

جامعة طرابلس
كلية تقنية المعلومات
قسم نظم المعلومات

إدارة المعرفة

KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM)

ITIS402

المحاضرة (6)

اعداد: أ. فاطمة بشير القاضي
F.alqadhi@uot.edu.ly

إدارة المعرفة ورأس المال الفكري

تتفق وجهات نظر العديد من البحوث في مجال الإدارة والاقتصاد أن الإدارة الناجحة لرأس المال الفكري مرتبطة بتنفيذ إدارة المعرفة. وفي المقابل، تشير وجهات النظر هذه إلى أن تنفيذ واستخدام إدارة المعرفة يضمن نمو رأس المال الفكري، وقد يصبح رأس المال الفكري المبتكر إستراتيجيات وممارسات فعالة للموارد البشرية لاكتساب الابتكار والمزايا التنافسية.

تشير الدراسات الحديثة إلى أن المعرفة مورد استراتيجي بالغ الأهمية للمنظمة على الرغم من أن البعض يعتبر أن الموارد البشرية لا تتعامل بشكل خاص مع تطوير ودعم المزايا التنافسية. تظل المعرفة أصلًا قيمًا يجلبه جميع الموظفين إلى المنظمات. على سبيل المثال، يزعم (Marr et al, 2003) أن الإدارة الناجحة لرأس المال الفكري IC مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بعمليات إدارة المعرفة KM التي تطبقها المنظمة؛ مما يعني بدوره أن التنفيذ والاستخدام الناجحين لـ KM يضمنان اكتساب ونمو IC.

ومن خلال تحليل شامل لأحدث المجالات حول هذه المفاهيم، تؤكد أن إستراتيجيات وممارسات الموارد البشرية التي تنطوي على إدارة المعرفة وإدارة رأس المال الفكري توفر فرصًا محتملة لاكتساب الابتكار والمزايا التنافسية.

