



# HOW TO BUILD A KNOWLEDGE BASE



## How to build a knowledge base

### Alle kennis in één bron

Hoe kunnen we een situatie creëren waarmee we het antwoord op een vraag vastleggen in één bron, die wordt gedeeld in verschillende kanalen? Zodat je klant overal hetzelfde, juiste antwoord krijgt op zijn vraag? Onze kennisbank kan hiervoor de oplossing zijn. De vraag is: hoe zet je een kennisbank op daarin uitblinkt?

Aan de hand van de volgende 5 stappen maak jij een flitsende start met je kennisbank.

#### 1. Bepaal je doel

Zorg dat je weet waar je kennisbank aan moet bijdragen. Denk vanuit je doelgroep, welke vragen zij stelt en via welk kanaal. Wij adviseren om te starten met een klantvraaganalyse per doelgroep zodat je op basis daarvan kunt bepalen welke doelstelling voor jou het belangrijkste is. Kies vervolgens twee KPI's zodat je focus kan aanbrengen.

#### **KPI's waar kennismanagement aan bijdraagt zijn onder andere:**

- First time right
- Average handling time
- Customer effort score
- Self-service
- NPS
- Medewerkertevredenheid
- Klachten
- Doorverbinden



## 2. Klantvraaganalyse

Maak dus een lijst met de vragen die je klanten stellen. Dat wordt de eerste input voor je kennisbank. Op basis van deze lijst vragen prioriteer je en kijk je elke vragen je de doelgroep helpt om je doelstelling te behalen.

Met het invullen van de priority matrix bepalen we welke vragen we als eerste aanpakken.

Kies er bijvoorbeeld voor om de vragen met het meeste volume en die makkelijk te beantwoorden zijn als eerste aan te pakken. Zo kan het uiteindelijke doel zijn deze vragen te automatiseren. Je kunt ook kiezen voor de vragen die complex zijn en veel tijd nodig hebben. De juiste kennisondersteuning helpt je om dat te versnellen.

## 3. Structuur van je kennisbank

Zorg ervoor dat je kennisbank intuïtief werkt en je de artikelen onderverdeelt in de logische categorieën. Zo vinden gebruikers makkelijk hun weg naar het juiste antwoord. De klantvraaganalyse helpt je ook hier om handige keuzes te maken.

## 4. Introduceer het nieuwe systeem en zet de kennis er in

Maak de kennisartikelen die horen bij de klantvragen en zet ze in het systeem. Met de TKC fresh kennisbank is dat een eitje! Begin met een representatief aantal zodat de gebruikers er ook echt iets aan hebben.

## 5. Aan de slag!

Je bent klaar om je kennisbank in gebruik te nemen.

- Introduceer de nieuwe kennisbank in je organisatie
- Geef de gebruikers een rondleiding en leg uit waar ze op moeten letten
- GO LIVE! En maak hier een feestje van.
- Verbeter op basis van feedback van de gebruikers



## De TKC fresh kennisbank demo

Ruben liet zien hoe je navigeert door de kennisbank, hoe je zelf een artikel toevoegt en hoe je de artikelen in je kennisbank kan analyseren. Het is mogelijk om de kennisartikelen op verschillende manieren op te bouwen, hoe je dit doet is afhankelijk van de voorkeuren van de gebruikers. Het is ook mogelijk onderscheid maken tussen de interne kennis en externe kennis. Zo zien de medewerkers meer info over een artikel dan een klant. Ben je benieuwd naar wat Ruben nog meer heeft laten zien? [Vraag dan een gratis demo aan!](#)

