



CCW Digital スペシャルレポート： ナレッジマネジメント

本レポートは、企業のナレッジ管理に大きな変革を起こそうとしている「ナレッジインテリジェンス」を掘り下げます。従来の「ナレッジマネジメント」の弱点をナレッジインテリジェンスがどのように克服するのか、ナレッジインテリジェンスの最も効果的な導入方法はどのようなものなのか、本レポートでご確認ください。

2019年、ナレッジ管理は企業の最重要戦略目標の一つに

大多数の企業はナレッジ管理に多大なリソースを投入しており、ナレッジの管理・共有方法の抜本的な改革と効率化がビジネスにおける喫緊の課題であることを認識しています。

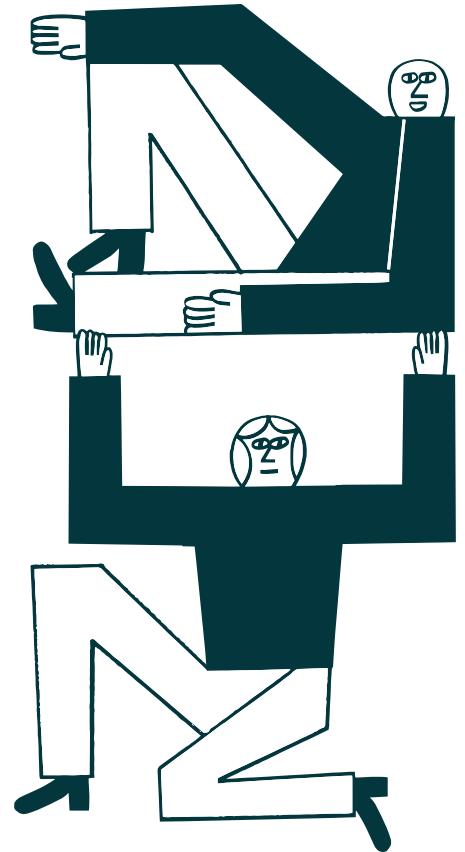
「ナレッジインテリジェンス」は、顧客サービスの品質向上を念頭にナレッジ管理のプロセスを一新させる新しいアプローチです。従来のナレッジマネジメントの弱点を解消することで、蓄積されたナレッジの有効活用が促進され、最終的に顧客サービスの品質が向上します。

<レポートの要旨>

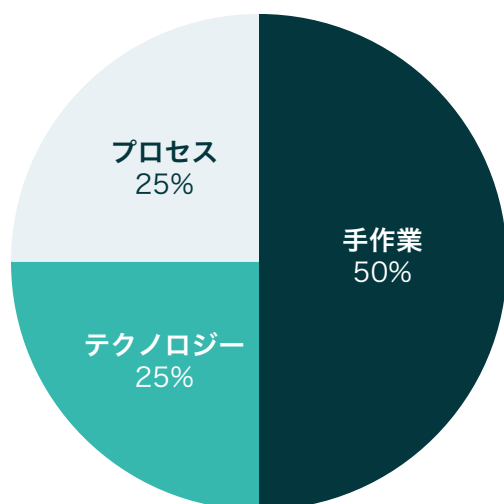
新しいナレッジインテリジェンスは、人手を戦略的に有効活用し、リアルタイムの効果測定を可能にし、システム間で統一性を確保し、改善にAIの支援を積極活用し、ハイレベルな目標を立て、エージェントの業務を効率化します。

従来のナレッジマネジメントには、カスタマーエクスペリエンスの差別化を阻む4つの弱点があります。保守・運用が困難で、情報が断片化しており、目的の情報を見つけにくく、効果測定が難しいという弱点です。

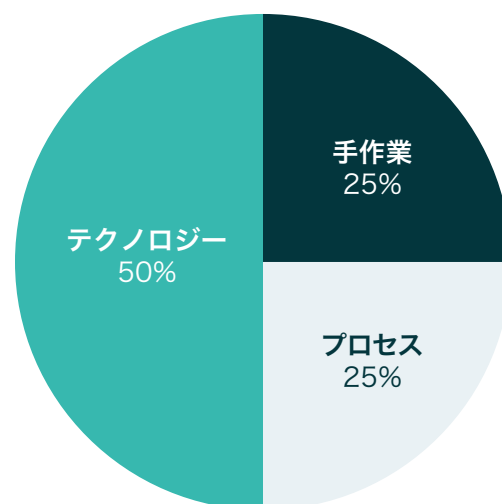
ナレッジインテリジェンスの必須要件は、ナレッジ自体の戦略化、関係者の全員参加、インテリジェントなソリューションの導入、ナレッジ専門家の支援、パフォーマンスの測定です。パフォーマンスは、コンテンツの品質、可用性、組織全体に対するインパクトという3つの指標で測定します。



ナレッジマネジメント



ナレッジインテリジェンス



従来のナレッジマネジメントは、あらゆる場面で自動化が進められる時代の流れに逆行し、多くの側面を手作業に依存しています。ナレッジインテリジェンスは、テクノロジーの活用とプロセスの改善により、ナレッジの可用性を高めて保守・運用を効率化し、エージェントの非効率的な手作業を大幅に軽減させます。

顧客数は14万5千社を超え、さらに増加中

Zendeskは世界で最も急成長しているカスタマーサービスのソリューションを提供する企業の一つです。

- ・ シンプルかつ高機能な製品と開発しやすいAPIが、あらゆるチャネルで一貫したカスタマーエクスペリエンスを実現します。
- ・ Zendesk製品は既存のお客様の間で、特に導入の容易さと総所有コストの低さが高く評価されています。
- ・ Zendeskは、強力なビジョンを提唱し、的確な製品を市場に送り出す点でも高く評価されています。

レポートの完全版は、[こちら](#)をクリックしてご覧ください。

Zendeskの詳細と[デモ](#)については、[こちら](#)をご覧ください。