



مدیریت دانش

Knowledge Management

مدیریت دانش در مازول مدیریت پیشخوان خدمات POB، ویژگی کاملاً یکپارچه‌ای می‌باشد که حجم کار پیشخوان خدمات را کاهش می‌دهد. همانگونه که در حال حاضر دانش به‌روز موجب یافتن راه حل توسط خود کاربران شده و تعداد تماس‌ها را به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش داده است. ویژگی‌های مذکور، میزان و دفعات استفاده از راه‌حل‌ها را افزایش داده و با افزوده شدن آن‌ها به مدیریت دانش POB، سازمان شما امکان بهره‌مندی از منبع عظیم و دائماً رو به رشد راه‌حل‌ها را ارائه شده را ضمن یکپارچگی با فن‌آوری Right Answers خواهد داشت.



صرفه‌جویی در زمان و سرمایه با خدمات خلاق پورتال کاربران

پورتال کاربران با یکپارچگی کامل با مدیریت پیشخوان خدمات POB، کاربران نهایی را قادر می‌سازد که پیش از ارسال موضوعی به پیشخوان خدمات به سرعت پاسخ سوالات مرتبط با پشتیبانی را بیابند. بدینوسیله تماس‌های غیرضروری بخش پیشخوان خدمات کاهش یافته و بهره‌وری کاربران و بخش پشتیبانی افزایش می‌یابد. کاربران نهایی با بهره‌گیری از مدیریت دانش ضمن حل و فصل وقایع به دست خود می‌توانند نظرات خود را برای هر مقاله ثبت کرده و بر کیفیت دانش بیفزایند. علاوه بر این، پیشخوان سرویس آنلاین شبانه‌روزی نیز در اختیار آن‌ها خواهد بود.

- دسترسی ۲۴ × ۷ به پیشخوان خدمات آنلاین
- کاهش تعداد تماس با بخش خدمات
- قابلیت جستجوی ساده
- آموزش کاربر و بهره‌گیری از تاثیر یادگیری

صرفه‌جویی در زمان و سرمایه با پشتیبانان سریع و شایسته

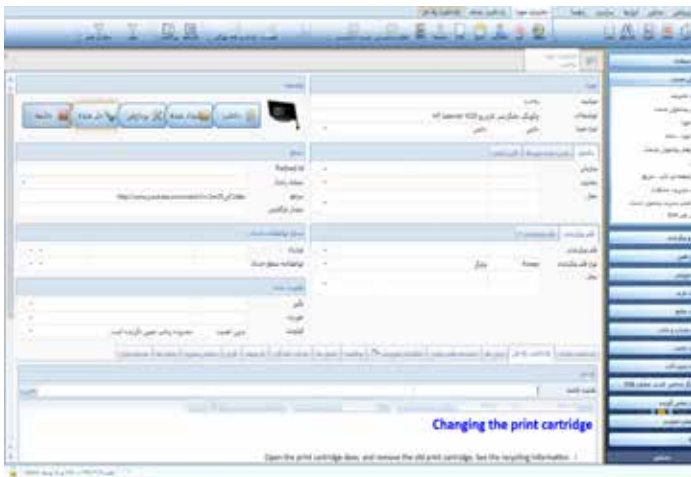
قابلیت تحلیلگر پشتیبانی منحصر به اعضای مرکز پشتیبانی شما اختصاص داده شده است تا به وسیله آن پاسخ‌های سریع و آسان را در اختیار قرار دهند، زمان مکالمه را کاهش داده و ضمن رعایت نوبت، کیفیت تماس را افزایش دهند. قابلیت تحلیلگر پشتیبانی به همراه یک رابط کاربری بصری ارائه می‌گردد و دسترسی تیم‌های پشتیبانی را به پایگاه داده دانش عمومی و خاص شرکتی و یافتن راه‌حل‌های سریع ممکن می‌سازد. ضمن آنکه یکپارچگی کامل با مازول مدیریت پیشخوان خدمات POB نیز، کارکنان پشتیبانی را قادر می‌سازد تا راه‌حل‌ها را به هم پیوند زده و گره از وقایع بکشایند.

پیشروی با دانش

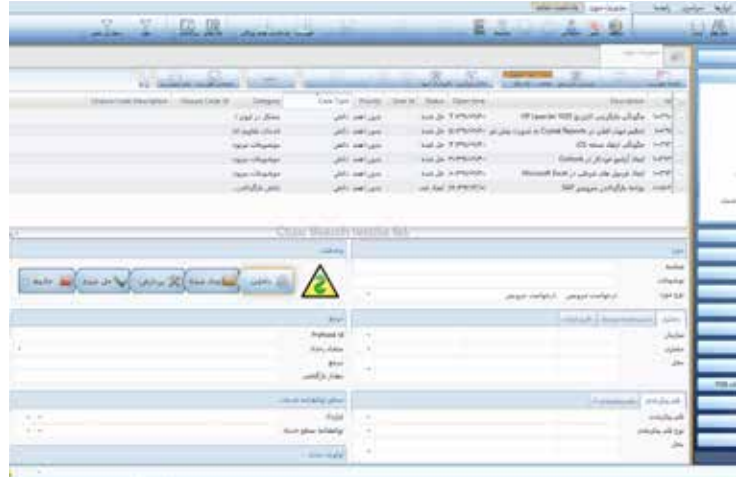
چارچوب ITIL مدیریت دانش را به عنوان روشی مهم برای افزایش بهره‌وری به حساب می‌آورد. دانش موجود با توجه به سرویس ارائه شده، بازیافت و یا منتشر شده و در نتیجه به طور مستمر افزایش می‌یابد. این بدین معناست که نیازی به «از صفر شروع کردن» نیست. نرم‌افزار POB به عنوان یک راهکار کاملاً سازگار و معتبر ITIL، قابلیت‌های مدیریت دانش کاملاً یکپارچه‌ای از جمله مولفه‌هایی برای مدیریت دانش را پیشنهاد و آن‌ها را در اختیار کاربران نهایی و تحلیلگران پشتیبانی قرار می‌دهد.

