

NAUMEN

Обучение без отрыва от работы

**Как оптимизировать hr-процессы и
повысить эффективность сотрудников
с помощью управления знаниями**

**Алексей Зобнин, руководитель направления
Naumen KMS и LMS**

**В чем разница между системами
управления знаниями (KMS) и
обучением (LMS)?**

Система управления знаниями

KMS, Knowledge Management System: основной функционал



Быстрый и точный
поиск нужной
информации



Создание,
редактирование
и добавление контента



Тестирование
сотрудников



Информирование
сотрудников



Сбор обратной
связи по контенту

Система управления обучением

LMS, Learning Management System: основной функционал



Тесты и опросы
для проверки
знаний



Создание и размещение
готовых курсов и
обучающих материалов



База знаний
уровня
Яндекс.Диск



Геймификация и
отчетность по
успеваемости



Управление
процессом обучения

KMS



Слабые возможности для обучения и контроля знаний

LMS



Сложный доступ к знаниями после обучения

Рынки KMS и LMS существуют **отдельно** друг от друга

Класс решений «Системы управления знаниями», «Базы знаний» и пр.



Confluence



Класс решений «Системы управления обучением», «Корпоративные порталы» и пр.



ЭКВИО



Нет ни одного решения, представленного в 2-х классах систем одновременно

~ 80%

**клиентов ошибаются, говоря о том,
что они управляют знаниями**

Частые проблемы в управлении знаниями



**Слабая система
управления знаниями**



Слабые возможности инструмента для размещения контента и поиска (база знаний по принципу Яндекс.Диска)



**Неработающие
или отсутствующие
процессы**



В системе часто много лишней и неактуальной информации, из-за чего доверия у сотрудников к ней нет



**Низкое качество
знаний**



Знания размещаются в формате «как есть» без учета того, как ими пользуются сотрудники. Например, регламент на 50 листов в одном файле

В России компании делают ставку на **обучение**

Это видно даже по количеству вакансий по управлению знаниями:

 linkedin.com
20,000+ Knowledge Manager jobs in United Kingdom (897 new)

 linkedin.com
132,000+ Knowledge Manager jobs in United States (5,459 new)

В Великобритании на LinkedIn **20 760**

В США на LinkedIn **136 452**

В России **не более 100** на всех ресурсах

А система управления знаниями превращается в простой **модуль в других системах уровня Яндекс.Диска**

