

# Kennismangement

Basale en complexe kennis  
makkelijk vindbaar en deelbaar



# Kennis is kapitaal

Kennis binnen organisaties is een groot goed, is intellectueel kapitaal. Maar kennis wordt pas waardevol als het gestructureerd en gedeeld kan worden, want zonder kennis geen kapitaal. Intuïtief kennismanagement is een bedrijfsproces dat kennis creëert, borgt, distribueert en deelt.

AskNow's kennismanagement ondersteunt het creëren, borgen, distribueren en delen van basale én complexe kennis eenvoudig in één gebruiksvriendelijke applicatie die zowel intern, bijvoorbeeld bij de klantenservice als extern, op de website ingezet kan worden.

## Basale én complexe kennis

Veel gebruikte en voor de hand liggende kennis kan op een eenvoudige manier opgesteld worden binnen de kennismanagementoplossing in de vorm van vraag-antwoordparen, ofwel Frequently Asked Questions. Indien gewenst kan informatie op één of meerdere websites simultaan ontsloten worden. Voor de meer complexere kennis kunnen beslisbomen opgesteld worden die de medewerker of de online klant vraag voor vraag naar het antwoord leidt, waarbij het mogelijk is persoonspecifieke afhankelijkheden in te bouwen in de dialoog.

## Koppelingen met backofficesystemen als Tobias, Microsoft en Siebel

Dialogen die door middel van beslisbomen gevoerd worden kunnen voor een deel automatisch ingevuld worden door klantspecifieke gegevens via een koppeling uit een backofficesysteem te halen. Dat scheelt tijd en waarborgt de kwaliteit. Er zijn diverse koppelingen mogelijk.

## Niet alleen goed geborgd, ook goed vindbaar

Juist dat deelbaar maken van kennis maakt dat kennis kapitaal kan zijn. Alle binnen de kennismanagement oplossing geborgen kennis is eenvoudig te ontsluiten op basis van, wat anders, natuurlijke taal.



# Voor kleine en grote organisaties

De opzet van de kennismangement oplossing is modulair dus ook voor het borgen en delen van kennis van kleinere organisaties is deze oplossing geschikt.

Woningcorporatie Ymere maakt al gebruik van AskNow's kennismangement oplossing. Download de casebeschrijving van onze site voor een duidelijke businesscase met bijbehorende resultaten.

Neem voor meer informatie contact op met:

Rob Boeyink  
AskNow Solutions bv  
013-4653430  
r.boeyink@asknow.nl  
www.asknow.nl  
www.linkedin.com/in/robboeyink

## Zij gingen u voor:

