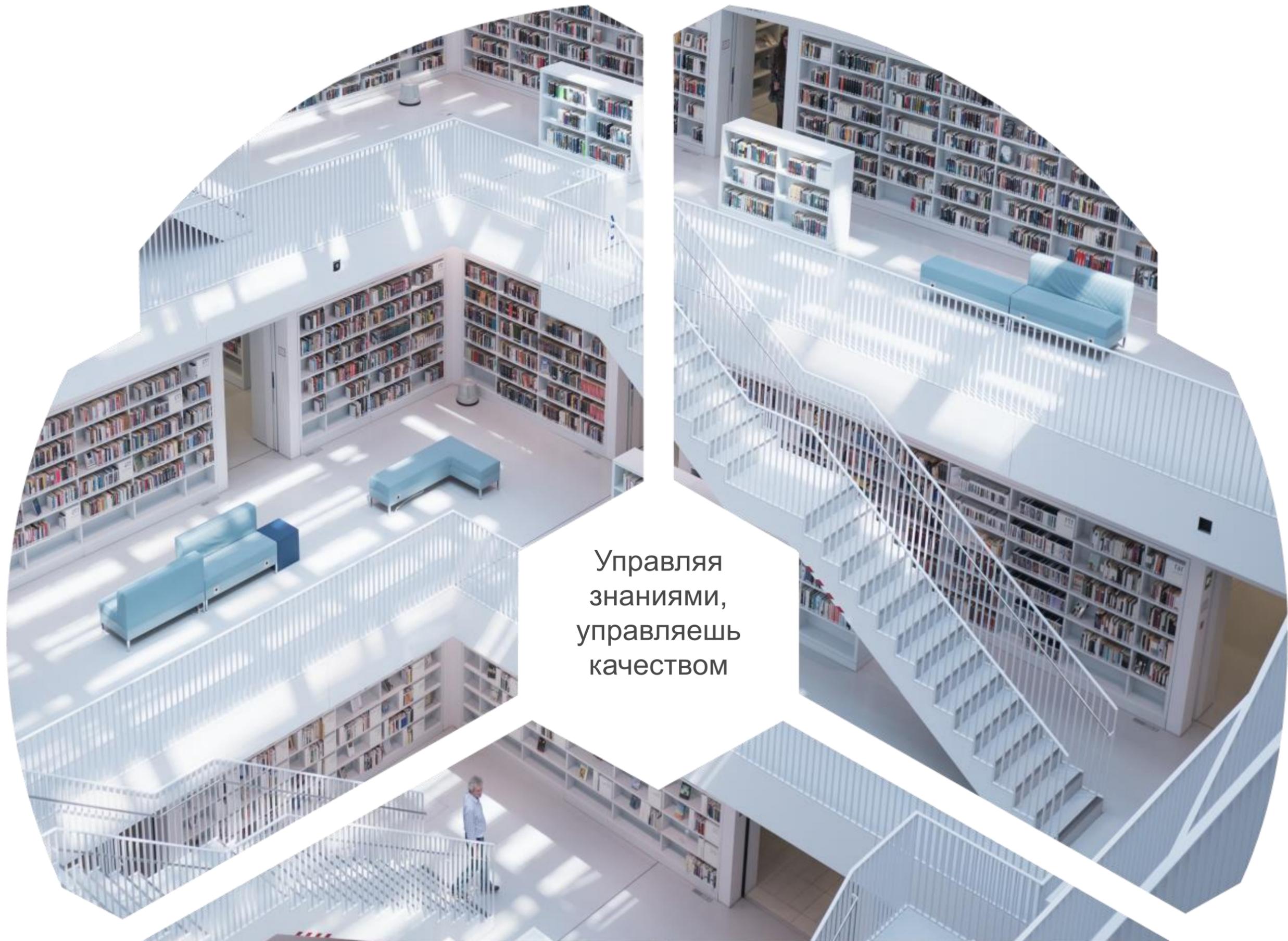


Система управления знаниями

Knowledge management system



Управляя
знаниями,
управляешь
качеством

Основан в 2006 году

Наши заказчики - это государственный сектор и коммерческие структуры.

Активное сотрудничество мы ведем с интернет-магазинами, финансовыми, страховыми, телекоммуникационными компаниями.



Более

2500

сотрудников

9

Площадок

Мы
работаем
круглосуточно



Карл Вииг

Knowledge Management – это стратегия, трансформирующая все виды интеллектуальных активов в более высокую производительность, эффективность и новую стоимость; систематические процессы, позволяющие создавать, сохранять, распределять и применять основные элементы интеллектуального капитала, необходимые для успеха организации.



Томас Давенпорт:

“Управление знаниями — это процесс сбора, распространения и эффективного использования знаний”.

Управление знаниями — это система, которая предполагает интегрированный подход к поиску, сбору, оценке, восстановлению и распространению всех информационных активов предприятия. В состав таких активов могут входить базы данных, документы, политики, процедуры, а также знания и опыт отдельных работников, которые ранее не фиксировались.



