

**NAUMEN**

# **Доступность корпоративных знаний как фактор СХ**

Преимущества и способы достижения  
информационной открытости



# Спикеры



**Алексей Зобнин**  
Руководитель направления  
менеджмента знаний и обучения

**NAUMEN**



**Денис Кучеров**  
Руководитель практики внедрения  
менеджмента знаний и обучения

**NAUMEN**

# Основные ошибки в ведении базы знаний в большинстве компаний

NAUMEN



Есть другие источники корпоративной информации, помимо базы знаний



Не выделены процессы менеджмента знаний



Не фиксируется версионность материалов



Не назначены ответственные по ведению базы знаний



Не налажена система информирования сотрудников о важных изменениях



Информация для размещения в базе знаний поступает поздно



Громоздкая и непродуманная структура материалов

**Все это приводит к снижению  
доступности знаний**

**NAUMEN**

**База знаний есть**



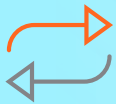
**Результат не такой, как  
хотелось бы**

# Само внедрение IT-системы не поможет решить задачу

NAUMEN



Недостаточно просто перенести контент в новую систему



Важно выстроить процесс управления знаниями с учетом специфики бизнеса

**Почему так важно следить  
за доступностью знаний?**

# На что влияет доступность корпоративной информации?



**Уверенность и комфорт сотрудников на рабочем месте**



Много времени уходит на поиск информации



Приходится беспокоить коллег по простым вопросам



Новые сотрудники долго адаптируются

# На что влияет доступность корпоративной информации?



## Распределение рабочего времени сотрудников



**36%**

времени сотрудники ищут и собирают данные из разных корпоративных систем\*



**4-12 источников**

используют сотрудники до внедрения профессиональной базы знаний\*\*

\*По данным Forbes.ru. «Технологии против разгильдяйства: как умный поиск меняет бизнес»

\*\*Проектный опыт NAUMEN



# На что влияет доступность корпоративной информации?

NAUMEN



**Распределение  
рабочего времени  
сотрудников**

**Пример из практики**



Контактный центр Совкомбанка  
**экономит 17 500 000 минут в год**  
на 5000 активных пользователей  
системы управления знаниями

# На что влияет доступность корпоративной информации?

NAUMEN



## Качество клиентского сервиса

### Клиенты:



Долго ждут ответа на свой вопрос



Могут получать разные ответы из разных каналов обслуживания



Могут получать неточные и неактуальные ответы

# На что влияет доступность корпоративной информации?

NAUMEN



## Качество внутренних процессов



Теряются важные документы



Разный уровень погруженности в продукты и процессы



Преобладает передача информации в личной коммуникации

# На что влияет доступность корпоративной информации?



## Качество внутренних процессов

Пример из практики



Коллективная ответственность за управление знаниями привела к увеличению срока продолжительности проекта **в 3 раза**

