

Управление знаниями – недооцененный инструмент для улучшения опыта сотрудника

На примере быстрорастущих
компаний



Денис Кучеров

Руководитель практики
внедрения менеджмента
знаний и обучения

CX World Forum

25 апреля 2024



**Почему сегодня в фокусе
улучшение опыта
сотрудника?**

Клиентский сервис в условиях **растущей конкуренции за клиента и персонал**

NAUMEN



Удовлетворенность сотрудников — это не побочный эффект, а ключевой фактор успеха бизнеса
Ричард Брэнсон



Задачи клиентского сервиса усложняются

- ▶ Борьба за клиента
- ▶ Борьба за сотрудника

Действительно ли проблема найма персонала такая острая?



Уровень дефицита кадров достиг максимальных значений за всю историю наблюдений**

hh.индекс*



3,7 п.

июнь 2021

3,1 п.

июнь 2023

Структура спроса и предложения по профобластям



Регионов с избыточными трудовыми ресурсами нет



*hh.индекс показывает соотношение числа активных резюме и открытых вакансий

*Рынок труда в середине 2023 года: никто не виноват, но что делать? Анализ данных, тренды и прогнозы от hh.ru

Почему компаниям важно «слышать» своих сотрудников



Один из факторов успеха – умение менеджмента компании **удерживать персонал**

-1%

Общий уровень
удовлетворенности
операторов **(84,9%)**

- от 20 до 28 лет: падение с **88% до 84%**
- от 29 до 40 лет: **~84-85%**

-9%

Индекс лояльности
операторов КЦ
(eNPS) **(28%)**

- Min – стаж работы >3 лет
- Max – новички

Данные из VIII международного исследования удовлетворенности операторов контактных центров условиями труда, проведенного компанией «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг»

Зачем вашим сотрудникам менеджмент знаний?

Менеджмент знаний ускоряет каждый этап пути сотрудника клиентского сервиса

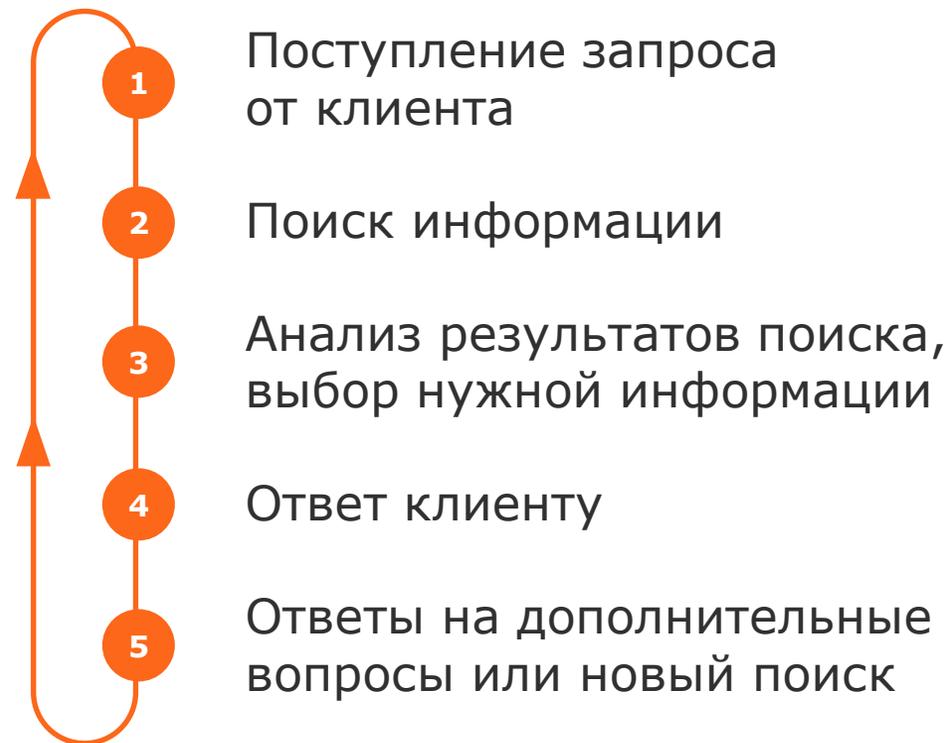
NAUMEN

Менеджмент знаний — процесс, с помощью которого компания систематизирует корпоративные знания для их эффективного использования сотрудниками



Минимизация усилий для достижения конечного результата – ответа на вопрос клиента, который его полностью удовлетворяет

Традиционный путь оператора к нужной информации:



