

Многофункциональная База знаний для отдельных подразделений и всей компании

Платформа для организации единого справочного центра компании и информационной поддержки обслуживания клиентов во всех каналах коммуникации. Может масштабироваться от задач уровня департамента до общекорпоративного портала. Обеспечивает механизмы поиска с применением AI (ИИ)



Предпосылки

- Служба поддержки не достигает целевых показателей эффективности
- Высокие операционные затраты на Службу поддержки, КЦ
- Высокие издержки на обучение персонала и онбординг
- В компании множество разрозненных систем, сложный поиск необходимых данных

Типовые сценарии использования



Корпоративный информационный портал (Инtranet). Пространство для общения, новостей, обучения и развития сотрудников



Независимые пространства для индивидуальной и командной работы. Неограниченное количество пространств — Баз знаний для разных департаментов и бизнес-задач на одной платформе



Оmnikanальная и мультязычная База знаний. Единый источник информации для операторов Службы поддержки, чат-ботов, голосовых ассистентов и других каналов коммуникации



FAQ для сотрудников, клиентов, партнеров. Помощь в формате вопрос-ответ на самые частые вопросы. Может быть транслирована на сайт или в мобильное приложение



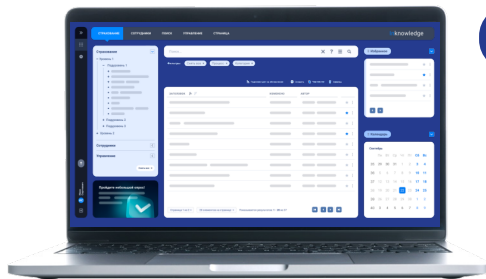
Командная работа над документами (аналог Google Диск и Dropbox). Централизация и хранение всех документов и рабочих файлов отдела или компании в едином месте



Импортозамещение Confluence, SharePoint, Notion и т. п. Полностью заменяем функционал ушедших вендоров. Автоматически мигрируем данные, сохраняя структуру и форматирование

Интерфейс

Удобный интерфейс и широкий выбор инструментов для работы со знаниями и улучшения рабочих процессов



Инструментарий и функционал

- Конструктор интерфейса на базе виджетов
- Независимые рабочие пространства
- Расширенные возможности классического поиска
- Умный поиск с применением AI (LLM и RAG)
- Гибкие настройки ролей и доступа
- Шаблоны и готовые решения для статей и пространств
- Совместное онлайн редактирование
- Встроенное хранилище документов и файлов
- Конструктор тестов, форм и опросов
- Интеграция с чат-ботами, телефонией и прочее
- Конструктор скриптов
- Удобный API для интеграции с корпоративными системами и приложениями
- Онлайн редактор диаграмм и блок-схем
- BPMN редактор для моделирования бизнес-процессов
- BI аналитика и отчетность
- Кастомизация дизайна
- + **многое другое**



По результатам независимых исследований L2U InKnowledge признана наиболее функционально богатым решением среди российских систем для управления знаниями

Преимущества решения

- Быстрый старт. Внедрение от 2 недель
- No-code. Позволяет самостоятельно собирать интерфейсы из виджетов под различные задачи пользователей, без программирования
- Работает как в облаке, так и в закрытом контуре
- Российская разработка, входит в единый реестр отечественного ПО
- Окупаемость от 2 месяцев
- Является частью omnikanальной диалоговой платформы на базе искусственного интеллекта — Digital2Speech. Позволяет реализовывать и интегрировать в ИТ-ландшафте заказчика чат-бота, виртуального (голосового) ассистента, исходящие обзвоны, речевую аналитику, голосовую биометрию, а также чат-платформу, совместно работающие как с роботами, так и с операторами. **Помогает автоматизировать взаимодействие с клиентами и снижать нагрузку на контакт-центр**

Эффекты от внедрения

68%

Сокращение числа ошибок

×3

Сотрудники быстрее находят информацию

42%

Экономия времени обслуживания

>50%

Меньше жалоб на качество обслуживания

Удовлетворенность сотрудников

93%

Выше удовлетворенность клиентов

12%

Меньше отток стажеров

30%

Выше эффективность чат-ботов

>20%

Запишитесь на демонстрацию
Покажем возможности системы и ответим на ваши вопросы