**NAUMEN**

**Делаем знания доступнее**

# Что такое доступные знания?



**Функционал**



**Процессы**



**Эффективная  
база знаний**



**Счастливые  
сотрудники**

**Функционал. Что важно?**

# Дружелюбный интерфейс

NAUMEN



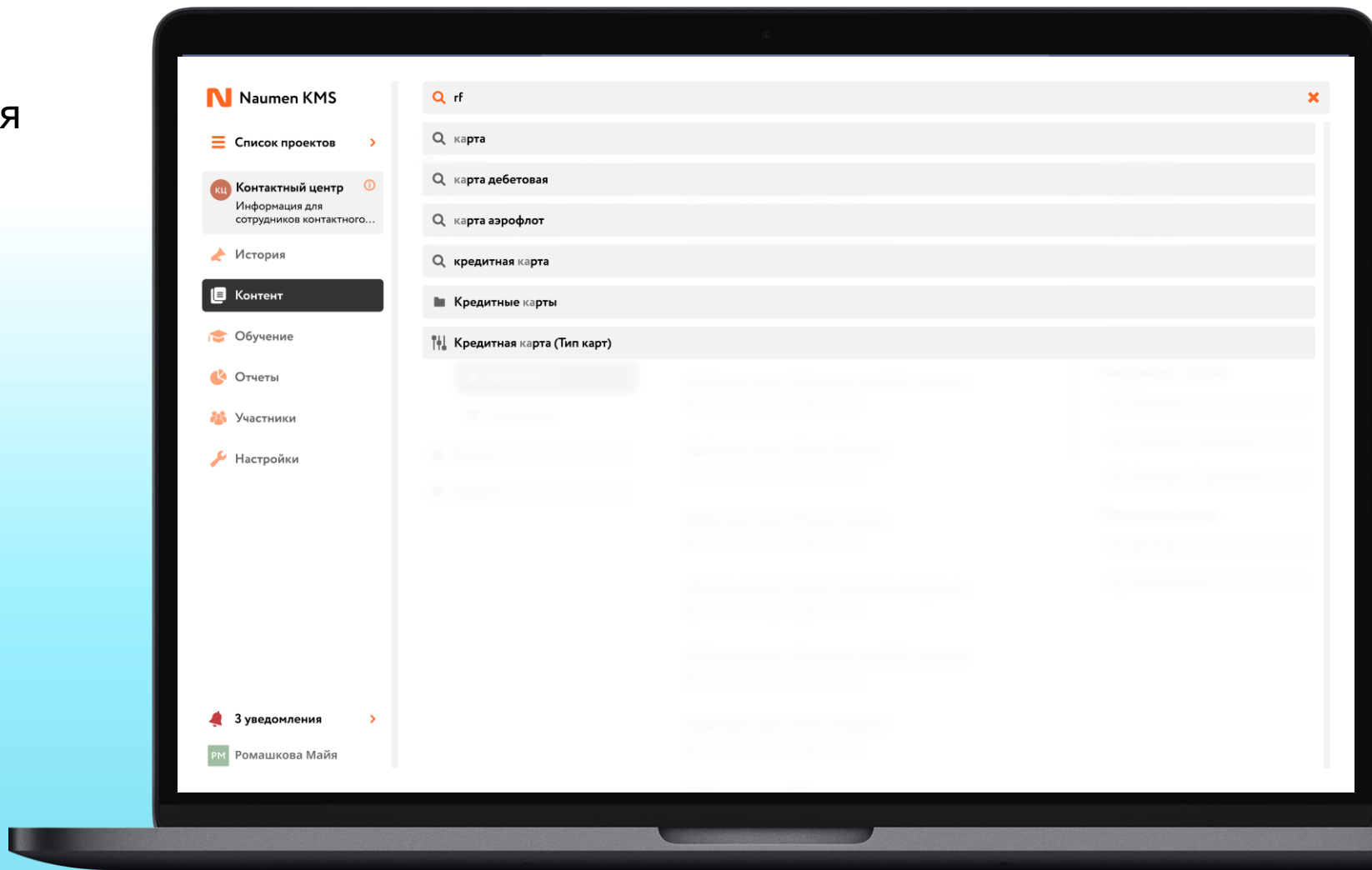
Можно быстро научиться пользоваться системой