Место базы знаний в клиентском сервисе

NAUMEN



Сотрудник контакт-центра

Хочет иметь под рукой систему, в которой можно быстро найти нужную информацию



Контент-менеджер

Хочет предвидеть недостающий контент и легко управлять существующим



Сотрудник бэк-офиса

Хочет иметь единый источник знаний с актуальной информацией

База знаний



Супервизор

Хочет повышения уровня знаний каждого оператора для улучшения качества сервиса



Руководитель

Хочет улучшить операционные и финансовые показатели контактного центра

Признаки неэффективного управления знаниями в клиентском сервисе



Долгий поиск информации



Наличие **нескольких баз знаний** у сотрудников



Длительное обучение сотрудников



Сообщение клиентам **неактуальных сведений** и противоречивые консультации в разных каналах



Отсутствие понимания уровня знаний каждого сотрудника



Рассинхронизация данных у сотрудников и сведений на сайте или в иных источниках информации для клиентов

**Опыт
сотрудника**
eNPS



Бизнес-показатели
АНТ FCR CSI



**Какие задачи решает
Naumen KMS
и другие продукты
экосистемы Naumen?**

Экосистема продуктов для поддержки сотрудника на каждом этапе

Единое решение позволяет использовать статьи, собранные в KMS, для создания обучающих материалов или проверки знаний в LMS

Результаты тестирования или обучения могут быть обратной связью для улучшения и обновления базы знаний в KMS

Речевая аналитика позволяет автоматизировать выявление индивидуальных проблем сотрудника и назначение точечного дообучения с мониторингом результатов в LMS

KMS

LMS

CI

Naumen KMS

Решение по управлению знаниями
для крупного и среднего бизнеса

NAUMEN



Naumen KMS
№9095
в реестре
российского
ПО

Naumen LMS

Система управления обучением
для любых подразделений бизнеса

NAUMEN



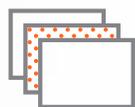
+ CI

Речевая аналитика
для выявления слабых
мест у сотрудника
и автоматизации
его дообучения

Как консалтинг помогает максимизировать эффект от внедрения управления знаниями



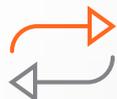
Аудит структуры текущей базы знаний и разработка **концепции управления знаниями**



Разработка нескольких **шаблонов контента с учетом специфики бизнеса** заказчика



Подготовка **инструкций и чек-листов для контент-менеджера**



Формализация и **описание процесса обмена информацией** между участника процесса



Разработка должностной инструкции, **KPI и бонусной схемы** для контент-менеджеров



Возможность **подключения наших контент-менеджеров** к переносу информации



Команда и экспертиза Naumen поможет в реализации самых сложных проектов по выстраиванию качественной и эффективной работы со знаниями

> 10 лет опыта

Разработки, внедрения и эксплуатации продуктов класс «Система управления знаниями»

500+ проектов

В области организации и автоматизации работы контактных центров в России и за рубежом

Как улучшение опыта сотрудника влияет на бизнес-показатели?

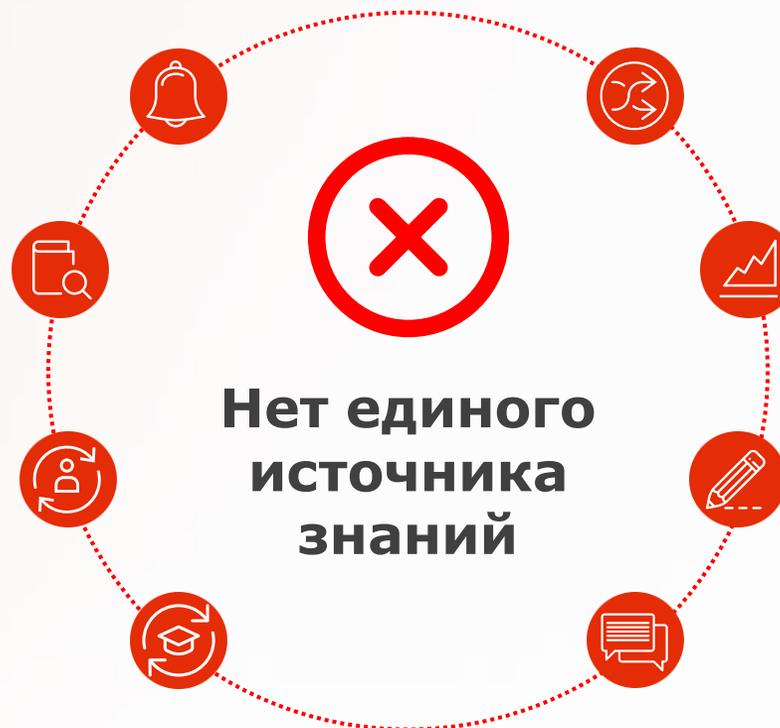
Когда нужен **новый** подход и инструменты для **управления знаниями**