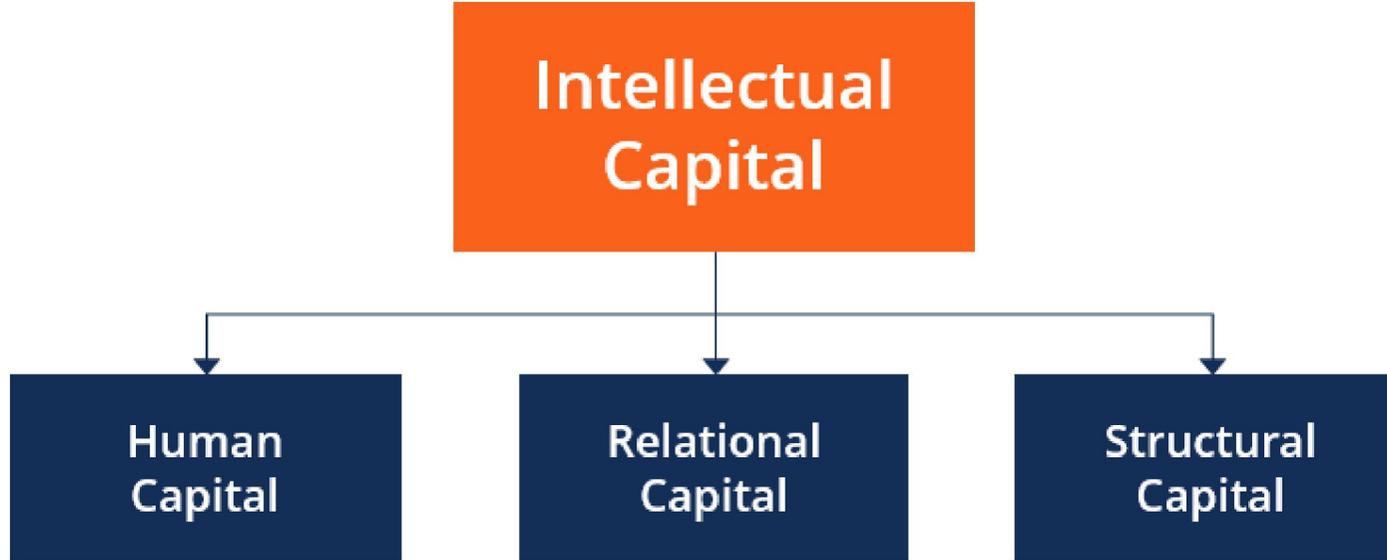
رأس المال الفكري IC

تم تقديم مفهوم رأس المال الفكري لأول مرة من قبل الاقتصادي John Kenneth في عام 1969، وهو مفهوم يحمل العديد من التعريفات حيث يراه كل من (Kong 2009 , and Thomson) على أنه يشمل الموارد التنظيمية مثل المعرفة الضمنية الجماعية والمهارات البشرية والخبرات وأي موارد فكرية أخرى تسهم في خلق قيمة للمنظمة. بينما يُعرّفه آخرون على أنه المهارات البشرية والمعرفة الضمنية والمعرفة المكتسبة من أنظمة المعلومات (المعروفة بالمعرفة المشفرة)، والتكنولوجيا المستخدمة لتعزيز المزايا التنافسية للمنظمات.

يُعتبر رأس المال الفكري أصلًا استراتيجيًا لتحسين أداء المنظمة وهو أمر بالغ الأهمية لتعزيز تنافسيتها. في الوقت الذي لم تعد فيه الأصول المادية والمالية أداة استراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية، يكتسب رأس المال الفكري أهمية كبيرة في تمكين المنظمات من الحصول على مكانة تنافسية في السوق. يتيح مفهوم رأس المال الفكري خلق القيمة لكل من المنظمة وأصحاب المصلحة بما يتماشى مع أربع سمات رئيسية: الندرة، القيمة، صعوبة التقليد، وعدم قابلية الاستبدال.

تابع ...

تم تطوير الإطار النظري لرأس المال الفكري في البداية كأداة لتحليل مساهمة الأصول غير الملموسة في قيمة المنظمة. لكنه تطور لاحقاً ليأخذ منظوراً استراتيجياً يتيح للمنظمات تحديد وتقييم الكفاءات الرئيسية اللازمة لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة. لعبت ثورة تكنولوجيا المعلومات دوراً في تعزيز أهمية المعرفة والاقتصاد القائم عليها والابتكار ودوراً رئيسياً في إبراز أهمية رأس المال الفكري كعامل أساسي لأداء المنظمات.



أنواع رأس المال الفكري

يتلخص رأس المال الفكري بشكل عام في ثلاثة أنواع مختلفة من رأس المال، وهي:

1. رأس المال البشري

يشمل رأس المال البشري المعرفة، المهارات، الكفاءات، السلوكيات، والخبرات الشخصية للموظفين. يتجسد هذا النوع من رأس المال في الموارد البشرية من خلال المعرفة التراكمية والمهارات المكتسبة عبر سلسلة من وظائف إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف، التطوير، والتوظيف الأمثل. يُعد رأس المال البشري عاملاً أساسياً لدعم العمليات اليومية للمنظمة وتحقيق أفضل أداء لها.

ومع ذلك، أشار كونغ وتومسون (2009) إلى أن رأس المال البشري الذي يجلبه الموظفون الجدد ليس مرتبطاً بشكل مباشر بالمنظمة، ويتطلب فترة من التكيف لتلاؤمهم مع البيئة الجديدة. يمكن أن تؤثر الخبرات السابقة للموظفين على أدائهم، مما يستدعي الحاجة إلى إدارة فعّالة لرأس المال البشري لضمان اندماجهم وتعزيز مهاراتهم بما يتماشى مع احتياجات المنظمة.

تابع ...

2. رأس المال الهيكلي

يشير رأس المال الهيكلي إلى الأنظمة والبنية التحتية والإجراءات التي تدعم رأس المال البشري في تحقيق أهداف المنظمة. يتمثل هذا النوع من رأس المال في المعرفة التي تبقى داخل المنظمة مثل قواعد البيانات، العمليات، الثقافة التنظيمية، والهيكل التي تُسهم في الابتكار وحل المشكلات التنظيمية.

يتكون رأس المال الهيكلي من ثلاثة أنواع رئيسية:

- رأس المال الابتكاري: يركز على تطوير الأفكار المبتكرة.
 - رأس مال العمليات: يهتم بتحسين كفاءة العمليات.
 - رأس المال التنظيمي: يتعلق بالهيكل التنظيمي للمنظمة.
- عند تصميم هذه العناصر بشكل جيد، فإنها تُعزز من كفاءة رأس المال البشري وتُقلل من إمكانية تقليد أنظمة المنظمة.

