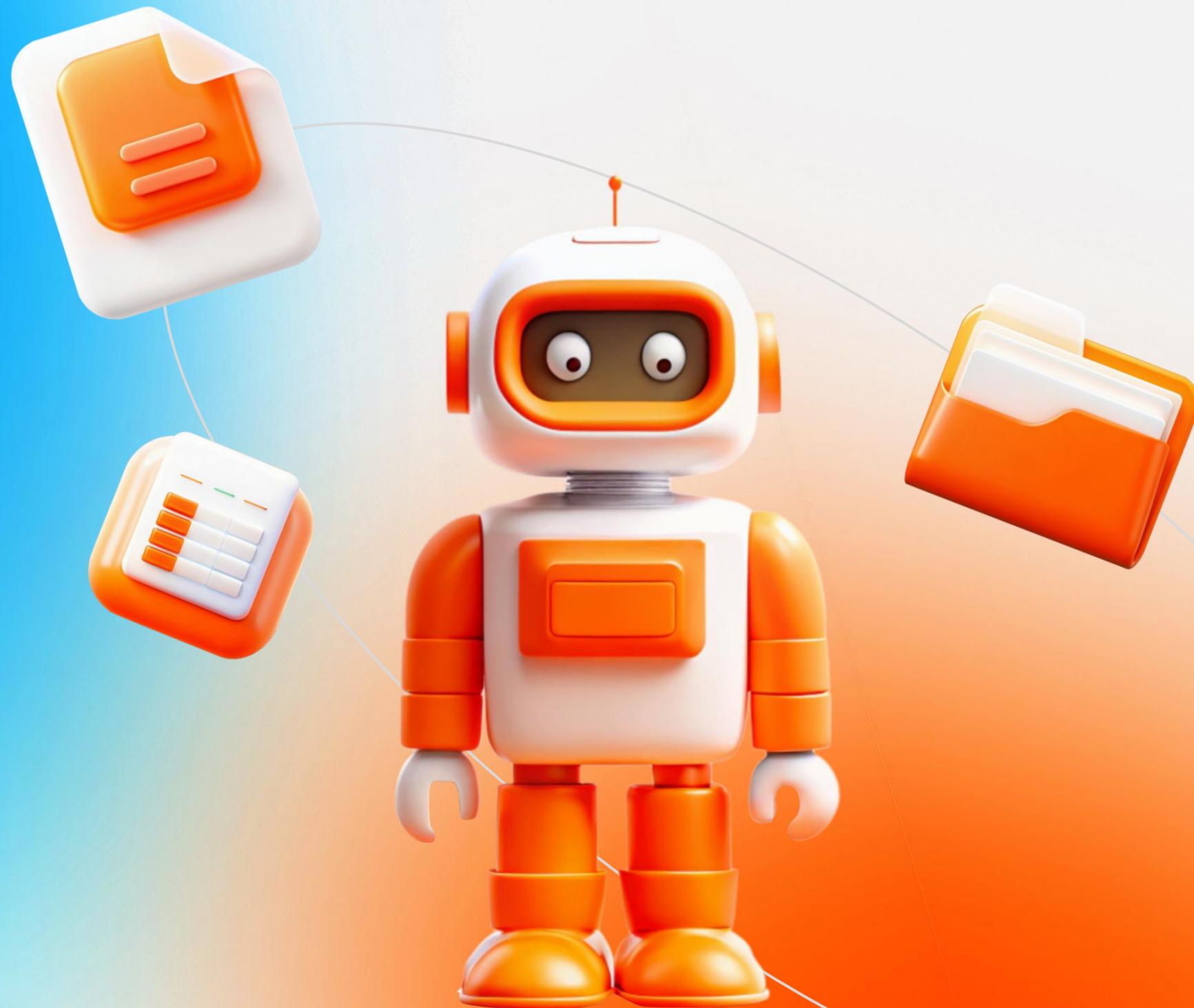
83%

**КЦ ожидают увеличение объема контактов
в чат-боте и веб-самообслуживании**

Аналитический отчет "Тренды развития индустрии контактных центров", Национальная Ассоциация Контактных Центров, 2024

