



**SLIMMER WERKEN,
BETERE PRESTATIES:**

ONTDEK ALLES OVER

KENNISMANAGEMENTSYSTEMEN

WWW.TKCDIGITAL.COM



INHOUDSOPGAVE:

Wat is een kennismanagementsysteem?	3
De voordelen van een goed ingericht kennismanagementsysteem	5
Wat maakt SharePoint een minder geschikt systeem voor kennismanagement?	6
KMS vs. CMS: de verschillen	7
Wat je altijd al wilde weten over technologie in Kennismanagement	8
Je bent op zoek naar een nieuwe kennisbank, waar begin je?	11
Wie zijn op dit moment de topspelers binnen kennismanagementsystemen?	12
Wat is daarin het verschil tussen “best of breed” en “best of suite”?	13
De verschillen tussen Enterprise en Small Business Solutions	15
De kosten van een kennismanagementsysteem eruit?	16
Het verschil tussen public cloud, private cloud en on-premise	17
Hoe werkt een datacenter?	18
Aan welke niet-functionele eisen moet ik denken bij het selecteren van een kennismanagementsysteem?	20
In welke mate zit er AI in KMS?	23
Omnichannel klantervaring: KMS en verschillende kanalen	24

WAT IS EEN KENNISMANAGEMENTSYSTEEM?

Een kennismanagementsysteem (KMS) is een softwaretoepassing of platform waarmee organisaties kennis en informatie kunnen creëren, beheren, organiseren en delen. Het biedt een gestructureerde en centrale opslagplaats waar medewerkers kennis kunnen vastleggen, documenteren en opslaan.

Het doel van een KMS is om de beschikbaarheid en toegankelijkheid van kennis binnen een organisatie te vergroten, de productiviteit te verhogen, de consistentie van informatie te waarborgen en het delen van best practices te stimuleren. Door het effectieve beheer van kennis kunnen organisaties betere beslissingen nemen, efficiënter werken en waardevolle informatie behouden, zelfs wanneer medewerkers de organisatie verlaten. Hierdoor bereik je uiteindelijk een betere klantbeleving en een customer service waar meer vragen in één keer goed worden beantwoord.

Verschillende functies van een kennismanagementsysteem

Een kennismanagementsysteem biedt verschillende functies en mogelijkheden. Welke dit precies zijn en hoe ze werken kan van systeem tot systeem verschillen. Dit zijn een aantal functies die in de meeste systemen voorkomen.

Kenniscreatie en -opslag

Gebruikers kunnen kennisartikelen, documenten, handleidingen, procedures, best practices en andere relevante informatie maken en opslaan.

Kennisorganisatie en -categorisatie

Door de structuur en categorisatie binnen het systeem is kennis gemakkelijk te vinden. Ook navigeren is eenvoudig. Dit kan via tags, labels, taxonomieën of andere classificatiemethoden.

Zoeken en vinden

Een KMS heeft een zoekfunctionaliteit waarmee gebruikers snel en efficiënt naar specifieke kennis kunnen zoeken binnen de opgeslagen content

Samenwerking en kennisdeling

Een KMS faciliteert samenwerking tussen medewerkers doordat ze kennis kunnen delen, reacties achterlaten, bijdragen aan bestaande kennisartikelen en feedback geven.

ze eerdere versies herstellen als dat nodig is. Versiebeheer maakt het ook mogelijk aan te tonen welk antwoord op welk tijdstip werd gegeven. Met name voor de sterk gereguleerde markten is dat van belang.

Versiebeheer

Binnen het systeem wordt een geschiedenis van wijzigingen bijgehouden, zodat je met versiebeheer voor kennisartikelen kunt werken. Daarmee zien gebruikers welke wijzigingen zijn aangebracht en kunnen ze eerdere versies herstellen als dat nodig is. Versiebeheer maakt het ook mogelijk aan te tonen welk antwoord op welk tijdstip werd gegeven. Met name voor de sterk gereguleerde markten is dat van belang.

Analyse en rapportage

Met inzicht in het gebruik van de kennisbank, zoals populaire zoekopdrachten, meest bekeken artikelen en gebruikersbetrokkenheid, kan de content en de service aan klanten verbeterd worden. Je ziet op deze manier namelijk of er informatie onduidelijk is of mist.

Integraties

Voor meer efficiëntie en effectiviteit kan een KMS geïntegreerd worden met andere systemen en tools binnen een organisatie, zoals klantrelatiebeheersystemen (CRM), helpdesksystemen, chatbots en meer.



DE VOORDELEN VAN EEN GOED INGERICHT KENNISMANAGEMENTSYSTEEM

De impact van een goed ingericht kennismanagementsysteem zie je terug in een flink aantal KPI's. Dit zijn een aantal voorbeelden:

- Hogere First Time Right (FTR)
- Lagere Average Handling Time (AHT)
- Hogere self service en daardoor minder calls
- Het voorkomen van een "Brain Drain"
- Hogere First Contact Resolution (FCR)
- Hogere Net Promotor Score
- Consistente antwoorden over alle kanalen
- Efficiënter Beheer
- Lagere Cart Abandonment Rate
- Hogere Customer Effort Score (CES)
- Snellere employee onboarding
- Minder tweedelijns gesprekken
- Voldoen aan wet- en regelgeving (compliance).

Kennismanagementsystemen dragen dus bij aan een efficiëntere organisatie, lagere kosten en hogere omzet, en zorgen daarnaast voor meer tevreden klanten en medewerkers.

