



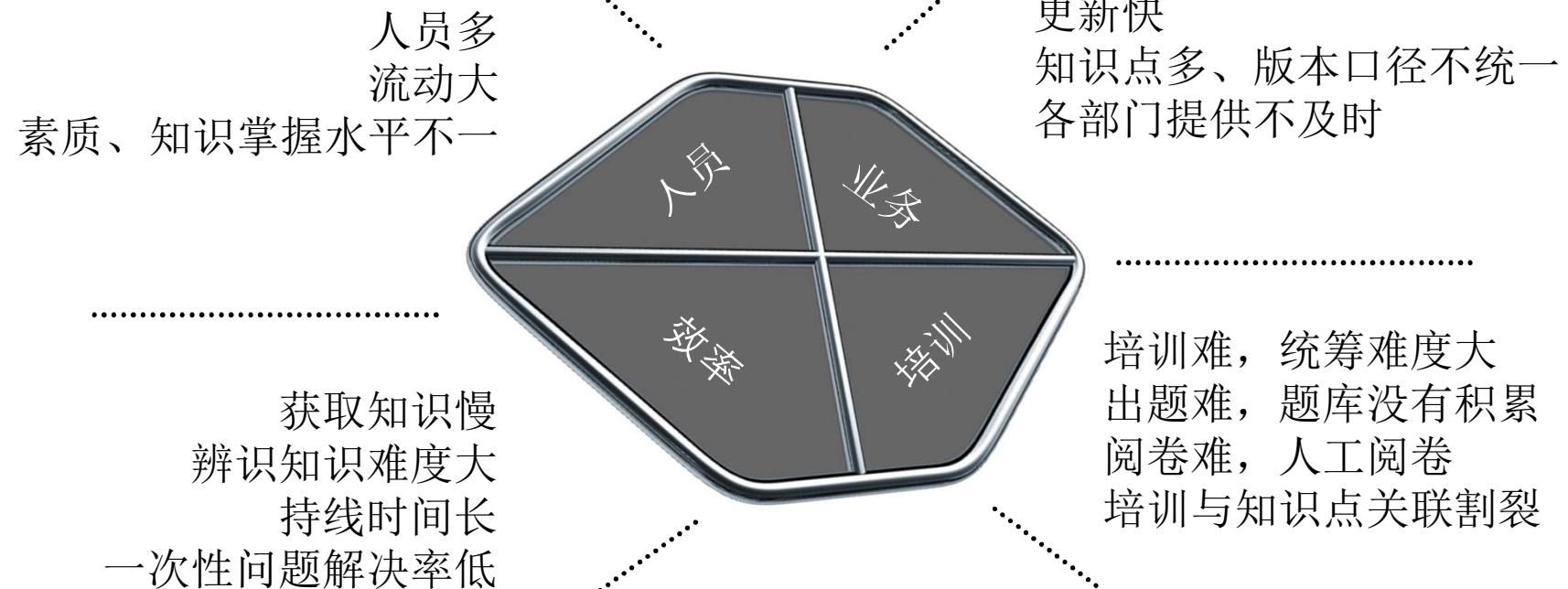
深圳发展银行  
SHENZHEN DEVELOPMENT BANK

# 汇聚知识能量 铸造知识平台



零售银行  
Retail Banking

# 客服中心管理常见的知识困境





# 如何解决知识管理的困境



## 一、解决系统问题

解决原始文档模式管理模式，改变功能简单，版本管理混乱，查找不方便的现状。提升知识库功能。

## 二、解决业务问题

基于知识管理体系，解决座席持线时间长，解答准确率低、提升工作效率等具体一线问题。

基于知识管理体系，解决知识资产积累与维护、知识标准、知识版本、知识安全等管理层面问题。

## 四、解决管理问题

针对知识点，进行电子化培训、考试，强化使用者对知识点的掌握、理解与应用。

## 三、解决培训问题



# 知识运营管理



## 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



# 知识运营管理



## 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。