تابع ...

3. رأس المال العلائقي

يمثل رأس المال العلائقي العلاقات التي تربط المنظمة بالأطراف الخارجية مثل العملاء والموردين والمجتمع. يُعد هذا النوع من رأس المال عنصرًا مضاعفًا للقيمة، حيث يربط بين رأس المال البشري والهيكلية وبين العوامل الخارجية.

يعكس رأس المال العلائقي المعرفة المكتسبة من التفاعل مع العملاء وأصحاب المصلحة، ويُسهم في تعزيز سمعة المنظمة وزيادة ولاء العملاء. يعزز أيضًا قدرة المنظمة على فهم الديناميكيات الخارجية، مما يدعم تحسين رأس المال البشري والهيكلية على حد سواء.

تحديات إدارة المعرفة

knowledge management challenges

إن إدارة المعرفة تشبه مستودع المعرفة المنظم جيدًا للشركة. إنها تتعلق بجمع وفرز ومشاركة جميع المعلومات والخبرات المفيدة داخل المنظمة. يساعد هذا في تنظيم معلومات العمل ويضمن أن يتمكن الموظفون من العثور على المعلومات ذات الصلة والوصول إليها بسهولة في الوقت المناسب.

ومع جمع المعرفة بشكل مستمر، يصبح فرز هذه الكمية الهائلة من البيانات لاستخراج رؤى قابلة للتنفيذ تحديًا، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة. تكشف الإحصائيات حتى أن "عمال المعرفة" يكرسون ما يقرب من 30% من يوم عملهم للبحث عن المعلومات. هذا هو السبب في أن العديد من المنظمات التي تركز على العملاء تستثمر في أنظمة إدارة المعرفة القوية وتشهد حتى زيادة بنسبة 20-25% في الإنتاجية على مستوى المنظمة. ومع ذلك، فإن أنظمة إدارة المعرفة تجلب مجموعة من التحديات الخاصة بها.

قد تشمل هذه العقبات في تبني المستخدم، أو التنفيذ السلس، أو التشغيل المستمر. ومع ذلك، يمكن للمنظمات التي تعالج هذه التحديات جيدًا وأن تجني فوائد من شأنها أن تضع أعمالها في المقدمة لسنوات.

أهم سبع تحديات تواجه إدارة المعرفة وحلولها

التحدي الأول: التكنولوجيا القديمة وصوامع المعرفة

تخيل وجود أقسام مختلفة داخل مؤسستك، كل منها يحتفظ بقاعدة (البيانات أو المعرفة) الخاصة به. قد يكون لديهم حتى طرقهم المفضلة لمشاركة البيانات، مثل Google Drive أو Dropbox أو منصات متخصصة مصممة لتناسب احتياجاتهم. في حين أن هذه الخيارات قد توفر الراحة داخل الفرق الفردية، إلا أنها تصبح محبطة عندما تحتاج إلى العمل معًا.

بالإضافة إلى ذلك، في غياب قواعد واضحة لتسمية وتنظيم المستندات، فإن العثور على ما تحتاجه قد يشبه البحث عن إبرة في كومة قش. والسبب الرئيسي وراء هذا التحدي هو أن العديد من الشركات لا تزال تستخدم أنظمة غير عملية وقديمة لتخزين كل معرفتها. غالبًا ما يصعب صيانة هذه الأنظمة، ولديها تخزين متناثر للمعرفة ولا توجد قدرات فهرسة. وهذا يعني أنه حتى لو كانت المعلومات القيمة موجودة، بسبب الصوامع، فقد يكون من الصعب العثور عليها أو تحديد موقعها، مما يؤدي إلى الإحباط وإهدار وقت الموظفين.

تابع ...

