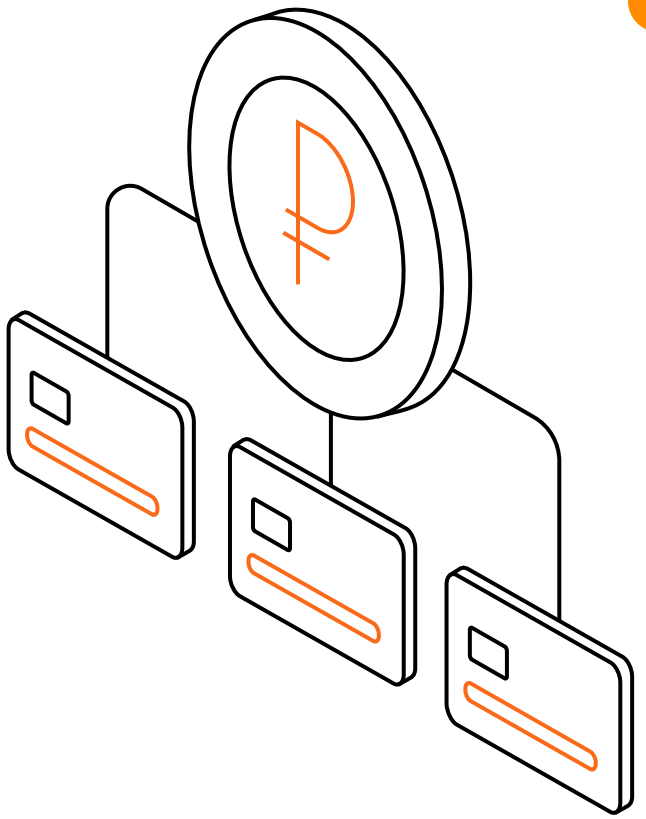
Как QIWI перезапустил управление знаниями контакт-центра и ускорил обработку обращений клиентов на 10%

QIWI – экосистема платежных и финансовых сервисов для людей и бизнеса



- Электронная система платежей из топ-5 в России
- Банк из топ-30 по чистой прибыли
- 32 млн клиентов
- 15 продуктов и сервисов B2B и B2C
- ~ 300 сотрудников контакт-центра, которые вовлечены в обслуживание клиентов

QIWI

В 2020 году контакт-центр QIWI столкнулся с новой реальностью

Операторы обслуживают клиентов по телефону, email и в чатах

Объем коммуникаций становится больше, а ресурсы ограничены. Нужно справляться с задачами быстрее

Портфель сервисов и продуктов постоянно растет

Объем информации, с которой нужно работать увеличивается, вводные данные меняются

Клиенты имеют высокие ожидания от сервиса компании

Бизнесу важно решать вопросы клиентов быстро, качественно и с первого раза

Чтобы соответствовать новой реальности, операторам нужна система управления знаниями - единый, достоверный и актуальный источник информации для решения вопросов клиентов

QIWI

Почему в QIWI решили пересмотреть подход к управлению знаниями?

- В старой базе знаний неэффективный поиск, на который приходится тратить много времени
- Внутри статей сложно ориентироваться и находить нужное
- При уведомлениях об изменениях в информации через групповые чаты нет уверенности, что все сотрудники в курсе

Цели проекта

- Сделать работу с базой знаний удобнее и проще для сотрудников
- Задать стандарты работы с контентом
- Обслуживать клиентов быстрее и повышать качество сервиса

QIWI

Процесс реорганизации знаний на новой платформе в QIWI занял три месяца

Таймлайн проекта

Инсталляция

Внедрение Naumen KMS в контур

Разработка концепции управления знаниями

- Анализ и выявление проблем в контенте
- Переработка структуры
- Разработка шаблонов
- Выделение зон ответственности
- Регламентация передачи информации от владельцев контент-менеджеру

Обучение контент-менеджера

Поиск контент-менеджера

Адаптация и перенос контента

Перевод операторов в новую базу знаний на Naumen KMS

- Обучение операторов работе с новой базой знаний
- Старт перевода операторов
- Интервью с сотрудниками и выявление проблемных точек
- Старт перевода операторов в базу знаний на Naumen KMS
- Завершение перевода сотрудников

Мониторинг прогресса

Регулярный аудит контента и отчетов, выборочные интервью с операторами

Какой функционал новой системы позволил сделать управление знаниями эффективнее?