Учить персонал **НЕ**выгодно

01 Информация меняется

02 Знания забываются



Уже через месяц в памяти
остается **около 20%**
выученного материала

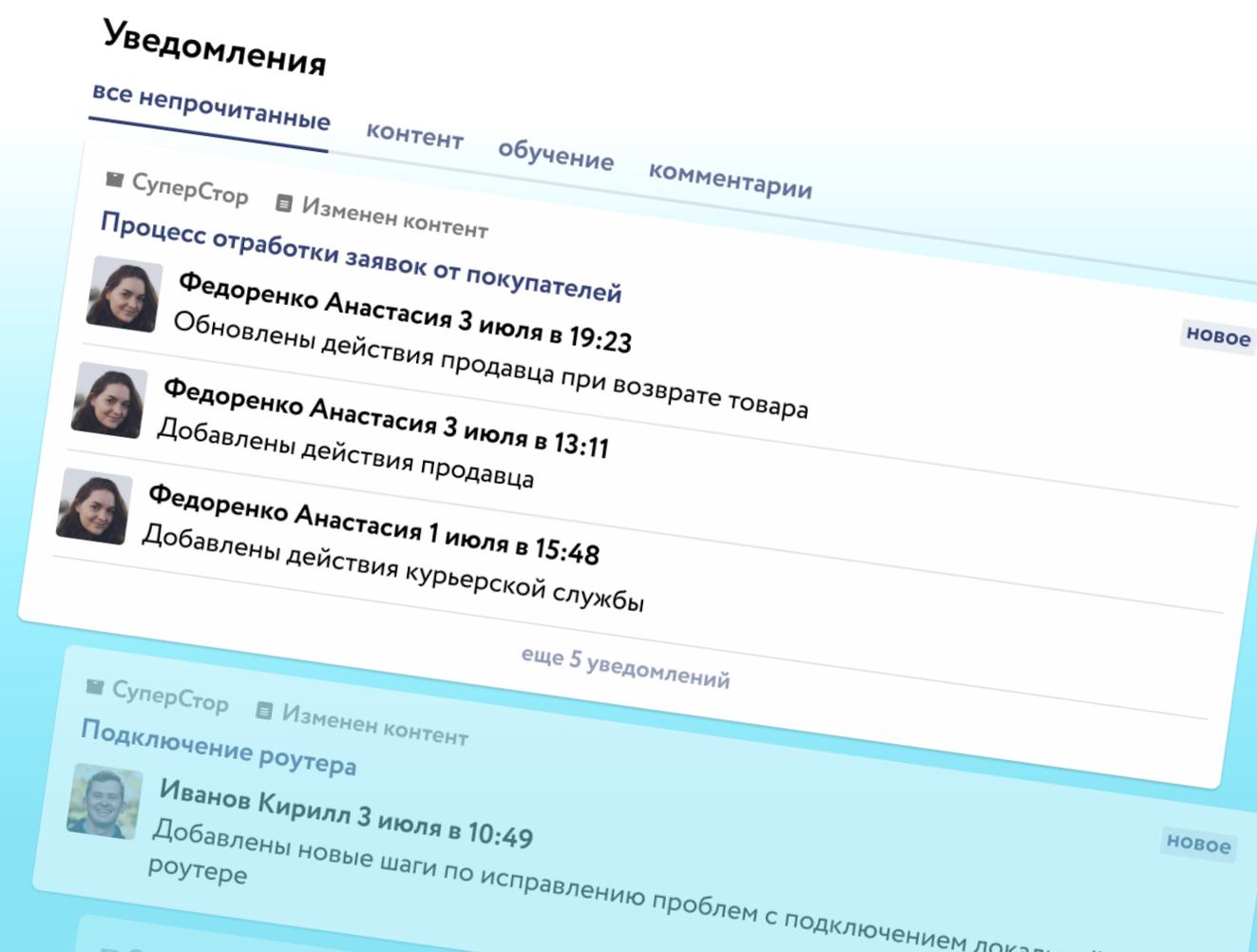