حل التحدي الأول: الترقية إلى التكنولوجيا الحديثة مع قاعدة المعرفة المركزية

للتغلب على هذا التحدي، يجب التخلص من الأنظمة القديمة أولاً واستثمر في تكنولوجيا برامج إدارة المعرفة الحديثة سهلة الاستخدام والمركزية التي تتوافق مع احتياجات مؤسستك وأهدافها. وعندما يتم تنظيم جميع معلوماتك القيمة في مكان واحد، ستكون البيانات متاحة بسهولة للجميع في مؤسستك. تستخدم هذه الأنظمة المتقدمة البحث والفهرسة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مما يضمن تنظيم معرفتك بشكل جيد وسهولة البحث والوصول إليها.

أحد الأمثلة على الحل على مستوى المؤسسة هو مجموعة كاملة من أنظمة إدارة المعرفة. إنها تتفوق في مركزية المعرفة وتضمن قدرات البحث المدعومة بالذكاء الاصطناعي إمكانية الوصول إلى البيانات غير المنظمة واستخدامها دون عناء.

تابع ...

التحدي الثاني: المحتوى غير الدقيق أو غير المحدث

في عالم الأعمال المتطور باستمرار، يمكن للمحتوى غير المحدث أو غير الدقيق أن يعرقل النجاح بصمت.

تخيل فريق خدمة العملاء الذي يعتمد على معلومات المنتج القديمة لمساعدة العملاء. أو فريق إدارة المشروع الذي يتخذ قرارات حاسمة بناءً على بيانات السوق غير الدقيقة. يمكن أن تترجم هذه السيناريوهات إلى خسائر كبيرة للشركة. عندما لا تكون معرفتك محدثة، فقد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات سيئة، وإحباط العملاء، وانخفاض الإنتاجية.

من المؤسف أن العديد من الشركات تعامل إدارة المعرفة كعملية لمرة واحدة. النهج المعتاد هو إنشاء المحتوى وتحميله إلى قاعدة المعرفة الخاصة بالشركة، وتركه دون مساس لسنوات.

لكن جمهورك - سواء كانوا عملاء أو أعضاء فريق داخلي - يتوقعون معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، الفشل في تلبية هذا التوقع يمكن أن يدفعهم إلى البحث عن بدائل، وفقدان الثقة في النظام وجعلهم مترددين في استخدامه بانتظام.

تابع ...

حل التحدي الثاني: استخدام الحلول المثلى Opt Solutions

لكسب ثقة موظفيك في برنامج إدارة المعرفة الخاص بك، تأكد من حصولهم على معلومات حديثة ودقيقة. لأن معرفتك يجب أن تكون ديناميكية مثل عمليات عملك. لتحقيق هذه الغاية، تحتاج إلى حل يسهل إنشاء المحتوى وتحريره بسهولة. وهنا يأتي دور حلول المنصات التي لا تتطلب كتابة أكواد مثل Knowmax.

تمكن هذه الحلول المستخدمين من إنشاء المحتوى ومراجعته بسهولة، بغض النظر عن خبرتهم الفنية، مما يضمن بقاء مستودع المعرفة الخاص بك جديدًا وذا صلة. مع هذه المنصات، يمكنك بسهولة تنفيذ التغييرات على سير عملك، مثل إضافة أو حذف أو تحرير الخطوات، وتصحيح الأخطاء في تنسيقات المحتوى المختلفة دون الحاجة إلى البدء من الصفر. هذه الميزة مفيدة بشكل خاص في تنظيم إجراءات التشغيل القياسية المعقدة بالإضافة إلى أسئلة العملاء الشائعة. علاوة على ذلك، تقدم هذه المنصات أيضًا القدرة على إخطار المستخدمين بتحديثات إصدار المحتوى والأجزاء المضافة حديثًا. يضمن التحكم في الإصدار بقاء الجميع على اطلاع بأحدث التطورات، مما يخفف بشكل فعال من المخاطر المرتبطة بالاعتماد على المعلومات القديمة.

تابع ...

التحدي الثالث: المعلومات غير المتاحة أو المثقلة

إن التحدي الأكبر في إدارة المعرفة هو العثور على المعلومات الصحيحة عندما تكون في أمس الحاجة إليها. وهذا أمر يواجهه وكلاء خدمة العملاء كل يوم. تخيل الآن سيناريو يواجه فيه العميل مشكلة، ويحتاج ممثل الخدمة الخاص بك بشكل عاجل إلى بيانات محددة أو مستند لحلها. وبينما توجد المعلومات في مكان ما في مؤسستك، فإن العثور عليها يبدو وكأنه مهمة لا تنتهي أبدًا. يقوم ممثلك بالبحث في المجلدات، والتنقل بين محرركات الأقراص المشتركة، والبحث من خلال أدوات مختلفة. تمر الدقائق، وتتحول إلى ساعات، وتؤدي عملية استرجاع المعلومات غير الفعّالة هذه إلى الإحباط لكل من الموظف والعميل.