2.3 Управление знаниями и контентом

Аутсорсинговый контакт-центр должен использовать структурированный подход в процессах управления контентом, включая изменения в программах, процедурах и системах. Цель – предоставить клиенту актуальный контент во всех каналах коммуникации.*

(*). Источник: COPC Customer Experience “The Performance Management System For Outsource Service Providers (OSPs)”

- **Надежность**

Работа с большими объемами информации

- **Юзабилити**

Интерфейс

- **Масштабируемость**

Более 10 000 пользователей

- **Гибкость**

Интеграция

Разграничение прав доступов

- **Функциональность**

Размещение контента

Поиск

- **Контроль**

Версионность

Логирование действий

Рейтинг статей

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ - ВЫБОР РЕШЕНИЯ

	Неспециализированные решения	Системы на Open Source движках	Специализированные решения
Надежность	Да	Да	Да
Масштабируемость	Да	Да	Да
Гибкость	Частично	Да	Да
Юзабилити	Да	Да	Да
Функциональность	Частично	Частично	Да
Стоимость	Низкая	Средняя	Высокая



ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

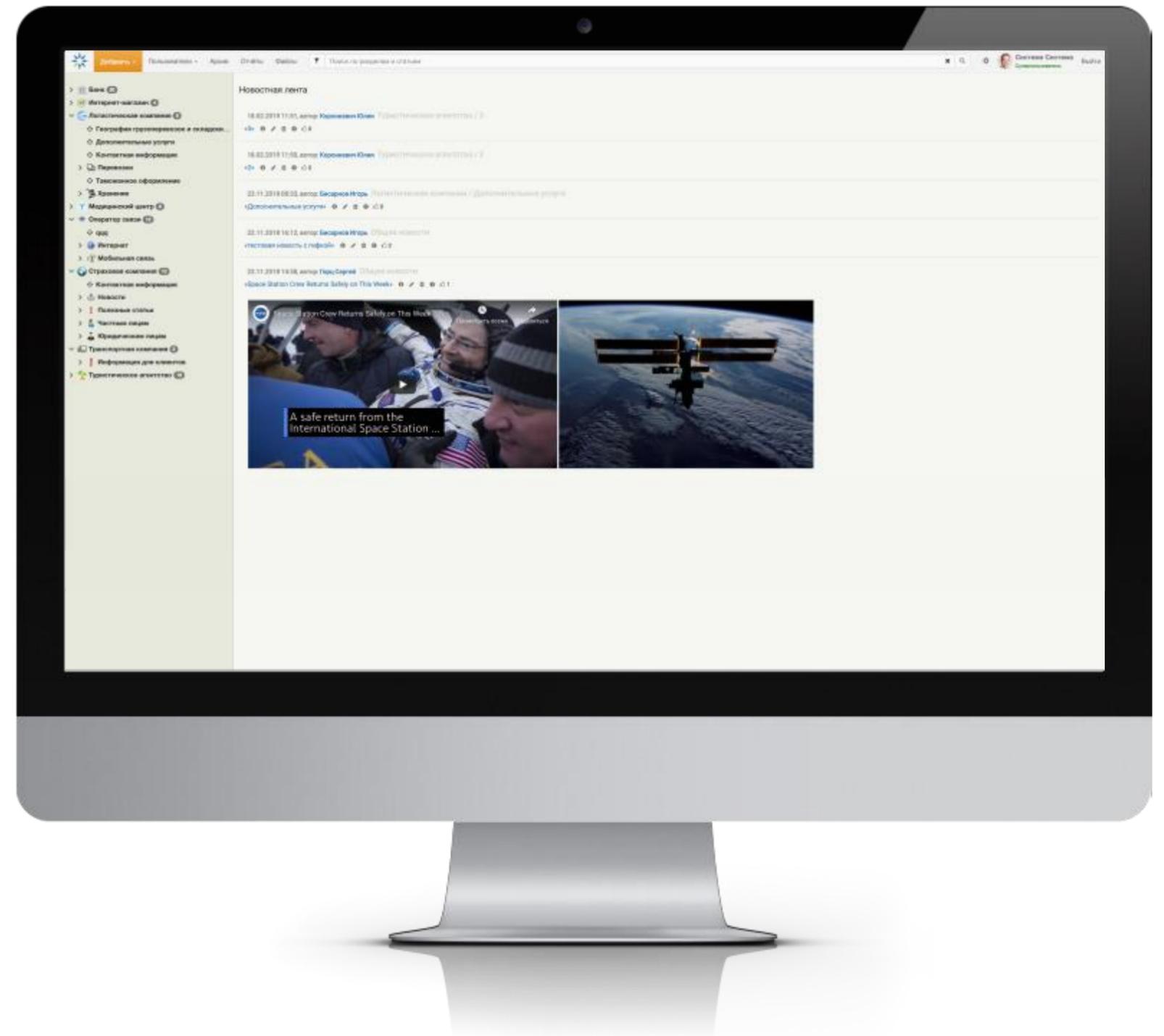
- Сокращение времени обучения Сотрудника на 4 дня
- Сокращение количества ошибок
- Систематизация процесса подготовки специалистов
- Повышение скорости обработки запроса на 10%
- Снижение стоимости обработки запроса
- Повышение удовлетворенности Заказчика
- Повышение удовлетворенности клиентов
- Уменьшение количества переводов на вторую линию

