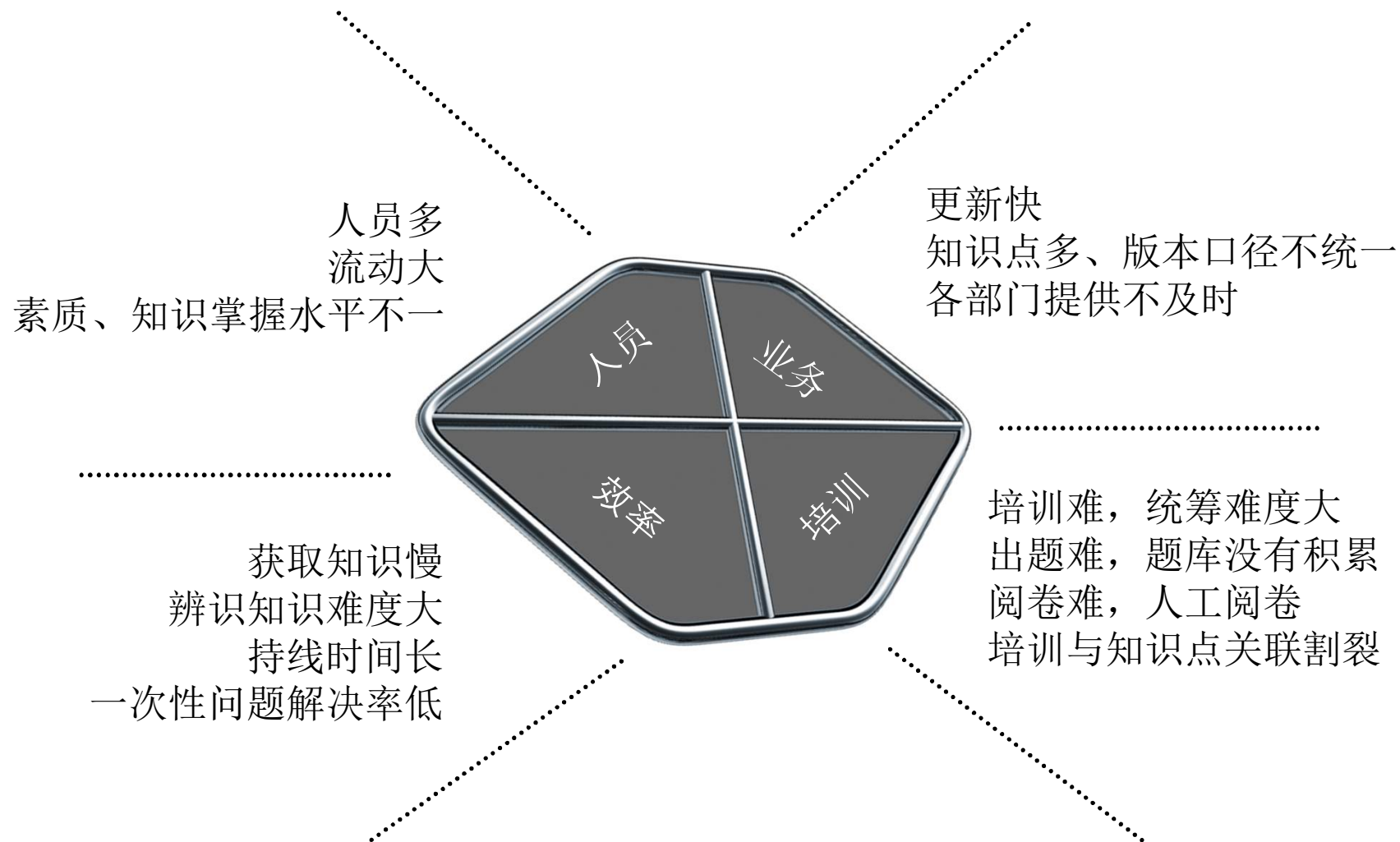


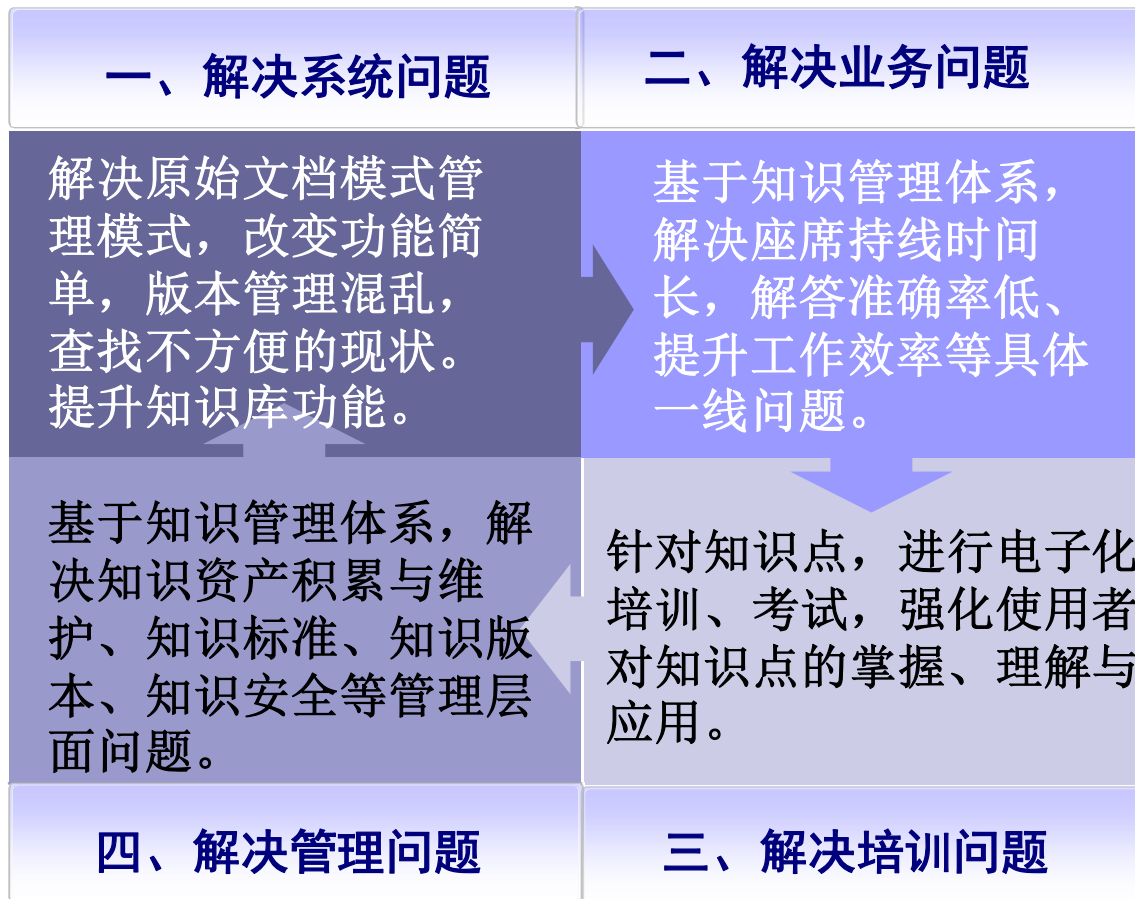
汇聚知识能量 铸造知识平台



客服中心管理常见的知识困境



如何解决知识管理的困境





制度方面：

- 核心发动：由知识管理团队作为核心发动机，推动运转。
- 制度规范：建立全行联系人制度、知识管理制度等
- 统一标准：知识发布标准、呈现标准



系统方面：

- **全行推广：**嵌入CRM系统, 使员工的知识更多的与客户体验相结合, 实现跨地域、跨条线、跨部门的知识采集与共享, 促进知识的创新与应用。
- **全员参与：**所有坐席人员可通过知识点评、征询问答等互动形式参与知识库的建设, 好的征询问答又可以作为知识点发布, 即补充了知识点, 也调动了员工的积极性。

推广体会



- 领导重视是关键，系统强大是基础，全员参与是前提。
- 构建起客服部门与业务部门的沟通渠道，建立有效的知识管理流程，确保信息更新的准确性和及时性。
- 建立全行联系人制度和知识管理制度，以制度支撑。
- 嵌入CRM系统。避免让柜员感觉又多学习了一套新系统，降低了柜员的排斥感，减少一线使用人员的工作压力。将知识的应用引入日常工作中，能够发现知识点的不一致、不对称问题。
- 拓展创新，完善系统功能，重视一线使用人员的需求。