السبب الرئيسي وراء هذا التحدي هو وجود صوامع تنظيمية، إلى جانب هيكل غير بديهي ووظيفة بحث معيبة. وهذا يخلق تناقضات في كيفية تنظيم البيانات وتسميتها ووضع علامات عليها ويجعل من الصعب الوصول إليها. وعلاوة على ذلك، مع توسع مؤسستك وتراكم المزيد من المعلومات، يصبح من الصعب بشكل متزايد على الموظفين تحديد ما يحتاجون إليه. تعتبر هذه المشكلة صحيحة بشكل خاص إذا كان نظامك يعتمد على هياكل تعتمد على المجلدات، مثل Google Drive أو SharePoint.

تابع ...

حل التحدي الثالث: استخدام البحث المتقدم المدعوم بالذكاء

في عالم اليوم سريع الخطى، حيث الوقت هو المال، يجب أن يكون الوصول إلى المعلومات سهلاً. يجب أن يكون الموظفون قادرين على تحديد المعرفة التي يحتاجون إليها بسرعة، حتى عندما لا يعرفون عنوان الملف. لتحقيق هذه الغاية، توفر حلول إدارة المعرفة الحديثة أدوات بحث متقدمة سهلة الاستخدام مثل Google. باستخدام هذه الأدوات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، يمكن للمستخدمين إدخال كلمة رئيسية، ويقوم النظام بسرعة بجلب المعلومات ذات الصلة. لتعزيز تجربة المستخدم، تقدم هذه المنصات مجموعة متنوعة من الخيارات مثل عمليات البحث عن الكلمات الرئيسية أو مرشحات الفئات لتحسين نتائجها، وجعل استرداد البيانات أكثر سهولة. تذهب النظم المتقدمة لإدارة المعرفة بهذه الراحة إلى أبعد من ذلك. باستخدام مرشح البحث داخل المستند، يمكن للمستخدمين استخراج المعرفة التي يحتاجون إليها بدقة. علاوة على ذلك، يستخدم الذكاء الاصطناعي التوليدي، ويقدم استجابات شبيهة بالإنسان بناءً على الموارد المخزنة لديك. يساعدك هذا النظام الفعال على تجنب متاعب البحث عن البيانات ويمكنك من توجيه جهودك إلى أنشطة أكثر أهمية.

تابع ...

التحدي الرابع: الافتقار إلى تبني المستخدم والتخوف من التكنولوجيا

غالبًا ما يفضل الموظفون ما اعتادوا عليه، وقد يجعلهم احتمال تبني التقنيات الجديدة يشعرون بالخوف بسبب منحنى التعلم والتغيير في أساليب إدارة المعرفة. في حين أن أداة إدارة المعرفة قيّمة بقدر ما يجدها مستخدموها. بدون تبني متحمس ومشاركة نشطة من الموظفين، فإن إمكانات النظام لا يتم استغلالها.

بالإضافة إلى ذلك، فإن وجود الكثير من الأنظمة والأدوات يمكن أن يؤدي إلى زيادة تحميل المعلومات، مما يجعل من الصعب على الموظفين تحديد مكان العثور على المعلومات التي يحتاجون إليها. بالإضافة إلى إن التبدل المستمر بين منصات مختلفة يمكن أن يعيق إنتاجيتهم حيث يكافحون للحفاظ على السياق والتركيز. يحدث هذا بشكل خاص في المنظمات الأكبر حجمًا ذات الأنظمة والأدوات القديمة المختلفة.

تابع ...