Кривая забывания
на Wikipedia



**KMS помогает сотруднику получать
нужную информацию в нужный момент**

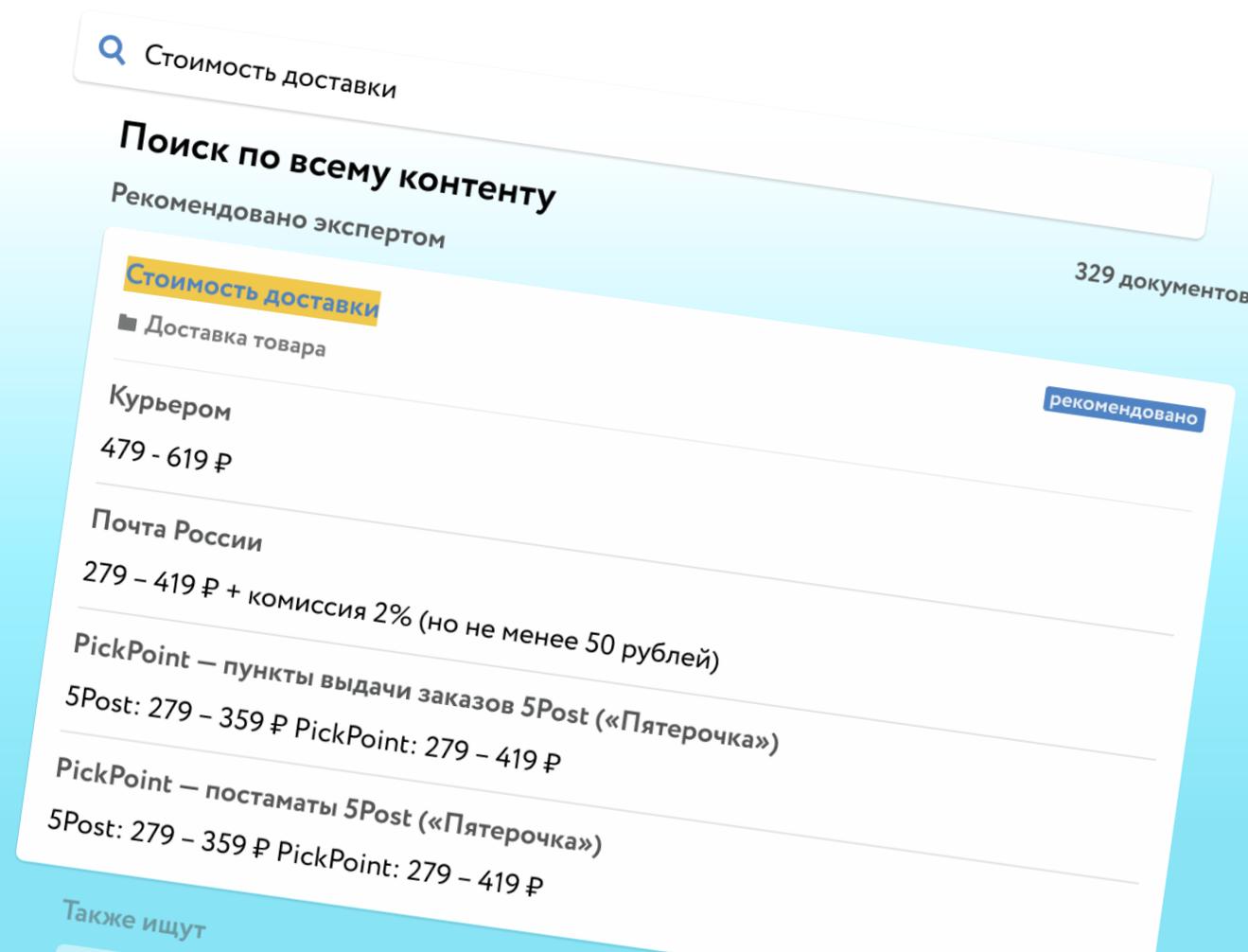
Полноценная система управления знаниями помогает:

01 Информировать сотрудников о появлении или изменении нужных в работе знаниях



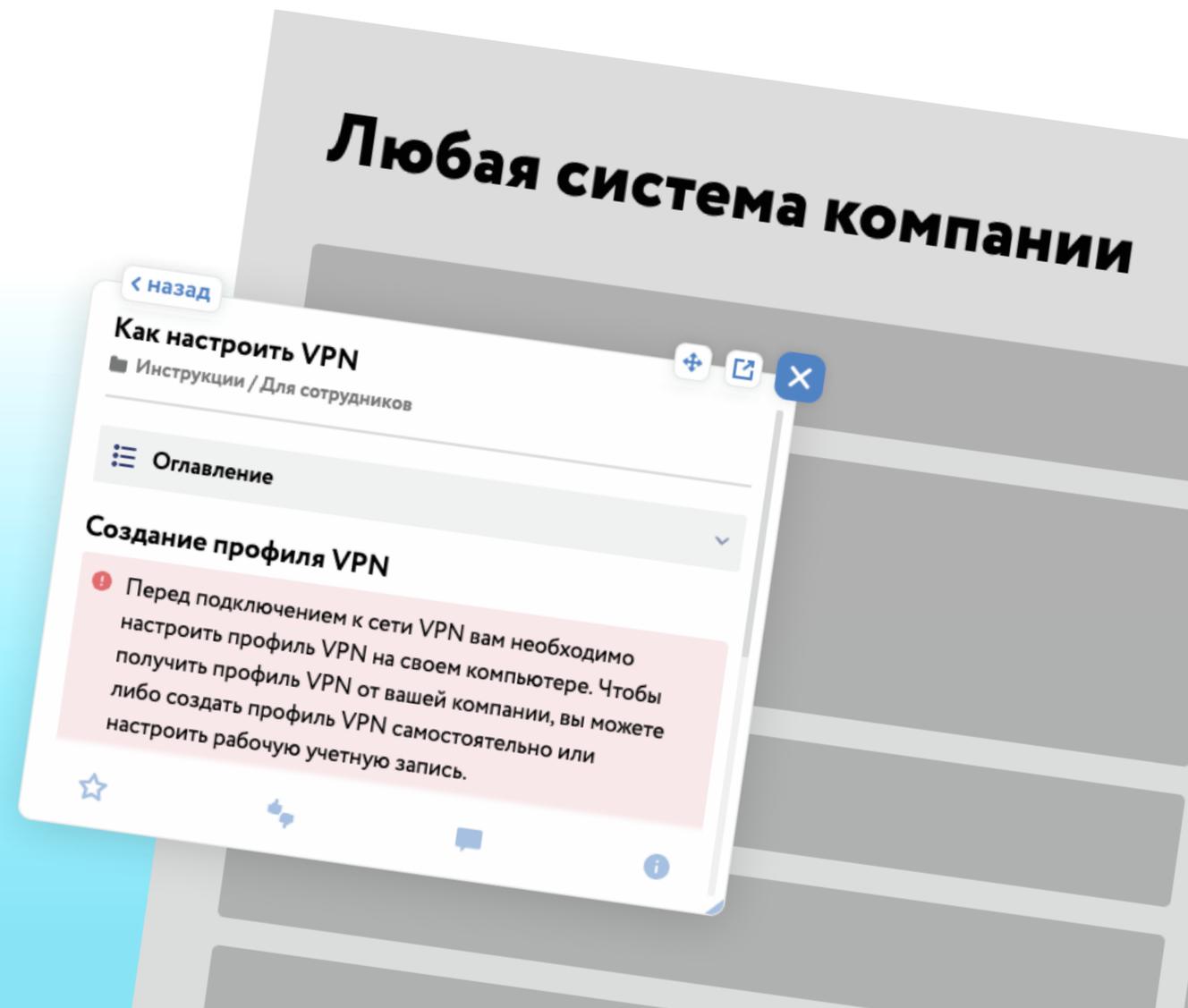
Полноценная система управления знаниями помогает:

02 Получать готовые точные ответы от экспертов прямо в поиске



Полноценная система управления знаниями помогает:

- 03** Передавать «транзакционные знания» внутри других систем компании



Полноценная система управления знаниями помогает:

04 Обмениваться неявными знаниями общаясь напрямую с экспертами

Вопросы экспертам



Фирсова Инна Добавлен комментарий

Настройка VPN на удаленных рабочих местах

не решено

Часто сталкиваюсь с ситуацией, когда роутер перезагружается и на какое то время перестает быть доступен интернет и до следующей перезагрузки VPN не хочет работать. С чем это может быть связано?



Иванов Кирилл Добавлен комментарий

Как платить online интернет-картой?

решено

Блинов Иван:

Для оплаты заказа на сайте магазина выберите QIWI
Нашел ошибку в слове «магазина». Исправьте пожалуйста, а то глаза мазолит. Спасибо! :)



Федоренко Анастасия Добавлен комментарий

Процесс отработки заявок от покупателей

не решено

Коллеги передают информацию что недостаточно подробно описаны действия продавца при возврате

**Синтез двух систем позволит еще
эффективнее управлять знаниями и
обучением сотрудников**

Как KMS помогает LMS?

Обучение «на ходу», без отрыва от работы



Информирование о важных изменениях с проверкой тестом из LMS

Подтверждение ознакомления

Вопрос 2 из 4

Что из перечисленного ниже является системой бесконтактной оплаты?