Легко и удобно ориентироваться



Оформление в едином стиле

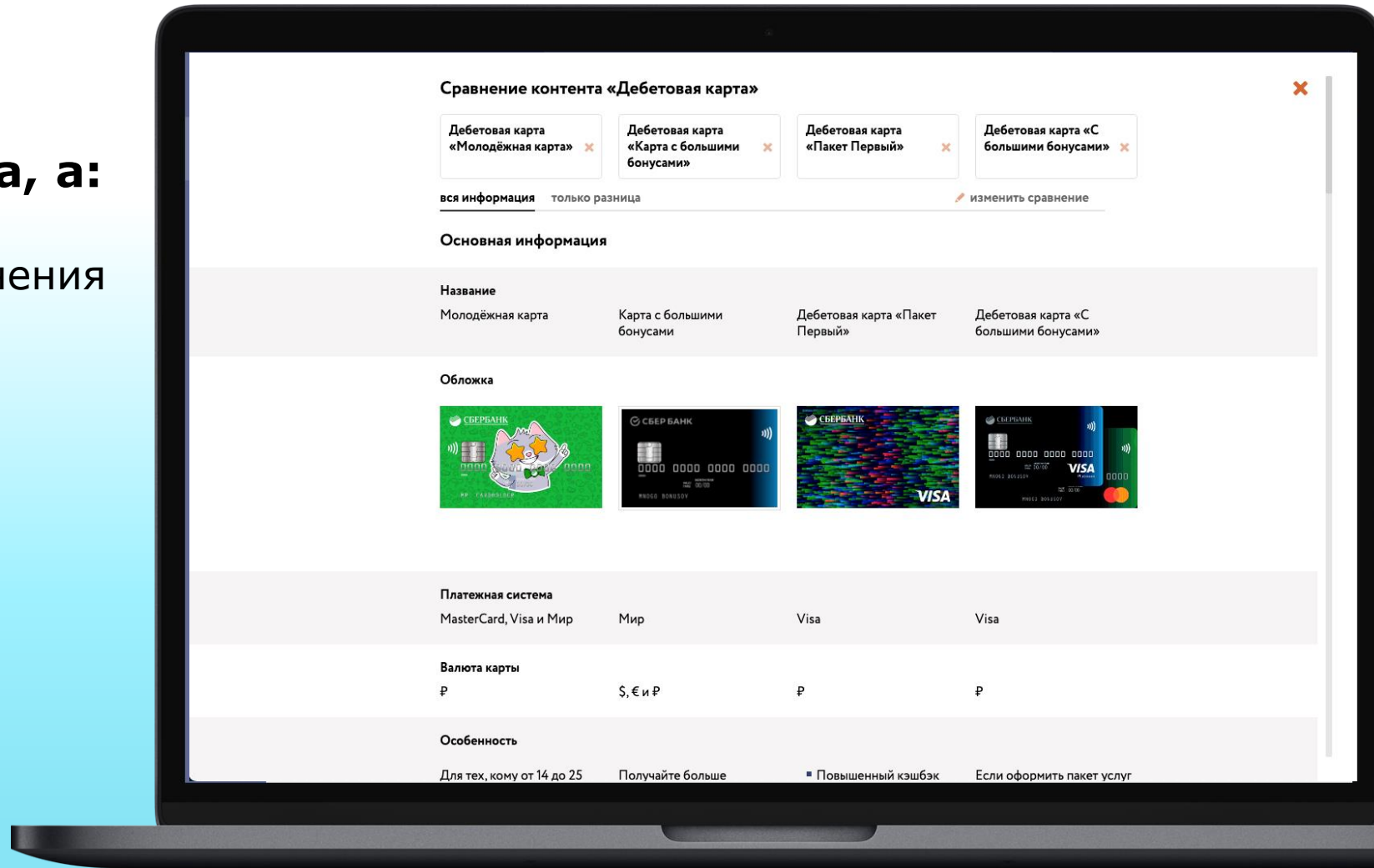




# Функционал для работы с контентом

NAUMEN

