

ONLINE
WORKSHOP



HOW TO BUILD A KNOWLEDGE BASE

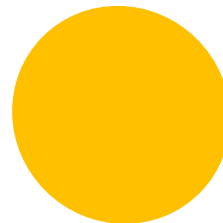
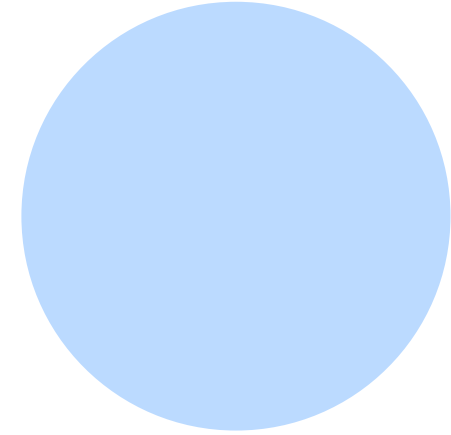
www.tkcfresh.com

WELKOM!



Agenda

- Intro TKC Fresh
- De case van vandaag
- Doelstelling bepalen
- Klantvraag analyseren
- Klantvragen prioriteren
- Demo kennisbank



Wat zijn je verwachtingen van vandaag? Wat wil je leren?

 Mentimeter

meningen mogelijkheden

efficiënt delen van info

inspiratie opdoen

leren stukje analyse



TKC missie

Wij helpen organisaties om vragen van klanten in één keer goed te beantwoorden en om hier continu van te leren.

Quiz: de service journey

Antwoord uit
het onderzoek

Welk percentage van de klanten begint zijn of haar service journey online?

87%

Welk percentage van deze mensen heeft dan nog menselijk contact/hulp nodig?

65%

Welk percentage van deze contacten leiden *niet* tot een goed antwoord?