MasterCard

Visa

Apple Pay

Google Pay

Мир

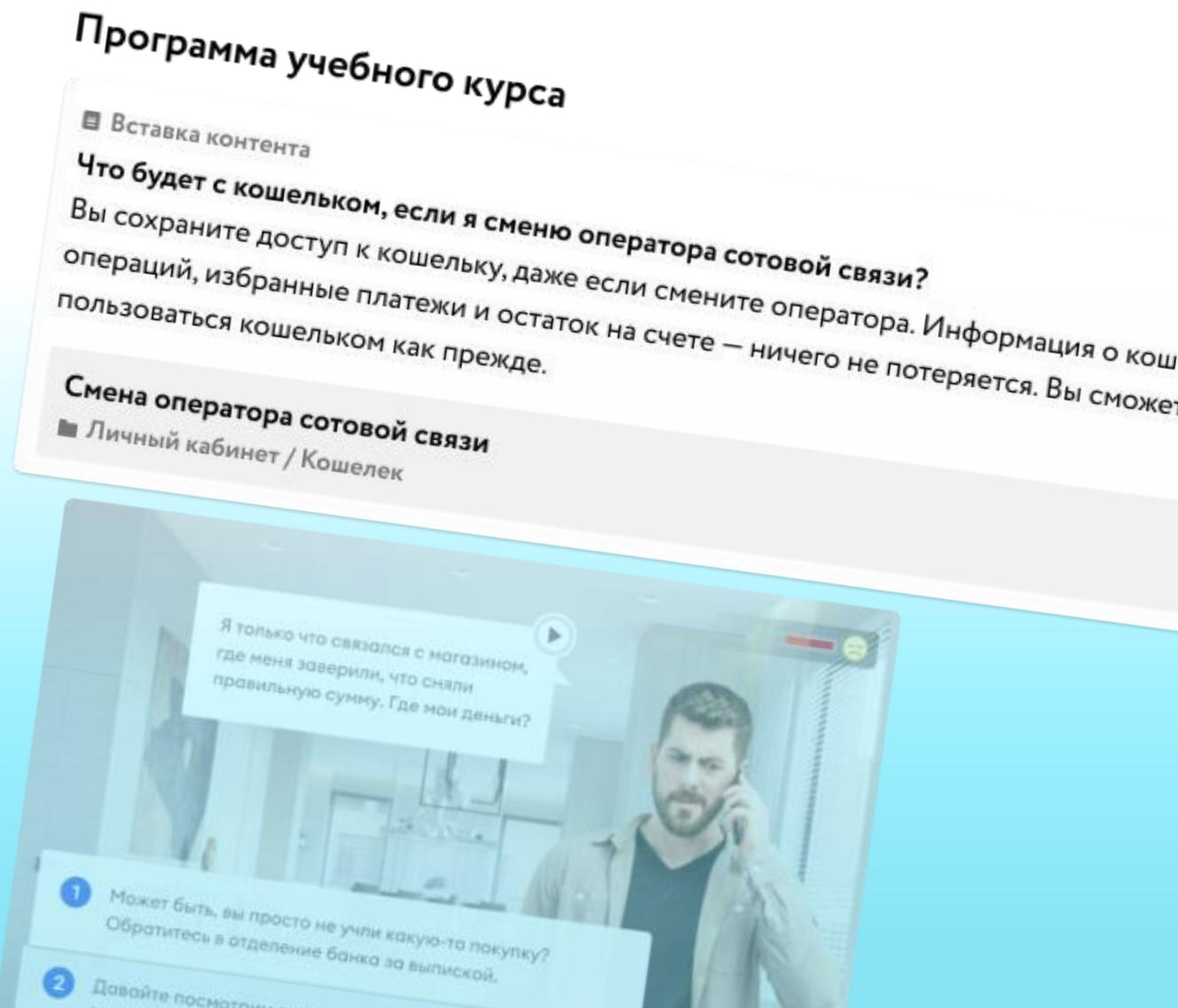
продолжить

Как KMS помогает LMS?