Не просто полотно текста, а:  
Шаблоны с полями для заполнения

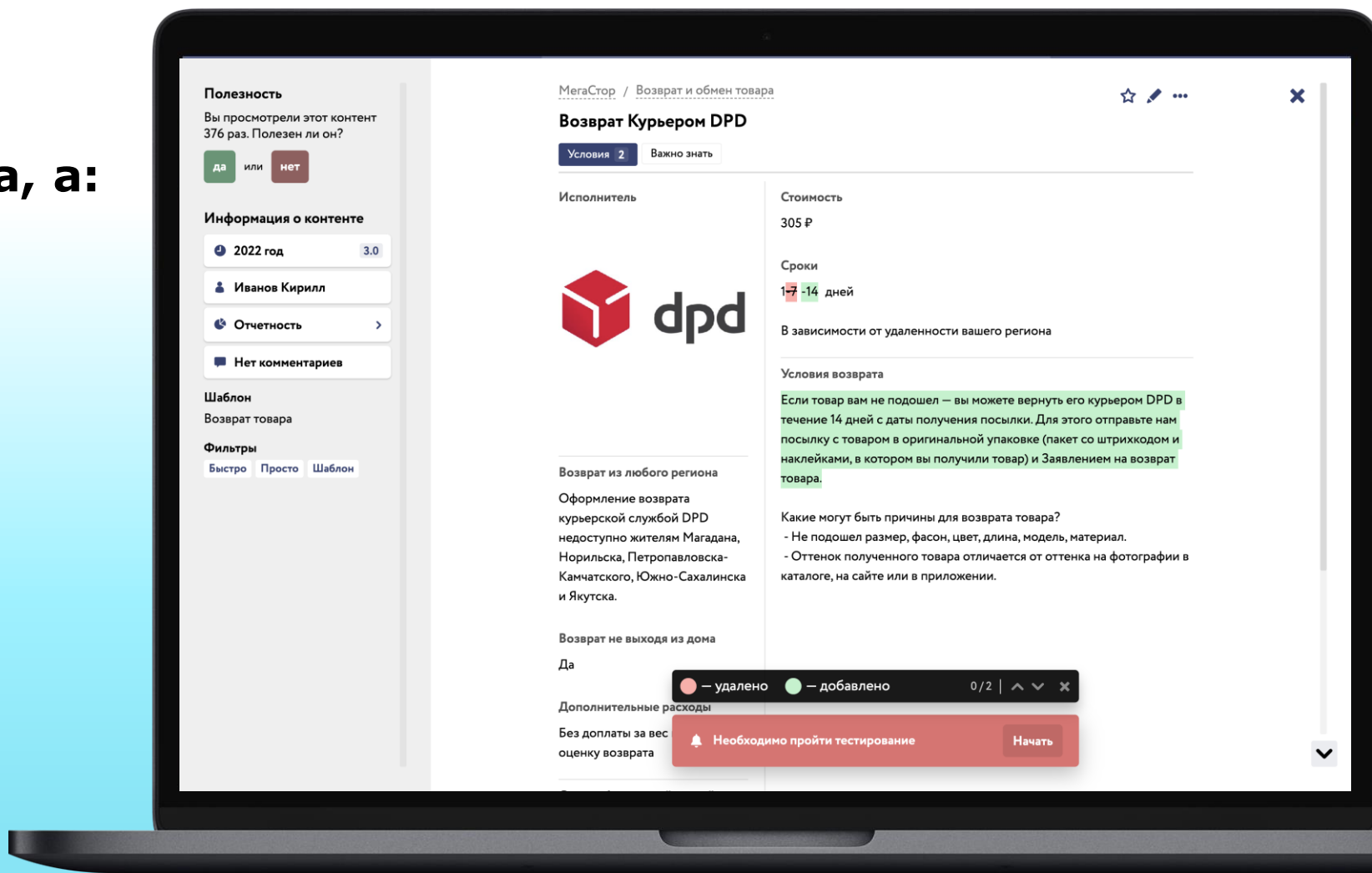


# Функционал для работы с контентом

NAUMEN

Не просто полотно текста, а:

Версионность материалов

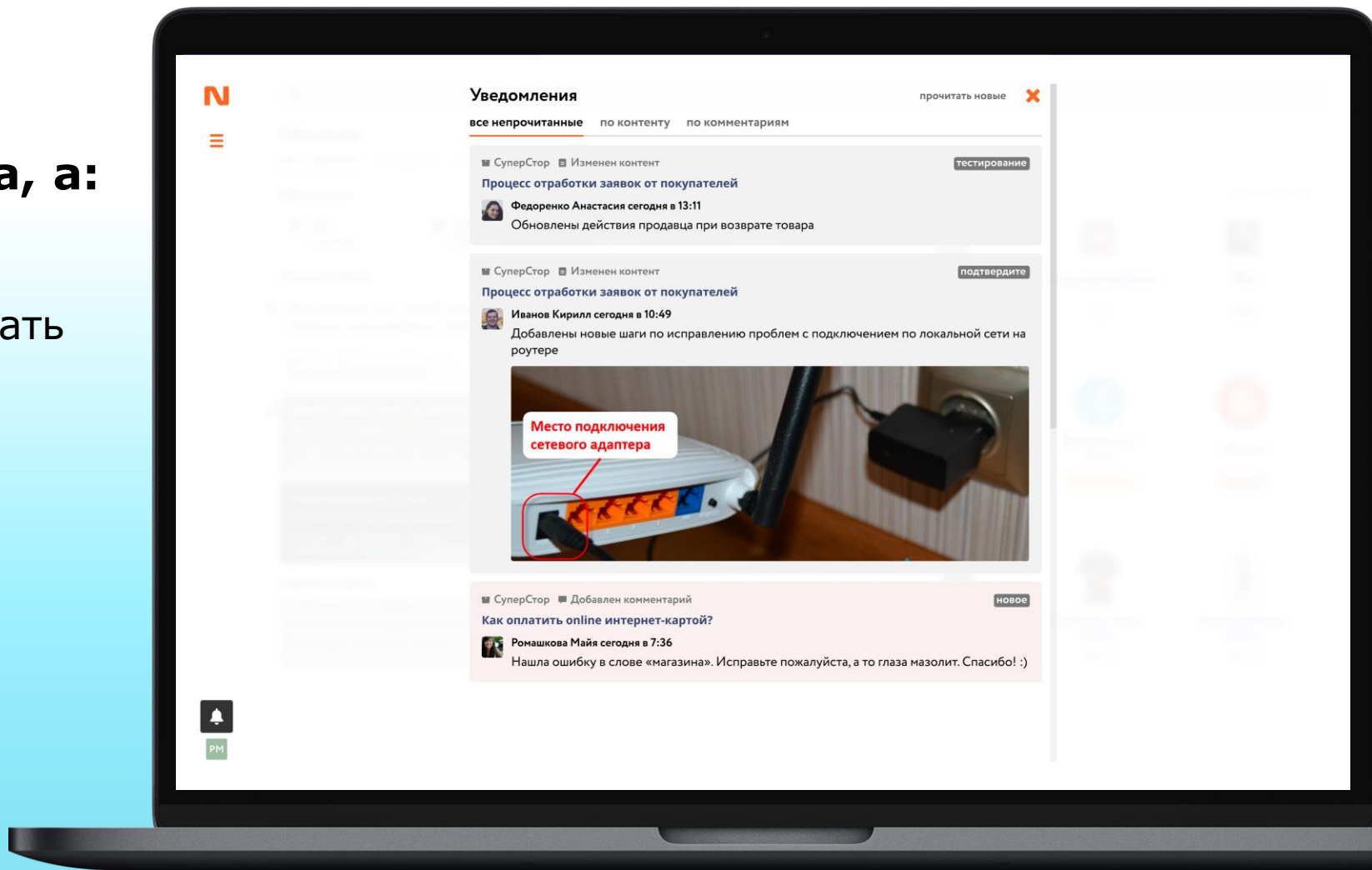


# Функционал для работы с контентом

NAUMEN

Не просто полотно текста, а:

Возможность ставить оценки,  
оставлять комментарии, задавать  
вопросы, прикреплять файлы



# Точный поиск по контенту

- Поисквые подсказки
- Автооценка качества поиска
- Точные ответы на поисковые запросы
- Теги и сниппеты для быстрой навигации
- Поиск с учетом словоформ, синонимов, стоп-слов
- Автокоррекция ошибок
- Поиск сразу по всем файлам и папкам