NAUMEN

**Как качественная
база знаний
усиливает ботов**



Обращение к единому источнику знаний

Аналитик опирается на готовые и актуальные статьи и документы

Бот выдает краткие исчерпывающие формулировки и ссылки на дополнительную информацию

Если **бот** не нашел готовый сценарий, то **генИИ** готовит ответ на основе знаний в KMS

Снижение временных затрат на управление сценариев

Повышение удовлетворённости клиента скоростью и качеством ответа

Повышение автоматизации

NAUMEN

**Почему качественные
знания нужны всем**



Качество ответов гениИ зависит от качества знаний

NAUMEN

Мы умеем его повышать

+10,3%

рост качества ответов

если Naumen KMS Copilot **не нужно разделять информацию** по действиям клиента и оператора



+43,8%

рост качества ответов

если база знаний **хорошо структурирована** и содержит **качественные статьи** с инструкциями для операторов



Организуем эффективное управление знаниями под ключ

NAUMEN

Проанализируем текущий подход к управлению знаниями

Создадим структуру базы знаний, перенесем и/или переработаем статьи

+36%

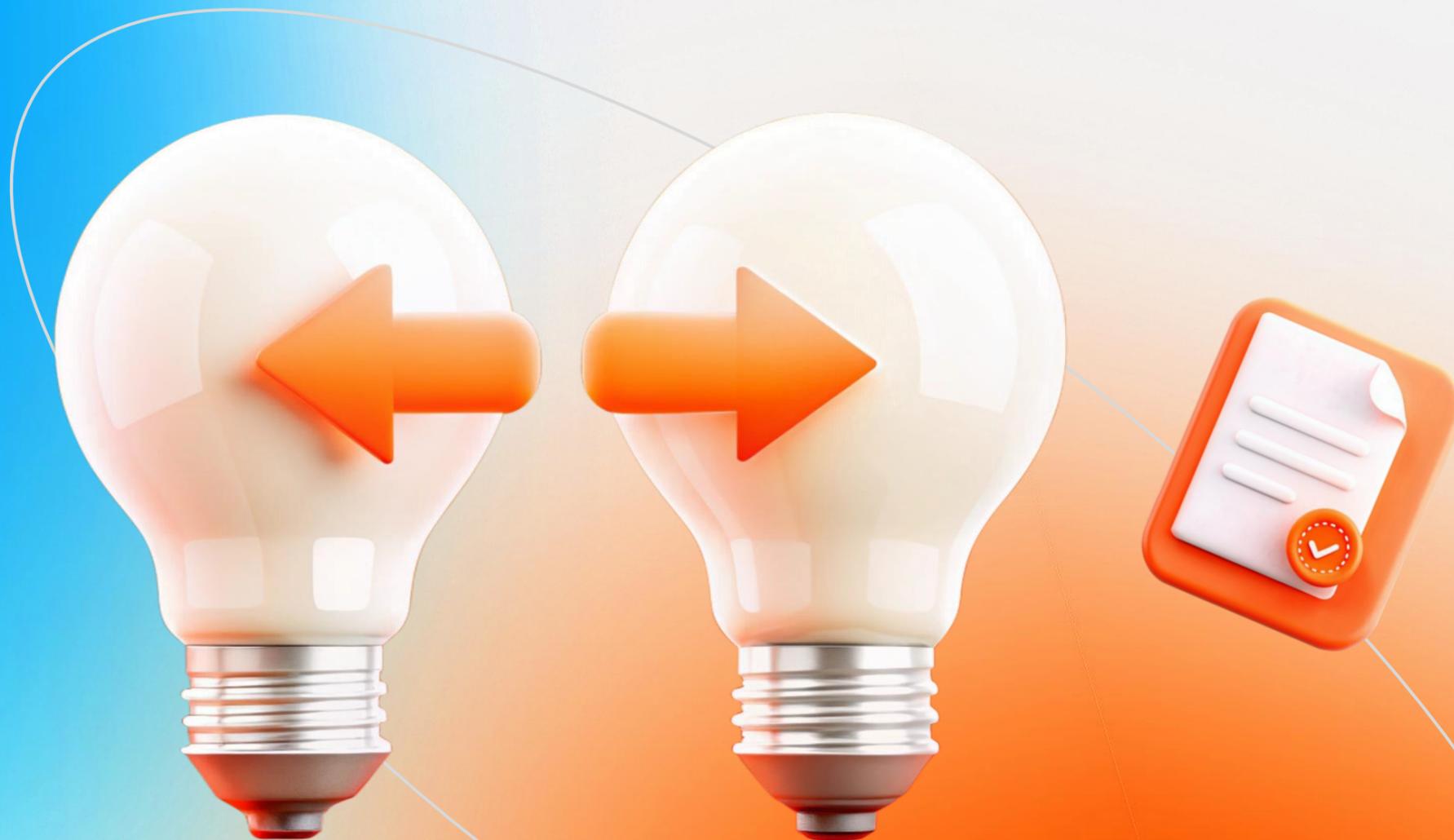
**средний прирост
понятности информации
в базе знаний для
сотрудников**