WAT MAAKT SHAREPOINT EEN MINDER GESCHIKT SYSTEEM VOOR KENNISMANAGEMENT?

Mensen die op zoek zijn naar een kennismanagementsysteem denken vaak aan SharePoint. Dat is logisch, omdat dit platform is ontwikkeld voor het delen, opslaan en organiseren van informatie binnen een organisatie. Toch zijn er verschillende redenen waarom wij het niet als een volledig uitgerust kennismanagementsysteem zien.

SharePoint richt zich voornamelijk op het delen en beheren van documenten en samenwerkingsprocessen binnen teams en organisaties. Het legt meer nadruk op het delen van bestanden en het faciliteren van samenwerking dan op het gestructureerd beheren en organiseren van kennis.

SharePoint biedt beperkte mogelijkheden voor het organiseren en categoriseren van kennis. Hoewel het tags, metadata en taxonomieën ondersteunt, ontbreekt het aan geavanceerde functies zoals automatische classificatie, semantische zoekmogelijkheden en geavanceerde taxonomiebeheer.

Een geavanceerd KMS biedt vaak functies zoals natuurlijke taalverwerking, contextuele zoekresultaten, aanbevelingen en het doorzoeken van meerdere bronnen. Een KMS heeft doorgaans meer geavanceerde analysemogelijkheden om inzichten te verkrijgen in gebruikersgedrag, prestaties van kennisartikelen en de effectiviteit van de kennisbank.

Het doel van een kennismanagementsysteem is niet zozeer om kennis te delen, maar om gebruikers te helpen taken uit te voeren en problemen op te lossen. Kennismanagementsystemen hebben daarom een rol in de hele customer journey. Zo werkt een kennismanagementsysteem is omnichannel en gebruikers kunnen zowel intern als extern zijn. SharePoint ondersteunt dit niet.

KMS VS. CMS: DE VERSCHILLEN

Mensen die binnen een organisatie te maken hebben met informatie en content, hebben vaak zowel te maken met een KMS als een CMS. Toch zijn dit twee verschillende systemen. Wat een KMS is hebben we eerder in dit whitepaper uitgelegd. Een CMS, of Content Management Systeem, is een softwaretoepassing die wordt gebruikt voor het creëren, beheren, opslaan en publiceren van digitale content. Het biedt een georganiseerde en gestructureerde omgeving waarin gebruikers content kunnen maken, bewerken en publiceren zonder technische kennis van codering of programmering. Een contentmanagementsysteem (CMS) en een kennisbeheersysteem (KMS) hebben beide een plaats in de architectuur van een organisatie, ze zijn complementair, maar er zijn verschillen die een CMS ongeschikt maken als KMS.

Een KMS is gericht op het beheren en delen van kennis binnen én buiten een organisatie. Het richt zich op het organiseren, opslaan en verspreiden van kennisbronnen, zoals documenten, handleidingen, best practices, trainingen en andere informatie die waardevol is. Het primaire doel van een KMS is kennis te gebruiken om problemen op te lossen, vragen te beantwoorden op het moment van de interactie en ongeacht het kanaal. Een KMS heeft daardoor een consumenten perspectief terwijl een CMS een producenten perspectief heeft. Het primaire doel van een CMS is het gemakkelijk maken van het publiceren, bewerken en beheren van content op websites, mobiele apps en andere digitale kanalen.

Compliance is essentieel voor een KMS, maar het is geen kernverantwoordelijkheid van contentmanagement. KMS is proactief en anticipeert op de behoeften van de klant, terwijl contentmanagement zich niet bezighoudt met het leveren van kennis. In een CMS zit vaak marketing gerelateerde content. Waar een CMS informatie weergeeft, geeft een KMS antwoord op vragen over deze informatie en deze kun je op meerdere kanalen hergebruiken

WAT JE ALTIJD AL WILDE WETEN OVER TECHNOLOGIE IN KENNISMANAGEMENT

Mensen die binnen een organisatie te maken hebben met informatie en content, hebben vaak zowel te maken met een KMS als een CMS. Toch zijn dit twee verschillende systemen. Wat een KMS is hebben we eerder in dit whitepaper uitgelegd. Een CMS, of Content Management Systeem, is een softwaretoepassing die wordt gebruikt voor het creëren, beheren, opslaan en publiceren van digitale content. Het biedt een georganiseerde en gestructureerde omgeving waarin gebruikers content kunnen maken, bewerken en publiceren zonder technische kennis van codering of programmering. Een contentmanagementsysteem (CMS) en een kennisbeheersysteem (KMS) hebben beide een plaats in de architectuur van een organisatie, ze zijn complementair, maar er zijn verschillen die een CMS ongeschikt maken als KMS.

Een KMS is gericht op het beheren en delen van kennis binnen én buiten een organisatie. Het richt zich op het organiseren, opslaan en verspreiden van kennisbronnen, zoals documenten, handleidingen, best practices, trainingen en andere informatie die waardevol is. Het primaire doel van een KMS is kennis te gebruiken om problemen op te lossen, vragen te beantwoorden op het moment van de interactie en ongeacht het kanaal. Een KMS heeft daardoor een consumenten perspectief terwijl een CMS een producenten perspectief heeft. Het primaire doel van een CMS is het gemakkelijk maken van het publiceren, bewerken en beheren van content op websites, mobiele apps en andere digitale kanalen.

Compliance is essentieel voor een KMS, maar het is geen kernverantwoordelijkheid van contentmanagement. KMS is proactief en anticipeert op de behoeften van de klant, terwijl contentmanagement zich niet bezighoudt met het leveren van kennis. In een CMS zit vaak marketing gerelateerde content. Waar een CMS informatie weergeeft, geeft een KMS antwoord op vragen over deze informatie en deze kun je op meerdere kanalen hergebruiken.