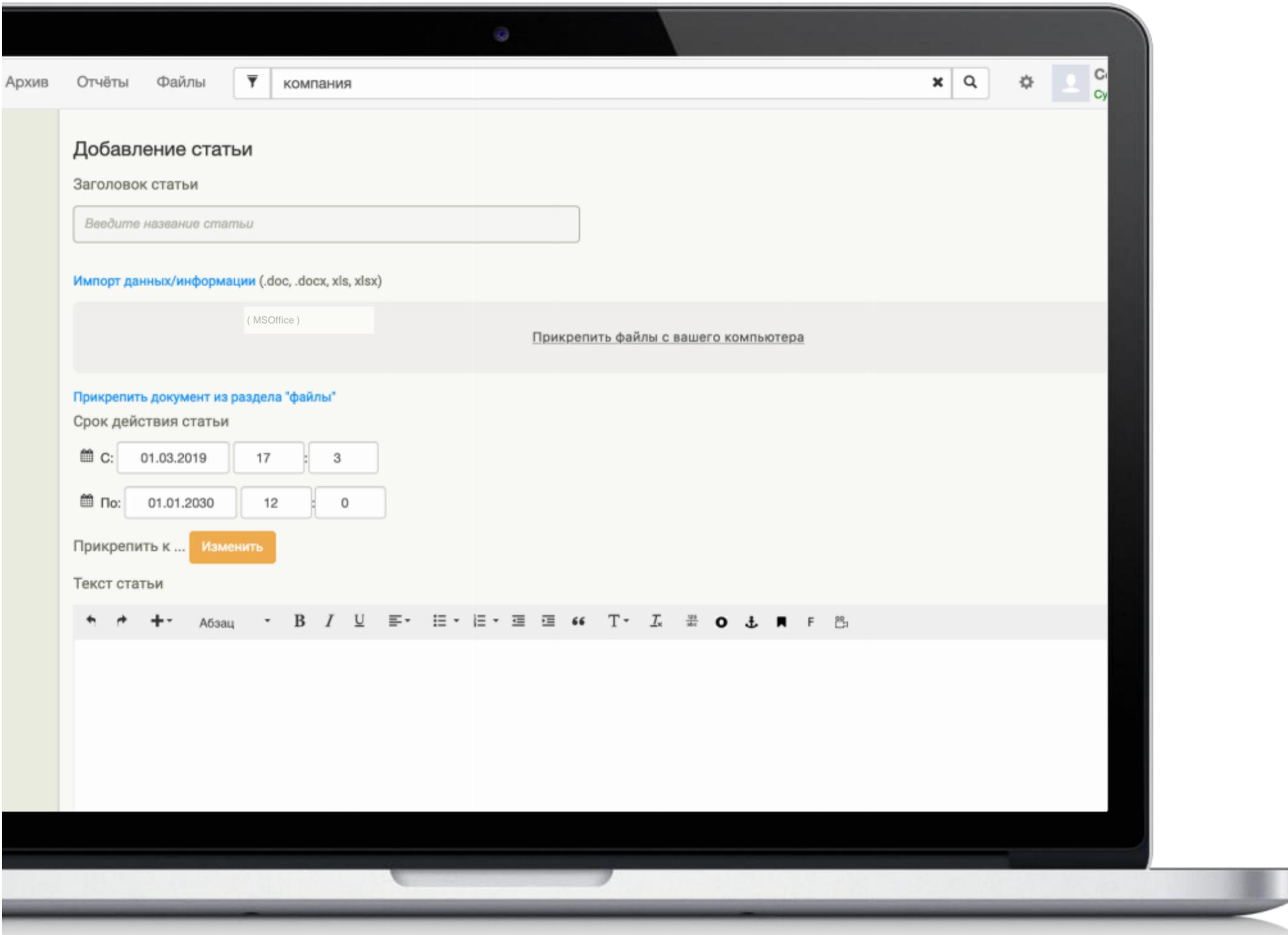
Сотовый оператор, Россия	Страховая компания, Россия	Аутсорсинговый КЦ, Казахстан
<ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартизация справочной информации по всем регионам. 2. Увеличение количество обращений решенных на первом уровне поддержке на 20%. 3. Сокращение времени обслуживания клиента на 10%. 4. Сокращение времени обучения сотрудника на одну неделю. 5. Снижение времени ожидания на линии на 15%. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание электронного хранилища всех документов, в том числе тех, которые ранее присутствовали только в бумажном виде. 2. Существенное упрощение процесса обучения и сокращение длительности обучения. 3. Увеличение количество обращений решенных за 1-о обращение. 4. Рост лояльности клиентов. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование единого реестра всех документов. 2. Сокращение времени обучения сотрудника на 50%. 3. Сокращение средней продолжительности разговора на 5%. 4. Время поиска информации сократилось в 2 раза.

