



## مدیریت دانش Knowledge Management

مدیریت دانش در ماژول مدیریت پیشخوان خدمات POB، ویژگی کاملاً یکپارچه‌ای است که سبب کاهش حجم کاری کارکنان پیشخوان خدمات می‌شود. چون کاربران با دستیابی به دانش به‌روز می‌توانند راه‌حل بسیاری از مسائل را خودشان بیابند و به این ترتیب، تعداد تماس‌های پیشخوان خدمت به نحو چشمگیری کاهش پیدا می‌کند. ضمن اینکه، میزان و دفعات استفاده از راه‌حل‌ها افزایش می‌یابد. با افزوده شدن این راه‌حل‌ها به مدیریت دانش POB، سازمان شما امکان بهره‌مندی از منبع عظیم و دائماً رو به رشدی از راه‌حل‌های ارائه شده را - ضمن یکپارچگی با فناوری Right Answers - خواهد داشت.



### صرفه‌جویی در زمان و سرمایه با خدمات خلاق پورتال کاربران

پورتال کاربران با یکپارچگی کامل با مدیریت پیشخوان خدمات POB، به کاربران نهایی اجازه می‌دهد که پیش از ارسال هر موضوعی به پیشخوان خدمات، خودشان بتوانند به سرعت پاسخ‌های مرتبط با پشتیبانی را بیابند. این امر سبب کاهش تماس‌های غیرضروری با بخش پیشخوان خدمات می‌شود و به افزایش بهره‌وری کاربران و بخش پشتیبانی کمک بسزایی می‌کند. کاربران نهایی، با بهره‌گیری از مدیریت دانش، نه تنها می‌توانند رخدادها را به دست خود حل و فصل کنند، بلکه می‌توانند نظرات خود را برای هر مقاله ثبت کرده و بر کیفیت دانش بیفزایند. ضمن اینکه با POB، پیشخوان خدمات آنلاین شبانه‌روزی نیز در اختیار آن‌ها خواهد بود.

#### از مزایای بیشتر مدیریت دانش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

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

### صرفه‌جویی در زمان و سرمایه با پشتیبانان سریع و شایسته

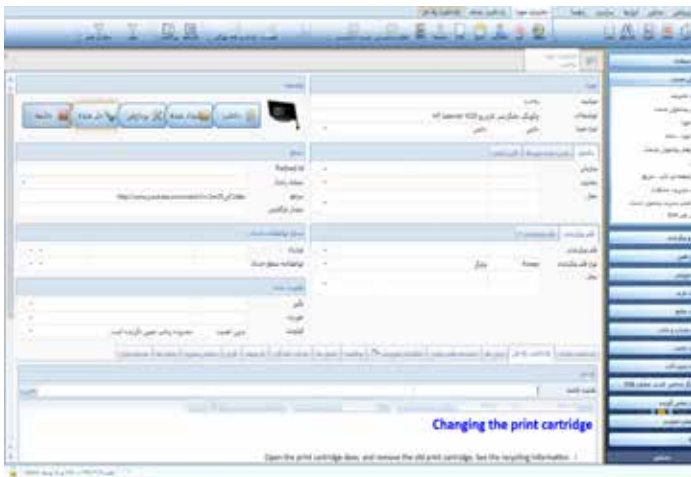
قابلیت تحلیل‌گر پشتیبانی تنها مختص اعضای مرکز پشتیبانی شماست. این قابلیت به کارکنان پشتیبانی کمک می‌کند تا سریع‌تر و آسان‌تر پاسخگوی مسائل باشند. همچنین، با کاهش زمان مکالمه و ضمن رعایت نوبت، کیفیت تماس‌ها را افزایش می‌دهد. قابلیت تحلیل‌گر پشتیبانی به همراه یک رابط کاربری بصری ارائه می‌شود و دسترسی تیم‌های پشتیبانی را به پایگاه داده دانش عمومی و خاص شرکتی و یافتن راه‌حل‌های سریع ممکن می‌سازد.

یکپارچگی کامل با ماژول مدیریت پیشخوان خدمات POB، به کارکنان پشتیبانی این توانایی را می‌دهد تا راه‌حل‌ها را به هم پیوند زده و راحت‌تر گره از رخدادها بکشایند.

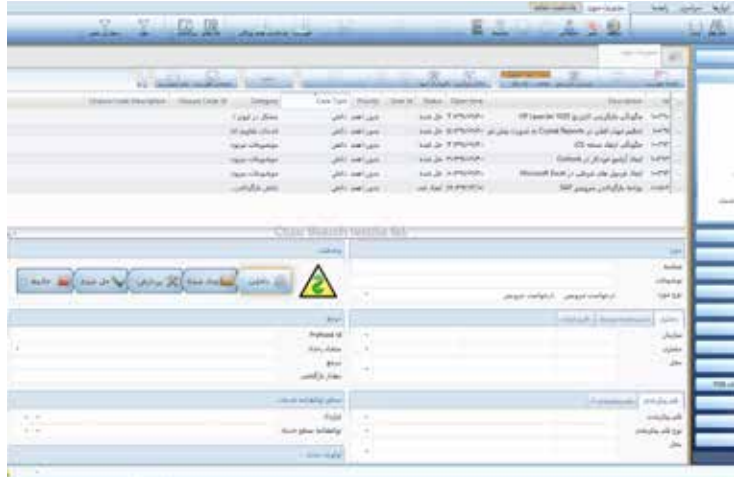
### پیشروی با دانش

مدیریت دانش، در چارچوب ITIL، روش مهمی برای افزایش بهره‌وری به‌شمار می‌آید. با مدیریت دانش POB دانش موجود در سازمان، با توجه به سرویس ارائه شده، پیوسته باز یافت و بازنشر می‌شود و در نتیجه، همواره در حال افزایش است. این یعنی هیچ‌گاه نیازی به «از صفر شروع کردن» ندارید. نرم‌افزار POB به عنوان یک راه‌کار کاملاً معتبر و سازگار با ITIL، قابلیت‌های مدیریت دانش کاملاً یکپارچه‌ای از جمله مولفه‌هایی برای مدیریت دانش را پیشنهاد کرده و آن‌ها را در اختیار کاربران نهایی و تحلیل‌گران پشتیبانی قرار می‌دهد.