Точный и быстрый поиск информации

- Поисковые подсказки, теги и сниппеты
- Поиск внутри статей, файлов и папок

Надежное оповещение об изменениях

- Персонализированная лента обновлений
- Контроль прочтения уведомлений

Удобное управление контентом

- Индивидуальные шаблоны статей
- Визуальный редактор

Наглядная система отчетности

- Статистика по работе с базой знаний
- Контроль актуальности знаний персонала

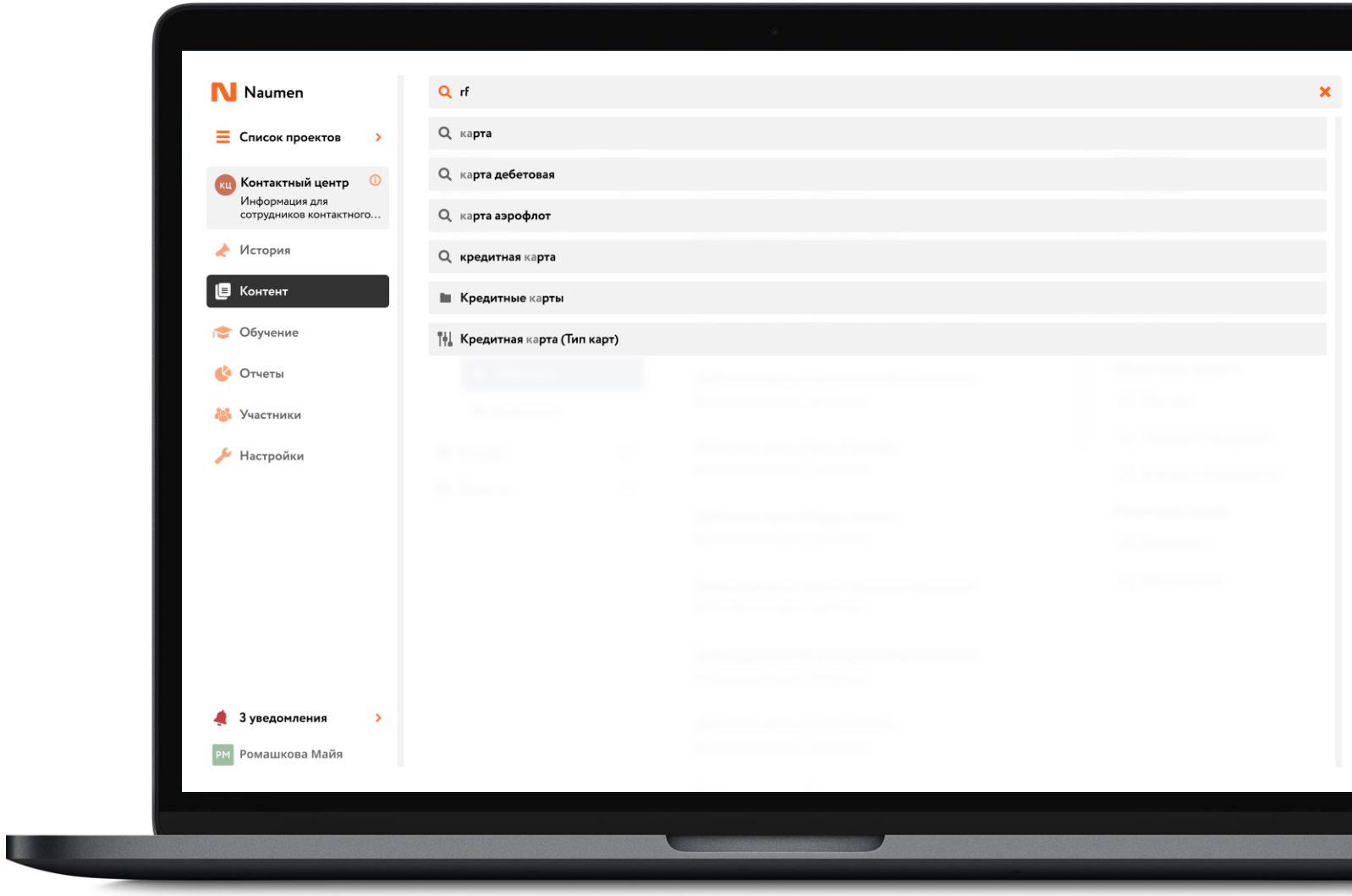
Теперь система управления знаниями в QIWI – это:

> 600 статей

содержится в базе знаний

< 5 секунд

уходит у операторов на поиск нужной информации



Как в QIWI адаптировали сотрудников к новой системе?