50%





Onze aanpak

Onze bewezen methodiek

A

ONTWERP

kennismanagement strategie

stap 1. | Analyse

stap 2. | Gedeelde visie

stap 3. | Scoping

stap 4. | Roadmap

B

IMPLEMENTEER

kennismanagement organisatie

stap 5. |
Rollen en processen

stap 6. |
Content en structuur

stap 7. |
Systeem

stap 9. |
Communicatie en
training

stap 8. | Publiceren en testen

C

VERBETER

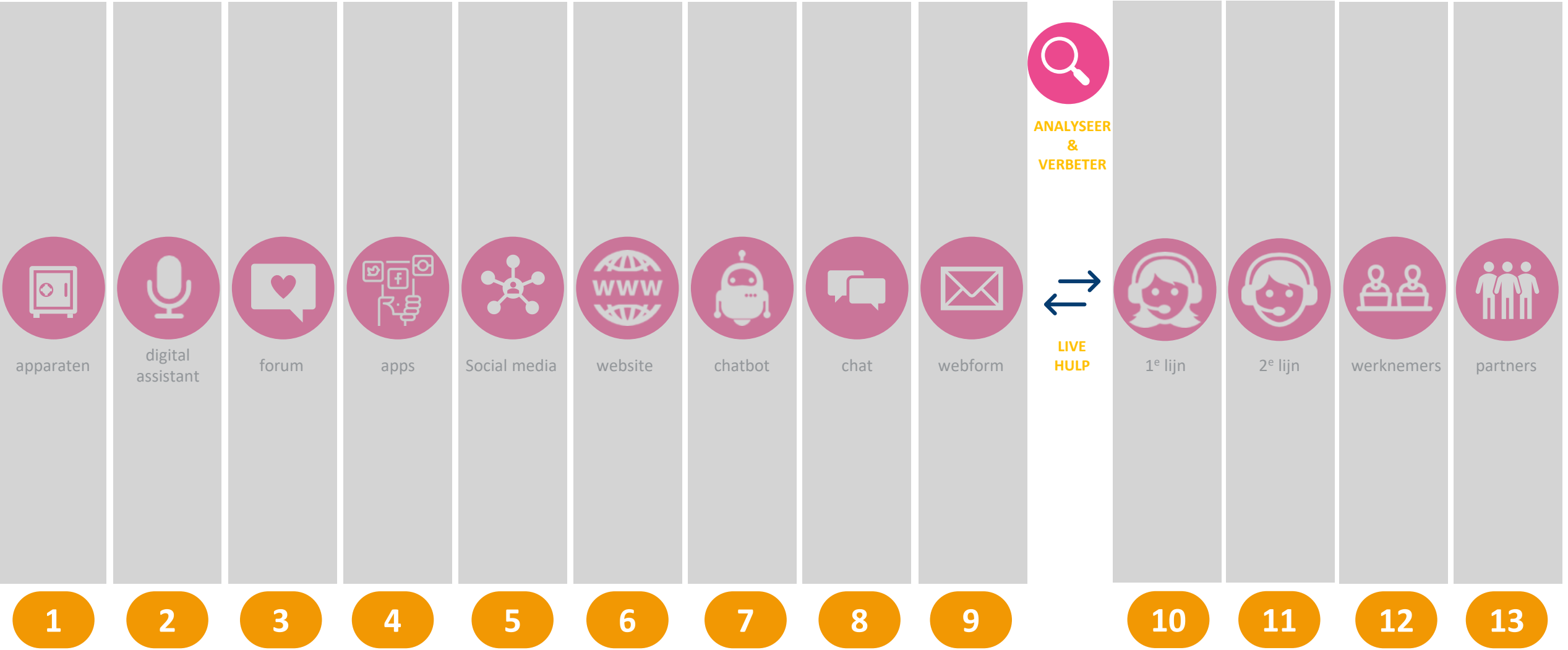
kennismanagement resultaten

stap 10. | Meten en verbeteren

De service journey



Vragen die klanten stellen



De service journey



Vragen die klanten stellen



ANALYSE
&
IMPROVE



apparaten



digital
assistant



forum



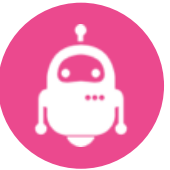
apps



social media



website



chatbot



chat



webform



OFFER
SEAMLESS
LIVE
HELP



1^e lijn



2^e lijn



werknemers



partners



Antwoord & follow-up vanuit 1 bron



Onze teams



Business consultants
Knowledge management experts



Service content consultants
Chatbot specialisten



Technisch consultants



Case

TKC-MOBILE



100 man

— kennis staat overal...
& nergens...

uitdaging:

- ☐ teveel herhaalverkeer
- ☐ AHT te hoog
- ☐ veel wijzigingen
- ☐ stress bij collega's



"ik denk dat
een kennisbank
mij zal helpen.
hoe pak ik dat aan?"

We doorlopen de volgende stappen...



Kennismanagement draagt bij aan



First time right



Klanttevredenheid
(CSAT & NPS)



AHT



Medewerker-
tevredenheid



Customer effort (CES)



Klachten



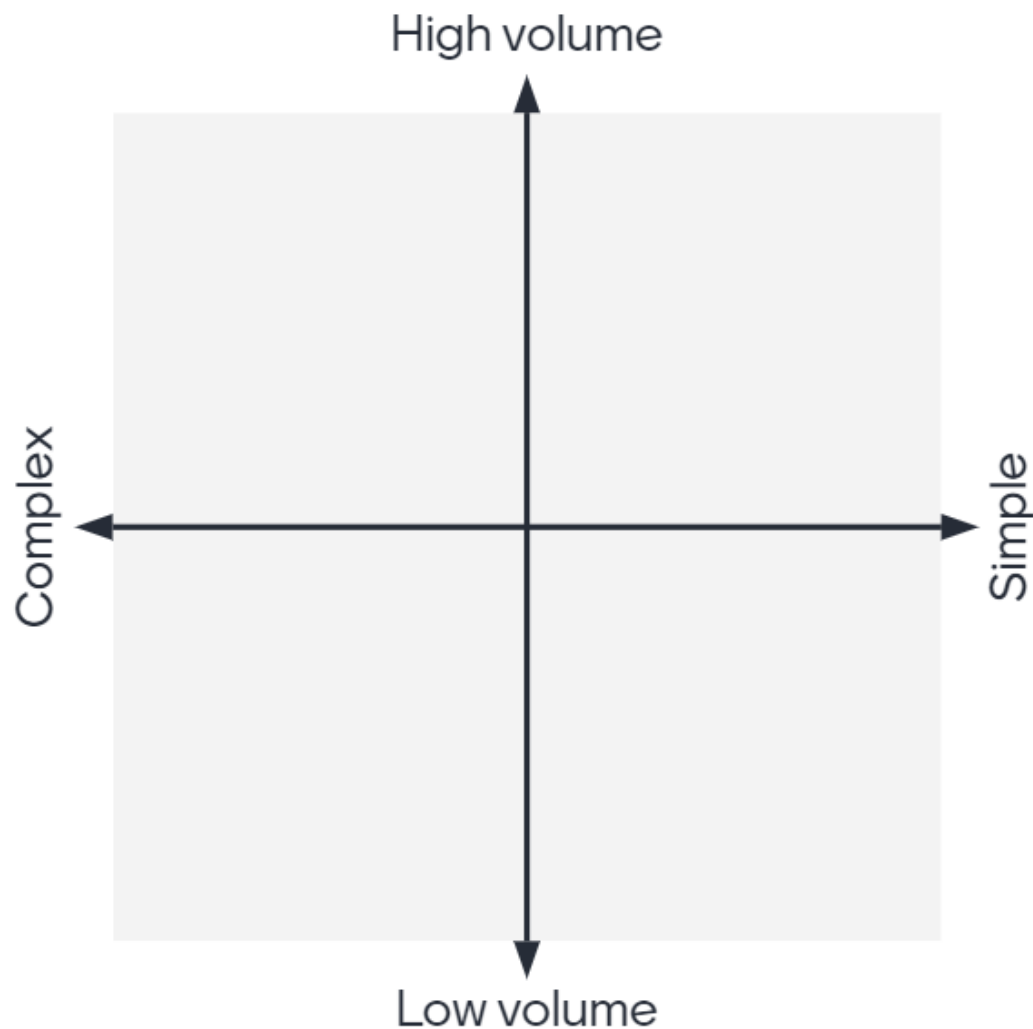
Self-service



Doorverbinden