امروزه، زمان و پول سرمایه‌های اصلی هر کسب‌وکاری به‌شمار می‌آیند. راه حل مدیریت دانش اثبات شده و کاملاً یکپارچه‌ی POB فرصتی است تا با کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در زمان، موانع را از سر راه پیشرفتتان بردارید و از بزرگ‌ترین سرمایه‌های خود محافظت کنید.



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



فهرست دانش؛ نمایش دانش‌هایی که بر اساس جست‌وجوی کاربر استخراج شده است.

## از صفر شروع نکنید!

مسلم است که نیازی به اختراع دوباره‌ی چرخ ندارید! مدیریت دانش POB، از طریق یکپارچگی با Right Answers، شامل محتوای استاندارد بسته‌های دانشی است که بیش از ۱۵۰۰۰۰ راه‌حل برای بیش از ۳۰۰ برنامه‌ی کاربردی را در بر می‌گیرد. قالب‌های راه‌حل از پیش تعریف‌شده و قالب‌های سازگار، ضامن ارائه‌ی راه‌حل‌های دائمی و مدیریت مؤثر آن‌ها هستند.

## تخصیص واضح نقش‌ها و برخورداری از محتوایی شفاف

مدیریت دانش POB سه نقش «مدیران»، «تصویب‌کنندگان» و «نویسندگان» را پشتیبانی می‌کند. همچنین، با پیگیری روند اصلاح راه‌حل‌ها یا ایجاد راه‌حل‌های جدید، اجازه نمی‌دهد که چند نویسنده همزمان روی یک مطلب کار کنند.

## ممیزی‌ها و گزارش‌ها

تمام راه‌حل‌های ویرایش‌شده در جدول تاریخچه‌ی راه‌حل ثبت می‌شوند. این مجموعه‌ی ممیزی، اطلاعاتی را در رابطه با نویسنده، وضعیت، مخاطب و تاریخ آخرین اصلاحیه در اختیار قرار می‌دهد.

می‌توانید با داشبورد حقایق سریع، به منظور پشتیبانی از بهره‌وری، استفاده‌ی مناسب و افزایش کیفیت محتوا، مروری کلی بر نوع استفاده و ایجاد راه‌حل‌ها داشته باشید.

«شرکت Wendia می‌داند که چگونه چالش‌های مشابه در زمینه‌های دیگر را به راحتی حل کند. مدیران و کارشناسان این شرکت، شناخت درستی از صنعت و سازمان‌های بزرگ دارند. آن‌ها با عملکرد حرفه‌ای، تجربه‌ی بالا و درک خوبی که از نیازها و شرایط ما داشتند، در پیاده‌سازی فرآیندها کمک بسزایی به ما کردند. آن‌ها با ارائه‌ی پیشنهادهای بجا و اصولی، همراه فوق‌العاده‌ای در مسیر سازگار کردن سیستم و سازمان بودند. این امر در مرحله‌ای که مجبور بودیم راهی برای هماهنگ کردن و مدیریت امور داخلی‌مان پیدا کنیم، موضوع بسیار مهمی برایمان بود.»

چمر اسفجل، مدیر ارشد فناوری شرکت NetNordic



با قابلیت تحلیلگر پشتیبانی، اشتراک دانش بین بخش‌های مختلف پشتیبانی تسهیل شده و ضمن ارائه‌ی پشتیبانی در تمامی سطوح با استفاده از پایگاه دانش، دستیابی به موارد زیر برای شما ممکن خواهد شد:

- کاهش مدت تماس
- افزایش کیفیت راهکارهای ارائه‌شده
- آموزش به‌موقع تحلیلگر برای تمامی سطوح پشتیبانی
- بهینه‌سازی فرآیند، مطابق با بهین‌روش ITIL

## مدیریت دانش و راه‌حل‌ها

با مدیریت دانش POB، گروه‌های پشتیبانی می‌توانند مقالات دانش را ایجاد و مدیریت کنند و آن‌ها را در دسترس تحلیلگران پشتیبانی و کاربران نهایی قرار دهند.

همچنین، امکان تغییر راه‌حل‌های استاندارد و ایجاد محتوای سفارشی و مقالات دانش جدید، وجود خواهد داشت.

## با مدیریت دانش POB می‌توانید به سادگی به اهداف زیر دست یابید:

- خلق راه‌حل‌های جدید
- به‌روزرسانی و اصلاح محتوای موجود
- حذف راه‌حل‌ها و مقالات منسوخ شده
- بایگانی کردن مقالات مربوط به دانش
- نسخه‌بندی مقالات
- قالب‌های راه‌حل از پیش تعریف‌شده
- شایان ذکر است، ابتدا باید یک راه‌حل در پایگاه دانش ثبت شود تا در جست‌وجوهای مرتبط بعدی نمایش داده شود.