- Понятные **инструкции** по работе с базой знаний
- Донесение **ценности** новой базы знаний в **простом формате**, например, в видеоролике
- **Стикерпак** для популяризации и привлечения внимания

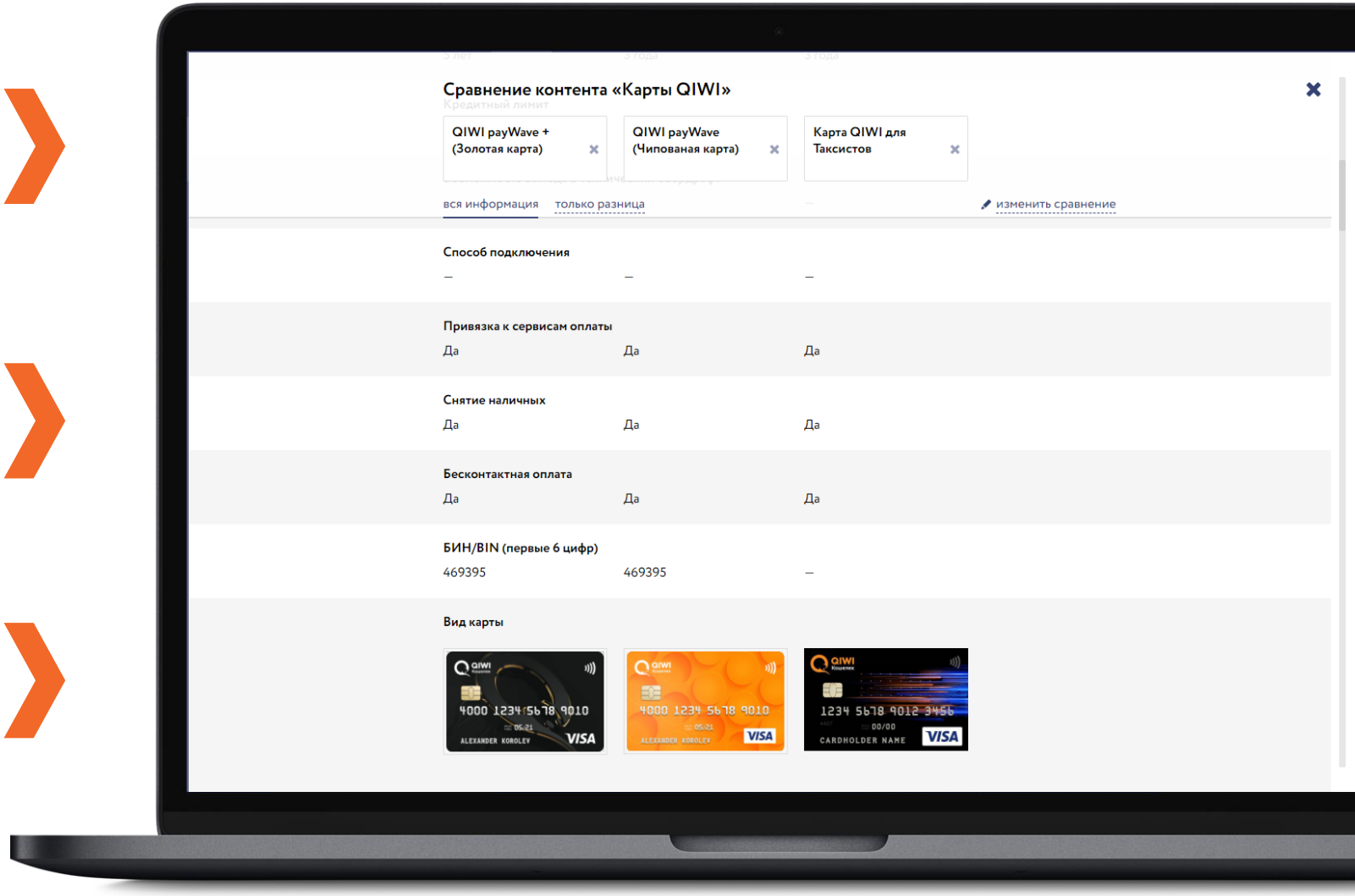
QIWI

Контент в базе знаний стандартизирован и с ним проще работать на лету

Благодаря единому оформлению статей операторам требуется еще меньше времени на поиск ответа для клиента

Сотрудники легко и быстро могут объяснять клиентам, чем банковские карты QIWI отличаются друг от друг

