

Какую информацию хранят в базе знаний?

Наполнение БЗ будет зависеть только от самих сотрудников. Если на первых этапах туда можно загрузить ответы на часто задаваемые вопросы, то со временем объем данных на платформе можно расширять.

Какую информацию содержит хорошая платформа?

- Результаты работы организации

Например, сюда можно загрузить квартальный отчет о прибыли или товарообороте. Сотрудник в любой момент может использовать их для аналитического или статистического анализа.

- Обучающие материалы

Это все документы, видео, инструкции, которые могут понадобиться новичку. Сюда же входят различные договоры: об охране труда, безопасности рабочего места и другие.

- Материалы о продуктах и услугах компании

Чтобы случайно не дезинформировать клиента, важно перепроверять данные о продуктах и услугах. В БЗ должна храниться только обновленная информация.

- Юридическая, проектная и прочая документация

У каждой организации свой пакет документов. Но нормативные акты, контрольные списки, образцы заявлений и договоров должны быть обязательно.

- Стандарты обслуживания клиентов

Сюда входят скрипты звонков, шаблоны писем для рассылки и прочие инструкции. Закрепленная последовательность шагов только позитивно скажется на обслуживании заказчиков.

БЗ снимает многие вопросы по организации работы в компании. Если вы еще не пользовались платформой, то самое время сделать это. Вот несколько простых советов:

- не внедряйте платформу, пока не определите ее основные задачи – для этого посоветуйтесь с сотрудниками;
- после установки системы ознакомьте сотрудников с ее функциями – например, разошлите письмо с инструкцией;
- предложите им сделать вклад в развитие базы, пусть каждый поделится своими знаниями;
- настройте права доступа – закрытая информация не должна попасть в чужие руки.