Верхняя панель — панель инструментов с основным набором функций для полноценной работы с контентом

Боковое меню слева, предназначенное для расположения разделов, подразделов и статей Системы согласно иерархическому порядку с возможностью их drag&drop перемещения

Центральная часть — основной раздел, где отображается загруженная или созданная в системе информация





Управление контентом



WISYWIG-редактор



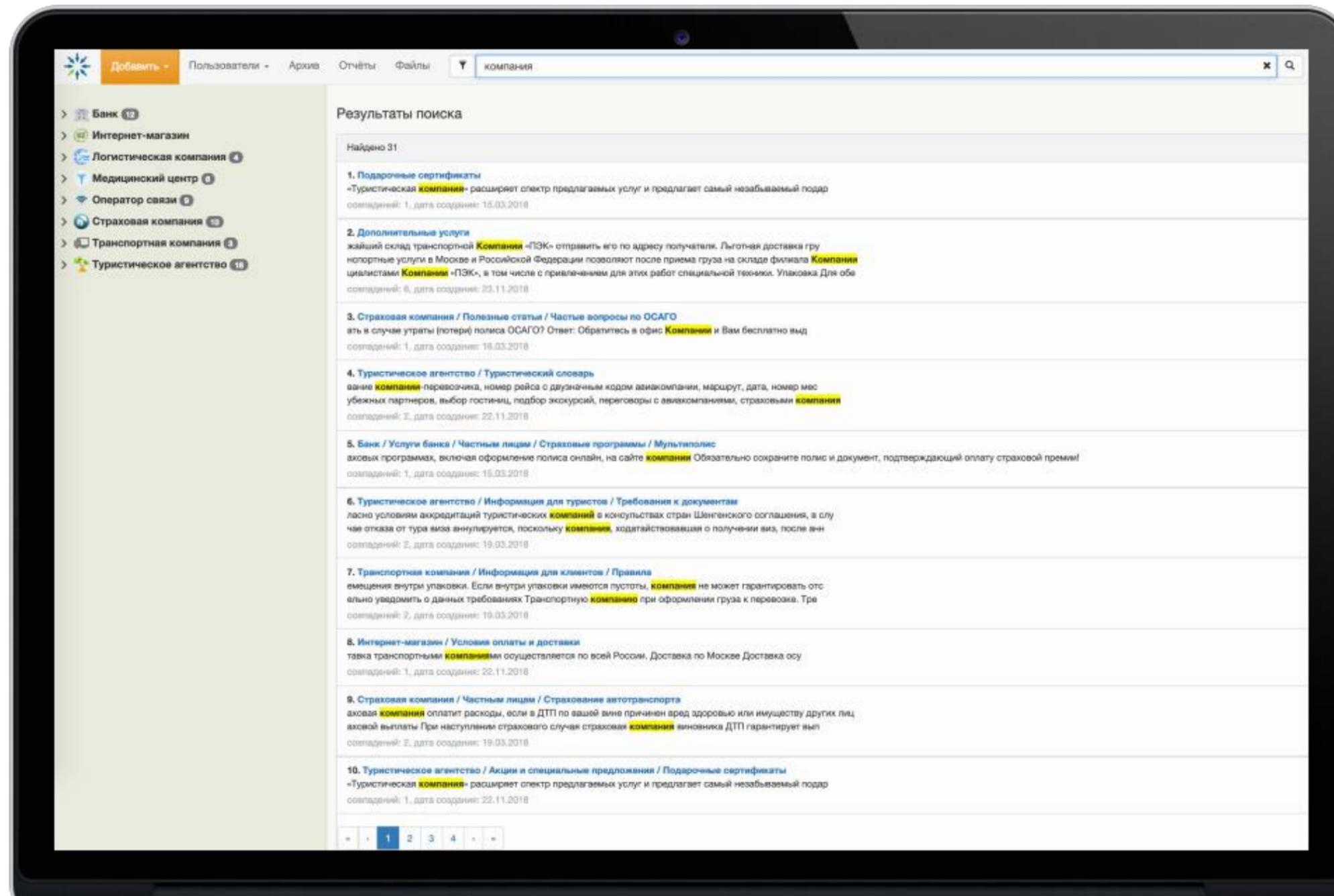
Импорт данных из MSOffice



Отложенные публикации и управление актуальностью



Многофункциональный редактор для создания контента

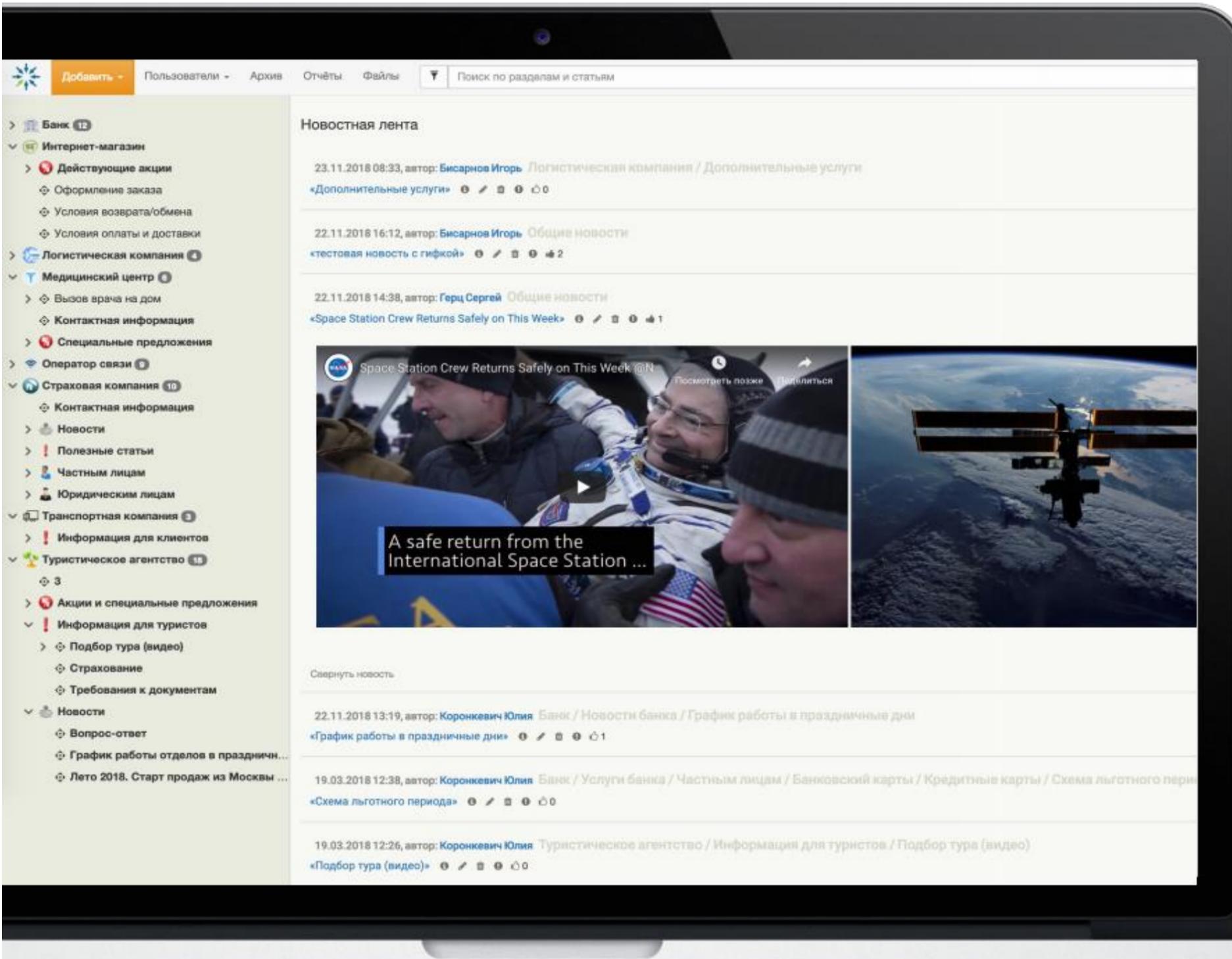


Поиск

Полнотекстовый ,
морфологический, по ключевым
словам.

Фильтрация поисковой выдачи.

Автозаполнение, маркировка
совпадений.