De laatste ontwikkelingen in kennismanagementtechnologie

De wereld van kennismanagement staat niet stil, en die van de technische mogelijkheden al helemaal niet. Kennismanagementsystemen ontwikkelen zich razendsnel. We hebben een aantal recente ontwikkelingen in kennismanagementtechnologie op een rij gezet.

De opkomst van Large Language Models (LLM)

LLM's, zoals ChatGPT, kunnen een waardevolle toevoeging zijn aan kennisbeheersystemen (KMS), omdat ze geavanceerde taalverwerking en kennisuitbreiding mogelijk maken. Dit maakt het gemakkelijker en effectiever voor gebruikers om relevante informatie te vinden. LLM's slaan grote hoeveelheden informatie op en kunnen worden gebruikt om de kennisbasis van een KMS aan te vullen.

LLM's zijn getraind om menselijke taal te begrijpen, waardoor natuurlijke taalinteracties mogelijk zijn in een KMS, zoals het stellen van vragen of het opvragen van specifieke informatie. LLM's begrijpen de context van een vraag of zoekopdracht beter dan traditionele zoekalgoritmen. Door de samenwerking tussen LLM's en KMS kunnen gebruikers meer relevante en contextbewuste zoekresultaten krijgen. Sommige KMS-leveranciers bieden integratie met LLM's zoals ChatGPT.

Kunstmatige intelligentie en machine learning

AI en machine learning worden steeds vaker toegepast in kennismanagement om automatisering, gegevensanalyse en personalisatie mogelijk te maken. Deze technologieën helpen bij het identificeren van relevante kennis, het automatisch classificeren en taggen van inhoud, het verbeteren van zoekalgoritmen en het genereren van gepersonaliseerde aanbevelingen.

Conversational AI en chatbots

Conversational AI wordt ingezet om interactieve en contextuele gesprekken mogelijk te maken met kennismanagementoplossingen. Chatbots kunnen gebruikers helpen bij het zoeken naar informatie, het stellen van vragen en het oplossen van problemen door toegang te bieden tot de kennisbank.

De verwachting is dat Conversational AI, aangevuld met bedrijfsspecifieke kennis en databronnen, zowel voor intern als extern gebruik een van de belangrijkste interfaces voor klantenservice zal worden. Hoewel ChatGPT zeer bekwaam is in het herkennen van vragen, kan het zonder specifieke kennis over de dienst of het product geen echte meerwaarde bieden. Daarom moeten large language models zoals die van OpenAI en Google aangepast worden aan bedrijfsspecifieke informatie om daadwerkelijk toegevoegde waarde te kunnen bieden voor klantenservice.

Geavanceerde zoekfunctionaliteit

Verbeterde zoekmogelijkheden zijn een focusgebied in kennismanagementtechnologie. Nieuwe ontwikkelingen omvatten semantische zoektechnologieën, natuurlijke taalverwerking en het begrijpen van de intentie achter zoekopdrachten, wat resulteert in nauwkeurigere en relevantere zoekresultaten.

Gegevensvisualisatie en analytics

Geavanceerde analysemogelijkheden helpen bij het begrijpen van de prestaties en bruikbaarheid van de kennisbank. Gegevensvisualisatie maakt het gemakkelijker om trends en patronen te identificeren en biedt inzicht in het gebruik van de kennisbank en het gedrag van gebruikers, waarna verbeteringen kunnen worden geïnitieerd.

Integratie met andere systemen

Naadloze integratie met andere bedrijfssystemen, zoals Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) en Human Resource Management (HRM), wordt belangrijker.

Het delen van kennis tussen verschillende systemen verbetert de efficiëntie en samenwerking. Door integratie met een CRM-systeem kan kennis in context worden getoond, bijvoorbeeld in relatie met openstaande tickets.

Mobiele toegang

Mobiele apparaten spelen een steeds grotere rol in kennismanagement. Gebruikers kunnen en willen overal en altijd toegang hebben tot kennis, denk bijvoorbeeld aan buitendienstmedewerkers en monteurs. Ontwikkelingen richten zich op het optimaliseren van de gebruikerservaring en functionaliteit voor mobiele apparaten.

Sociale en collaboratieve functies

Het bevorderen van samenwerking en kennisdeling tussen medewerkers is een belangrijk aspect van kennismanagement. Sociale en collaboratieve functies, zoals het delen van kennisartikelen, het reageren op en beoordelen van inhoud, en het creëren van discussieforums worden steeds meer geïntegreerd in kennismanagementoplossingen.

Veiligheid en privacy

Het belang van gegevensbeveiliging en privacy beïnvloedt ook het kennisbeheer, bijvoorbeeld door de constante dreiging van cyberaanvallen. Veilige, cloud-gehoste kennisbeheeroplossingen worden steeds populairder omdat organisaties op zoek gaan naar manieren om persoonlijke informatie te beschermen tegen kwaadwillende hackers, en ervoor te zorgen dat alle gegevens van werknemers en klanten worden opgeslagen in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) of soortgelijke regelgeving.

Door al deze ontwikkelingen worden kennismanagementsystemen steeds beter. Deze efficiëntie, toegankelijkheid en bruikbaarheid van kennismanagement neemt nog steeds toe, waardoor organisaties beter kunnen profiteren van hun kennis en expertise.

JE BENT OP ZOEK NAAR EEN NIEUWE KENNISBANK, WAAR BEGIN JE?

