

Tudásmenedzsment

Megosztott tudás, gyorsabb ügyfélszolgálat



Tartalomjegyzék

	Bevezetés	3
	Lennie kell egy jobb módnak	4
	1. Mi az a tudásmenedzsment?	5
	2. Mi az a KCS?	6
	3. Miért éri meg befektetni a tudásmenedzsmentbe?	11
	4. Számoljuk ki, mennyi időt takaríthatnánk meg!	14

Bevezetés

Ugyanazokkal az ismétlődő, ám nem túl bonyolult problémákkal keresik folyton az ügyfélszolgálatot? Túl sokszor továbbítják az alkalmazottak a bejelentéseket a másodszintű problémákat megoldó operátoroknak? Gyakran felmerül a kérdés, hogyan mehetne mindez hatékonyabban? Minderre a tudásmenedzsment jelenthet megoldást.

Ez az e-book bemutatja, miben segíthet a tudáskezelés az ön szervezetének. Olvassa el, mit jelent a tudásmenedzsment

a tudásközpontú szolgáltatás (KCS) szemszögéből, és hogy miért érdemes befektetni a tudásmenedzsmentbe.

Az e-book példakalkulációt is tartalmaz, amellyel kiszámíthatja, mennyi időt takaríthatna meg szervezete.

Jó olvasást kívánunk!

Judith Lumbela és Joost Wapenaar, a TOPdesk tanácsadói és tudásmenedzsment-szakértői





Lennie kell egy jobb módnak

Péntek reggel van, és Péter meg is kapja a szokásos bejelentést, miszerint a nyomtatóban elakadt a papír. Eszébe is ötlik, hányszor megesett ez már a héten; de ki is kezelte a helyzetet? Mit is kellett pontosan csinálni? Fél óra kérdezősködés és a régebbi bejelentések átfésülése után Péter meg is találja a választ, amit elküld az ügyfélnek. Azzal a nyugtalanító gondolattal dől azonban hátra: „Kell, hogy legyen egy ennél jobb mód is, nem igaz?”

1. Mi az a tudásmenedzsment?

Mi a tudás? A tudás mindaz az információ, amivel az ügyfélszolgálat rendelkezik; ez messze túlmutat a kézikönyveken és a dokumentációkon. Tartalmazza a gyakran ismételt kérdésekre adott válaszokat és a lépésről lépésre jellegű megoldásokat is. Ez a tudás gyakran nincs is dokumentálva, és csak az alkalmazottak fejében létezik. Aztán ha az egyikük elmegy a cégtől, akkor a tudás elvész. Mindörökre.

Hogyan tudjuk ezt a tudást kezelni? Úgy, hogy rögzítjük a tudásbázisban, és megosztjuk a munkatársakkal. Ha

bármilyen információ hiányzik, egészítsük ki még az ügyfél bejelentésének feldolgozása idején – ne halasszuk péntek délutánra, amikor tudjuk, hogy ügysem fog sikerülni.

Ez azt jelenti, hogy az összes tudás naprakészen tartása egyvalakinek a dolga? Természetesen nem! Minden munkatárs rendelkezik tudással, konkrét szakterülettel, és így mind felelősek a tudás összességéért. Bízva rá a csoportra ennek a hatalmas tudástárnak a kezelését; hadd ossza meg és fejlessze mindenki a saját tudását!



2. Mi az a KCS?

Sok ügyfélszolgálatnál a tudáskezelés el sem jut a valódi elindulásig. Miért történik mindez? Legtöbbször a tudásmenedzsment felelőse nem képes rá. Persze, elméletben félreteszi a péntek délutánokat a kézikönyvek megírására és frissítésére, de végül mégis a tűzoltással és a feltorlódott bejelentésekkel fog foglalkozni.

A KCS*, a Tudásközpontú szolgáltatás lehetővé teszi, hogy megváltozzanak az ügyfélszolgálat prioritásai. Az új cél a tudás, nem pedig a bejelentések feldolgozása lesz. Miért? Azért, mert egy kellően részletes válasz nemcsak egy bejelentést old meg, hanem minden olyan jövőbeli ügyfél esetében segíthet, akik hasonló kérdéssel jelentkeznek.

