



Informe especial de CCW Digital: La administración del conocimiento

Este informe analiza la revolución de la inteligencia del conocimiento. Explica dónde falla la administración del conocimiento convencional, antes de explicar las mejores prácticas para lograr un enfoque inteligente del conocimiento y las recompensas lucrativas que lo acompañan.

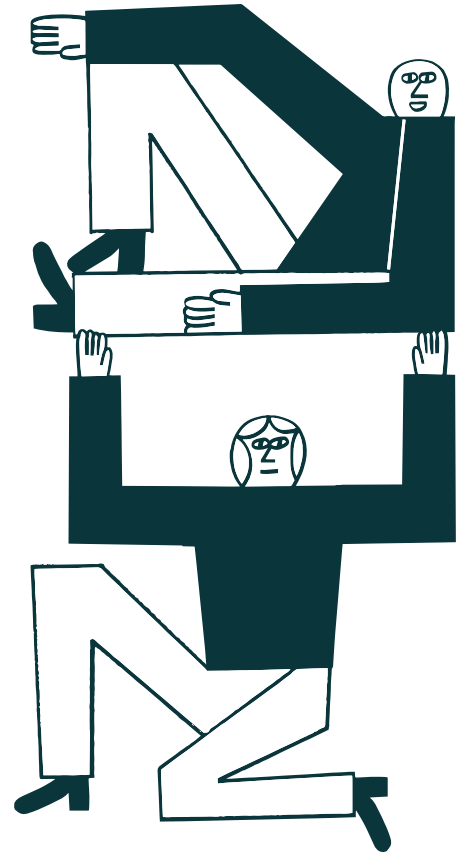
La administración del conocimiento representa la segunda prioridad estratégica de 2019.

Las organizaciones entienden claramente los costos de la administración del conocimiento convencional. También comprenden el valor de aplicar un enfoque renovado y más inteligente a la hora de administrar y comunicar el conocimiento dentro de la empresa.

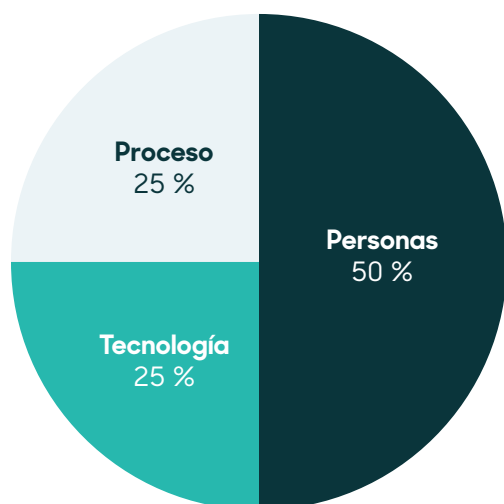
El enfoque de “inteligencia del conocimiento” transforma la administración del conocimiento para que deje de ser una fuente de ineficacia y pase a ser una fuente de centralización en el cliente. Ayuda satisfactoriamente (y más rápidamente) a la organización y a los empleados a aprovechar el conocimiento interno para conectarse con los clientes.

Aspectos destacados del informe

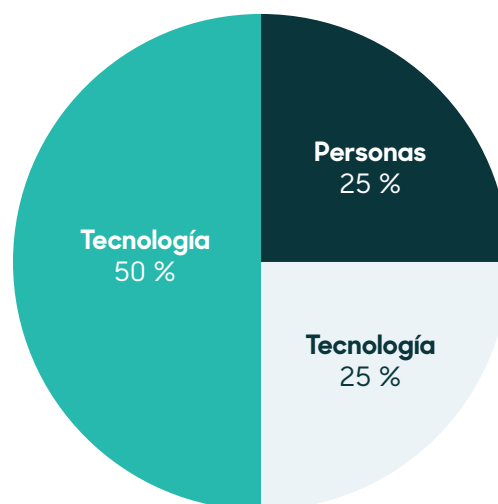
- Los cuatro desafíos principales en la administración del conocimiento tradicional evitan que las organizaciones alcancen logros al competir en la experiencia del cliente: mantenimiento impositivo, poca capacidad de localización, poca capacidad de medición y conocimiento fragmentado.
- Los principios básicos de la inteligencia del conocimiento consisten en que la mano de obra humana asuma un rol más estratégico, la medición sea en tiempo real, se logre la unificación entre sistemas, se produzcan mejoras impulsadas por la inteligencia artificial, el objetivo alcance un nivel elevado y el enfoque se oriente a una mejor experiencia de agente.
- El proceso hacia la inteligencia del conocimiento incluye transformar el conocimiento en estrategia, involucrar a todas las principales partes interesadas, adoptar una solución de conocimiento inteligente, buscar el asesoramiento de un experto en conocimiento y evaluar el desempeño en función de tres criterios fundamentales: calidad del contenido, facilidad de uso e impacto en la organización.



La administración del conocimiento



La inteligencia del conocimiento



La administración del conocimiento convencional implica un enfoque retrospectivo hacia el equilibrio entre el ser humano y la tecnología. La inteligencia del conocimiento soluciona esta situación y está diseñada para proporcionar una experiencia centrada en el agente. El uso del sistema es intuitivo y el conocimiento se presenta con contenidos relevantes y altamente procesables.

Más de 134 000 clientes y seguimos creciendo

Zendesk es una de las empresas de servicios de atención al cliente que más rápido crecen de todo el mundo.

- Nuestros productos e integraciones de API ideales para desarrolladores se unen para ofrecer al cliente una experiencia uniforme en todos los canales.
- Nuestros clientes están especialmente satisfechos con el costo total de propiedad y el tiempo necesario para la implementación de Zendesk.
- Los clientes, entre ellos Uber y la Universidad de Tennessee, creen que Zendesk tiene mucha perspectiva y que suministra los productos adecuados.

Para ver el informe completo, haz clic [aquí](#).

Obtén más información sobre Zendesk y ve una [demostración](#) hoy.