Kennismanagementsystemen zijn er in vele soorten en maten. TKC digital kan je ondersteunen bij het selecteren van de juiste oplossing voor jouw organisatie.

Wij kunnen een analyse uitvoeren van jouw organisatie, bedrijfsprocessen en kennisbeheerbehoeften. Daarna kunnen wij adviseren over de verschillende KMS-opties die beschikbaar zijn in de markt en welke het beste aansluiten bij jouw specifieke vereisten.

Wij kunnen begeleiden bij het opstellen van een gedetailleerde vereistenlijst en een RFP (Request for Proposal) voor KMS-leveranciers. Vervolgens kunnen wij helpen bij het evalueren van de ontvangen voorstellen, het vergelijken van functies en het beoordelen van de geschiktheid van elk systeem.

Ook kunnen wij helpen bij het plannen en uitvoeren van de implementatie en adviseren over integratie met andere systemen. Een succesvolle implementatie van een KMS vereist vaak verandermanagement en gebruikerstraining. TKC Digital kan begeleiden bij deze veranderingen en trainingen verzorgen om ervoor te zorgen dat jouw team het systeem effectief gebruikt.

WIE ZIJN OP DIT MOMENT DE TOPSPELERS BINNEN KENNISMANAGEMENTSYSTEMEN?

Er zijn verschillende toppers op het gebied van kennismanagementsystemen. Het is belangrijk op te merken dat de markt voor kennismanagement continu evolueert en dat er veel andere spelers zijn die kennismanagementoplossingen aanbieden, variërend van gespecialiseerde bedrijven tot opkomende startups. De keuze voor een geschikte leverancier hangt af van de specifieke behoeften en vereisten van een organisatie.

In het Gartner Rapport uit 2022 over kennismanagement voor klantenservice zijn de volgende oplossingen opgenomen:

- Bloomfire
- eGain
- Genesys
- KMS Lighthouse
- Nice
- Upland
- Salesforce
- ServiceNow
- USU
- Verint
- Zoomin

Dit zijn veelal Amerikaanse bedrijven die niet allemaal een Nederlandse of Europese vestiging hebben. Er zijn bovendien veel meer spelers op de markt zoals Oracle, Microsoft, Atlassian (Jira en Confluence) en IBM als het gaat om Enterprise oplossingen. Ook andere spelers zoals Freshdesk en Zendesk hebben veel klanten. Bij TKC digital volgen we de ontwikkelingen op het gebied van kennismanagement voortdurend, wij kunnen je adviseren wat de beste oplossing voor jouw organisatie is.

DE LAATSTE ONTWIKKELINGEN IN KENNISMANAGEMENTTECHNOLOGIE

Bedrijven die kennisbeheersoftware leveren, kunnen worden ingedeeld in Best of Breed en Best of Suite. We leggen het onderscheid uit.

Best of Breed-oplossingen

Best-in-class kennisbeheerleveranciers bieden uitsluitend kennisbeheeroplossingen, ook wel best-in-breed oplossingen genoemd. Ze bieden gespecialiseerde oplossingen met uitgebreide functionaliteiten op het gebied van kennisbeheer. Deze oplossingen ondersteunen het creëren, onderhouden en verspreiden van kennis in meerdere talen en via alle kanalen. Ze maken vaak gebruik van moderne technologieën, waardoor ze snel te implementeren en gemakkelijk te integreren zijn in bestaande architecturen. Een nadeel van best-in-breed oplossingen is dat ze kunnen leiden tot een complexer IT-landschap, meer (IT)-kennis vereisen en over medewerkers een andere User Interface kunnen tonen.

Best of Suite-oplossingen

Bij Best of Suite kies je voor een totaaloplossing bij één partij. Deze oplossingen kunnen weer worden onderverdeeld in:

CRM-leveranciers

CRM-systemen of software voor klantrelatiebeheer slaan gegevens op over de levenscyclus van klanten in hun kennisbank. Ze registreren omnichannel-interacties, verkooptransacties, serviceverzoeken, contactinformatie, sociale profielen en andere relevante gegevens. CRM-software is handig voor het bijhouden van verzoeken, het vastleggen van oproepen en contactgegevens, en het monitoren van service level agreements (SLA's). In de klantenservice wordt het voornamelijk gebruikt om relevante klantgeschiedenis en informatie te verstrekken om problemen op te lossen.

Contentmanagementsystemen (CMS)

Leveranciers van contentmanagementsystemen beweren dat ze al uw kennisbehoeften op het gebied van klantenservice kunnen bedienen vanaf hun platform. Een CMS maakt het mogelijk om content te creëren, publiceren en op te slaan, zoals documenten, HTML-pagina's en andere soorten content. Het biedt functies zoals versiebeheer, workflows, goedkeuringsprocessen en samenwerkingstools. Een CMS biedt een kosteneffectieve manier om informatie te creëren, classificeren en organiseren, wat een algemene zakelijke behoefte is. Wat een CMS echter niet goed doet, is de vindbaarheid van antwoorden verbeteren op het moment dat ze nodig zijn. Ze bieden geen gecontextualiseerde en tijdige kennis wanneer een klant of agent op zoek is naar antwoorden, wat zowel de werknemers- als de klantervaring beïnvloedt.

