



CCW Digital – Speciaal rapport: Kennismanagement

In dit rapport wordt de revolutie op het gebied van kennisintelligentie onderzocht. Het rapport geeft aan wat er mis is met het conventionele kennismanagement en bevat enkele beproefde werkwijzen voor een intelligente benadering van kennis – en de lucratieve beloningen die daarmee gepaard gaan.

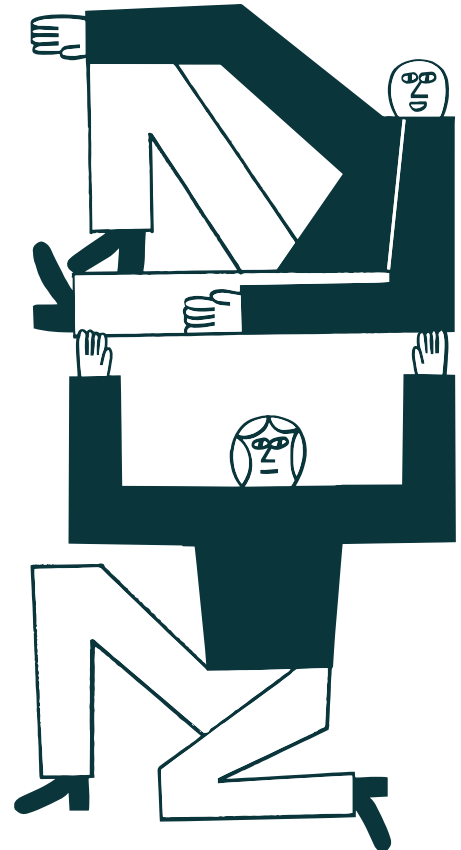
Kennismanagement is de op een na hoogste strategische prioriteit voor 2019

Organisaties beseffen duidelijk wat de kosten zijn van conventioneel kennismanagement. Ze beseffen ook wat de waarde is van een vernieuwde, intelligentere aanpak om kennis binnen de onderneming te beheren en verspreiden.

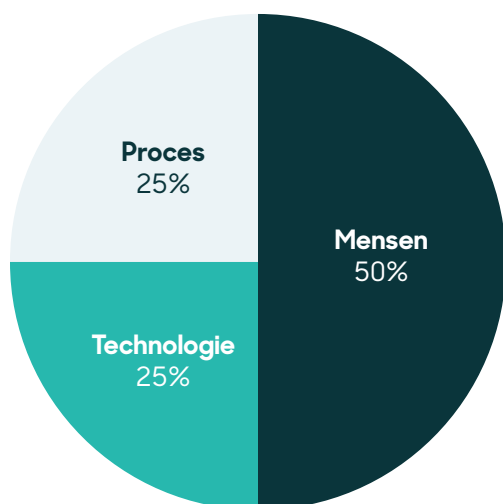
Door een aanpak die uitgaat van 'kennisintelligentie', hoeft kennismanagement geen bron van inefficiëntie meer te zijn, maar kan het een bron van klantgerichtheid worden. Zo kunnen de organisatie en haar medewerkers interne kennis met succes (en sneller) inzetten bij de communicatie met klanten.

Belangrijkste punten van het rapport

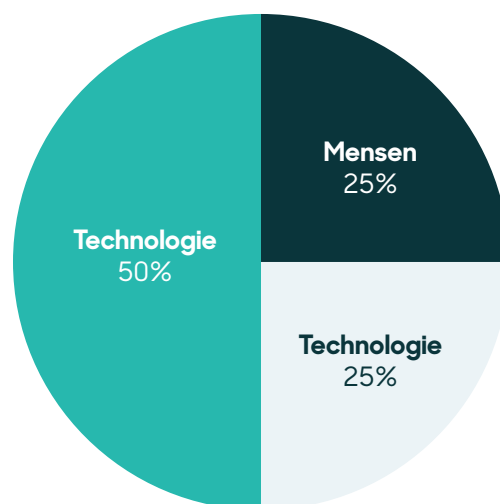
- Er zijn vier belangrijke uitdagingen bij het traditionele kennismanagement die verhinderen dat organisaties met succes kunnen concurreren op het gebied van de klantenservice: veeleisend onderhoud, slechte vindbaarheid, slechte meetbaarheid en versnipperde kennis.
- Essentiële elementen van kennisintelligentie zijn: een meer strategische rol van het menselijke potentieel, realtime metingen, integratie van systemen, door kunstmatige intelligentie aangestuurde verbeteringen, doelstellingen op hoog niveau en focus op een betere ervaring voor agenten.
- De uitgangspunten van kennisintelligentie zijn (onder meer) omzetting van kennis tot strategie, betrokkenheid van alle belangrijke stakeholders, toepassing van een intelligente kennisoplossing, begeleiding door een kennisdeskundige, en prestatiebeoordeling aan de hand van drie cruciale criteria: inhoudelijke kwaliteit, bruikbaarheid en organisatorische impact.



Kennismanagement



Kennisintelligentie



Conventioneel kennismanagement gaat uit van een achterhaalde benadering van de balans tussen mens en technologie. Kennisintelligentie verhelpt deze situatie en zorgt voor een service die gericht is op agenten. Het intuïtief te gebruiken systeem geeft kennis weer in een relevante, direct bruikbare vorm.

134.000+ klanten (en aantal groeit)

Zendesk is een van de snelst groeiende klantenservicebedrijven ter wereld.

- Onze producten en ontwikkelaarsvriendelijke API-integraties vormen een combinatie die een consistente klantenservice levert via alle kanalen
- Onze klanten zijn bijzonder tevreden over de totale kosten van Zendesk en de snelheid van implementatie
- Klanten, waaronder Uber en de Universiteit van Tennessee, vinden dat Zendesk een sterke visie heeft en de juiste producten levert

Klik [hier](#) voor het volledige rapport.

Lees meer over Zendesk en bekijk vandaag nog een [demo](#).