* A Knowledge Centered Service (Tudásközpontú szolgáltatás) módszertanát a Consortium for Service Innovation dolgozta ki. Az e-book ezt a módszertant értelmezi, ám semmiképp sem tekinti úgy, mintha kizárólag az itt leírt megközelítésmód lenne az egyetlen helyes értelmezés. Minden jog és elsőrendű értelmezés a Consortium for Service Innovation jelenlegi és jövőbeli tulajdona, forrása pedig a www.serviceinnovation.org webhely.



“Sok egyforma bejelentést kapunk. A KCS-nek hála ezeket a bejelentéseket pár kattintással meg tudjuk oldani.”

Ron van der Steen,
Általános hálózati és rendszermérnök, Woonbron

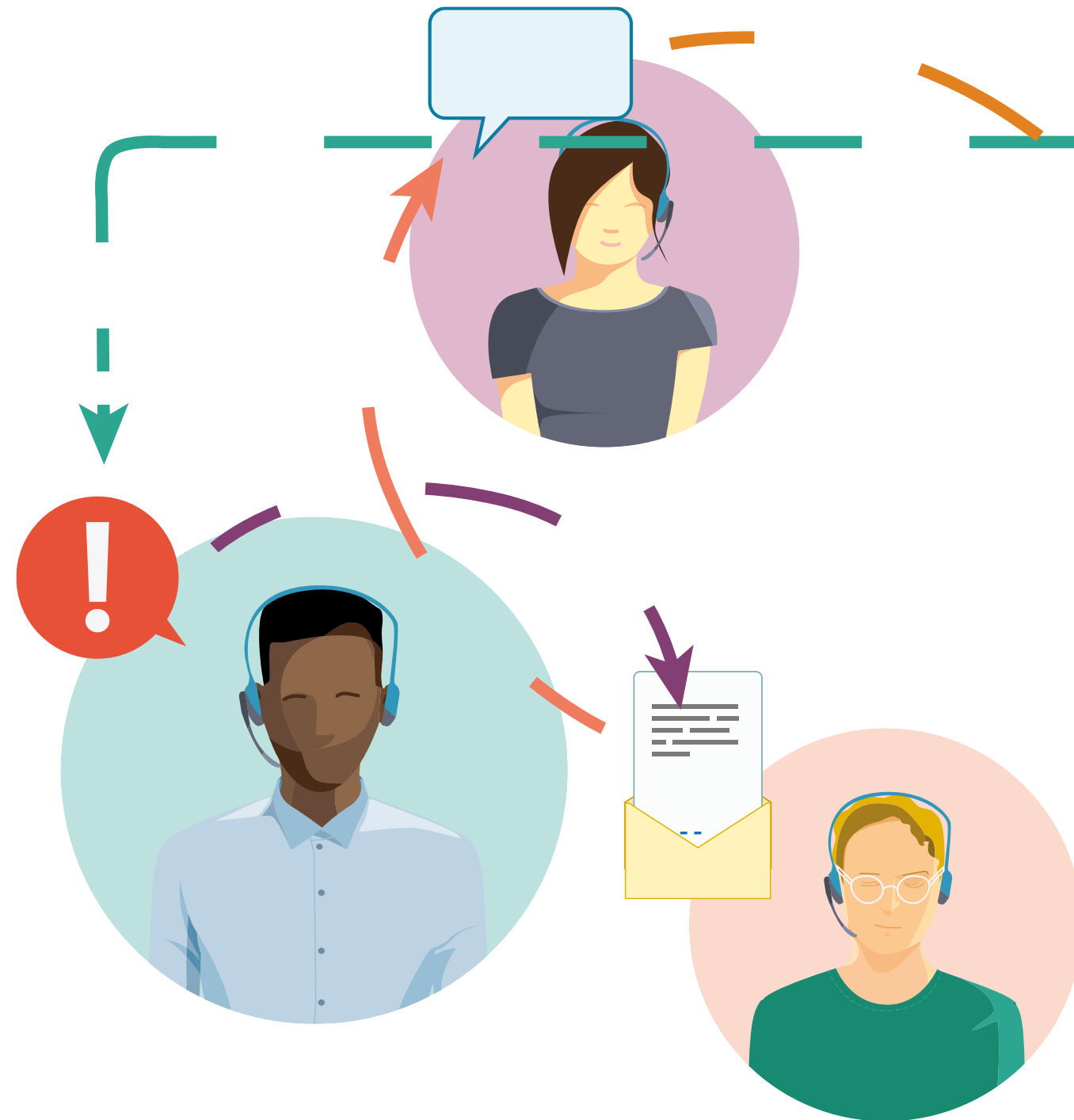


A KCS két elemből áll:
Solve és Evolve.

