

## FM Knowledge

Excellent Kennismanagement is een belangrijke randvoorwaarde voor het bereiken van de geformuleerde strategie, missie en visie, op een efficiënte en effectieve wijze. Daarnaast is het beschikbaar stellen van de juiste informatie aan de klantcontactkanalen, zowel intern als extern, een van de belangrijkste middelen voor het reduceren van het aantal klantcontacten en de afhandeling ervan. Daarmee Het gebruiken van kennis in klantencontactprocessen betekent veelal het inrichten van een centrale kennisbank, die door alle betrokken medewerkers over alle klantencontactkanalen en door klanten gebruikt kan worden.



### Kenmerken van FM Knowledge

Het programma bestaat uit vijf stappen voor een succesvolle introductie:

1. **Het inrichten van de centrale Knowledge Base**
  - a. Creëren van bewustwording en betrokkenheid
  - b. Opstellen van de Business Case
  - c. Start verzamelen, centraal opslaan, beheren en beschikbaar stellen van kennis
  - d. Ontwikkelen en implementeren van (workflow) processen
  - e. Opstellen van business systeem requirements voor de systeemselectie
  - f. In gebruik nemen van de (ict) tools.
2. **Beschikbaar stellen Knowledge Base via selfservice aan (aspirant) klanten**
  - a. Het faciliteren van (web )selfservice via de geselecteerde Kennismanagementtool
  - b. Implementatiemanagement Selfservice
3. **Medewerkers toegang geven tot de Knowledge Base**
  - a. Inrichten klantcontactregistratie & afhandelinterface voor medewerker in de Kennismanagementtool.
  - b. Inrichten Feedback loop – processen en besturing
  - c. Training en coaching
4. **Meerdere kanalen aanbieden die zijn geïntegreerd in 1**
  - a. Project Management integratie Contact Reasoning van de verschillende kanalen.
  - b. Ondersteuning bij de inrichting van rapportages, analyse daarvan en het geven van verbeteradviezen
  - c. Coaching en Training aan de hand van de verbeteradviezen
5. **Leren van klanten en medewerkers**
  - a. Kennisaudits (kennistoets, contactanalyse en audit feedback loop)
  - b. Workshops en verbeteradviezen

### Voordelen van FM Knowledge

Ferment Management heeft veel ervaring bij de begeleiding en inrichting van Kennismanagement binnen Contact Center omgevingen in diverse branches. FM Knowledge biedt immers eenduidigheid in de beantwoording van de vragen van klanten en levert een bijdrage aan de juistheid van de antwoorden. Hiermee heeft FM Knowledge indirect effect op de mate van klanttevredenheid van de organisatie.

### Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Knowledge aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Knowledge" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 ([erwin@fermentmanagement.nl](mailto:erwin@fermentmanagement.nl))

Jacco Gunter: 06-29514285 ([jacco@fermentmanagement.nl](mailto:jacco@fermentmanagement.nl))