حل التحدي الرابع: تشجيع التغيير الرقمي من خلال التكامل السلس

يعد اختيار التكنولوجيا المناسبة الخطوة الأولى لضمان التحول الرقمي الناجح. ومع ذلك، عندما يتردد الموظفون في تبني هذه التغييرات، فمن المهم تبني تنفيذ نهج منظم جيدًا. ابدأ بدمج نظام إدارة المعرفة الموحد الذي يعمل بسلاسة مع أدواتك الحالية. فهو يعطي الأولوية لتجربة سهلة الاستخدام حيث لن يحتاج الموظفون إلى التبديل بين منصات مختلفة، مما يوفر لهم الوقت ويجعل الوصول إلى المعلومات أسهل.

بالإضافة إلى ذلك، لتسهيل عملية التبني، قم بتدريب الموظفين من خلال شرح سبب أهمية هذا التغيير بوضوح. ساعدهم على فهم غرض النظام الجديد والفوائد التي يقدمها لهم وتأكد من أنهم يرون القيمة في استخدامه. قدم التدريب والدعم المستمرين، وعالج أي مخاوف أو شكوك قد تكون لديهم. سيسمح لهم هذا بالتكيف بالسرعة التي تناسبهم.

تابع ...

التحدي الخامس: مقاومة التغيير

غالبًا ما يرى الموظفون أن ممارسات تبادل المعرفة الجديدة تستغرق وقتًا طويلاً وتبعدهم عن مسؤولياتهم الأساسية. وقد يؤدي هذا الخوف من التكيف مع الأساليب الجديدة والالتزام بالوقت المتضمن إلى المقاومة. بالإضافة إلى القيود الزمنية، قد يشعر الموظفون بعدم الارتياح بشأن مشاركة آرائهم ومعارفهم وخبراتهم. وقد يكون هذا بسبب أسباب مثل الأمان الوظيفي، أو الخوف من استبدالهم بزملاء أكثر تعاونًا، أو الافتقار إلى الحوافز الواضحة للمشاركة، أو ربما فعلوا ذلك في الماضي، لكن لم يتم استخدام معرفتهم بشكل صحيح.

حل التحدي الخامس: تعزيز ثقافة تبادل المعرفة وخلق الثقافة

حيث تكون المعرفة أصلًا مشتركًا قيمًا يعود بالنفع على الجميع. وفي هذا الصدد، يلعب كبار القادة دورًا حاسمًا في تقديم المثال الصحيح. فعندما يتبنى كبار المديرين التنفيذيين علنًا طرقًا جديدة للعمل وتبادل المعرفة، فإن ذلك يضع معيارًا يجب على بقية الموظفين اتباعه. بالإضافة لإجراء ورش عمل حيث يرشد خبراء الشركة الموظفين حول أهمية ثقافة العمل التعاوني وتبادل المعرفة يمكن أن يكون فعالًا للغاية. ولا تستطيع هذه الورش تثقيف الموظفين حول فوائد تبادل المعرفة فحسب، بل إنها تعالج أيضًا مخاوفهم بشأن الأمن الوظيفي.

تابع ...

التحدي السادس: المحتوى المعقد لقاعدة المعرفة يعيق استكشاف الأخطاء وإصلاحها

إن أحد أكبر تحديات إدارة المعرفة التي تواجهها المؤسسات هو وجود محتوى معرفي طويل ومعقد وغير منظم، وخاصة في شكل إجراءات التشغيل القياسية أو المقالات. عندما يتم دفن المعلومات المهمة اللازمة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها في مستندات مطولة، فإن ذلك يعطل التفاعل السلس مع العملاء ويعرقل عمليات استكشاف الأخطاء وإصلاحها الفعالة. على سبيل المثال، خذ سيناريو حيث يحتاج ممثل خدمة العملاء الخاص بك إلى مساعدة العملاء على الفور، ولكن المعرفة المطلوبة متناثرة عبر مستندات طويلة. هذا المحتوى الهائل يجعل استرجاع المعرفة صعبًا ويستغرق وقتًا طويلاً.

ونتيجة لذلك، يضطر وكلاء الخدمة لديك إلى وضع العملاء على الانتظار لطلب التوجيه من الزملاء أو المشرفين. يمكن أن يكون هذا التأخير ضارًا، حيث تشير الأبحاث إلى أن العملاء من المرجح أن يعلقوا بعد دقيقة واحدة فقط من الانتظار، مما يؤدي إلى استياء العملاء وحتى فقدان العملاء.

تابع ...