Регламентируем процесс создания и обновления контента

Обучим и замотивируем операторов и контент-менеджеров



**Каких результатов
можно добиться
на проекте**



Миграция базы знаний для контакт-центра

ПЕТРОВИЧ

База знаний на Naumen KMS — единый источник знаний для сотрудников 4 отделов контакт-центра и 2 отделов компании, из которых около 80% работают удаленно

Круглосуточная поддержка клиентов B2C и B2B, а также партнеров по всей стране

1-й этап

Предпосылки проекта — растущий объем знаний и количество сотрудников

- Сложности в унификации знаний для всех каналов коммуникации
- Низкая активность сотрудников при сборе обратной связи
- Недостаточно эффективный поиск по «электронному блокноту»
- Сложности с обновлением информации

-9,9%

снижение АНТ

благодаря Naumen KMS и голосовому боту-суфлеру на основе решения Naumen Conversational Intelligence

530 000+

обращений клиента в КЦ
в месяц в высокий сезон



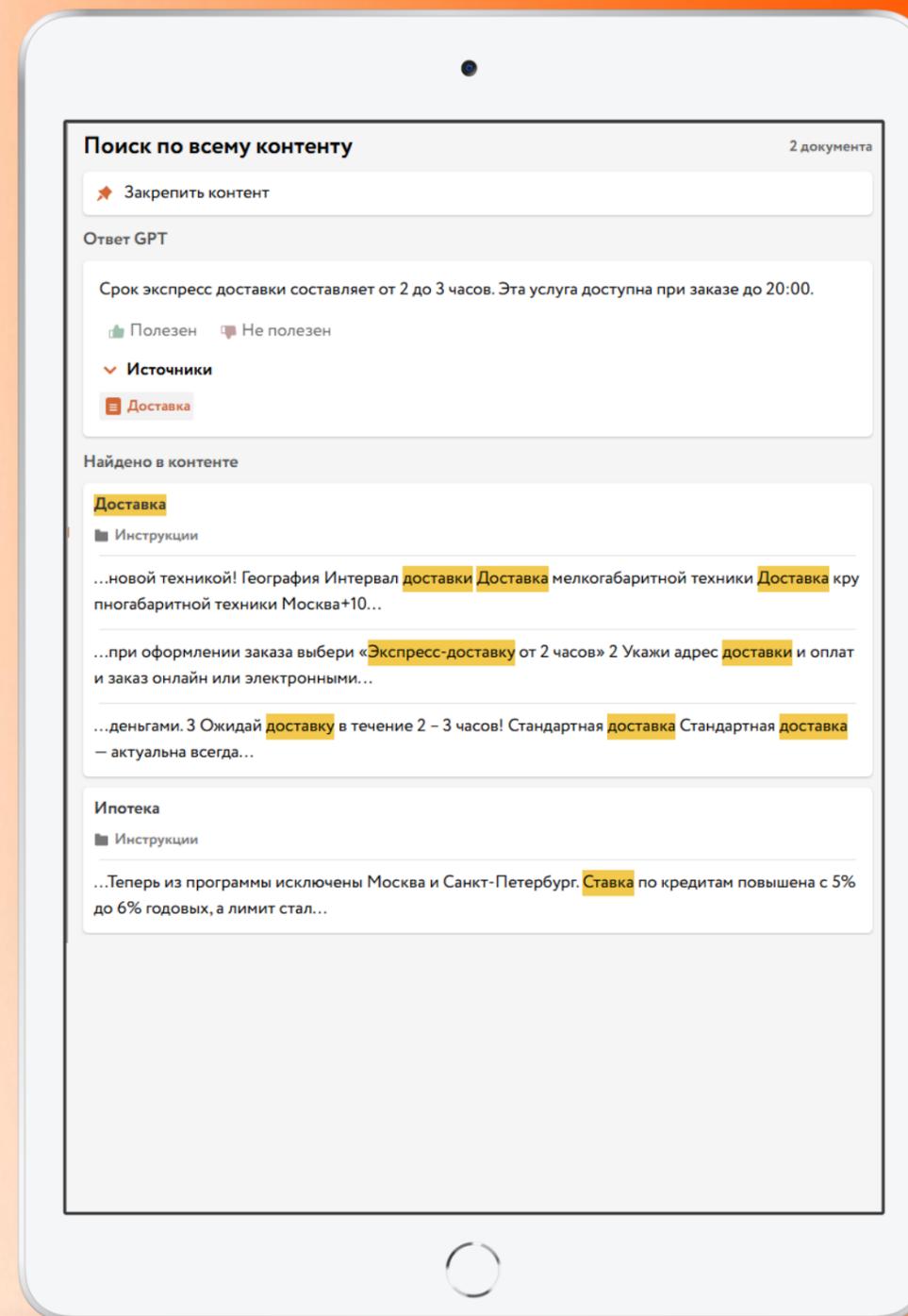
Продолжение оптимизации работы КЦ с Naumen KMS Copilot

Задача

Оптимизировать работу с разноформатными запросами: выдавать полный ответ на сложные вопросы, краткий ответ на точечные запросы

Результат

Готовый ответ для клиента – под заданный формат и с использованием только публичной информации



ПЕТРОВИЧ

2-й этап

Пилот

950+
пользователей

800+
статей

Оптимизация процесса обмена знаниями между несколькими отделами

ОККАМ

1-й этап

База знаний на Naumen KMS позволила ускорить онбординг новых сотрудников и адаптацию опытных специалистов при работе с новыми проектами

Предпосылки проекта — неэффективная работа со знаниями при переходе на гибридный график работы

- Разрозненные решения для хранения информации
- Недостаточное удобство и прозрачность рабочих процессов
- Низкая эффективность процесса онбординга
- Сложности при совместной работе большого числа пользователей