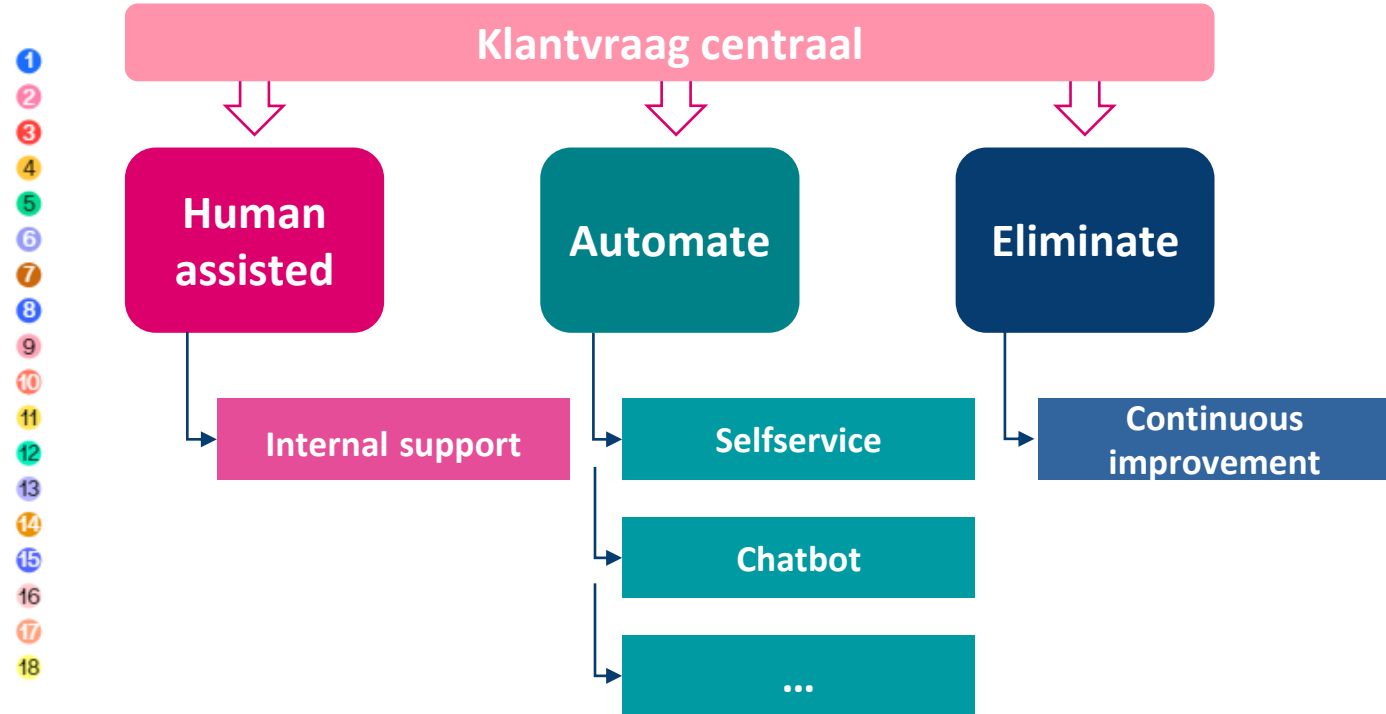
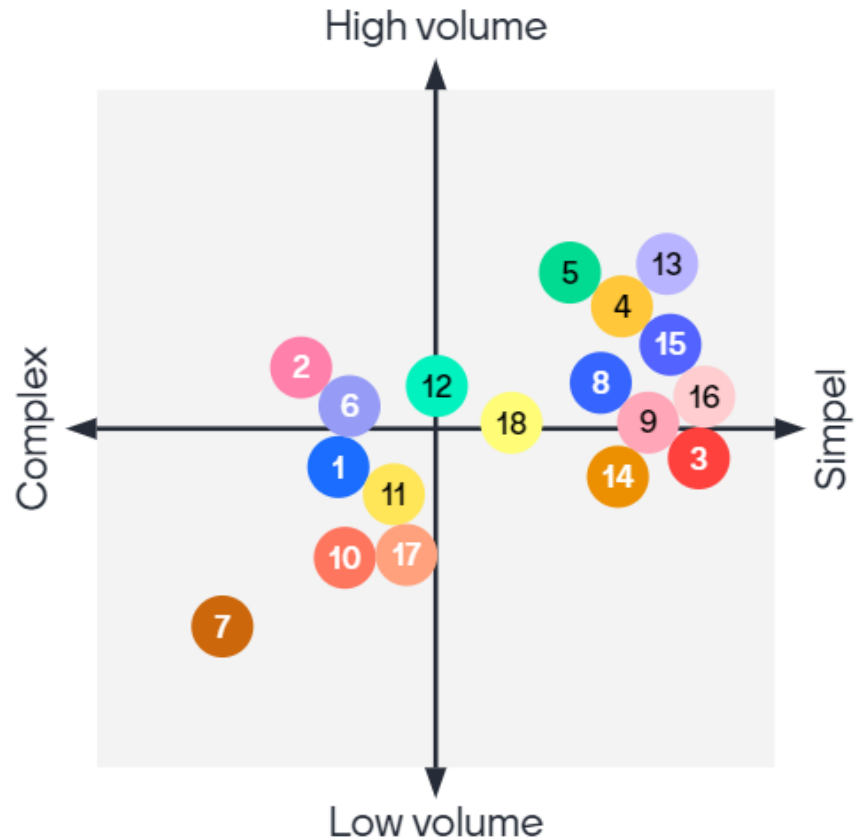