قدم بعدی را بردارید!

امروزه زمان و پول کمیاب هستند، لذا این فرصت را به خود بدهید که ببینید آیا Wendia می‌تواند شما را با ارائه یک راه حل مدیریت دانش اثبات شده و کاملاً یکپارچه در کاهش هزینه‌ها و محدودیت‌های زمانی‌تان یاری رساند یا خیر.



جزئیات دانش POB؛ نمایش دانش در مشکلی که کاربر آن را ثبت کرده است.



فهرست دانش؛ نمایش دانش هایی که بر اساس جستجوی کاربر استخراج شده است.

عدم نیاز به شروع از صفر

مسلم است که شما نیازی به اختراع دوباره چرخ ندارید! از طریق یکپارچگی با RightAnswers، مدیریت دانش POB، مشتمل بر محتوای استاندارد بسته های دانش است که بیش از ۱۵۰۰۰۰ راه حل برای بیش از ۳۰۰ برنامه کاربردی را در بر می گیرد. قالب های راه حل از پیش تعریف شده و فرمت های سازگار، متضمن ارائه راه حل های دائمی و مدیریت موثر آن ها می باشند.

تخصیص واضح نقش ها و برخورداری از محتوایی شفاف

مدیریت دانش POB سه نقش «مدیران»، «تصویب کنندگان» و «نویسندگان» را پشتیبانی می نماید. ضمن آنکه اصلاح راه حل ها یا ایجاد راه حل های جدید را پیگیری می نماید تا از کار همزمان چند نویسنده بر روی یک مطلب جلوگیری به عمل آورد.

ممیزی ها و گزارشات

تمامی ویرایش های انجام شده بر راه حل های موجود در جدول تاریخچه راه حل، ثبت می گردند. این مجموعه ممیزی اطلاعاتی را در رابطه با نویسنده، وضعیت، مخاطب و تاریخ آخرین اصلاحیه در اختیار قرار می دهد. داشبورد حقایق سریع به منظور حمایت از بهره وری، استفاده مناسب و کیفیت محتوا مروری کلی در رابطه با نوع استفاده و ایجاد راه حل ارائه می دهد.

«شرکت Wendia می داند که چگونه به حل چالش های مشابه در زمینه های دیگر بپردازد، اعضای این گروه شناخت درستی از صنعت و سازمان های بزرگتر دارند. ما در فرآیندهایمان از تجربه آن ها بهره برده و به عقیده من Wendia حرفه ای و کاملاً واجد شرایط برای درک نیازها و شرایط خاص ما می باشد و در عین حال آن ها با پیشنهادات خود، ما را در سازگار نمودن سیستم و سازمان یاری رساندند و این امر در مرحله ای که ما مجبور به یافتن راهی برای امور داخلی بودیم، بسیار حائز اهمیت بود.»

چمر اسفجل / CTO-NetNordic



www.parand.ir

info@parand.ir @

۸-۰۱۳۵۷-۸۸۵۰

با قابلیت تحلیلگر پشتیبانی، اشتراک دانش بین بخش های مختلف پشتیبانی، ساده شده و ضمن ارائه پشتیبانی در تمامی سطوح با استفاده از پایگاه دانش، موارد زیر در اختیار شما خواهد بود:

- کاهش مدت تماس
- افزایش کیفیت راهکارهای ارائه شده به بالاترین سطح
- آموزش تحلیلگر: آموزش به موقع برای تمامی سطوح پشتیبانی
- بهینه سازی فرآیند، مطابق با ITIL

مدیریت دانش و راه حل ها

با مدیریت دانش POB، گروه های پشتیبانی قادر به ایجاد و مدیریت مقالات دانش هستند تا در دسترس تحلیلگران پشتیبانی و کاربران نهایی قرار گیرد.

بدینوسیله امکان تغییر راه حل های استاندارد و ایجاد محتوای سفارشی و مقالات دانش جدید به منظور مدیریت موثر پایگاه دانش وجود خواهد داشت.

ضمن آنکه موارد زیر نیز در دسترس شما خواهد بود:

- خلق راه حل های جدید
- به روزرسانی و اصلاح محتوای موجود
- حذف راه حل ها و مقالات منسوخ شده
- بایگانی نمودن مقالات مربوط به دانش
- نسخه بندی مقالات
- قالب های راه حل از پیش تعریف شده قابل ذکر است در ابتدا می بایست یک راه حل در پایگاه دانش ثبت شود تا در جستجوهای مرتبط بعدی نمایش داده شود.