حل التحدي السادس: اختر قواعد المعرفة ذات المحتوى الديناميكي

يكمن الحل في تزويد فرق الخدمة بمعرفة ديناميكية يمكن الوصول إليها في متناول أيديهم. وهذا يمكنهم من تقديم إجابات في الوقت المناسب وفعّالة دون انقطاعات طويلة. تتمثل إحدى الطرق للقيام بذلك في إنشاء محتوى بديهي لاتخاذ القرارات مثل أشجار القرار التفاعلية وتدفقات العمل الموجهة لكل حالة استخدام لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها. تسمح شجرة القرار التفاعلية من Knowmax للمؤسسات بتقسيم المشكلات المعقدة إلى خطوات صغيرة الحجم وقابلة للتنفيذ وإنشاء حوارات سهلة الاستخدام لمختلف سيناريوهات الدعم. وهذا يضمن أن تظل عملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها سلسلة. مع ميزات مثل التنقل التلقائي، فإنها تمكن أيضًا ممثلي الدعم من التنقل بكفاءة عبر أشجار القرار استنادًا إلى مدخلات العملاء، مما يقلل من وقت الفحص ويقلل من فرص الأخطاء البشرية. علاوة على ذلك، فإن دمج المساعدات البصرية مثل أدلة الصور يمكن أن يجعل عملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها أكثر سهولة وفعالية. بهذه الطريقة، من خلال تبسيط طريقة تقديم المعرفة والوصول إليها، يمكن للمؤسسات التغلب على تحدي المحتوى غير القابل للإدارة وتقديم خدمة عملاء استثنائية.

تابع ...

التحدي السابع: قياس العائد على الاستثمار (ROI) لمبادرات إدارة المعرفة

تستثمر المنظمات موارد كبيرة في إنشاء المعرفة وتنظيمها وتوزيعها، بما في ذلك المحتوى مثل المقالات والأدلة. لذلك من الأهمية ان يكون بالإمكان قياس فعالية مبادرات إدارة المعرفة هذه. ففي النهاية لا يمكنك تحسين ما لا يمكنك قياسه.

على سبيل المثال: ماذا لو كان فريقك ينشئ المعرفة بانتظام، ولكن لا يوجد تأثير كبير لهذا المحتوى الجديد. لم يتحسن وقت التعامل لديك، ولا تعمل قنوات الخدمة الذاتية بشكل فعال، ودرجة رضا العملاء لديك آخذة في الانخفاض. يشير هذا بالتأكيد إلى وجود خطأ ما في العملية. ومع ذلك، فإن تحديد مثل هذه الشقوق في استراتيجيات إدارة المعرفة الخاصة بك وقياس التأثير الحقيقي لاستراتيجيات إدارة المعرفة، وخاصة عندما يتعلق الأمر بفعالية المحتوى، يمكن أن يكون معقدًا.

تابع ...

حل التحدي السابع: الاستثمار في التكنولوجيا لإعداد التقارير والتحليلات التفصيلية

تثبت الأدوات التي تحتوي على تقارير وتحليلات تفصيلية أنها مفيدة لتقييم ما إذا كانت جهود إدارة المعرفة الخاصة بك تترجم إلى فوائد ملموسة، مثل تحسين رضا العملاء، أو تقليل وقت المعالجة، أو قنوات الخدمة الذاتية الأكثر فعالية. فهي تزيل التوتر والتخمين المرتبطين بفهم المعرفة المفيدة حقًا للموظفين والعملاء.

تقدم حلول إدارة المعرفة المتقدمة تحليلات مجزأة دقيقة تمكن المؤسسات من تتبع رحلات المستخدمين لفرق الدعم الخاصة بها من خلال قطع محتوى محددة. يتضمن هذا مراقبة الأسئلة الأكثر شيوعًا، وقطع المحتوى الأكثر استخدامًا وحتى الوقت المستغرق في كل قطعة. بهذه الطريقة، يمكن للمؤسسات تقييم فائدة محتواها وتحديد مجالات التحسين. كما يمكنهم إنشاء محتوى عملي وقيم يعزز تجربة العملاء الإجمالية ويحقق عائد الاستثمار المطلوب من مبادرات إدارة المعرفة الخاصة بهم.