Klantvraag prioriteren

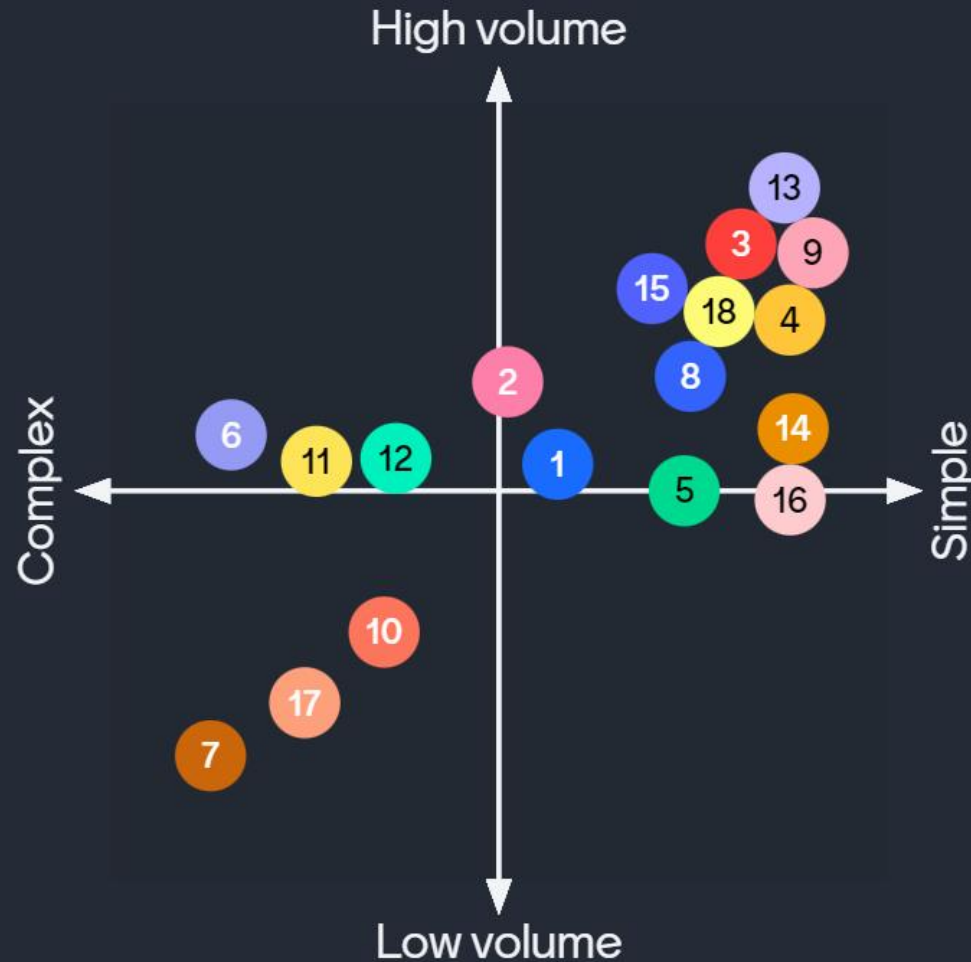


- 1 Ik kan mijn rekening niet betalen
- 2 Waarom kan ik niet meer bellen?
- 3 Ik ben verhuisd, ik wil mijn adres wijzigen
- 4 Welke aanbiedingen zijn er momenteel?
- 5 Welke abonnementen hebben jullie?
- 6 Ik heb slecht bereik
- 7 Ik eis een schadevergoeding
- 8 Waar kan ik een toestel kopen?
- 9 Ik wil mijn "My TKC-Mobile" wachtwoord wijzigen
- 10 Hoe kan ik mijn particuliere rekening omzetten naar een zakelijke rekening?
- 11 Mijn appjes komen niet aan
- 12 Waarom moet ik meer betalen?
- 13 Ik wil mijn abonnement verlengen
- 14 Wat is mijn pukcode?
- 15 Wat is de status van mijn bestelling?
- 16 Hoeveel data heb ik nog over deze maand?
- 17 Mijn werkgever neemt mijn contract over, hoe regelen we dit?
- 18 Ik heb spijt van mijn bestelling en wil daar graag van afzien. Kan ik hem annuleren?

