

[Encaixando todas as peças da Gestão do Conhecimento]



VERINT®

Como a gestão do conhecimento capacita os funcionários e informa seus clientes de modo a conquistar um envolvimento do cliente excepcional.



Índice

1

Montando seu
quebra-cabeças

2

Líder em
envolvimento
do cliente

3

Criando
organizações
verdadeiramente
inteligentes

4

4 maneiras de como
usar a Gestão do
conhecimento

5

(Continuação)

6

A Recompensa
da Gestão do
Conhecimento

7

Iniciando com
a Gestão do
Conhecimento

8

(Continuação)

9

Verint: Capacitando
as Organizações
Verdadeiramente
Inteligentes

Montando seu quebra-cabeças

Dentro do cenário complexo do atendimento ao cliente, temos algumas peças, assim como num quebra-cabeças, que são componentes importantes para completarmos a figura.



Algumas peças são os seus clientes:

Eles querem respostas rápidas e têm uma lista constante de demandas: querem interações com diversos recursos e um acesso sem restrições às informações e a resolução de problemas.



Algumas peças são os seus funcionários:

Eles têm expectativas crescentes no local de trabalho. É a sua função atender essas expectativas e satisfazer essas demandas – caso contrário, se tornarão menos envolvidos, menos produtivos no trabalho ou podem optar por sair e ingressar em outra empresa que seja mais sensível às suas necessidades.



Algumas peças são a sua

concorrência: Eles estão inovando na velocidade da luz para envolver, cativar e inspirar os clientes, além de representar a parte desconhecida em todo o cenário de envolvimento do cliente.



Algumas peças são seus stakeholders

internos: Eles têm o dever de garantir a conformidade legal, a adesão ao acordo de nível de serviço e a entrega de uma experiência global ao cliente.

A única maneira de evitar estar um passo atrás é estar sempre um passo à frente no envolvimento do cliente.



Líder em envolvimento do cliente

Como as organizações satisfazem as necessidades dos clientes para liderar o envolvimento do cliente? Os vencedores estarão focados no cliente, aprendendo com cada interação para transformar e melhorar implacavelmente a experiência do cliente.

As organizações que podem otimizar e capacitar a sua próxima geração de força de trabalho a ser sensível frente às demandas dos clientes estão numa posição de vantagem. No entanto, as organizações que aproveitam os insights dos seus clientes e funcionários para inovar e evoluir serão as líderes; estas são as **Organizações Verdadeiramente Inteligentes**.

Gestão do Conhecimento: Orientando as Organizações Verdadeiramente Inteligentes

A gestão do conhecimento é um requisito fundamental para uma Organização Verdadeiramente Inteligente. Unindo informação e experiência para maximizar a eficiência e eficácia, a gestão do conhecimento é fundamental para permitir que as organizações atendam as principais exigências dos clientes e funcionários de hoje em dia:



[saiba mais sobre mim] O conhecimento permite que as organizações satisfaçam as expectativas de clientes frente ao atendimento, dentro do contexto de seus desejos e necessidades particulares e dos produtos e serviços específicos que utilizam. Também permite fazer isso de forma consistente em todos os canais e dispositivos.



[compreenda-me] O conhecimento ajuda as organizações a se concentrarem nas demandas dos clientes e a assegurar que as informações repassadas e processos realizados produzam os melhores resultados, da maneira mais eficiente.



[valorize-me] O conhecimento coloca a inteligência contextual nos canais de atendimento para uma resolução no primeiro contato aprimorada, uma precisão de resposta maior e mais rápida e interações mais eficientes e produtivas, respeitando o tempo de clientes e funcionários para melhorar a satisfação e a fidelidade.



[capacite-me] O conhecimento capacita os funcionários a cuidarem de interações com clientes cada vez mais complexas, além de capacitar os clientes para que estes encontrem de maneira fácil e eficiente as respostas necessárias por meio de canais de auto-atendimento.