Conversational platforms

Sommige leveranciers beloven de wereld met hun conversationele AI-platforms. Later blijkt echter dat ze zware aanpassingen nodig hebben die vervelend en kostbaar zijn om aan de behoeften van jouw organisatie te voldoen. Het is belangrijk om de volwassenheid van deze leveranciers te evalueren en welke generatie AI-technologie ze gebruiken. Begrijpt het platform daadwerkelijk de intentie achter de vragen en is het "intelligent"? Andere overwegingen als compliance, gegevensbescherming en bescherming van het intellectueel eigendom van jouw organisatie zijn in veel gevallen nog onduidelijk.

DE VERSCHILLEN TUSSEN ENTERPRISE EN SMALL BUSINESS SOLUTIONS

Binnen softwareoplossingen en dus ook binnen kennismanagementsystemen maken we onderscheid tussen enterprise- en small business-oplossingen. We leggen de belangrijkste verschillen hieronder uit.

Schaal

Enterprise-oplossingen zijn ontworpen om te voldoen aan de behoeften van grote organisaties met een complexe structuur, meerdere afdelingen en een groot aantal gebruikers. Small business-oplossingen zijn daarentegen gericht op de specifieke behoeften van kleine bedrijven met minder gebruikers en vereenvoudigde processen.

Functionaliteit

Enterprise-oplossingen bieden over het algemeen uitgebreidere functionaliteit, zoals geavanceerde zoekmogelijkheden, integratie met andere bedrijfssystemen, meertalige ondersteuning en workflow automatisering. Small business-oplossingen hebben vaak een meer basisfunctionaliteit die is afgestemd op de vereisten van kleine teams.

Aanpassingsvermogen

Enterprise-oplossingen zijn flexibel en kunnen worden aangepast aan de specifieke behoeften en workflows van grote organisaties. Ze bieden vaak maatwerkopties en ondersteuning voor complexe configuraties. Small business-oplossingen zijn over het algemeen minder flexibel en bieden standaardfunctionaliteit die geschikt is voor de meeste kleine bedrijven.

Kosten

Enterprise-oplossingen hebben meestal hogere kosten, zowel initiële investeringen als doorlopende onderhouds- en licentiekosten. Dit weerspiegelt de schaal en complexiteit van de implementatie en het gebruik van dergelijke systemen. Small business-oplossingen zijn over het algemeen betaalbaarder en hebben vaak eenvoudigere prijsmodellen die beter passen bij de budgetten van kleine bedrijven. Natuurlijk variëren de exacte verschillen tussen enterprise- en small business-oplossingen variëren afhankelijk van de specifieke leverancier en het productaanbod. Bekijk daarom altijd de functies en mogelijkheden in het licht van de specifieke behoeften en schaal van je eigen organisatie.

DE KOSTEN VAN EEN KENNISMANAGEMENTSYSTEEM ERUIT?

De kosten van een KMS en de bijbehorende implementatie kan fluctueren. Daarbij maken verschillende leveranciers gebruik van verschillende prijsmodellen. Het prijsmodel van een kennisbeheersysteem (KMS) kan variëren afhankelijk van de leverancier, de functionaliteiten en de schaalbaarheid van het systeem. Er zijn verschillende prijsstructuren die vaak worden gebruikt, die we hieronder toelichten.

Abonnement op basis van het aantal gebruikers

Veel KMS-leveranciers hanteren een prijsmodel op basis van het aantal gebruikers dat toegang heeft tot het systeem. Er wordt een maandelijkse of jaarlijkse vergoeding in rekening gebracht per gebruiker, waarbij het tarief vaak afneemt naarmate het aantal gebruikers toeneemt.

Tiered Pricing

In dit model zijn er verschillende prijsniveaus (tiers) op basis van het gebruik of de functionaliteit. Elk prijsniveau biedt specifieke mogelijkheden en kan een hogere prijs hebben naarmate meer geavanceerde functies worden toegevoegd.

Pay-per-use

Sommige KMS-leveranciers hanteren een pay-per-use-model, waarbij je betaalt op basis van het daadwerkelijke gebruik van het systeem. Dit kan worden gemeten aan de hand van criteria zoals het aantal zoekopdrachten, het aantal gedeelde documenten of de opslagruimte die wordt gebruikt.

Licentiekosten

Sommige KMS-oplossingen vereisen eenmalige licentiekosten, waarbij je een bepaald bedrag betaalt om het systeem te gebruiken. Dit kan samengaan met jaarlijkse onderhouds- of supportkosten.

(Extra) kosten per aanpassing

Voor specifieke aanpassingen of extra functies kan een extra vergoeding in rekening worden gebracht. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor integraties met andere systemen, maatwerkrapporten of uitbreiding van de functionaliteit van het KMS.

Het is belangrijk om te begrijpen dat de prijsstelling van een KMS kan variëren afhankelijk van de leverancier en uw specifieke behoeften. Het is raadzaam om verschillende leveranciers te vergelijken, de functionaliteiten en prijzen grondig te evalueren en rekening te houden met factoren zoals het aantal gebruikers, gewenste functionaliteiten, ondersteuning en de totale kosten van eigendom (TCO) op lange termijn.

HET VERSCHIL TUSSEN PUBLIC CLOUD, PRIVATE CLOUD EN ON-PREMISE

Het verschil tussen public cloud, private cloud en on-premise heeft te maken met waar de IT-infrastructuur zich bevindt en wie verantwoordelijk is voor het beheer ervan. We leggen deze verschillen kort uit.

Public cloud

In een public cloud worden de IT-middelen geleverd door een externe serviceprovider, zoals Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure of Google Cloud Platform. De infrastructuur wordt gedeeld door meerdere gebruikers en is toegankelijk via het internet. Gebruikers betalen voor het gebruik op basis van een pay-per-use-model. De serviceprovider is verantwoordelijk voor het beheer, de beveiliging en het onderhoud van de infrastructuur.