Новостная лента



Адаптивная новостная лента



Подтверждение ознакомления с обновлением



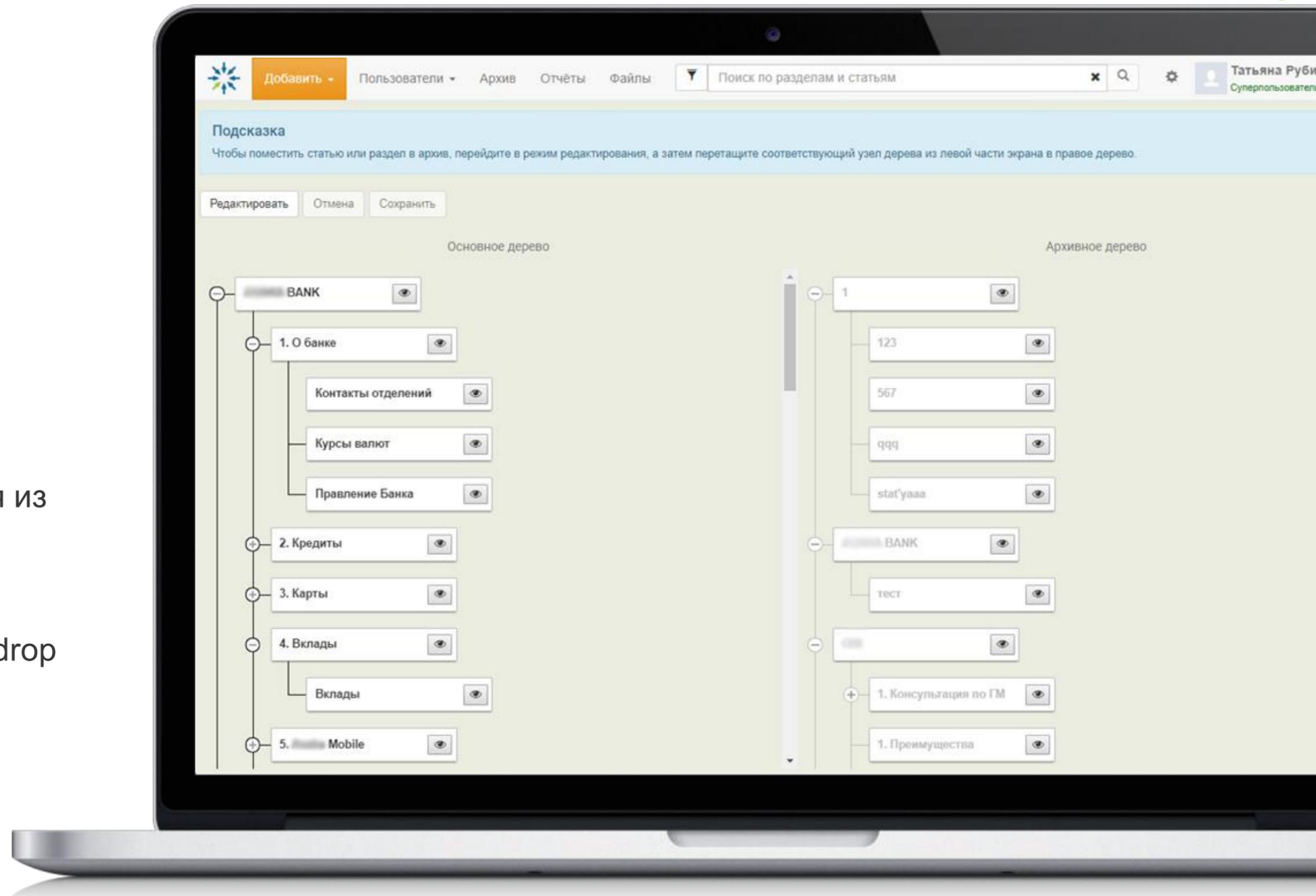
Поиск по составным атрибутам новостей

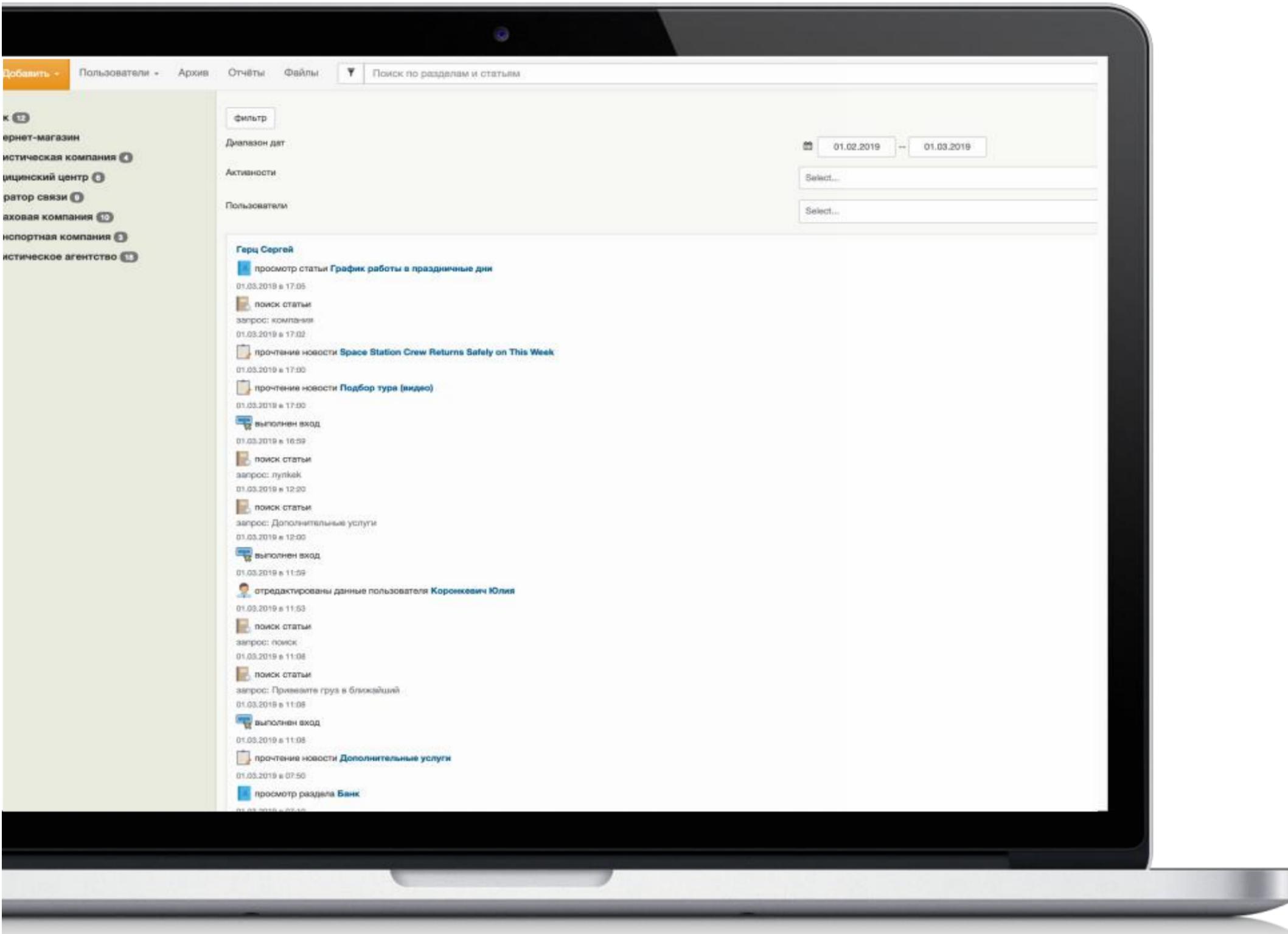


Удобный функционал работы с новостью

Архив данных

-  Организованное хранение неактуального контента
-  Автоматическая архивация
-  Возможность восстановления из архива
-  Привычная функция drag & drop