Klantvraag priority matrix

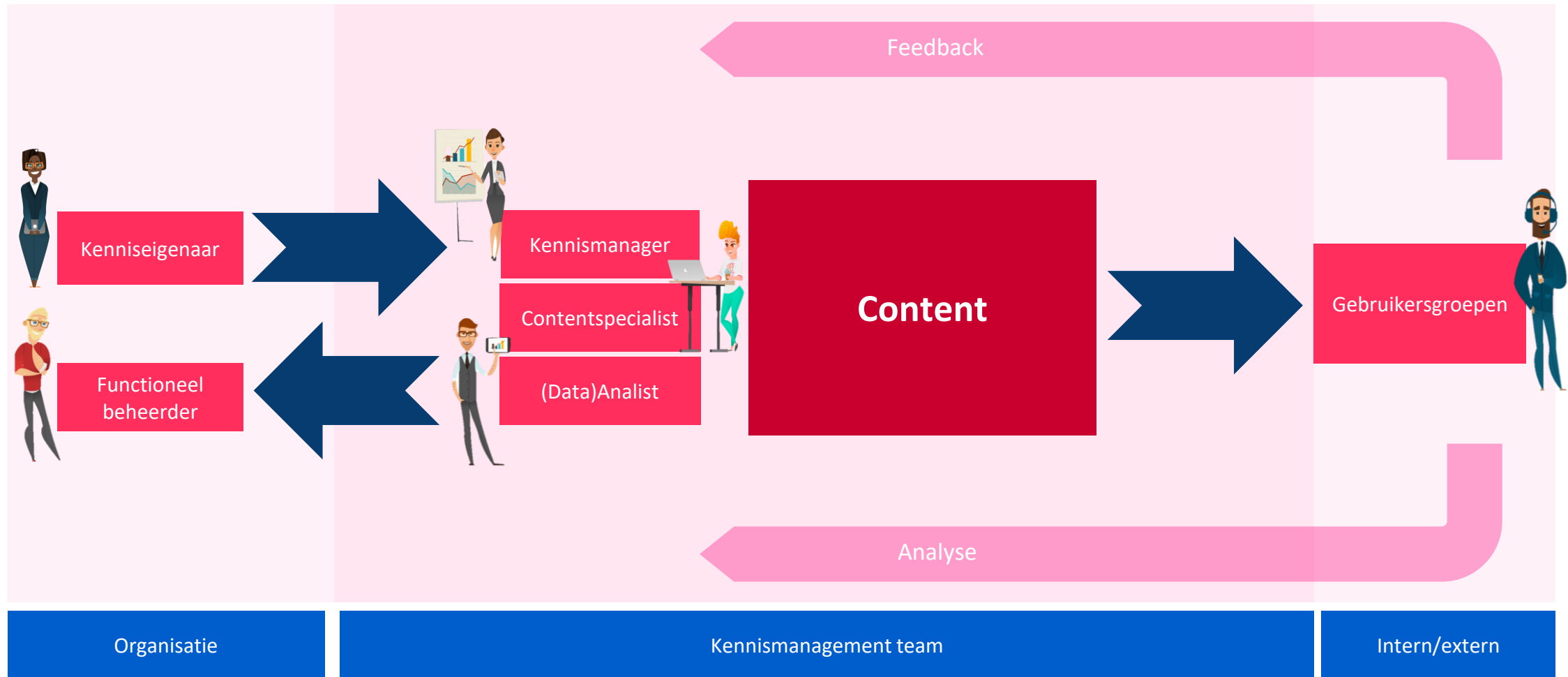


Content priority matrix



- 1 Ik kan mijn rekening niet betalen
- 2 Waarom kan ik niet meer bellen?
- 3 Ik ben verhuisd, ik wil mijn adres wijzigen
- 4 Welke aanbiedingen zijn er momenteel?
- 5 Welke abonnementen hebben jullie?
- 6 Ik heb slecht bereik
- 7 Ik eis een schadevergoeding
- 8 Waar kan ik een toestel kopen?
- 9 Ik wil mijn "My TKC-Mobile" wachtwoord wijzigen
- 10 Hoe kan ik mijn particuliere rekening omzetten naar een zakelijke rekening?
- 11 Mijn appjes komen niet aan
- 12 Waarom moet ik meer betalen?
- 13 Ik wil mijn abonnement verlengen
- 14 Wat is mijn pukcode?
- 15 Wat is de status van mijn bestelling?
- 16 Hoeveel data heb ik nog over deze maand?
- 17 Mijn werkgever neemt mijn contract over, hoe regelen we dit?
- 18 Ik heb spijt van mijn bestelling en wil daar graag van afzien. Kan ik hem annuleren?