Private cloud

Een private cloud is een cloudinfrastructuur die exclusief wordt gebruikt door een enkele organisatie. Het kan worden gehost op locatie in het datacenter van het bedrijf of extern worden beheerd door een derde partij. Een private cloud biedt meer controle en aanpasbaarheid dan een public cloud. Het biedt een hoger niveau van beveiliging en kan voldoen aan specifieke nalegingsvereisten. De organisatie is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de private cloud-infrastructuur.

On-premise

Bij on-premise infrastructuur worden alle IT-middelen lokaal in het eigen datacenter van de organisatie gehost en beheerd. De organisatie is volledig verantwoordelijk voor het onderhoud, de beveiliging en het beheer van de infrastructuur, inclusief hardware, software en netwerkcomponenten. On-premise oplossingen bieden maximale controle en aanpasbaarheid, maar vereisen ook aanzienlijke kapitaalinvesteringen en technische expertise.

Elk model heeft zijn eigen voor- en nadelen, afhankelijk van de specifieke behoeften van een organisatie. Public cloud biedt schaalbaarheid, flexibiliteit en kostenefficiëntie. Private cloud biedt meer controle en beveiliging, maar kan duurder zijn. On-premise biedt maximale controle, maar vereist aanzienlijke investeringen en onderhoudsinspanningen. De keuze tussen deze modellen hangt af van factoren zoals gegevensbeveiliging, nalegingsvereisten, schaalbaarheid, kostenbudget en IT-expertise van een organisatie.

HOE WERKT EEN DATACENTER?

Een datacenter is een geavanceerde faciliteit die is ontworpen om grote hoeveelheden computerapparatuur, servers, netwerkapparaten en opslagsystemen te huisvesten. Het speelt een essentiële rol bij het hosten, beheren en leveren van IT-services en -toepassingen. Dit is ook voor kennismanagementsystemen erg belangrijk. Daarom beschrijven we hier de onderdelen en werking van een datacenter.

Fysieke infrastructuur

Een datacenter heeft een robuuste fysieke infrastructuur om de apparatuur te ondersteunen. Dit omvat de behuizing, racks, stroom- en koelsystemen, fysieke beveiliging en brandbestrijdingsmaatregelen.

Server- en netwerkapparatuur

Datacenters bevatten een groot aantal servers en netwerkapparatuur die nodig zijn om applicaties en services te hosten. Deze servers worden geconfigureerd en geïnstalleerd volgens de vereisten van de klant.

Stroomvoorziening

Een betrouwbare stroomvoorziening is van cruciaal belang voor een datacenter. Het datacenter heeft vaak een redundante stroomvoorziening met behulp van back-upgeneratoren en UPS (Uninterruptible Power Supply) systemen om ervoor te zorgen dat de apparatuur te allen tijde wordt gevoed, zelfs bij stroomstoringen.

Koeling

De apparatuur in een datacenter genereert veel warmte, daarom is koeling essentieel om een optimale werking te waarborgen. Datacenters hebben complexe koelsystemen met airconditioning, koelingstorens en gespecialiseerde ventilatiesystemen om de temperatuur en vochtigheid op een optimaal niveau te houden.



Netwerkconnectiviteit

Datacenters hebben sterke en betrouwbare netwerkconnectiviteit. Ze zijn vaak verbonden met meerdere internetproviders en netwerkroueters om snel en veilig gegevensverkeer mogelijk te maken.

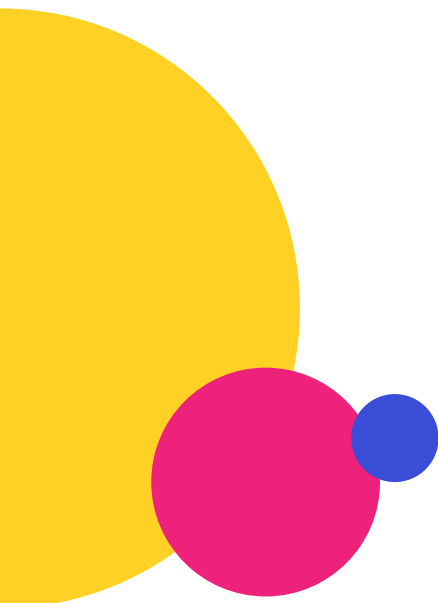
Beveiliging

Datacenters implementeren strikte beveiligingsmaatregelen om ongeoorloofde toegang en gegevensverlies te voorkomen. Dit omvat fysieke beveiliging, zoals toegangscontrolesystemen, bewakingscamera's en biometrische identificatie, evenals gegevensbeveiliging met behulp van firewalls, encryptie en monitoringtools.

Monitoring en beheer

Datacenters worden continu gemonitord om de prestaties, beschikbaarheid en beveiliging van de apparatuur en systemen te bewaken. Dit omvat het bewaken van de temperatuur, vochtigheid, stroomvoorziening, netwerkactiviteit en andere parameters om problemen tijdig te detecteren en te verhelpen.

Al deze elementen werken samen om een betrouwbare en veilige omgeving te bieden voor het hosten van IT-infrastructuur en -toepassingen. Datacenters spelen een cruciale rol bij het ondersteunen van de groeiende digitale behoeften van organisaties en het waarborgen van de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van hun services.



AAN WELKE NIET-FUNCTIONELE EISEN MOET IK DENKEN BIJ HET SELECTEREN VAN EEN KENNISMANAGEMENTSYSTEEM?