1000+
пользователей



2500+
единиц контента



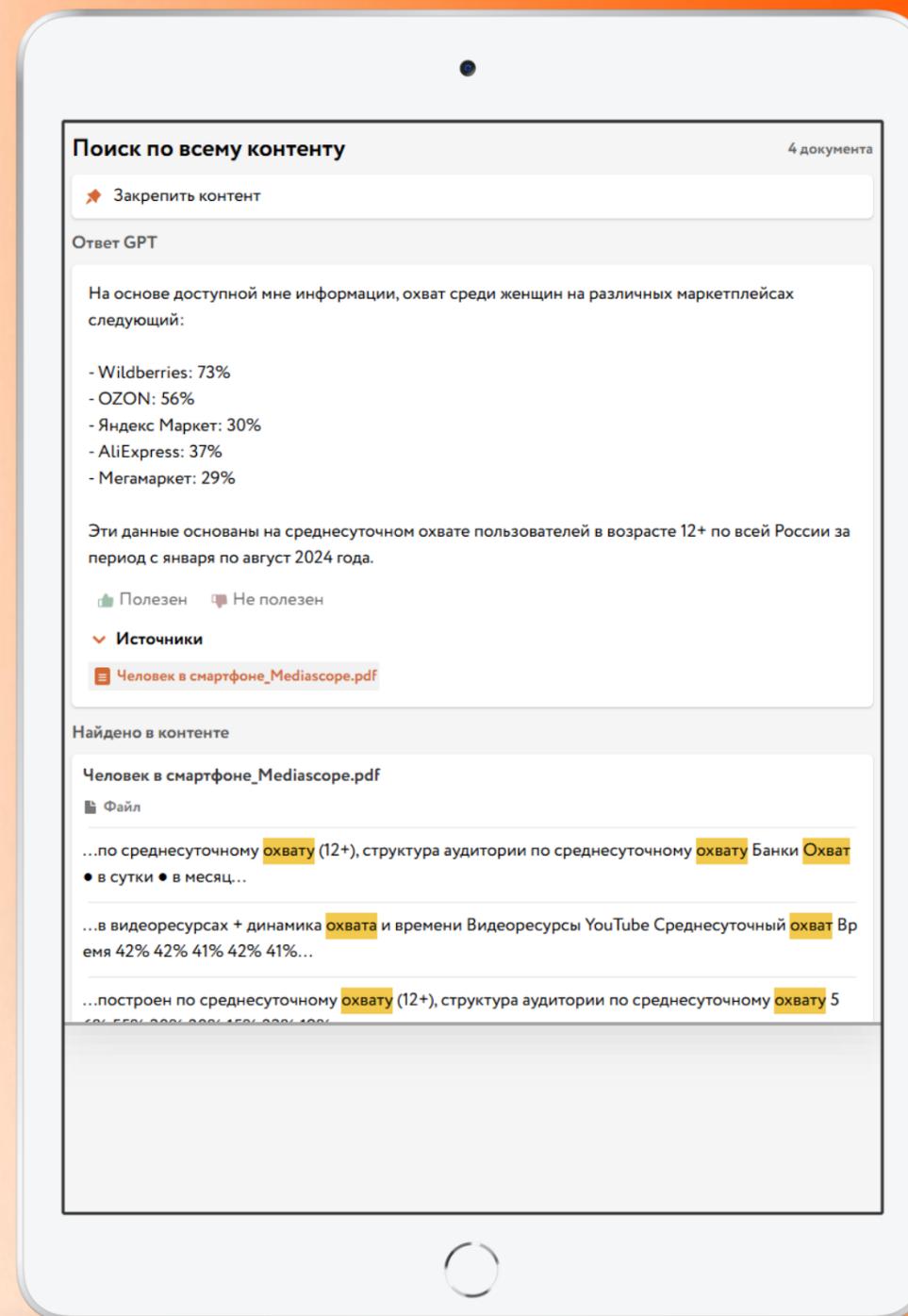
Ускорение адаптации сотрудников при запуске новых проектов

Задача

Упростить подбор материалов в базе знаний на Naumen KMS по реализованным проектам – с поиском по разноформатным файлам и адаптацией ответа с учетом специфики компании

Результат

Готовый ответ на основе данных из текстовых документов, графиков и изображений, с указанием точных мест полезных фрагментов в документах и с учетом отраслевых терминов