🔍 Стоимость доставки

## Поиск по всему контенту

329 документов

Рекомендовано экспертом

**Стоимость доставки** рекомендовано

■ Доставка товара

---

**Курьером**  
479 - 619 ₺

---

**Почта России**  
279 - 419 ₺ + комиссия 2% (но не менее 50 рублей)

---

**PickPoint — пункты выдачи заказов 5Post («Пятерочка»)**  
5Post: 279 - 359 ₺ PickPoint: 279 - 419 ₺

---

**PickPoint — постаматы 5Post («Пятерочка»)**  
5Post: 279 - 359 ₺ PickPoint: 279 - 419 ₺

Также ищут

🔍 стоимость доставки курьером

🔍 стоимость доставки 5Post

# Виджет для интеграции базы знаний с другими системами компании

NAUMEN

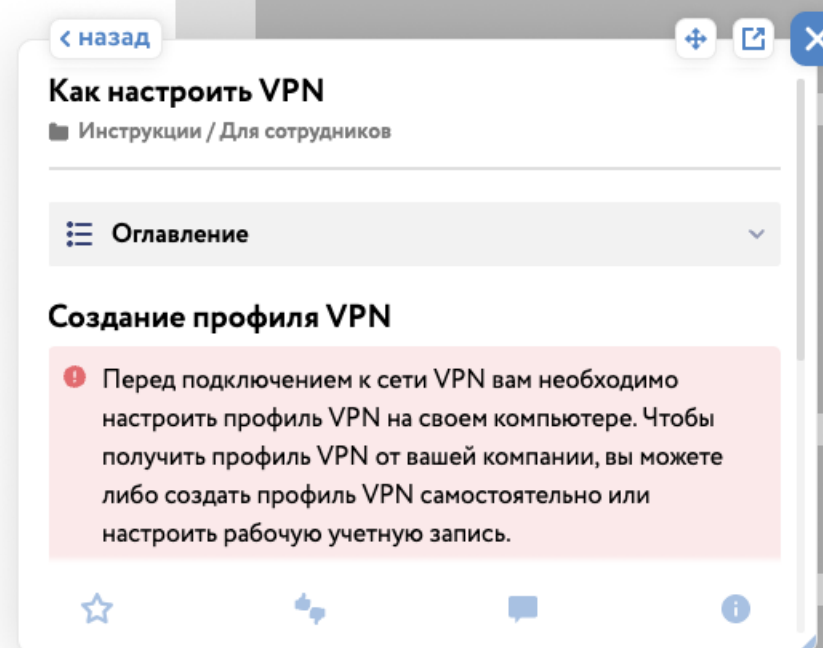
## Бесшовная доставка знаний

- Виджет встраивается за 5 минут в любой веб-интерфейс систем компании и рекомендует контент в зависимости от контекста
- Не нужно переключаться между системами: автоматизация все сделает за вас