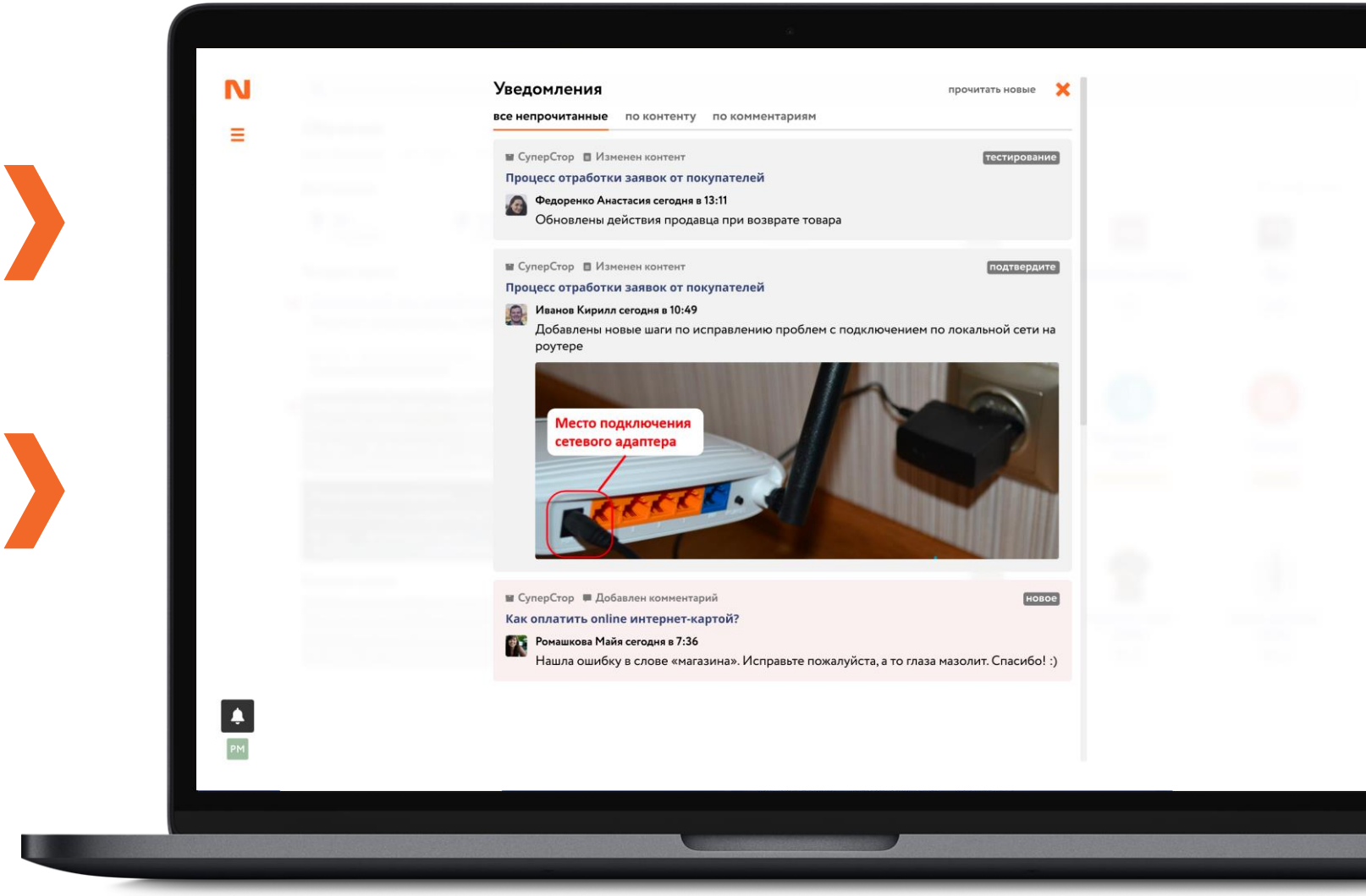
В статьях точно есть вся важная информация, так как шаблоны содержат обязательные поля



Сотрудники вовремя узнают обо всех изменениях благодаря персонализированной ленте обновлений, что гарантирует качество и актуальность ответов на вопросы клиентов

Клиенты получают достоверную информацию из разных каналов облуживания

Операторы говорят на языке клиентов и объясняют сложное простым языком



Теперь новички и опытные сотрудники QIWI испытывают меньше стресса на рабочем месте: они могут найти информацию на любой вопрос клиента меньше чем за 5 секунд

100% операторов

контакт-центра QIWI уже перешли в Naumen KMS

В 2 раза

снизился срок адаптации персонала

QIWI

Обслуживание обращений становится качественнее и быстрее, благодаря чему улучшается опыт наших клиентов

на 10%

снизилось среднее время обработки обращений (АНТ)

в 6 раз

снизилось число ошибок в консультациях по сравнению с контрольной группой операторов

QIWI