ОККАМ

2-й этап

Пилот

850+
статей

2000+
документов

**Как запустить пилот
и оценить результаты**



Запускаем пилот за 2 недели

NAUMEN

Доступны разные форматы для точного соответствия вашим задачам

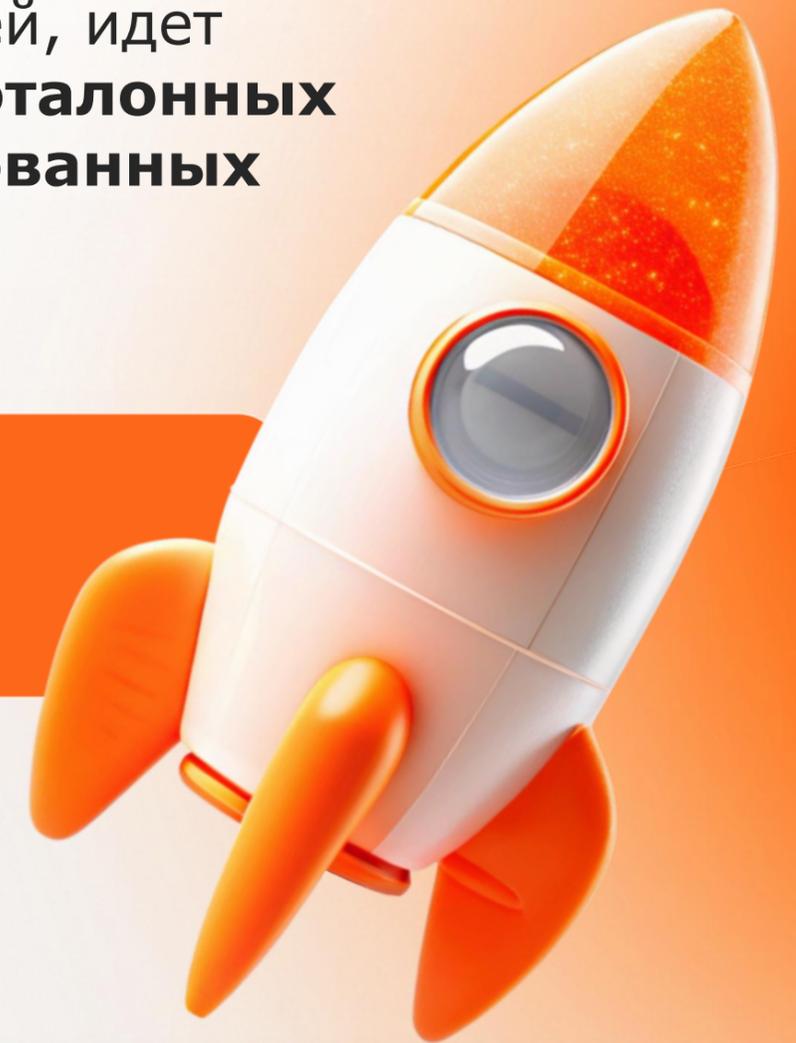


С подключением реальных пользователей, которые оценивают каждый сгенерированный ответ



Без подключения реальных пользователей, идет **сравнение эталонных и сгенерированных ответов**

На вашем сервере или в облаке



NAUMEN

**Индивидуальная
демонстрация**

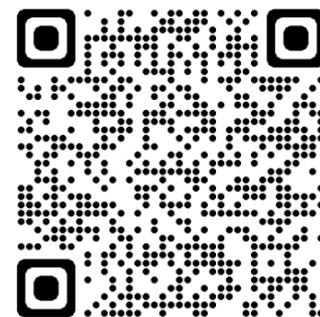
sales@naumen.ru



**Тур по продукту
и истории успеха**



**Вебинары
и обзоры**



**ТГ канал
Naumen: Contact
Center & CX**