**Нужный ответ на вопрос клиента – за несколько секунд**

## Любая система компании

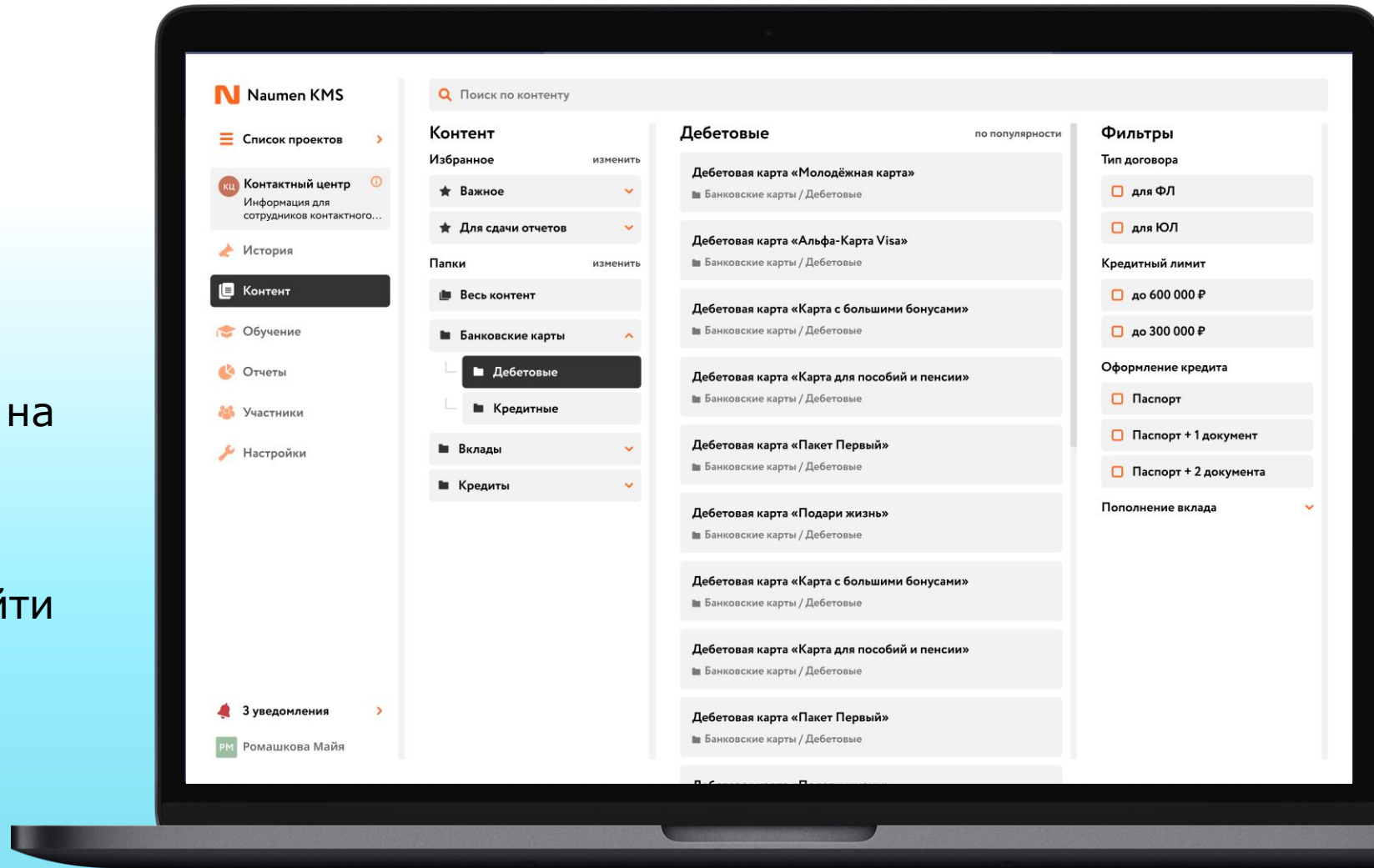


## **Процессы. Что важно?**

# Продуманная структура

NAUMEN

- Контент располагается в папках, расположенным по определенному принципу – например, по частоте обращений клиентов
- Каждый материал структурирован и разделен на смысловые блоки, в т.ч. с помощью шаблонов
- Нужный документ легко найти не только через поиск, но и вручную в папках, если это необходимо



# Единое информирование об изменениях и контроль знаний


- База знаний как единая точка правды: важно упразднить другие источники информации
- Единая лента уведомлений для централизованного информирования сотрудников об изменениях в контенте


## Уведомления


все непрочитанные контент обучение комментарии

СуперСтор Изменен контент новое

Процесс отработки заявок от покупателей


**Федоренко Анастасия** 3 июля в 19:23  
 Обновлено действия продавца при возврате товара



**Федоренко Анастасия** 3 июля в 13:11  
 Добавлены действия продавца


**Федоренко Анастасия** 1 июля в 15:48  
 Добавлены действия курьерской службы

еще 5 уведомлений


СуперСтор Изменен контент новое

Подключение роутера


**Иванов Кирилл** 3 июля в 10:49  
 Добавлены новые шаги по исправлению проблем с подключением локальной сети на роутере

СуперСтор Добавлен контент новое

Акция «Миньоны»


**Фирсова Инна** 3 июля в 9:06  
 Коллеги, внимание! В магазинах началась акция, ознакомьтесь до обеда



# Единое информирование об изменениях и контроль знаний

- Контроль знаний сотрудников через подтверждение прочтения уведомлений

🔔 Подтверждение ознакомления ✕

Вопрос 2 из 4

Что из перечисленного ниже является системой бесконтактной оплаты?

<input type="checkbox"/> MasterCard	<input checked="" type="checkbox"/> Visa
<input type="checkbox"/> Apple Pay	<input type="checkbox"/> Google Pay
<input type="checkbox"/> Мир	

[продолжить](#)

# Ответственные за работу с базой знаний

NAUMEN



Выделенный сотрудник или группа сотрудников, отвечающих за ведение базы знаний



Регламентация процессов по передаче знаний от владельцев информации к выделенным сотрудникам

The screenshot displays the Naumen Knowledge Base interface. On the left, a sidebar contains navigation icons. The main area is titled 'Участники' (Participants) and includes a search bar 'Поиск участников'. Below this, there are two sections: 'Активные роли' (Active roles) and 'Деактивированные роли' (Deactivated roles). The 'Активные роли' section lists roles such as 'Все участники' (564 participants), 'Администратор' (16 participants), 'Для демо доступа' (488 participants), 'Контент-менеджер' (5 participants), 'Пилотная' (0 participants), 'Руководитель' (10 participants), 'Сотрудники' (51 participants), and 'Стажеры' (0 participants). The 'Деактивированные роли' section lists roles like 'Аналитик' (0 participants), 'Группа 1' (0 participants), 'Группа 2' (0 participants), 'Исходящий обзвон' (0 participants), 'Комиссия по работе с претензиями' (0 participants), 'Менеджер по качеству' (0 participants), and 'Москва' (0 participants). On the right side, there is a 'Контент-менеджер' (Content manager) section with the subtitle 'управлять участниками' (manage participants). It lists several content managers: 'Naumen #2' (naumen2), 'Гращенко Михаил' (m.graschenkov), 'Деханова Александра' (dekhanova), 'Ромашкова Майя' (naumen), and 'Тестовый Александр' (a.test).