## Vergeet je kennisorganisatie niet!

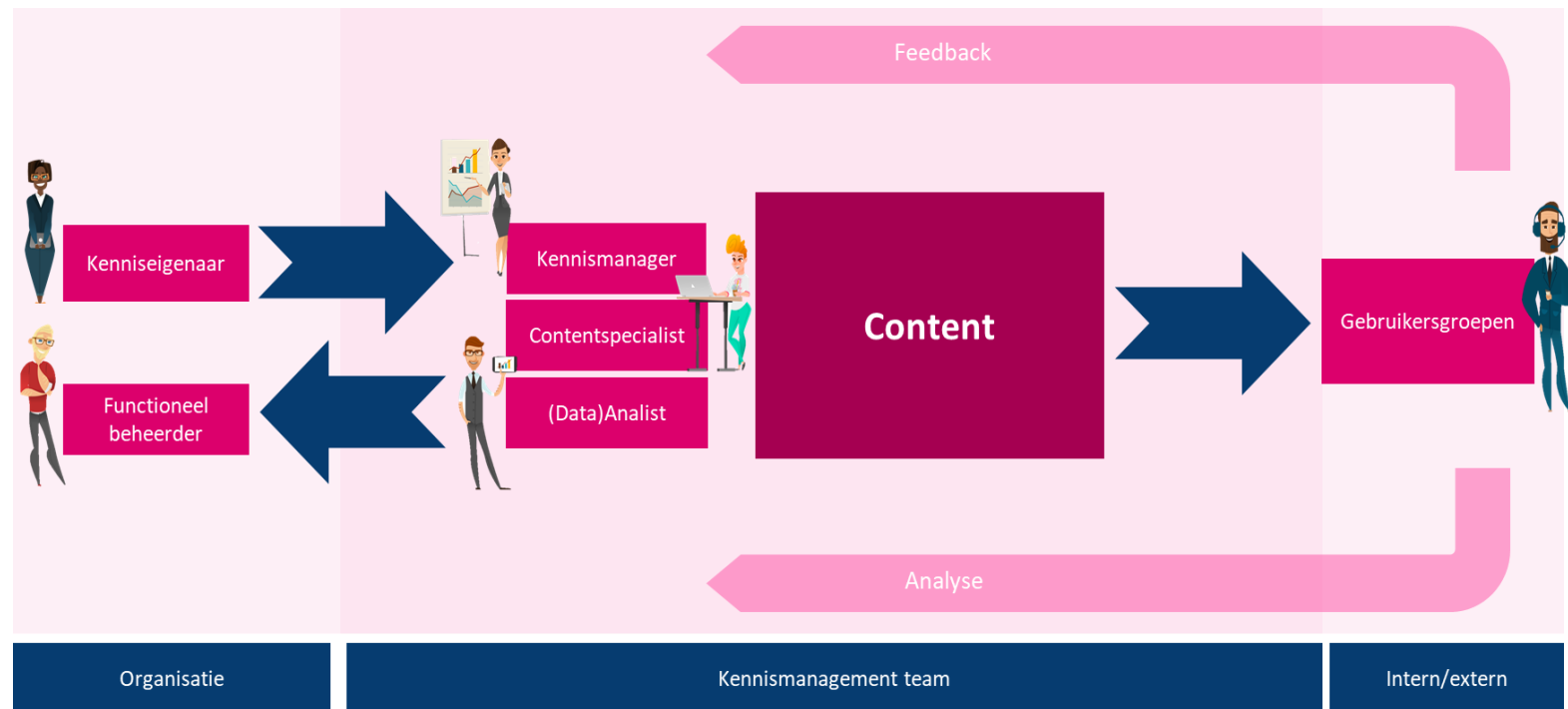
Zodra je kennisbank volledig is ingericht begint het analyseren en verbeteren zodat je kennisbank continu blijft aansluiten op de behoefte van je gebruikers in relatie tot je doel.

Een goed systeem is belangrijk maar goed kennismanagement is net zo belangrijk.

Daarom brengen we de kennisorganisatie toch nog even onder de aandacht want dat gaat niet vanzelf. Zorg er bijvoorbeeld voor dat feedback wordt opgevangen in je kennismanagementteam. Je kunt niet alles in 1 keer in een kennisbank zetten en zo kun je op basis van de wens van de gebruiker uitbreiden. Maar denk ook aan de inrichting van de processen en de afspraken tussen de mensen die hierin een rol spelen. Er zijn verschillende rollen binnen een kennismanagementteam, wij adviseren de volgende:

- **Gebruiker**  
Gebruikt de kennis om vragen te beantwoorden en geeft feedback die gebruikt wordt om de kennisbank of website te verbeteren.
- **Content specialist**  
De content specialist schrijft de content voor de kennisbank zodat de we de klantvraag in één keer goed beantwoorden. De content specialist maakt de vertaalslag van inhoud naar vindbare en bruikbare artikelen.
- **Kenniseigenaar**  
De kenniseigenaar is verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid van kennis en schakelt veel met contentspecialist en kennismanager.
- **Functioneel beheerder**  
Zorgt voor het beheren en toewijzen van gebruiksrechten of het verwerken en prioriteren van wijzigingsverzoeken.

- **(Data)analist**  
Maakt analyses en legt verbanden die bijdragen aan het behalen van de doelstellingen en komt met verbetervoorstellen. Deze rol is belangrijk als je aan de hand van data wilt verbeteren.
- **Een kennismanager**
  - Is ambassadeur van de kennisorganisatie
  - Stuurt het kennismanagement team aan
  - Bepaalt prioriteiten en geeft richting
  - Zorgt voor zichtbaarheid van en draagvlak voor kennismanagement
  - Onderhoudt relaties met belangrijke stakeholders







## En dan!

Bekijk kennismanagement ook eens in relatie tot onderstaande 3 punten. Menselijk contact zal altijd blijven, daar maak je het verschil. Automatiseer waar mogelijk en voorkom alles wat vermijdbaar is. Daar wordt je klant én je medewerker blij van:

- **Human assisted**

Medewerkers in het contact center vinden het vaak saai of zelfs irritant om steeds dezelfde, simpele vraag beantwoorden. Ze voelen zich daardoor soms een robot. Zorg ervoor dat zij de meer complexere vragen of de vragen waarbij persoonlijk contact belangrijk kunnen oppakken.

- **Automate**

Onderzoek vervolgens welke vragen herhaaldelijk voorkomen en relatief simpel zijn. Die zijn vaak eenvoudig te automatiseren. Er zijn verschillende oplossingen die je helpen om de beantwoording van dit soort vragen te automatiseren:

- Selfservice
- Chatbot
- Intelligent advisor
- RPA

- **Eliminate**

Met elimineren bedoelen we het structureel voorkomen van vragen door een product, dienst, communicatie etc te verbeteren zodat er geen vragen meer over worden gesteld. De data analist kan hierin adviseren en de keuze onderbouwen.

## Samengevat:

1. Zorg voor een duidelijk doel
2. Denk vanuit de medewerker en betrek je collega's
3. Prioriteer
4. Bouw een kennisbank waar medewerkers iets aan hebben
5. Groei op basis van de feedback die de medewerkers geven
6. Hou je kennis up to date!