Раздел активностей



Логирование действий пользователей



Удобный поиск по активностям и пользователям



Фильтрация событий

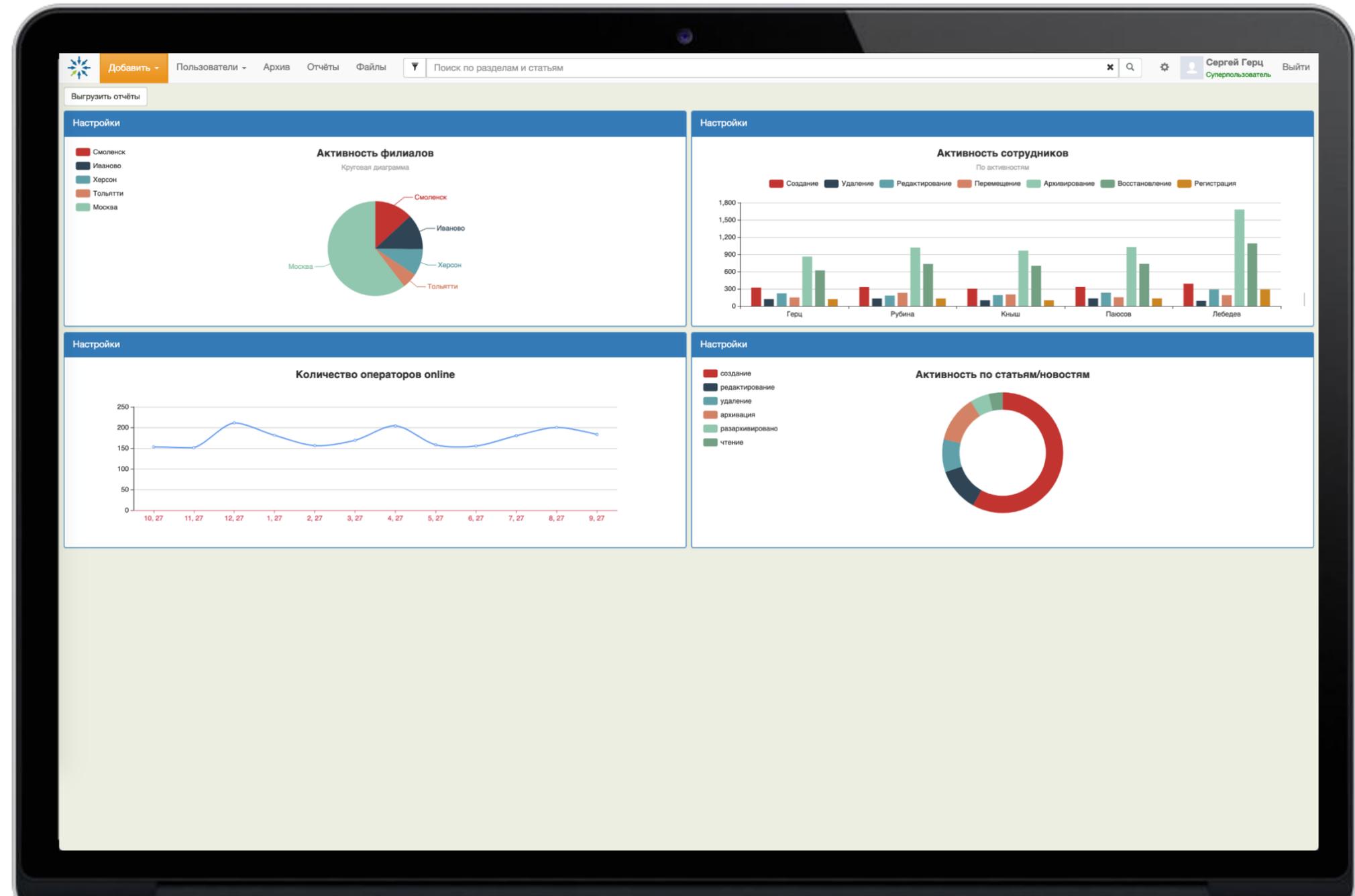


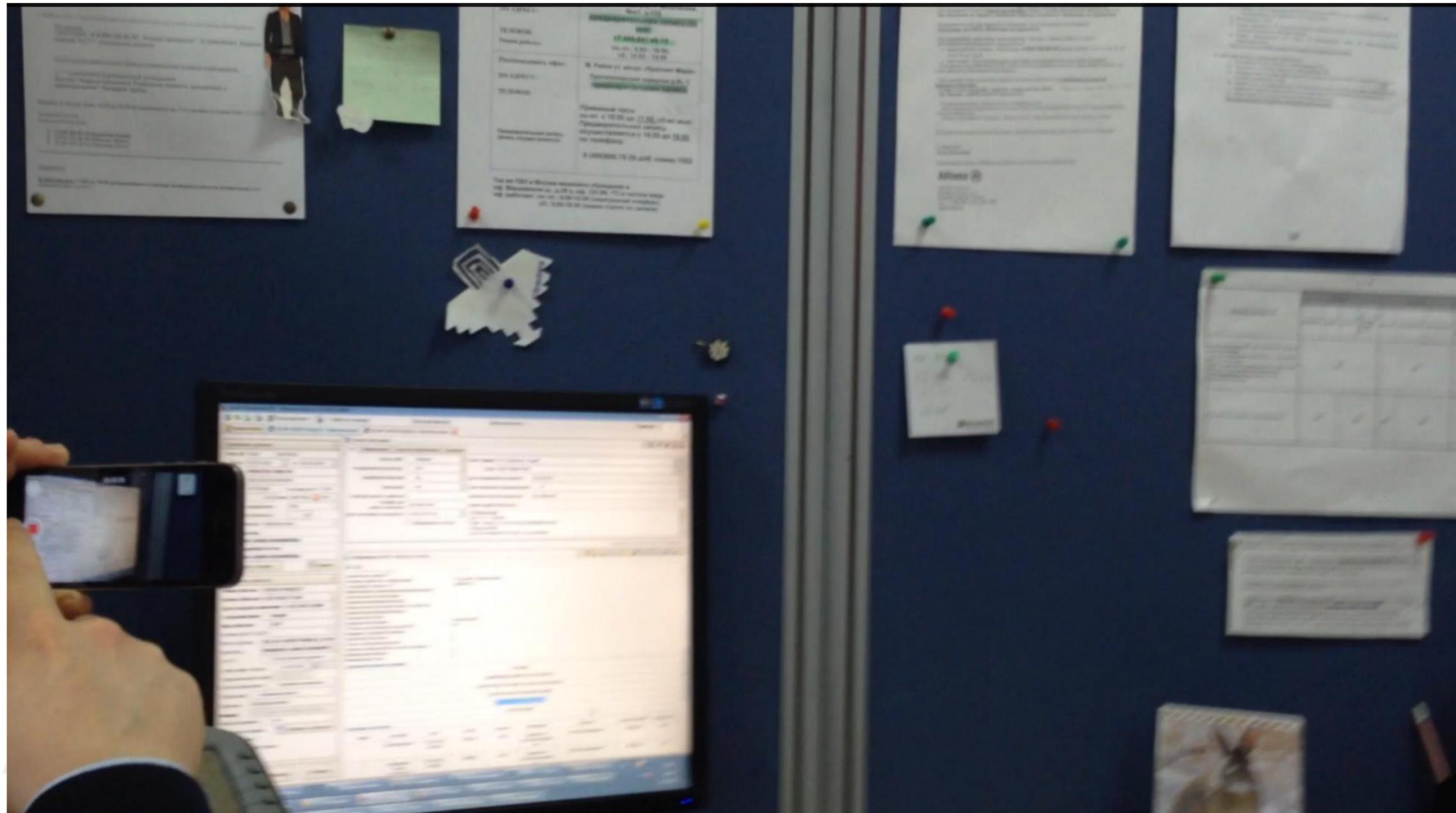
Быстрый переход к контенту

Управление статистикой и отчетностью

Гибкий инструмент формирования статистики и отчетности на основании логирования всех действий пользователей.

Наличие возможности графического отображения и экспорта в MSOffice.







РУБИНА ТАТЬЯНА
Директор по развитию

rubina@gran-call.ru
+7 (926) 597-38-74

Россия, 445037, Самарская обл., г. Тольятти, Ленинский проспект, д. 16, офис 2-1
<http://gran-soft.ru/>