Solve

A „Solve” (megoldás) szakaszban rögzítjük vagy fejlesztjük a tudást a beérkező bejelentések alapján. Így működik:

Beérkezik egy bejelentés. Először megnézzük a tudásbázisban, hogy megválaszolták-e már ezt a kérdést korábban. Ha nem, akkor rögzítjük a kérdést és a rá adott válaszunkat a tudásbázisban, és megoldjuk a bejelentést. Ha a tudásbázisban van válasz, ellenőrizzük, hogy helyes-e. Ha igen, használjuk. Ha nem, akkor szerkesztjük, hogy munkatársaink legközelebb azonnal felhasználhassák.





Evolve

A KCS kezdetén bizony ellepnek bennünket a Solve szakasz feladatai. Amint azonban már használjuk egy ideje, elkezdhetünk az úgynevezett „Evolve” (fejlődés) szakaszon dolgozni. Az Evolve szakaszba tartozik minden, amit a tudásmenedzsment fejlesztéséért teszünk. Ebben a szakaszban a tudásbázist vizsgáljuk; mik a gyakori kérdések, és mit tehetünk annak érdekében, hogy a jövőben inkább ne tegyék fel őket. A Solve szakasz részeként mutatjuk be továbbá a KCS-t a többi csoportnak.

Klasszikus tudásmenedzsment

VS

KCS

Menet

A tudás rögzítése az eset után zajlik

1

A tudás rögzítése a bejelentés
feldolgozása közben zajlik

Egy bejelentést oldunk meg

2

Több bejelentést oldunk meg egyszerre

Egyvalaki felelős

3

Mindenki felelős

Válaszorientált: mit is akarunk
elmagyarázni?

4

Kérdésorientált: milyen típusú
kérdéseket kapunk?

Győztes:
KCS

3. Miért éri meg befektetni a tudásmenedzsmentbe?

Most már tudjuk, mi az a tudásmenedzsment és a KCS. Adja magát a következő kérdés: miért is fektessünk bele? Négy indokot is tudunk rá mondani:

1

Kevesebb időt töltünk az ismétlődő bejelentésekkel

Egy teljes tudásbázis lehetővé teszi, hogy sokkal gyorsabban megoldhassuk az ismétlődő bejelentéseket. Tapasztalatunk szerint a módszertan bevezetése átlagosan 20%-kal csökkenti a bejelentések megoldására szánt időt. Azáltal pedig, hogy a tudás az ügyfeleknek is rendelkezésére áll, meg is előzhetjük a bejelentéseket, mert lehetővé tettük, hogy az ügyfelek saját maguk oldják meg a problémát.

2

Növekszik az ügyfél-elégedettség szintje

Az ügyfelek helyes válaszokat akarnak, ráadásul gyorsan. A tudásbázis lehetővé teszi, hogy az első szintű operátorok több kérdésre adjanak választ. Mindez ráadásul a válasz megalapozottságát is biztosítja, hiszen a tudás alapja a teljes ügyfélszolgálat kollektív tudása. Egy szervezetnél, ahol bevezettük a tudásmenedzsmentet, az ügyfél-elégedettség értéke 5-ről 8 fölé emelkedett.

3

Sokkal gyorsabb az új alkalmazottak betanítása

Egy új munkatárs betanítása idő, főleg a szakértői ügyfélszolgálatoknál. De mi a helyzet olyankor, ha az új munkatársnak egy hiánytalan tudásbázis áll rendelkezésére? Így azonnal magabiztosan vetheti bele magát a munkába, hiszen az egyszerűbb kérdésekre máris tud válaszolni.

