

Удобный и быстрый доступ к качественно подготовленной справочной информации, является ключевым фактором определяющим эффективность работы специалистов участвующих в процессах обслуживания клиентов.

iQ KM предоставляет возможность компаниям организовать единую базу бизнес знаний доступную как сотрудникам так и клиентам компании.

Почему Управление знаниями

В условиях быстро меняющейся бизнес среды и гипер-конкуренции, высокое качество обслуживания клиентов остается, едва ли не единственным конкурентным преимуществом, выгодно выделяющим компанию от остальных.

Сегодня лидирующие компании вооружают свои подразделения клиентского обслуживания средствами для эффективного накопления и использования бизнес знаний, чтобы

- Закрепить свое конкурентное преимущество
- Сократить затраты на обслуживание клиентов
- Выгодно позиционироваться относительно конкурентов
- Максимально увеличить эффективность работы подразделений

Новый подход к повышению качества обслуживания Клиентов

iQ KM обеспечивает высокое качество обслуживания, предоставляя специалистам, ответственным за взаимодействие с клиентами компании, всю необходимую бизнес информацию максимально удобным и легким для восприятия и использования способом.

Решение делает каждого сотрудника контакт центра или офиса продаж высококомпетентным специалистом эффективно и качественно решающим запросы клиента. iQ KM гарантирует, что клиенту всегда предоставляются быстрые, правильные и консистентные ответы и решения.

iQ KM предоставляет сотрудникам компании, дилерам и непосредственно потребителям услуг множество сценариев работы со справочной информацией. Пользователи системы имеют возможность просматривать динамически формируемый список «часто задаваемых вопросов», использовать «дерево решений» для уточнения своей проблемы и поиска путей её решения или просто искать информацию по ключевым словам.

Сокращаем время обучения

iQ KM существенно сокращает сроки обучения новых специалистов, что является исключительным преимуществом для контакт центров, где специфика их работы определяет высокий уровень текучести кадров.

Новые сотрудники включаются в процесс обслуживания гораздо быстрее. «Дерева решений», детально описывающие сценарии консультации, ведут новичка во время беседы с клиентом через серию последовательных подсказок и вопросов, предоставляя правильный ответ/решение.

В помощь всем уровням поддержки клиентов

iQ KM помогает новичкам и экспертам просто и быстро находить нужные ответы и решения. В зависимости от роли (1ый, 2ой уровень поддержки, и т.д.) специалист может выбрать соответствующий режим работы с базой знаний. Например, новички могут работать в режиме

Основные Преимущества

- Увеличение доходов компании за счет минимизации затрат на обслуживание и повышения лояльности клиентов
- Увеличение доли обращений решенных при первичном обращении
- Сокращение нагрузки на 2-ую линию поддержки
- Сокращение времени обслуживания
- Сокращение время обучения сотрудников
- Снижение требований к общему уровню знаний сотрудников
- Обеспечение высокого стандарта обслуживания

Ключевые Функциональные возможности

- Гибко настраиваемый графический интерфейс пользователя
- Удобные способы организации знаний – вопрос ответ, деревья вопросов, факты и советы
- Многофакторный и контекстные поиски позволяющие максимально быстро находить информацию
- Возможность работать с

дерева решений, а эксперты использовать контекстный и многофакторный поиск для нахождения нужной информации.

Легко настраиваемые шаблоны пользовательских интерфейсов могут быть использованы для создания специализированных рабочих мест максимально учитывающие роли сотрудников, характер информации с которой они работают.

Сокращаем время обслуживания вызовов

В целях сокращения времени обработки вызовов, iQ KM может быть интегрирована с оборудованием контакт центра, CRM, IVR и другими информационными системами. Во время установления соединения, iQ KM будет использовать данные клиента для предварительной фильтрации информации в базе знаний. Специалисту, консультирующего клиента с помощью базы знаний, автоматически становятся доступны только релевантные, учитывающие профиль клиента знания.

После завершения вызова, протокол сессии о работе в iQ KM, тип обращения и другая полезная информация может быть автоматически сохранена в CRM системе, что сокращает общее время обработки вызова и гарантирует наличие детальной информации для последующего анализа и подготовки отчетности.

Поддерживаем единый и высокий стандарт обслуживания

Без системы управления знаниями компаниям сложно контролировать и управлять тем, какая информация предоставляется клиентам.

iQ KM переводит процесс консультирования клиентов на единый высокий стандарт, гарантируя, что на одинаковые по сути, но заданные в различных формулировках, вопросы разных клиентов, даются одинаковые и правильные ответы, вне зависимости способа и языка общения.

База знаний – качественная и непротиворечивая информация, с меньшими затратами

Актуальность, корректность, непротиворечивость и простота изложения бизнес знаний определяют, насколько эффективно будет применяться база знаний в процессах работы с клиентами. Использование Модели Знаний позволяет значительно снизить время и затраты на поддержание информации в актуальном состоянии. Обеспечить ее непротиворечивость, контролировать правила доступа к ней.

В iQ KM заложены инновационные инструменты, такие

информацией на
нескольких языках

- Формы обратной связи и копилка идей для эффективного пополнения базы знаний новой информацией
- Разграничение прав доступа к информации для разных ролей

как копилка идей, мотивирующие возникновение обратной связи и способствующие созданию качественного контента при непосредственном участии пользователей знаний – сотрудников подразделений клиентского обслуживания.

Надежная, открытая и масштабируемая архитектура

iQ KM построена на базе открытой архитектуры iQ сервис платформы с использованием открытого кода. Использование WEB интерфейса, автоматически адаптирующегося под особенности терминала пользователя, позволяет эффективно использовать iQ KM в условия географически распределенной организации и даже в мобильном доступе. Решение может работать на серверных платформах Linux, Unix и Windows. Сервисная архитектура позволяет эффективно масштабировать решение.