# Адаптация материалов



Стилистическая и языковая корректировка статей



Удаление ненужной информации

The screenshot displays the NAUMEN dashboard with the following sections:

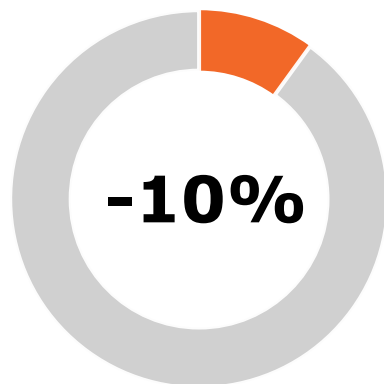
- Search:** Поиск отчетов
- Left Sidebar:** Navigation menu with icons for home, reports, content, and settings.
- Отчеты по контенту (Content Reports):**
  - Обратная связь по контенту
  - Поисковые запросы
  - Полезность контента
  - Просмотр контента** (Selected)
  - Прочтение уведомлений
  - Оптимизация связей контекста и контента
- Отчеты по обучению (Learning Reports):**
  - Успеваемость учеников
  - Учебные материалы
- Просмотры контента (Content Views):** A line chart showing views from 01.01.2023 to 31.01.2023. The y-axis is labeled '0'. A legend indicates 'просмотры' (views).
- Данные (Data):** A table with columns for content type and views.

контент	просмотры
Вклад "Особый. Управляй" ■ Вклады	0
Возможно ли приобрести полис ОСАГО через финансову... ■ Для демо	0
Дебетовая карта «Для болельщика ПБК ЦСКА» ■ Продукты / Дебетовые карты	0
Дебетовая карта «Классическая» ■ Продукты / Дебетовые карты	0
- Filters (Фильтры):**
  - Скачать отчет
  - дата начала: 01 / 01 / 2023
  - дата окончания: 01 / 02 / 2023
  - только контент без просмотра
  - только актуальные версии
  - роль: Выберите роль
  - пользователь: Выберите пользователя
  - папка: Выберите папку
  - контент: Выберите контент
  - версия контента: Выберите версию

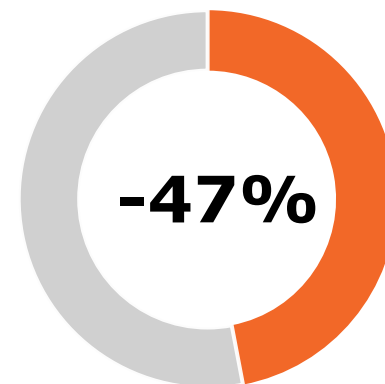
**Каких эффектов можно достичь  
благодаря внедрению системы  
управления знаниями?**

# Ускорение обработки входящих обращений

NAUMEN



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



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

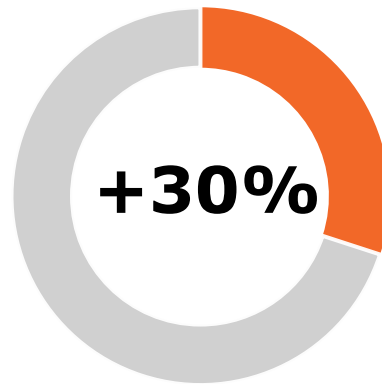


# Повышение качества обслуживания и рост продаж

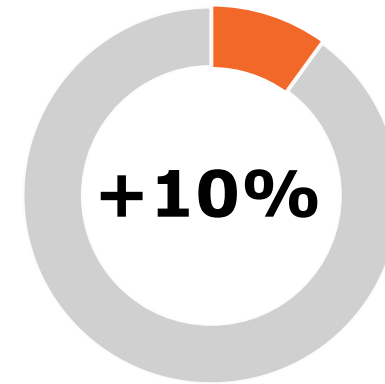
**NAUMEN**



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**



Подписывайтесь на **Telegram-канал Knowledge&Learning**:  
все о корпоративном обучении  
и управлении знаниями



Узнайте подробнее о системе  
управления знаниями NAUMEN KMS