Quatro Maneiras Como Organizações Verdadeiramente Inteligentes Estão Utilizando a Gestão do Conhecimento

A gestão do conhecimento gera respostas mais inteligentes, decisões aprimoradas e melhores resultados. A seguir, temos quatro maneiras de potencializar o conhecimento para obter um envolvimento do cliente aprimorado:

1

Transformar o treinamento e aprimorar a velocidade do aprendizado do funcionário:

Transforme o treinamento, o aprendizado via e-learning e a integração de novos funcionários passando de um processo longo que utiliza a filosofia “aprender tudo”, para um modelo bem mais eficiente que utiliza a filosofia “aprender a encontrar e utilizar o que precisa”. A gestão do conhecimento libera os funcionários de terem que memorizar respostas, fornecendo-lhes sempre acesso às informações certas, no momento exato. Isso pode encurtar o tempo de aprendizado de meses para semanas (ou menos!) e impulsionar a eficiência e a confiança dos funcionários.

2

Proporcione aos seus clientes um acesso direto às bases de conhecimento:

Cada vez mais, os clientes esperam encontrar as respostas por si mesmos em seu site ou aplicativo móvel. Organizações Verdadeiramente Inteligentes implementam soluções de gestão do conhecimento que tornam mais fácil para os clientes encontrar as informações necessárias por meio de uma busca rápida. Isso é uma situação em que todos ganham, que pode aprimorar a satisfação do cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana, ao mesmo tempo em que reduz o volume e o custo de interações assistidas por um agente.

3

Fundamente seus processos com conhecimento: Na medida em que os clientes passam a adotar canais de auto-atendimento, os funcionários na linha de frente e no back-office passam a cuidar de problemas mais complexos, exigindo processos replicáveis e bem definidos. Um sistema de gestão do conhecimento moderno pode mesclar informações, conhecimento e procedimentos em um caminho contínuo, seja este uma sequência linear ou que se ramifica à medida em que surgem detalhes. Processos fundamentados em conhecimento podem reduzir o esforço e entregar resultados mais previsíveis.

4

Analise o uso do conhecimento para desenvolver a experiência do cliente: Aproveite cada funcionário e cada contato com o cliente para crescer, melhorar os conhecimentos e aprimorar as experiências. A maneira pela qual os seus clientes e funcionários utilizam o conhecimento disponível pode revelar as áreas em que as melhorias são necessárias. Saber aquilo que é pesquisado, se o conhecimento cumpriu as exigências, e o que o funcionário ou o cliente fez na sequência são fontes valiosas de valor; você poderá então utilizar essa inteligência para identificar e cuidar de déficits de conhecimento ou de áreas cujo conhecimento pode ser inserido em processos e transações que ajudem tanto clientes como funcionários – por exemplo, por meio de canais como um chat proativo.





A Recompensa da Gestão do Conhecimento

Ao “montarmos este quebra-cabeças”, a introdução da gestão de conhecimento pode ajudar as organizações a satisfazer e a exceder as demandas de envolvimento do cliente, ajudando também a aprimorar:



Satisfação e fidelidade
do cliente



Eficiência operacional



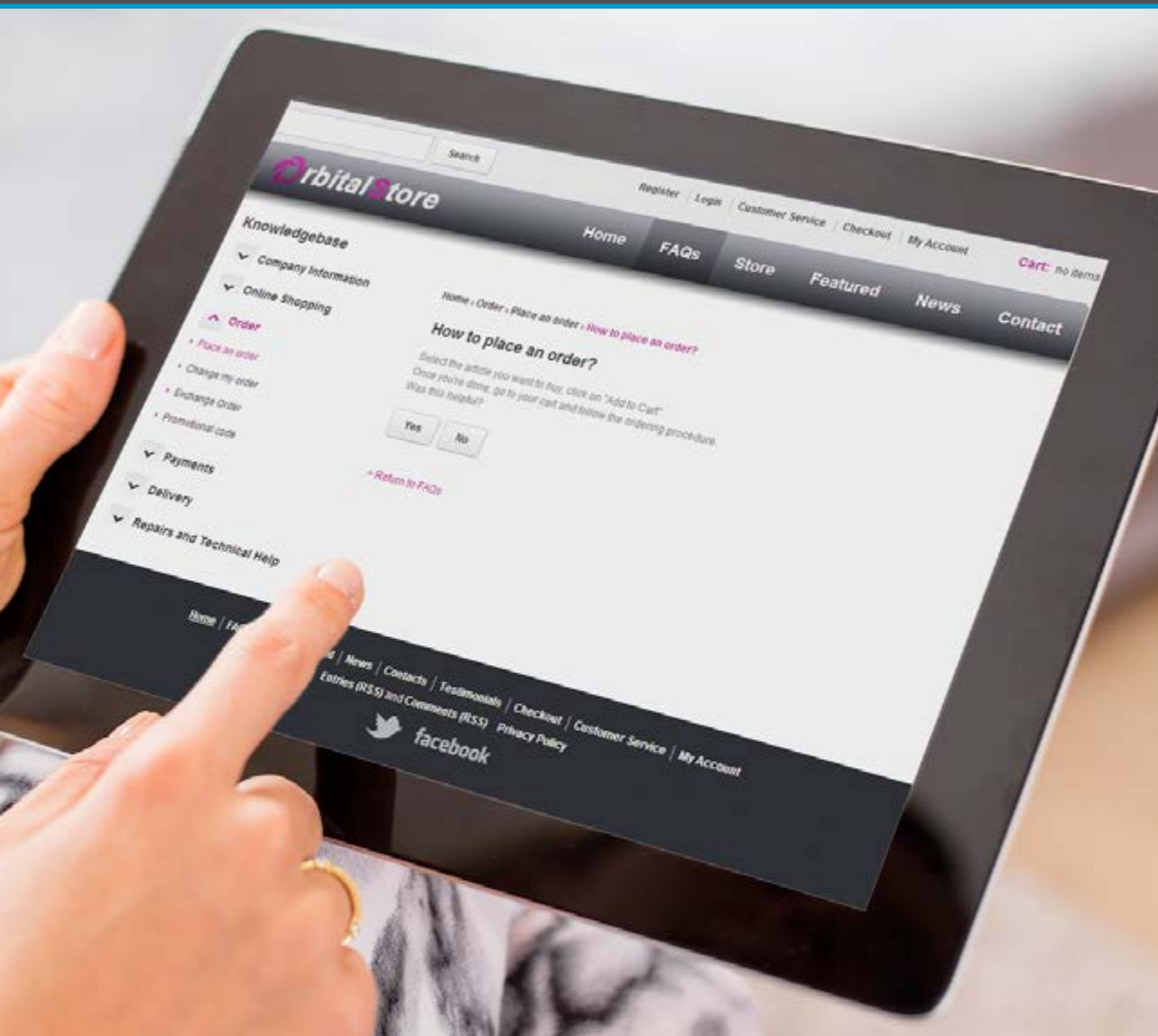
Redução de riscos



Satisfação do funcionário



Receitas



Gestão do Conhecimento – por onde começar?

A gestão de conhecimento é uma jornada. Seja pragmático - comece com um escopo gerenciável de trabalho para ganhos rápidos que alimentem um sucesso em longo prazo.

Faça um inventário de fontes de conteúdo existentes, incluindo sistemas de gestão do conhecimento, sites e outros:

- Entreviste usuários-chave para compreender onde buscam informações, dentro e fora da organização
- Identifique informações duplicadas e/ou ultrapassadas.

Utilize o contexto para adicionar relevância ao conhecimento e refinar resultados:

- O conhecimento sobre um usuário, como a sua localização, departamento ou compra de um produto - para personalizar a sua experiência ao buscar respostas; esta pode ser a diferença entre uma sessão de pesquisa que produz algumas entradas versus uma que produz dezenas de milhares.

Determine e desenvolva conteúdo mais útil:

- Verifique logs de pesquisa, assuntos de e-mail, títulos de casos e transcrições de chat para tópicos-chave.
- Concentre-se na produção de conhecimento para tratar dos 50 principais tópicos da empresa.
- Para assegurar a facilidade de encontrar e de utilizar o conhecimento, garanta que os temas e títulos estejam focados nos problemas e não nas soluções, pois é desta forma que os usuários realmente buscam respostas.