Синхронизация учебных курсов и знаний компании



Контент в базе знаний обновляется быстрее, а с ними – и курсы в LMS



Есть ли решение, которое объединяет функционал двух систем?

Naumen KMS&LMS – единственная платформа, конкурирующая на двух рынках

Единое пространство для обучения и работы со знаниями

- Мгновенный поиск нужной информации
- Единая лента уведомлений
- Конструктор учебных курсов и тестов
- Синхронизация обновлений в контенте
- Автоматизация администрирования учебного процесса
- Карта развития сотрудника с заложенными в систему шагами на каждом этапе
- Отчетность для контроля прогресса и уровня знаний
- Геймификация и рейтинги

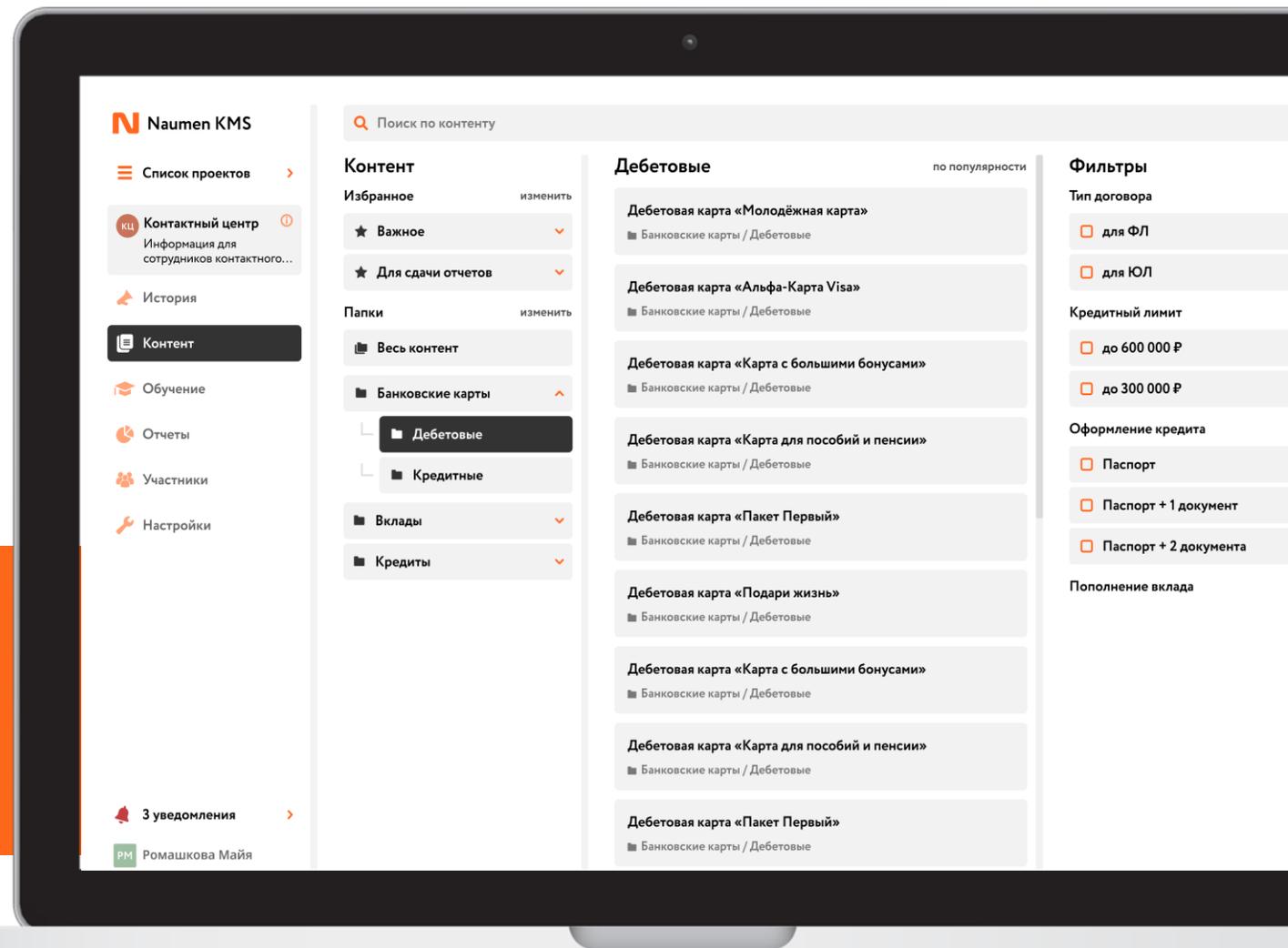
№9095
в реестре
российского
ПО

Надежная альтернатива зарубежным решениям по управлению знаниями