Vergeet je kennisorganisatie niet!



TKC-Mobile kennisbank

tkcdigital.freshdesk.com/nl/support/home



DUTCH ▾

AGENT PORTAAL

PROFIEL BEWERKEN

AFMELDEN

WAT KUNNEN WE VOOR JE DOEN?

Voer hier uw zoekterm in...

ZOEKEN



Nieuws



Oriënteren



Installeren



Problemen



Betalen



Wijzigen



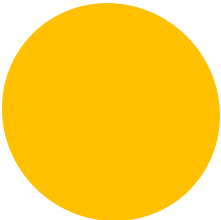
Opzeggen

Wat zijn jouw take aways?

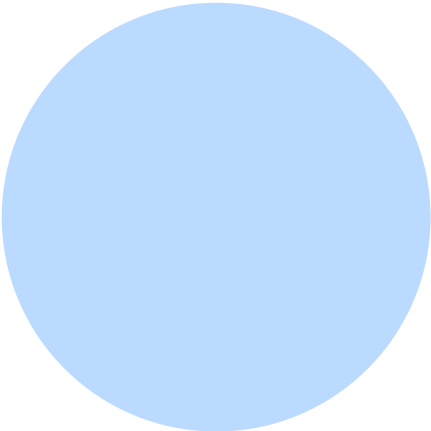
Visueel erg mooi. Ticketsysteem ziet er ook goed werkbaar uit.

Heel handig. De priority matrix is voor ons een goed begin! Bedankt voor de tips.





ONZE KEY TAKEAWAYS

- Denk vanuit de klant
 - Bepaal je doel
 - Prioriteer
 - Organiseer
 - Faciliteer
 - Score
- 

Zien we je 14 april?



www.tkcdigital.com/service-tomorrow/





BEDANKT!

Wil je meer info of heb je nog vragen?
Ik help je graag!



Niels van Alten
Nielsva@tkcdigital.com
+316 8205 7572



Dominique van Leeuwen
Dominique@tkcdigital.com
+316 1371 7769

Volg ons op LinkedIn
of kijk op [tkcfresh.com](https://www.tkcfresh.com)



TKC fresh features

Functioneel	Technisch
• In je eigen stijl • Custom filtering • Auto-aanvullen van zoekresultaten • Audit trail • Koppeling met active directory • Versiebeheer • Review datum artikelen • Toevoegen van afbeeldingen en video • Kopieer plak functie vanuit Word • Toevoegen van alle soorten documenten • Gebruikersprofielen en rollen • Widgets (nieuws, kennis, instructie, etc)	• Responsive • Beveiligde verbinding (https en TLS 1.2) • Dataopslag in Europees datacenter, voldoen aan de AVG-norm • SSO (SAML2.0) • Automatisch uitloggen van gebruikers • REST API's • Inclusief automatisch releasemanagement met systeem updates en nieuwe functionaliteiten

TKC fresh diensten

Diensten	Wat gaan we doen?
Strategisch kennismanagement advies	Met kennismanagement leg je alle kennis op de juiste plek vast en deel je dit met je klanten en medewerkers. Wij bieden je hulp bij het op orde krijgen van je kennisorganisatie.
Service content schrijven	Teksten schrijven in de taal van de klant is een vak. Wij leveren contentschrijvers die dit vak beheersen en die het contentwerk voor je uit handen nemen.
Conversational content schrijven	Ons team met Conversational AI specialisten maakt het design en de conversaties voor chatbots. De beste Conversational AI professionals helpen je op projectbasis of als extra teamlid voor een bepaalde periode.
Technische ondersteuning	Onze Technisch Consultants: • Adviseren en analyseren welk systeem het beste past bij jouw organisatie. • Het (tijdelijk) overnemen van het functioneel beheer van jouw kennisbank. • Richten het systeem in volgens de specifieke wensen van jouw organisatie. • Trainen en ondersteunen IT-medewerkers.