Organize o conteúdo com tags e desenvolva uma hierarquia de navegação:

- Organize o conteúdo de acordo com o seu público-alvo, e de forma a facilitar suas pesquisas e navegação.
- Identifique o conteúdo de diferentes maneiras para promover a privacidade e a usabilidade, restringindo o foco do conteúdo para grupos específicos de usuários, tornando mais fácil para estes encontrarem o que buscam.

- Considere qual conteúdo é mais útil para qual cenário e em quais canais: por exemplo (web, contact center, e-mail / chat e mídias sociais) deve ter acesso a qual conteúdo.

Teste o seu conhecimento:

- Escreva diferentes variações de como os usuários podem pesquisar informações, inserindo essas consultas no campo de pesquisa.
- Revise os resultados de pesquisa para avaliar quaisquer modificações necessárias para aprimorar a facilidade de encontrar e utilizar o conhecimento, como adicionar ou remover conteúdo, sinônimos, frases ou regras comerciais.
- Considere executar estudos de usabilidade com usuários finais, e efetue testes após um tempo para garantir que os resultados de pesquisas não se deterioreem à medida que novo conteúdo é adicionado.
- Considere a inclusão de um formulário de feedback para ter acesso a visão dos usuários, que poderá ser utilizada para melhorias.

Verint: Capacitando as Organizações Verdadeiramente Inteligentes

Ao oferecer soluções e recursos para cuidar de novas demandas de atendimento ao cliente, a Verint capacita Organizações Verdadeiramente Inteligentes a capitalizar sobre:



Momentos inteligentes—Reconhecendo a intenção do comprador e as necessidades do cliente e/ou fornecendo a melhor combinação de oferta e suporte no momento exato para estimular um envolvimento do cliente mais personalizado, mais previsível e mais produtivo.



Força de trabalho inteligente—ajudando a garantir que os funcionários certos, com as competências adequadas, recebam os insights que precisam para atuar com eficiência e garantir a adesão às devidas conformidades regulatórias.



Força de trabalho capacitada—capacitando os funcionários a dar o melhor de si em seu trabalho, e recompensando e inspirando interações com os clientes que promovem a lealdade e contribuem para a meta de melhoria contínua da organização.

[Saiba mais](#) sobre como a gestão do conhecimento pode ajudar em sua jornada rumo a se tornar uma Organização Verdadeiramente Inteligente.

Saiba mais sobre como a sua organização pode ser tornar Verdadeiramente Inteligente com as soluções de análise de cliente, gestão do envolvimento e otimização de força de trabalho da Verint.

Sobre a Verint® Systems

A Verint® é líder mundial em soluções de Actionable Intelligence® para otimização do envolvimento do cliente, inteligência da segurança e fraude, risco e conformidade. Atualmente, mais de 10.000 organizações em mais de 180 países utilizam as soluções da Verint para melhorar sua performance corporativa e tornar o mundo um lugar mais seguro.



O uso, a duplicação ou a modificação não autorizada de parte ou o total deste documento sem o consentimento prévio por escrito da Verint Systems Inc. é estritamente proibido. Ao fornecer este documento, a Verint Systems Inc. não assume qualquer compromisso a respeito da exatidão ou plenitude de seu conteúdo, e reserva a si o direito de alterar este documento a qualquer momento, sem aviso prévio. Os recursos listados neste documento estão sujeitos à alteração. Nem todas as funcionalidades estão disponíveis em todas as configurações. Para obter informações sobre as especificações e recursos atuais dos produtos, entre em contato com a Verint. Todas as marcas aqui referenciadas com os símbolos ® ou TM são marcas registradas ou marcas comerciais da Verint Systems Inc. ou suas filiais. Todos os direitos reservados. Todas as outras marcas são marcas registradas pertencentes a seus respectivos proprietários. © 2015 Verint Systems Inc. Todos os direitos reservados em todo o mundo.

VERINT®

sacbrasil@verint.com
Brasil: 55 (11) 2933-9150
www.verint.com.br