



ניהול ידע תומך שירות (מינהלות ידע, ניהול ידע זמן אמת)

ד"ר מוריה לוי



מי נדרש למערכות ניהול ידע במרכזי שירות?

נציגים
טלפוניים

נציגים
פרונטליים

אנחנו
(שירות עצמי)





מה מיוחד סביבת ניהול ידע זו?

עבודה בצוותים



מה מיוחד סביבת ניהול ידע זו?

ידע בזמן
אמת

ידע לפעולה

ידע קל מאד
להבנה

סביבה
תפעולית

פתרונות ניהול ידע ייעודיים

אילו תכונות נחפש במערכות שכאלו?



מרכיבי פתרונות ניהול ידע לניהול ידע בזמן אמת

משוב

מבדקים

תדריכים

לוח
הודעות

פריטי ידע
מובנים

הנגשה
חיצונית
עשירה

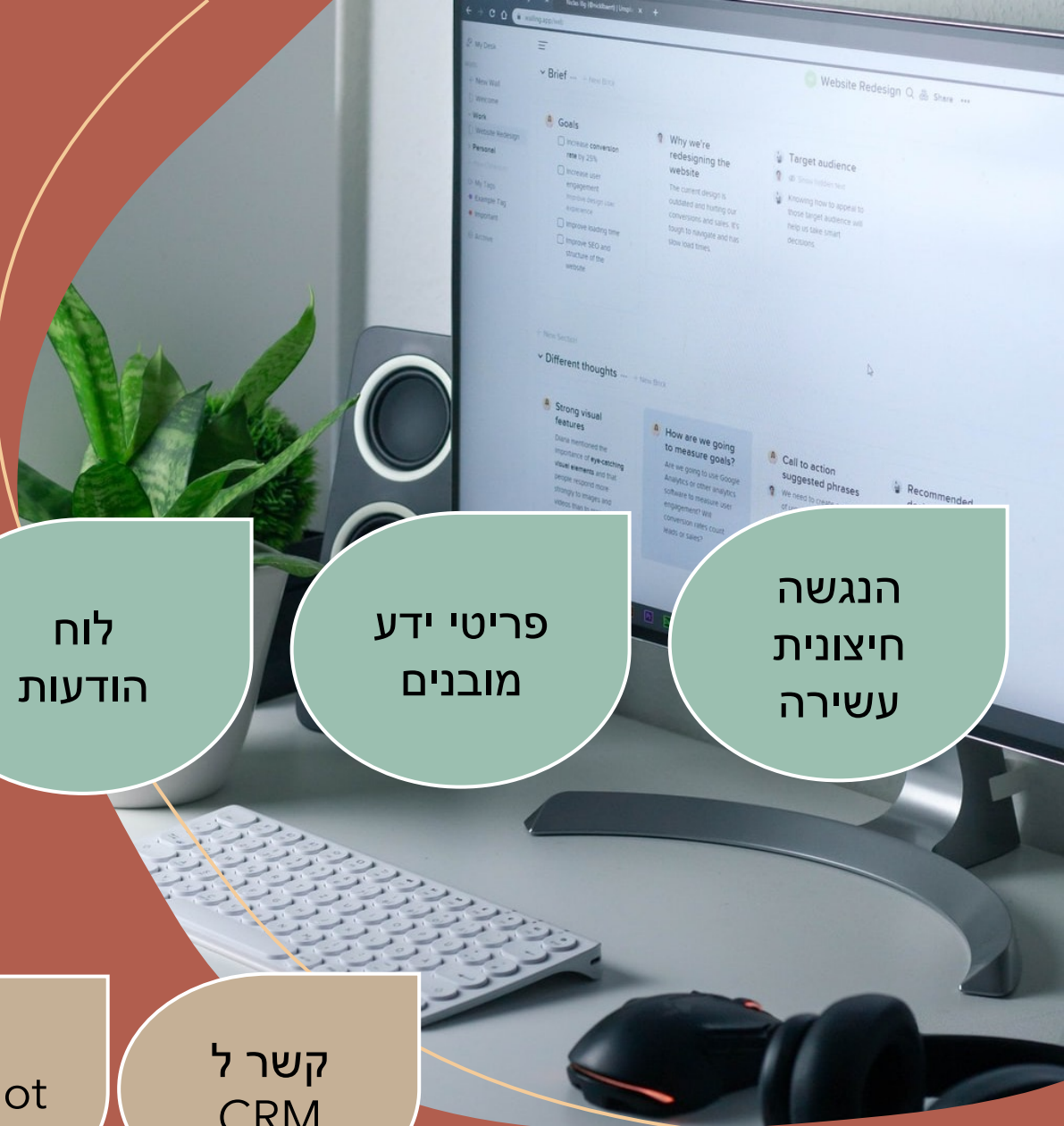
הרשאות

AI

גישה גם
מהטלפון

Chatbot

קשר ל
CRM



סוגיות ארגוניות

1

עדכון
תכנים

3

תחלופת
עובדים

4

הדרכות
שוטפות

2

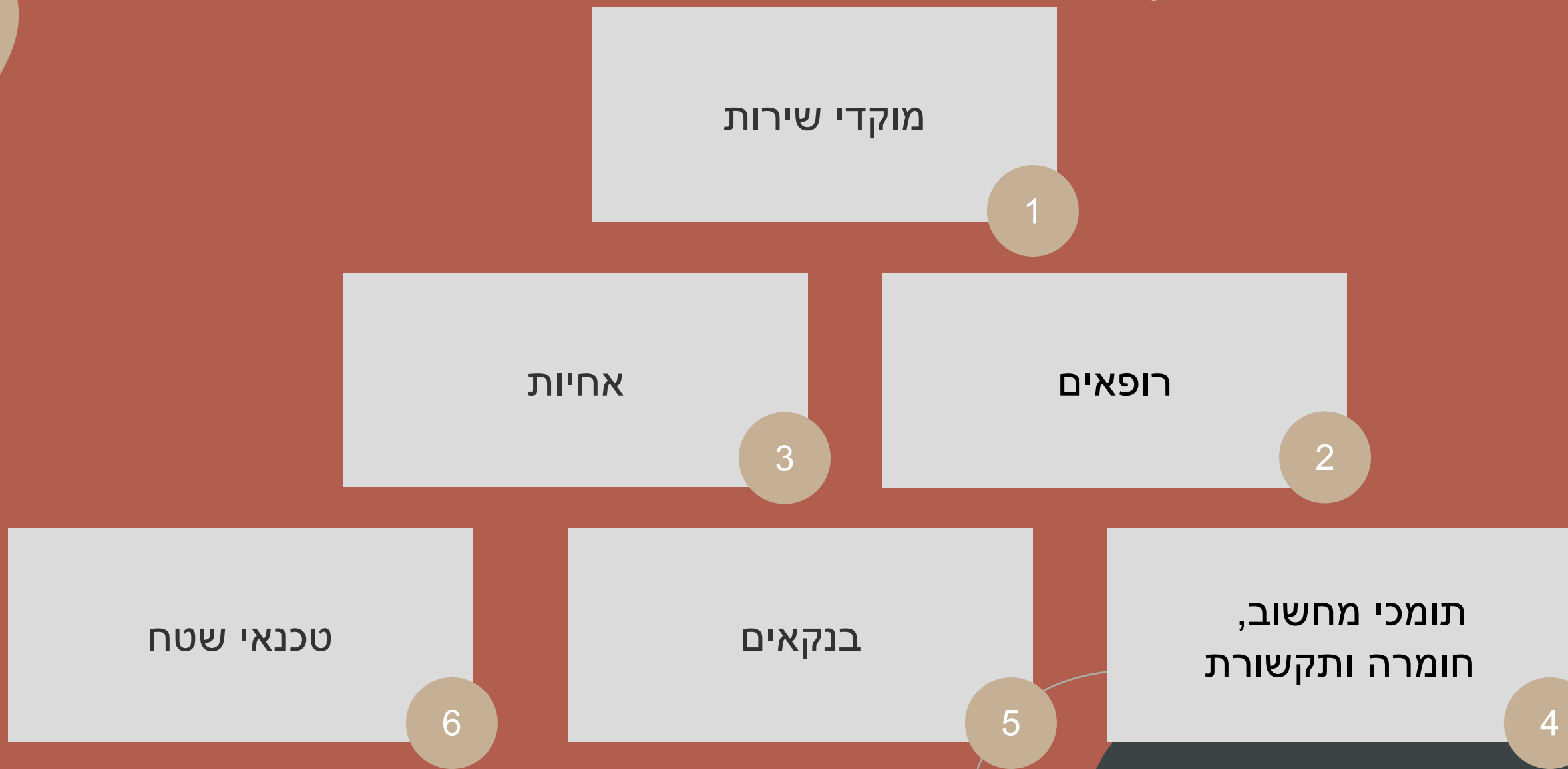
מבנה
ארגוני

5

משובים



בעלי מקצוע טיפוסיים שיכולים להידרש למערכות ניהול ידע בזמן אמת





האם פנינו בעתיד
לשינוי האיזון בין
ידע מובנה ואחר?



תודה רבה

ד"ר מוריה לוי