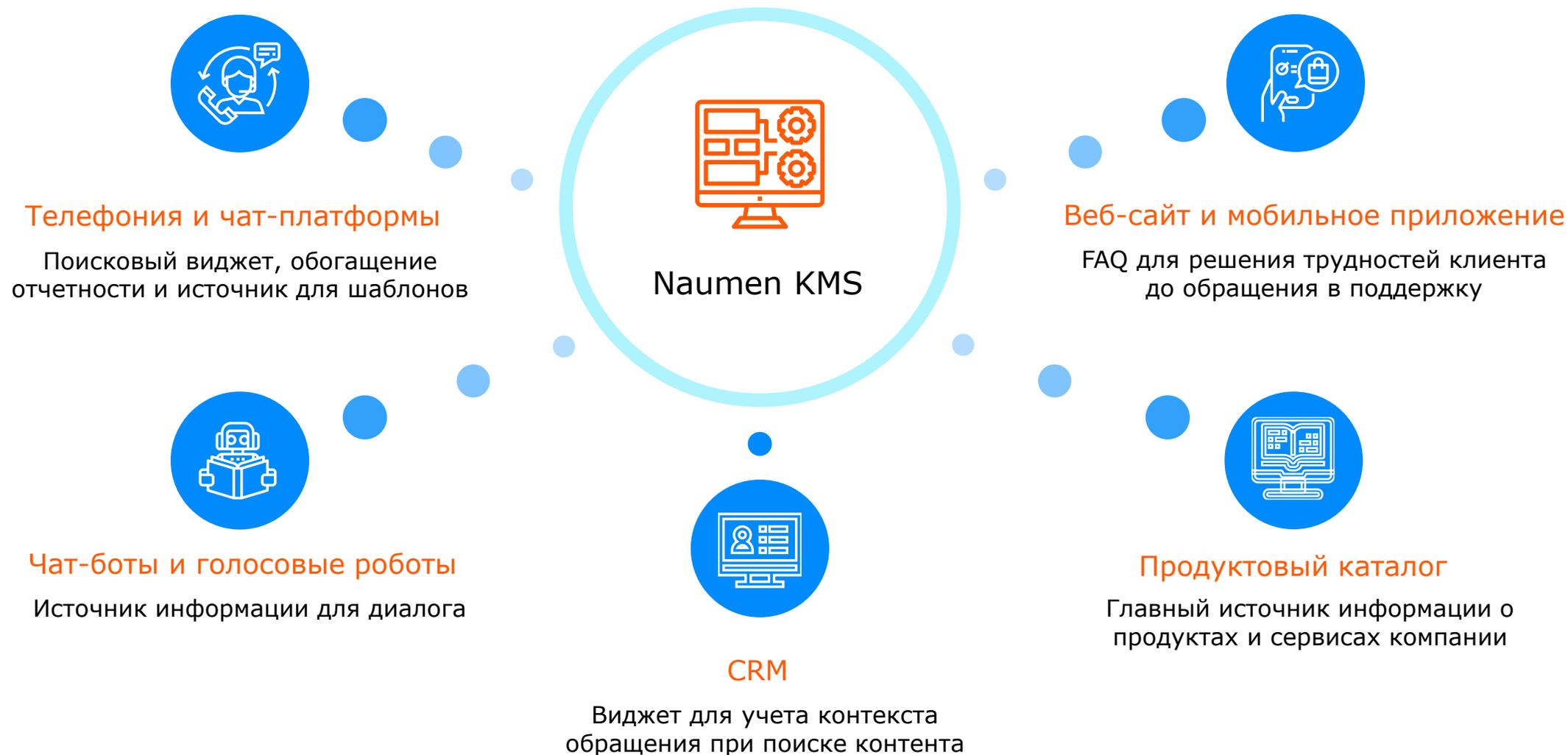
NAUMEN



Помогаем быстро и эффективно перейти с иностранного ПО



Широкие возможности для интеграции в ИТ-инфраструктуру компании



Naumen KMS & LMS уже выбрали крупнейшие компании

NAUMEN



Ак Барс
Банк



dentsu

ЭВОНТОР



Каких результатов можно достичь, внедрив единую систему для управления знаниями и обучением?

Ускорение адаптации и онбординга персонала

NAUMEN



Снизился срок адаптации и онбординга персонала



Сократилось время, в течение которого новичок достигает до уровня опытного сотрудника

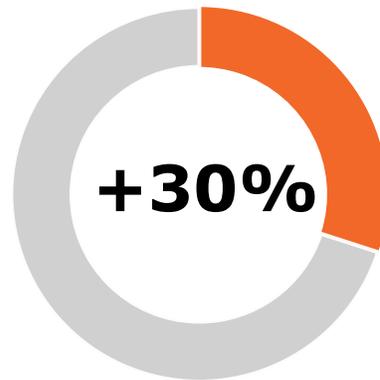


Повышение качества обслуживания и рост продаж

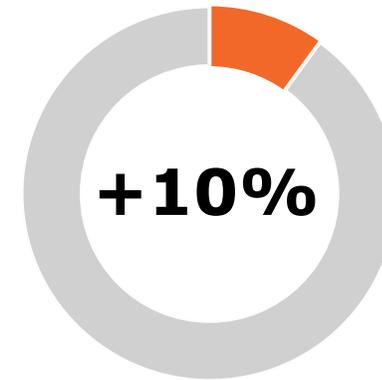
NAUMEN



Снизилось число ошибок в консультациях по сравнению с контрольной группой операторов