Bij het onderzoek naar en de uiteindelijke selectie van een KMS, zijn de functionele eisen van de business in eerste instantie leidend. Toch zijn er ook een aantal niet-functionele onderwerpen van belang die de keuze voor het KMS beïnvloeden. We noemen er hier een aantal.

Hoeveel releases brengt de leverancier per jaar uit?

Dit heeft niet alleen betrekking op de innovatie die je van de leverancier kunt verwachten, een nieuwe release vraagt ook inspanning van jouw eigen organisatie. Kun je zelf kiezen wanneer een nieuwe release wordt toegepast of wordt dat door de leverancier bepaald, bijvoorbeeld?

Wat is de roadmap van het kennismanagementsysteem?

Welke nieuwe functionaliteiten komen wanneer beschikbaar en heb ik daar als klant invloed op?

In welke cloud staat de oplossing van de leverancier?

De keuze van de cloudprovider kan invloed hebben op de prestaties, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de softwareoplossing. Ook kan de datalocatie naleving van wet- en regelgeving beïnvloeden. Tot slot kan het van invloed zijn op de integratie met andere systemen en services die mogelijk in dezelfde cloudomgeving draaien. Daarbij is het belangrijk om te weten of je de keuze hebt uit meerdere clouds.

In welk datacenter wordt de oplossing gehost?

In veel gevallen is dat binnen de Europese Unie. Vraag ook altijd waar het datacenter voor back-up en disaster recovery staat. Dit is belangrijk, omdat er in verschillende landen maar vooral buiten de EU verschillende regels kunnen gelden.

Wat zijn de servicelevels van de leverancier?

Is er bijvoorbeeld een gegarandeerde uptime van de gekozen oplossing?

Welke certificering(en) heeft de leverancier?

Er zijn verschillende belangrijke certificeringen voor SaaS (Software-as-a-Service) oplossingen, die de betrouwbaarheid, beveiliging en naleving van best practices waarborgen. Enkele van de belangrijkste certificeringen zijn:

- ISO 27001: Deze certificering is gericht op informatiebeveiligingsbeheer en omvat een reeks internationaal erkende standaarden. Het toont aan dat een SaaS-provider geschikte beveiligingsmaatregelen heeft geïmplementeerd om vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen.
- SOC 2: SOC 2 (Service Organization Control 2) is een rapportagestandaard die zich richt op de beheersing van beveiligingsrisico's, vertrouwelijkheid, verwerkingsintegriteit, beschikbaarheid en privacy bij SaaS-dienstverleners. Het biedt inzicht in de beveiligingsmaatregelen en processen die een SaaS-provider heeft geïmplementeerd.
- GDPR-conformiteit: De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Europese wetgeving die betrekking heeft op de bescherming van persoonsgegevens. Voor SaaS-providers die persoonsgegevens verwerken, is het belangrijk om te voldoen aan de vereisten van de GDPR en passende technische en organisatorische maatregelen te implementeren om gegevensbescherming te waarborgen.
- HIPAA-conformiteit: De Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) is een Amerikaanse wet die betrekking heeft op de bescherming van gezondheidsinformatie. Voor SaaS-oplossingen die worden gebruikt in de gezondheidszorgsector, is het belangrijk om te voldoen aan de HIPAA-vereisten met betrekking tot gegevensbeveiliging en privacy.
- CSA STAR: De Cloud Security Alliance (CSA) biedt het Security, Trust, Assurance and Risk (STAR) Programma, waarbij SaaS-providers hun beveiligingsmaatregelen en naleving van best practices kunnen laten beoordelen en certificeren. CSA STAR-certificering toont aan dat een SaaS-provider voldoet aan strenge beveiligingsnormen.

Naast deze certificeringen kunnen er sector- of branche-specifieke certificeringen zijn, afhankelijk van de aard van de SaaS-oplossing. Het is raadzaam om de certificeringen en nalevingsstatus van een SaaS-provider te onderzoeken en te verifiëren voordat het selectieproces start.



Wie kan mij helpen de gekozen oplossing te implementeren?

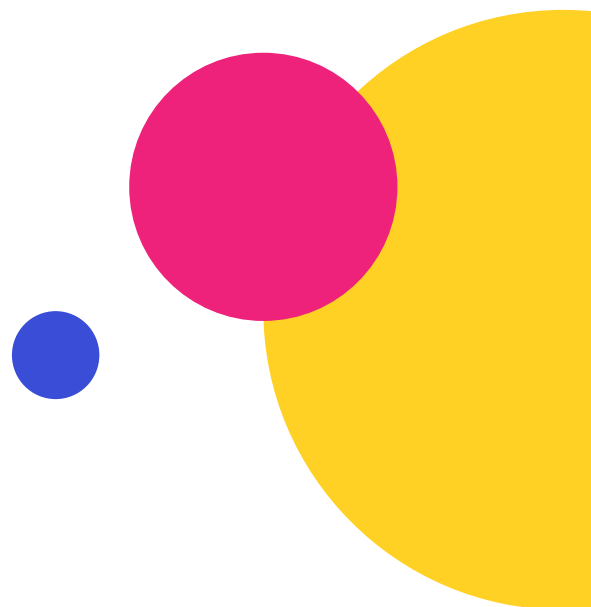
Ben je daarbij afhankelijk van de leverancier van de software of zijn er ook andere partijen die daarbij kunnen helpen. Hoeveel gecertificeerde resources zijn beschikbaar en waar bevinden die zich.

Hoe is de support van de leverancier georganiseerd?