Нет ленты обновлений, оповещений и проверки их прочтения

Ограниченный поиск

Отсутствие ролевой модели

Нет возможности переиспользовать знания, сложности с их актуализацией



Отсутствие интеграции с другими программами заказчика

Нет доступа к блоку аналитики

Ограниченные возможности редактора

Нет возможности сбора обратной связи

Ключевые инструменты Naumen KMS, для каждой роли сотрудника

NAUMEN



Миграция базы знаний службы клиентской поддержки и совместный рефакторинг контента

делимобиль



Повышение скорости и качества обслуживания клиентов благодаря **миграции** базы знаний на Naumen KMS с особым фокусом на онбординг и адаптацию сотрудников поддержки, которые составляют около 50% штата компании

Предпосылки

- Ограниченный поиск
- Отсутствие ролевой модели
- Отсутствие блока аналитики
- Ограниченные возможности редактора



Исходная база знаний

Тикетная система с модулем базы знаний



Ключевые инструменты для улучшения опыта сотрудника:

1. Точный и быстрый поиск
2. Гибкая ролевая модель – настройка доступа к статьям и ее отдельным частям
3. Шаблоны и спойлеры
4. Отчеты для контент-менеджеров и руководителей
5. Различные каналы сбора обратной связи

+30% NPS

удобства поиска

+17% NPS

понятность информации

+15% NPS

база знаний как основной источник информации

-11%

снижение АНТ

+7%

выполнения KPI

для сотрудников в голосовой поддержке со стажем 1-2 месяца

Миграция базы знаний контакт-центра и переработка контента



Повышение скорости и качества работы контакт-центра банка для обслуживания физических лиц благодаря **миграции** базы знаний на Naumen KMS

Предпосылки

- Большое дерево тематик и алгоритмов
- Нет перекрестных ссылок между разделами
- Нет динамических скриптов
- Нет уведомлений об изменении контента
- Долгий и неудобный поиск информации

Исходная база знаний

 Confluence



Ключевые инструменты для улучшения опыта сотрудника:

1. Удобный и быстрый поиск + виджет
2. Динамические скрипты
3. Шаблоны с учетом специфики однотипных продуктов
4. Глоссарий с терминами и определениями
5. Удобное дерево тематик, фильтр, раздел «Избранное»

-18 сек.

сокращение АНТ
вместо плановых 12 сек.

+3,7 балла

повышение качества
консультаций операторов

2 000+

статей

600+

операторов

Единый источник знаний для всех сотрудников клиентского сервиса сегментов B2C и B2B



Миграция базы знаний клиентского сервиса на Naumen KMS с полной переработкой всего контента для контакт-центров, технической поддержки и отдела продаж в обоих сегментах, а также организация обучения и контроля знаний на базе Naumen LMS

Предпосылки

- 8 различных информационных пространств
- Неэффективный поиск и контроль знаний сотрудников
- Отсутствие у полевых сотрудников удобного доступа к БЗ
- Недоступность полноценной технической поддержки и обновлений ПО

Исходная база знаний

 Confluence



Ключевые инструменты для улучшения опыта сотрудника:

1. Единый источник знаний
2. Разнообразные шаблоны и гибкая ролевая модель
3. Сбор обратной связи через разные каналы
4. Еженедельная отчетность
5. Обучение и тестирование с геймификацией на Naumen LMS

B2C и B2B

-4,8%

усредненный показатель АНТ для обоих сегментов

B2C

+2,5%

увеличение FLR

B2B

+0,5%

9 000+

сотрудников в клиентском сервисе

20 000+

статей переработано

Миграция базы знаний для повышения эффективности сотрудников контакт-центров



Улучшение клиентского сервиса и опыта **более 2 000 сотрудников** благодаря миграции базы знаний на платформу Naumen KMS и рефакторингу **более 1 000 статей**

Предпосылки

- Необходимость масштабировать клиентский сервис
- Увеличение доли удаленных сотрудников
- Неэффективный поиск в базе знаний, отсутствие единого источника информации и анализа обратной связи

Исходная база знаний

 Confluence



Ключевые инструменты для улучшения опыта сотрудника:

1. Единый источник информации, в том числе для удаленных сотрудников
2. Удобный и быстрый поиск
3. Шаблоны, спойлеры, глоссарий
4. Сбор обратной связи и отчеты
5. Интеграция с другими продуктами экосистемы Naumen

-14%

снижение АНТ
на 2 площадках

+42% NPS

восприятие понятности
информации

+45% NPS

удобство поиска

+40% NPS

приоритетность базы знаний
как основного источника
информации

Naumen KMS

Управление знаниями

Технологии и кейсы

Подробнее о системе
управления знаниями
Naumen KMS

Свяжитесь с нами:
sales@naumen.ru



Академия менеджмента знаний и корпоративного обучения

Рекомендации
от экспертов рынка,
тренды и обзоры

**Подписывайтесь
на новости**