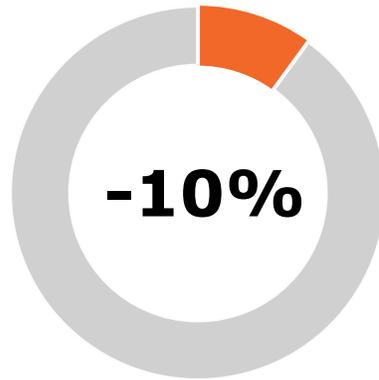
Улучшилось качество ответов операторов на вопросы клиентов



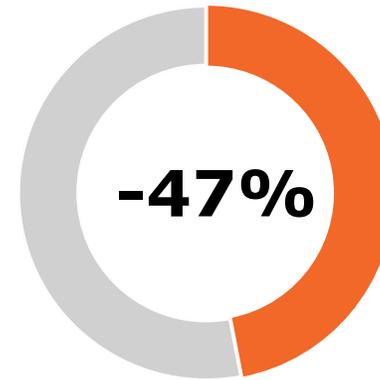
Рост продаж



Ускорение обработки входящих обращений



Среднее время обработки входящих обращений (**AHT**)



Доля времени паузы (**Hold Time**) в разговоре с клиентами



Обучение сотрудников и повышение уровня знаний



+15%

Оценки еженедельного тестирования операторов контакт-центра улучшились

с **77** до **91** балла



+55%

Выросли показатели по прочтению уведомлений сотрудниками контакт-центра

с **26%** до **81%**

Подписывайтесь на новости
Академии менеджмента знаний
и корпоративного обучения



Узнайте подробнее о системе
управления знаниями NAUMEN KMS
и оставьте заявку на демо продукта