Wordt er 24/7 support geboden en zijn er kosten verbonden aan verschillende niveaus van support? Is er naast support ook een customer succes manager beschikbaar en in welke talen is documentatie beschikbaar?

Referenties en klanttevredenheid

Heeft de leverancier referenties van huidige gebruikers die overeenkomen met jouw organisatie? Kan de leverancier met casestudy's of succesverhalen de effectiviteit van de oplossing aantonen. Wat zeggen klanten over de kwaliteit en prestaties?



IN WELKE MATE ZIT ER AI IN EEN KMS?

De mate waarin kunstmatige intelligentie (AI) aanwezig is in een kennisbeheersysteem (KMS) kan variëren, afhankelijk van de specifieke implementatie en functionaliteiten van het systeem. Sommige KMS-oplossingen maken gebruik van AI-technologieën om bepaalde taken te automatiseren en intelligentie toe te voegen aan het beheer en de benutting van kennis. Hieronder beschrijven we enkele manieren waarop AI kan worden toegepast in een KMS.

Automatisering van processen

AI kan worden gebruikt om repetitieve taken in het kennisbeheerproces te automatiseren, zoals het extraheren en classificeren van informatie, het identificeren van relevante documenten of het toewijzen van tags en metadata aan kennisartikelen.

Zoeken en ophalen

AI kan worden toegepast om geavanceerde zoekalgoritmen te ontwikkelen die meer nauwkeurige en relevante zoekresultaten bieden. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat natuurlijke taalverwerking wordt gebruikt om de intentie achter een zoekopdracht te begrijpen en contextuele informatie te gebruiken om betere resultaten te leveren.

Aanbevelingen en personalisatie

AI kan worden gebruikt om aanbevelingen te genereren op basis van gebruikersgedrag en voorkeuren. Het systeem kan leren van de interacties van gebruikers met het KMS en relevante kennisartikelen voorstellen op basis van hun interesses of eerdere zoekopdrachten.

Analyse en inzichten

AI-technieken zoals machine learning kunnen worden toegepast op de gegevens die worden verzameld in het KMS, om inzichten te genereren over het gebruik van kennis, trends te identificeren en suggesties te doen voor verbeteringen in het beheer en de benutting van kennis.

Het is belangrijk op te merken dat niet alle KMS-oplossingen dezelfde mate van AI-functionaliteit bevatten. Sommige systemen hebben meer geavanceerde AI-mogelijkheden dan andere. Bij het selecteren van een KMS is het raadzaam om de AI-functionaliteiten te onderzoeken en te evalueren of ze aansluiten bij de behoeften en doelstellingen van de organisatie. Belangrijk daarbij is te onderzoeken in hoeverre de modellen getraind moeten worden en dus een inspanning van jouw organisatie vragen.

OMNICHANNEL KLANTERVARING: KMS EN VERSCHILLENDE KANALEN

Bij een omnichannel klantenservice integreren organisaties verschillende communicatiekanalen naadloos om een consistente en gepersonaliseerde klantervaring te bieden. Het gaat dan om diverse kanalen, zoals telefoon, e-mail, livechat, chatbot, sociale media en self-service portals. Klanten bepalen zelf via welk kanaal ze communiceren en bovendien kunnen ze deze kanalen afwisselen. Met een omnichannel benadering voldoen organisaties beter aan de verwachtingen van hun klanten en kunnen ze een meer gepersonaliseerde en efficiënte klantenservice leveren. Daarmee vergroten ze de klanttevredenheid en -loyaliteit. Een kennismanagementsysteem helpt bij deze omnichannel klantenservice, door te integreren met de volgende kanalen.

Websites

Het KMS kan worden geïntegreerd met websites om kennisartikelen, handleidingen, FAQ's en andere relevante content weer te geven. Op die manier hebben medewerkers toegang tot de content, maar ook klanten als er een selfserviceoptie wordt geboden.

Mobiele apps

Een KMS kan mobiele apps ondersteunen, zodat gebruikers toegang hebben tot kennis en informatie via hun smartphones en tablets.

Chatbots en virtuele assistenten

Met een omnichannel KMS kunnen chatbots en virtuele assistenten worden geïntegreerd om automatisch antwoorden op vragen te genereren en gebruikers te helpen bij het oplossen van problemen.

E-mailondersteuning

Het KMS kan worden gekoppeld aan een e-mailmanagementsysteem, zodat klantenservicemedewerkers snel toegang hebben tot relevante kennis om vragen van klanten te beantwoorden.

Sociale media

Een omnichannel KMS kan ook integreren met sociale mediaplatforms, waardoor organisaties in staat zijn om kennis te delen en vragen van klanten te beantwoorden via kanalen zoals Facebook, Twitter, LinkedIn, enzovoort.

Telefoon

Een kennismanagementsysteem fungeert als kennisbank voor klantenservicemedewerkers. Zij kunnen snel de juiste informatie vinden, zodat zij die telefonisch kunnen delen met de klant.

Meer weten over een kennismanagementsysteem of hulp nodig?

Een goed systeem helpt bij het in één keer goed beantwoorden van de klantvraag. Voor ons betekent dat een snel, overzichtelijk en mooi systeem dat door iedereen te gebruiken is.

Of je nu een nieuw kennismanagementsysteem wilt aanschaffen, hulp nodig hebt bij de nieuwe implementatie of juist het huidige systeem beter in wilt richten, TKC digital helpt je graag! Neem contact met ons op als je wilt sparren, de mogelijkheden wilt bespreken of gewoon een vraag hebt.