4

Élvezetesebb lesz az ügyfélszolgálat munkája

Ha mi magunk oldjuk meg a problémákat, az sokkal kielégítőbb, mint ha másoknak továbbítgatnánk a kérdéseket. Komplex problémákon dolgozni sokkal nagyobb kihívás, mint a repetitív munka. Röviden: a KCS segít abban, hogy az ügyfélszolgálat munkája élvezetesebb legyen. Hogy ez miért fontos, azt természetesen tudjuk: az elégedett emberek jobb szolgáltatást nyújtanak! Ráadásul ez még a személyzeti fluktuációt is csökkenti.



“Pár hónapon belül 600 tudáselemet készítettünk. Ezeket az elemeket gyakran használjuk, mikor megoldásokat keresünk az ügyfeleinknek.”

Nico Schoenmaker,
Automatizálási koordinátor, Pluryn



4. Számoljuk ki, mennyi időt takarítunk meg!

A tudásmenedzsmenttel időt takaríthatunk meg. De pontosan mennyit?

Tapasztalatunk szerint a tudáskezelés segítségével 2–4 hónapon belül átlagosan 20%-kal csökken az ismétlődő bejelentések megoldására szánt idő. A megtakarított idő fele a tudás összességének kiegészítéséhez és frissítéséhez szükséges. Ez alapján az ismétlődő bejelentések megoldására szánt idő nettó csökkenése 10%-os.

A lehetséges időmegtakarítás kiszámításához nézze meg a következő két számot:

Hetente hány órát töltenek a csoportok a bejelentések feldolgozásával?

Becsülje meg ezt a számot. Mondjuk 4 ember dolgozik a bejelentéseken teljes munkaidőben a front office-ban, és 4 ember fejenként heti két napot a back office-ban. A végeredmény ez esetben így alakul: $(4 \times 40) + (4 \times 16) = 224$ óra hetente.

A bejelentések hány százalékát lehetne gyorsabban megoldani?

Ez általában a kérdésekre, igényekre és hibabejelentésekre

vonatkozik. Jellemzően a bejelentések 60–90%-át lehetne gyorsabban megoldani. Természetesen vannak olyan bejelentések, például a panaszok, amelyeket nem feltétlenül lehet hatékonyabban megoldani. Az önöknél használt szolgáltatásmenedzsment-eszköz vélhetőleg meg tudja mutatni, hogy hány bejelentés, igénylés és hibabejelentés oldható meg gyorsabban. Ha az eszköz nem teszi lehetővé ilyen lista lekérését, nézze meg a közelmúltbeli bejelentések listáját, és becsülje meg a százalékot.



[...] óra hetente, amit a bejelentések kezelésével töltenek, szorozva a tudásmenedzsment által gyorsabban megoldható bejelentések [...]%-ával, szorozva 0,10-zel (ez a nettó időmegtakarítás) egyenlő a heti megtakarított órák számával

Számítás (minta)

Mondjuk a csoportja összességében 224 órát tölt hetente a bejelentések feldolgozásával, és a bejelentések 75%-át lehetne gyorsabban megoldani a tudásmenedzsment bevezetésével. Ennek eredménye az alábbi:

224 óra hetente, szorozva 0,75-tel (a bejelentések 75%-ával), szorozva 0,10-zel = 16,8 óra időmegtakarítás hetente; minden héten.

Ez alapján az ügyfélszolgálat egyik alkalmazottja heti két napon más feladatot végezhet!

Szeretne hallani még valami inspirálót?

A tudásmenedzsment lehetővé teszi, hogy jobb támogatást nyújtson az ügyfeleinek. Ez többféle módon is elérhető. Ha tudni szeretné, hogyan, iratkozzon fel a TOPdesk blogjára, ahol megosztjuk 25 évnyi, a szolgáltatásmenedzsment területén szerzett tapasztalatunkat hasznos tanácsok és bevált gyakorlatok formájában.

Ugrás a **blog.topdesk.com/hu** honlapra.

Ha bármilyen kérdése vagy javaslata van az e-bookkal kapcsolatban, írjon nekünk! Küldjön e-mailet a következő címre: info@topdesk.hu.

Örömmel várjuk jelentkezését!

